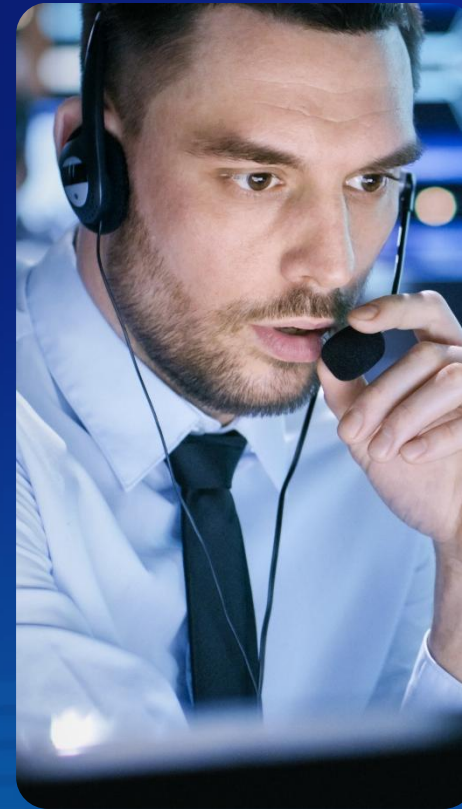




Mitel OpenScape Business V4

Kundenpräsentation



Optimieren Sie Ihre Kommunikation in Ihrem KMU

Wir vereinfachen die Kommunikation durch Mitel OpenScape Business – eine „All-in-One“-UC-Lösung für KMU mit einem oder mehreren Standorten, die den einfachsten Weg bietet, zukunftssichere Technologie und UC einzuführen, sobald das Unternehmen dazu bereit ist.

Lassen Sie sich von uns zeigen, wie das geht...

Inhaltsübersicht

01 Trends im Markt

02 OpenScape Business – die Lösung

03 Anwender Clients und Groupware

04 Hybrid Cloud: Unify Phone

05 Workflow / Arbeitsabläufe Automatisieren

Inhaltsübersicht

06 Interworking mit Microsoft Teams

07 Multimedia Contact Center

08 CRM-Integration und Applikation

09 Endgeräte für Sprache und Video

10 Vernetzung, Virtualisierung und Redundanz

Inhaltsübersicht

11 SWA / Software Support inkludiert

12 OpenScape Business in Aktion – Erfolgsgeschichten

13 Mit OpenScape Business in die Zukunft

01. Trends im Markt

Kommunikation am Arbeitsplatz 2026: Die Lücke, die KMU nicht ignorieren dürfen

2.000 IT-Führungskräfte und -Mitarbeiter in Nordamerika und Europa zeigen auf, dass sich die Kluft zwischen der Sichtweise der Führungskräfte und den täglichen Erfahrungen der Mitarbeiter vergrößert.

IT-Führungskräfte sehen Komplexität. Die Mitarbeitenden spüren Reibungsverluste.

Die Komplexität der Kommunikation nimmt zu

78%

IT-Führungskräfte geben an, dass die Kommunikationsumgebung komplexer ist als noch vor einem Jahr

58%

Die Beschäftigten sagen, dass komplexe, unzuverlässige Werkzeuge die Arbeit erschweren

Der Wechsel zwischen verschiedenen Kommunikationstools kostet Zeit

86%

IT-Führungskräfte sehen sich zunehmendem Druck ausgesetzt, ihre Kommunikationswerkzeuge zu modernisieren

56%

Mitarbeitende verschwenden Zeit damit, zwischen verschiedenen Tools hin und her zu wechseln

Die Versorgung ist nicht überall gleich

85%

IT-Führungskräfte geben an, dass bestimmte Teile der Belegschaft besser versorgt sind als andere

58%

Die Mitarbeitenden fühlen sich unter Druck gesetzt, mit den falschen Werkzeugen „das Beste daraus zu machen“

Office und Wissensarbeitende

63%

geben an, dass durch ineffiziente Kommunikation Zeit verloren geht – dies ist der größte Kostenfaktor, den sie nennen.

Frontline Worker

51%

geben an, dass sich Aufgaben verzögern oder nicht rechtzeitig erledigt werden können, wenn die Kommunikation ins Stocken gerät.

OpenScape Business: Die Kommunikationslücke bei KMU schließen

Die wachsende Lücke zwischen KMU und den Arbeitnehmern, die diese täglich zu spüren bekommen, überbrücken – mit einer einzigen vernetzten Plattform.

Der Markt ist komplex. OpenScape Business sorgt für einfachere Abläufe.

Die Komplexität der Kommunikation nimmt zu

Viele Tools

Das Problem

KMU jonglieren mit voneinander getrennten Telefon-, Chat- und App-Tools, deren Verwaltung von Jahr zu Jahr schwieriger wird.

Eine Plattform

Mitel OpenScape Business

Ein einfaches Mainboard-Upgrade vereint alles auf einer einheitlichen Plattform.

Der Wechsel zwischen verschiedenen Kommunikationstools kostet Zeit

Wechsel

Das Problem

Mitarbeitende verlieren Zeit damit, den ganzen Tag zwischen Telefon-, Messaging- und Workflow-Apps hin und her zu wechseln.

Mitel WX

Mitel OpenScape Business

Integrierte WX und Workflow Studio vereinen Telefonie, Messaging und Automatisierung in einer einzigen Ansicht

Die Versorgung ist nicht überall gleich

Lücken bestehen

Das Problem

Mobile und Frontline Teams müssen ihre Aufgaben oft mit ungeeigneten Tools bewältigen.

Mobilität, SIP-DECT+

Mitel OpenScape Business

Mobile Funktionen und Integration sorgen in Verbindung mit der umfassenden SIP-DECT-Unterstützung für ein einheitliches Nutzererlebnis.

Office und Wissensarbeitende

Weniger Wechsel, Mehr Erreichen

Eine einzige Benutzeroberfläche für Anrufe, Nachrichten und WX spart Zeit, die sonst durch den Wechsel zwischen verschiedenen Tools verloren geht.

Frontline Worker

Immer erreichbar

Immer erreichbar, egal wo Arbeit stattfindet – dank hybrider UC bleiben Teams vor Ort und im Büro nahtlos miteinander verbunden.

Mehr als 8.5 Millionen Nutzer weltweit profitieren

von OpenScape Business in verschiedenen Branchen

- Fertigung (z. B. Automobilindustrie)
- Öffentlicher Sektor (Regierung)
- Finanzwesen und Gesundheitswesen
- Hotel- und Gastgewerbe
- Marketingagenturen
- Branchenlösungen (Einzelhandel)
- Kleine und mittelständische Unternehmen
Kunden aus allen Branchen



[Hier](#) finden Sie aktuelle Referenzen und Erfolgsgeschichten

02. OpenScape Business – die Lösung

Wie wir Kundenanforderungen adressieren?

Eine Architektur

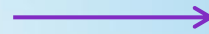
Wie kann ich sicherstellen, dass ich in die richtige Technologie investiere?



Flexibilität bei der Bereitstellung

OpenScape Business unterstützt alle Arten von Bereitstellungen, sei es rein IP, TDM, hybride Bereitstellung oder Private Cloud. Kunden können auf IP umsteigen, sobald ihr Unternehmen dazu bereit ist.

Wie kann ich meine Betriebs- und Wartungskosten niedrig halten?



All-in-One-Lösung

OpenScape Business ist ein echtes All-in-One-System, auf dem alle Sprach- und UC-Dienste vorinstalliert sind und auf einer einzigen Appliance oder in einem Image durch Virtualisierung ausgeführt werden.

Wie kann ich sicherstellen, dass meine Investition über Jahre hinweg geschützt ist?



Zukunftssicherheit

OpenScape Business basiert auf zukunftssicherer Technologie (neues V3-Mainboard für alle Modelle), Mittel investiert weiterhin in OpenScape Business mit einer soliden Roadmap für zukünftige Entwicklungen.

Warum Mitel OpenScape Business

Bleiben Sie der Zeit voraus – mit einer zukunftsfähigen Kommunikationslösung, die zuverlässige Sprach- und UC-Funktionen mit der Flexibilität der Hybrid Cloud verbindet

Fortschrittliche Kommunikation für
KMU

Einheitliches Benutzererlebnis

Flexible Bereitstellungsoptionen



- Kleine und mittelständische Unternehmen – leistungstark / zukunftssicher
- Einheitliche Benutzererlebnis – einheitliche Belegschaftserfahrung
- Optimaler Einsatzbereich: 5–200 Benutzer, eigenständig (bis zu 500) und/oder mit mehreren Standorten (in Netzwerken mit bis zu 2.000 Benutzern)
- All-in-One-Lösung (TDM, IP), UC, Contact Center
- Unternehmen können zwischen lokalen (On-Premises), Private Cloud- oder Hybrid-Umgebungen wählen und diese kombinieren
- Erfüllung aller Anforderungen der Kunden hinsichtlich Betrieb, Sicherheit, Flexibilität und Skalierbarkeit

Zusammen mit dem umfassenden Portfolio an Mitel-Applikationen und Hybrid Cloud-Lösungen bietet OpenScape Business die ideale Kommunikationslösung für kleine und mittelständische Unternehmen **in einer Vielzahl von Branchen und Marktsegmenten.**

Mitel OpenScape Business – Highlights

Advanced Hybrid-UC- und Telefonie-Kommunikationslösung für kleine und mittlere Unternehmen

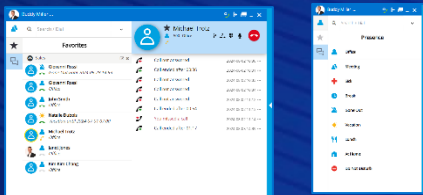
- **Vereinheitlicht Ihre gesamte Unified Communications** – Umfassende UC-Applikation inkl. Präsenzanzeige, Voicemail, Fax, Mobilität, Contact Center und vielem mehr
- **Skalierbarkeit** – skalierbar von 2 bis 500/1.500 Benutzern, 2.000 in einem Netzwerk
- **Flexible Bereitstellungsmöglichkeiten** – Unterstützung jeder beliebigen Endkundeninfrastruktur, ob appliance- oder softwarebasiert, vollständig durch Virtualisierung umgesetzt, gehostet oder in einer Private Cloud
- **Go Hybrid / UC&C** – Nutzen Sie zusätzliche Vorteile aus der Cloud wie Mitel Workflow Studio (basierend auf genKI), Unify Phone und weitere Funktionen, die 2026/2027 hinzukommen werden
- **Zusammenarbeit und Integration** – Ergänzung von Microsoft Teams durch leistungsstarke integrierte Telefonie- und UC-Funktionen
- **Wartungsfreundlichkeit** – SWA-Service-Support inklusive, um die neueste Software und Upgrades zu erhalten
- **Flexible Nutzungsoptionen** – wahlweise auf CAPEX- oder OPEX-Basis
- **Investition in maximale Flexibilität** – für Umgebungen mit einem oder mehreren Standorten

Kommunikation sollte intuitiv und effizient sein

Multimediale und multimodale Zugriffsmöglichkeiten für Kunden

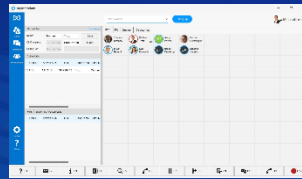
- Einfach zu bedienen – sprachgesteuerte und Graphical User Interface
- Umfassendes, intuitives Benutzererlebnis

Desktop-Client

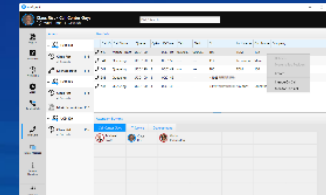


Skalierbarer UC-Client inkl. VoIP-Unterstützung für macOS und Windows

Vermittlungskonsole

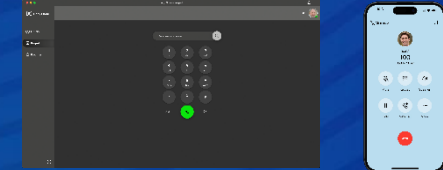


Contact Center-Client



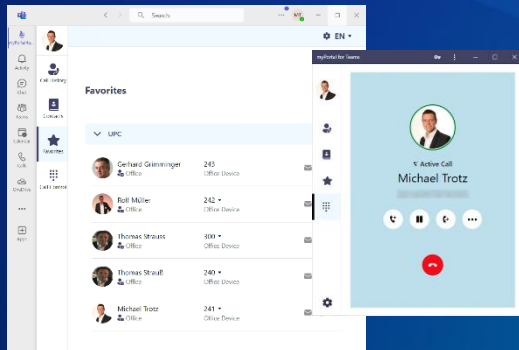
Unify Phone

Cloud-basierter Soft-Client für Telefonie

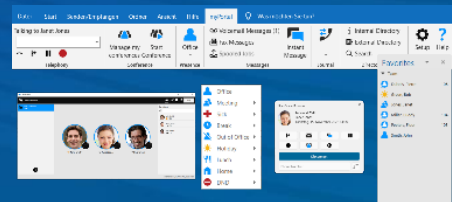


Webbasierter UC-Client

in MS Teams integriert oder als eigenständige Anwendung



Integration in Microsoft-Groupware



UC-Integration in

Mitel OpenScope Desk Phone CP



Mitel OpenScape Business V4 – Was ist neu?

Sicherheit / ITSP

- Sicherheitsverbesserungen und -härtungen
- Neue ITSP-Profilen – z. B. für Deutsche Glasfaser, Inexio, Outbox, Chunghwa, Proximus



Verbesserungen

- **Serviceability Verbesserungen** (STUN Fallback, etc.)
- **Provisioning Improvements** für Mitel SIP-DECT / Support neue 10.2 Version
- UC Suite **MS Graph API Support** (für Kalender & Kontakte)
- **Erweiterte Arbeitsabläufe** mit Workflow Studio (Dial by Name, etc.)

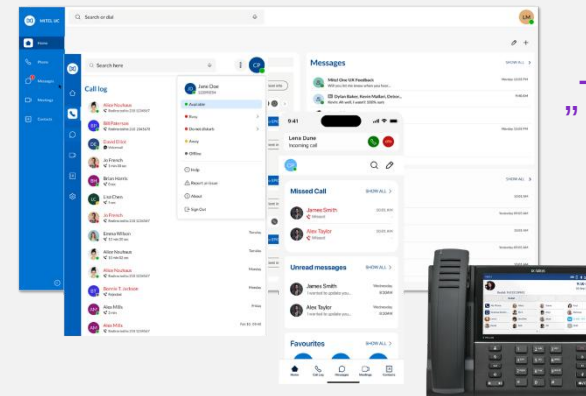
Integration

- **Tiefere Integration** der Mitel 69xx-Endgeräte
- **Migration beschleunigen** und Investitionsschutz für MIVO400-Kunden sicherstellen
- **BLF-Funktion – Anrufstatus / Anrufübernahme**



Mitel WX – einheitliche Hybrid-UC-„Workforce Experience“ für alle Branchen

- **ONE Workforce Experience** – Der vernetzte Arbeitsplatz für „Knowledge Workers“ und „Frontline Workers“
- **Ein einziger Client** für Desktop, Web und Mobile (erster Schritt: Vereinheitlichung des Funktionsumfangs von Unify Phone sowie der BLF- und Anrufstatusanzeige für alle OpenScape Business-Benutzer)
- **Neues UI-Design für maximale Benutzerfreundlichkeit** und einfache Bedienung
- **Vereinfachtes** und gebündeltes Marketingkonzept
- **Veröffentlichung von Mitel WX** für das 4. Quartal 2026 geplant



„Technische Bereitschaft“ mit V4

Mitel[®]wx

Mitel WX

Weitere Informationen zu Mitel WX finden Sie im Mitel-Vertriebspartnerportal (Anmeldung erforderlich): [Link](#)

- > Neues Benutzererlebnis und neue Benutzeroberfläche **für alle Mitarbeiter**
- > **Integrierte Kommunikation** für die allgemeine Geschäftskommunikation, das Kundenerlebnis und branchenspezifische Anwendungsfälle
- > Hervorragende **Sprachqualität**
- > Verfügbar für **alle Endgeräte** und im Web
- > **Einfach zu implementieren und zu verwalten** – von mittelständischen bis hin zu Großunternehmen

The logo for Mitel WX, featuring the word "Mitel" in a dark blue sans-serif font, followed by a registered trademark symbol (®), and then "WX" in a larger, bold, blue sans-serif font.

OpenScape Business Modellvarianten

OpenScape Business S

Virtualisierte Sprach- und UC-Lösung
für typischerweise bis zu 200 (max. bis zu 1.500)
Benutzer



Server basiert oder virtualisiert
(vSphere, Hyper V, KVM, Proxmox,
Google Cloud etc.), für private cloud
basierte Datacenter

OpenScape Business X1 / X5 / X8

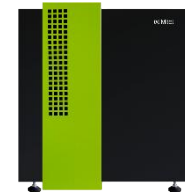
All-in-One-Lösung für Sprach- und UC-Funktionen für in der Regel bis zu
200 (max. bis zu 500) Benutzer
Integrierte Unterstützung für Full-IP, IP, Digital und Analog, DECT, ITSP
und SIP-Trunking



X1



X5



X8

UC und Telefonie sind bei V3-
Mainboards vollständig enthalten

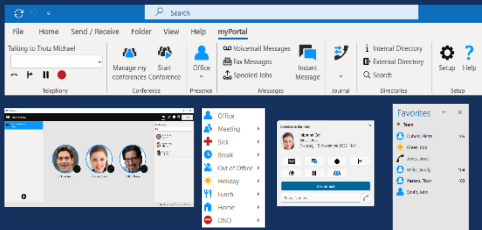
Eine einheitliche Hardware- und Softwarearchitektur für alle Bereitstellungsmodelle
Sprach-, UC-, Netzwerk- und Mobilitätsfunktionen bereits integriert

OpenScape Business X1R (Advanced oder Basic)

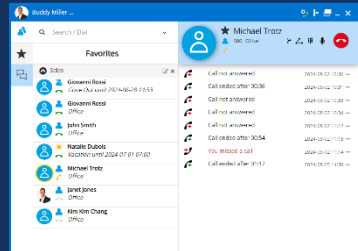
X1R_{ack}



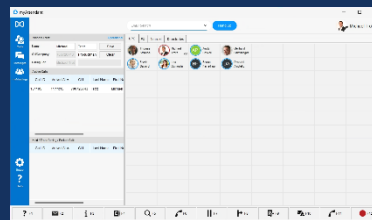
Microsoft-Groupware-Integration



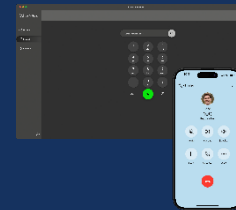
Desktop-Client



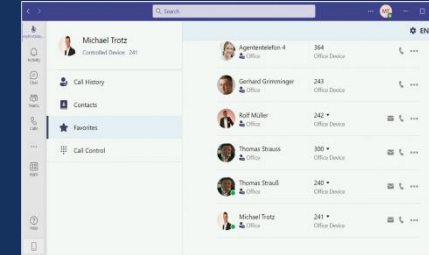
Vermittlungskontrolle / Contact Center



Unify Phone



MS Teams-Integration



Mobilität im Haus DECT & Tischtelefone



- **IP-orientiert:** Vollständige ITSP-Unterstützung, skalierbar auf bis zu 500 IP-Benutzer
- **UC-integriert:** für bis zu 500 UC-Benutzer
- **TDM-integriert:** 8 UPO/E-Ports, z. B. für DECT, sowie 4 analoge Ports, z. B. für Fax
- Passt perfekt in kleinere **19“-Racks** (1 Zoll hohe Einheit, geringe Einbautiefe)
- **19-Zoll-Rack-Montagehalterung**, auch für **die Wandmontage** geeignet

OpenScape Business S für Private Cloud-Bereitstellungen

All-in-One-Telefonie und UC für Private Cloud, gehostete und virtuelle Umgebungen



Reine Software – keine Hardware-Installation erforderlich

Leistungsstarke Telefoniedienste – inklusive
UC-Server – inklusive

Contact Center – inklusive

Mobilität – inklusive

Home-Office-Support – inklusive

Tischtelefone & Softphones – wählen Sie selbst

OpenScape Business S für Private Cloud-Bereitstellungen

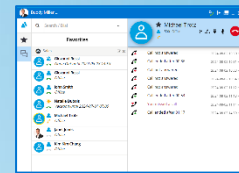
All-in-One-Telefonie und UC für Private Clouds, gehostete und virtuelle Umgebungen

Flexibel skalierbar – verbinden Sie Ihr Tischtelefon, Ihr Handy, Ihren PC oder Ihren Mac



Google Cloud

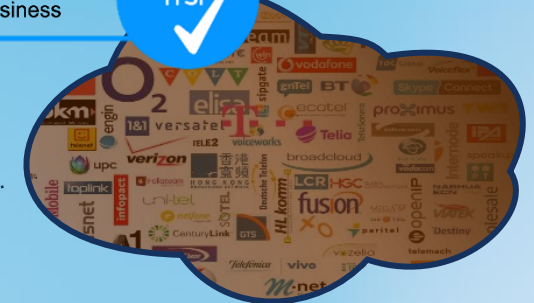
All-in-One-Image für
einfache und schnelle Installation



OpenScape
Business

Certified
ITSP
✓

~200
zertifizierte SIP-Anbieter



Google Cloud



Hyper-V



VMware
vSphere®



PROXMOX



Standard-Serverinstallation



Hosted – Privates Datacenter



Eigene virtualisierte Umgebung

OpenScape Business – immer die richtige Wahl

Vor Ort



OpenScape Business X
Betrieb im eigenen Unternehmen

Hybrid



OpenScape Business X/S
On-Premises-Lösung kombiniert mit Private
Cloud
Ideal für Migration / Transformation

Cloud



OpenScape Business S
**Vollständig virtualisierter Betrieb im
Rechenzentrum**

„All-In-One“ als Einzelsystem oder für Multi-Site Kunden, digital, hybrid, rein IP oder cloud basiert

Pay As You Go – Flexibles Bezahlmodell (OPEX oder CAPEX), freie Wahl des ITSP Provider

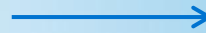
Leistungsstarke Cloud-Integrationen – mit Unify Phone und Microsoft Teams

03. Anwender Clients und Groupware

Wie wir Kundenanforderungen adressieren?

Beschleunigen Sie Ihre tägliche Geschäftskommunikation

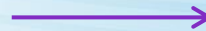
Wie kann ich meine tägliche
Geschäftskommunikation
optimieren?



Breites Spektrum an Endgeräten

OpenScape Business bietet eine breite Palette an UC-Clients und Endgeräten, die sich an unterschiedliche Arbeitsweisen anpassen, beispielsweise für Mitarbeiter im Büro oder im Außendienst, und nutzt dabei die neueste WEBRTC-Technologie.

Wie kann ich die Integration der Lösung
in meine bestehenden Office-Tools und
Applikationen durchführen?



Leistungsstarke Integrationen

OpenScape Business bietet eine nahtlose Integration in Microsoft Outlook, die Zusammenarbeit und Integration mit MS Teams sowie Schnittstellen zur Anbindung an Tools von 3rd party-Anbietern, CRM-Systeme und Verzeichnisse.

Wie kann ich die Erreichbarkeit
meiner mobilen Belegschaft
sicherstellen?



Nahtloser mobiler Ansatz

OpenScape Business bietet verschiedene Lösungen zur Einbindung von mobilen Nutzern, Homeoffice-Mitarbeitern oder Nutzern von gemeinsam genutzten Arbeitsplätzen, um Erreichbarkeit und Integration zu gewährleisten und die Teamarbeit zu verbessern.

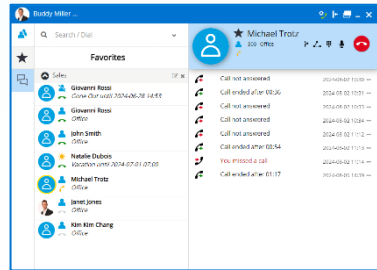
UC-Clients, die für jeden Arbeitsplatz geeignet sind

Desktop-Client

- myPortal @work

Eine leistungsstarke UC-Lösung für macOS und Windows

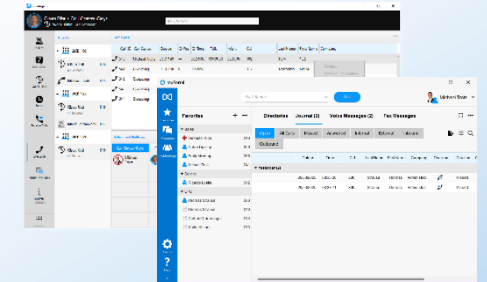
Kombinierter WEBRTC-VoIP- und UC-Client



Spezialisierte Clients

- Spezialisierte UC-Clients

Für den Betrieb im Contact Center (myAgent) und an der Vermittlungskonsole (myAttendant)

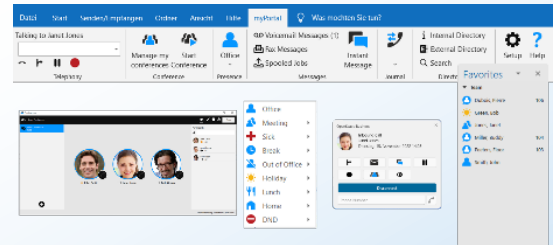


Desktop- und Groupware-Integration

- myPortal für Outlook

Eine leistungsstarke UC-Integration für Microsoft Outlook

Umfassende Vielfalt an Kommunikations- und Kollaborationsfunktionen, mit Integration in eine bekannte und vertraute Applikation – Microsoft Outlook (nur für die klassische Version)

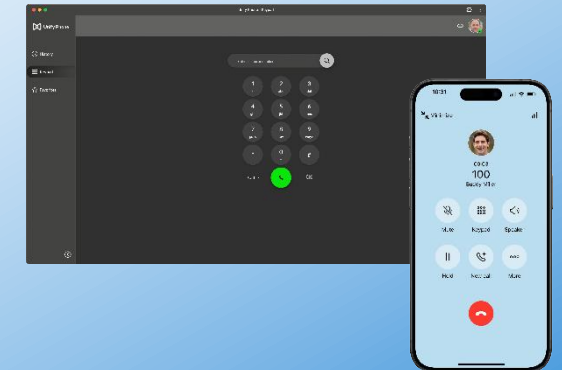


Mobiler Client für Telefonie

- Unify Phone

Für Desktop und Mobilgeräte (Android und Apple iOS)

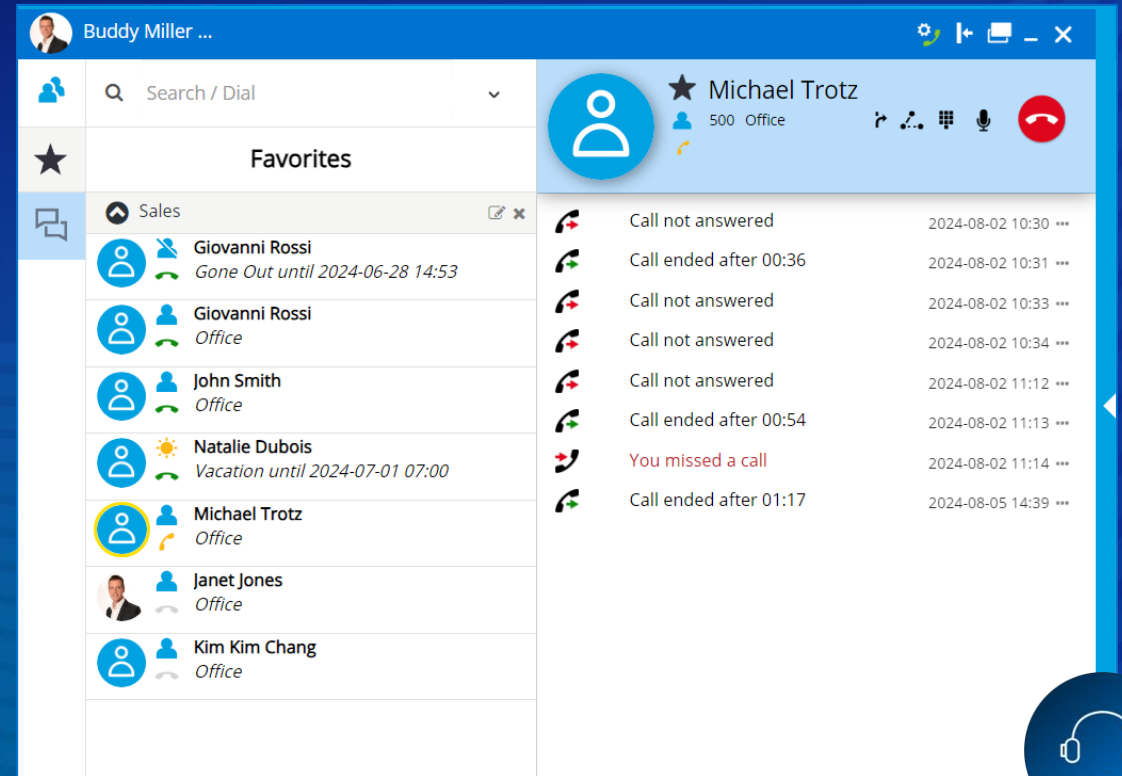
Kunden, die ein benutzerfreundliches Telefonie-Softphone aus der Cloud suchen, welches mit OpenScope Business für hybrides und mobiles Arbeiten verbunden ist.



myPortal @work Desktop-Client

VoiP-Soft-Client für Telefonie und UC

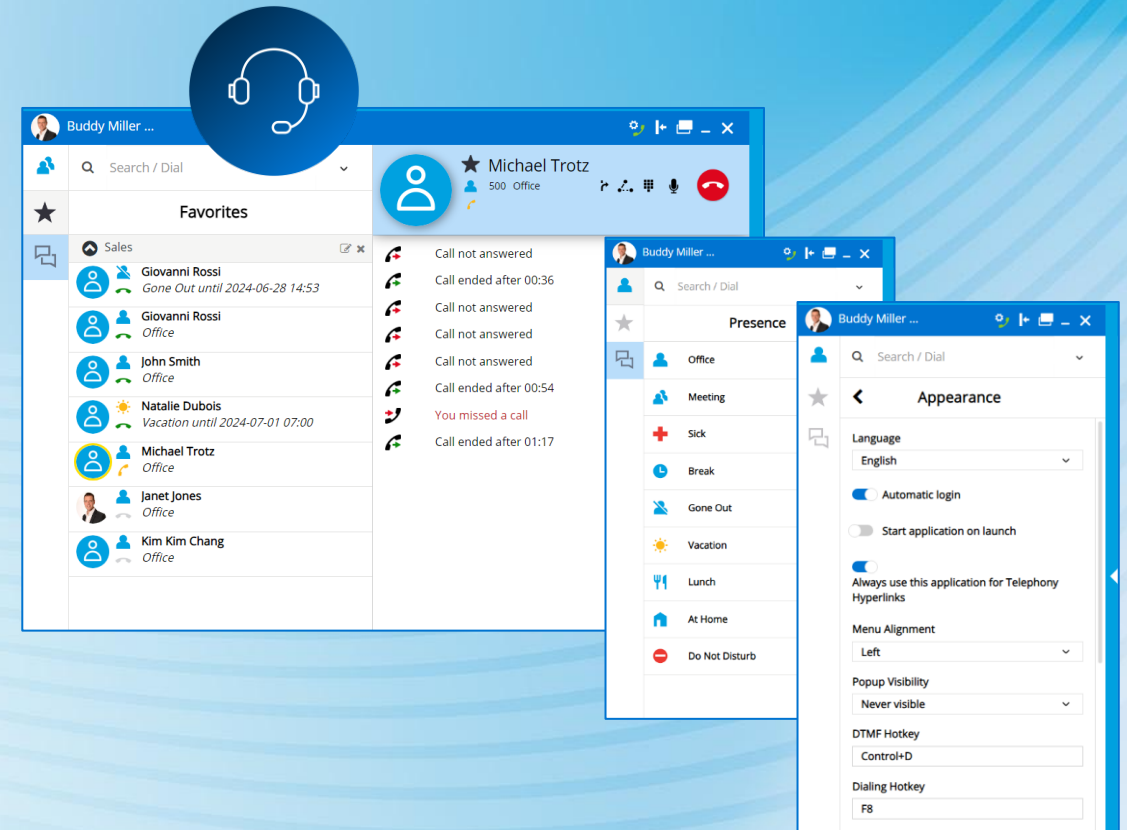
- Ein Client für Telefonie und UC mit einem einheitlichen Benutzererlebnis für den Kunden
- WEBRTC-basierter Technologieansatz
- Eine gemeinsame App für Sprache und UC (für Windows und Apple macOS)
- VoiP-Client für LAN-, WLAN- und WAN-Umgebungen (Device@home)
- Ausgerichtet auf die Bedürfnisse von KMU-Kunden: intuitiv, Skalierbarkeit, Flexibilität, höchste Benutzerfreundlichkeit, geringer Speicherbedarf usw.
- Nutzung im Büro, im Shared Desk und im Homeoffice



myPortal @work Desktop-Client

Verfügbar für alle Bereitstellungen: X1, X5, X8 und Business S

- Präsenz inkl. statusbasierter Ankündigungen
- „Dial-In“-Konferenzen für bis zu 16 Teilnehmer
- Einladungen per E-Mail oder über die Zwischenablage versenden
- Optionen für Gast- oder individuelle PINs
- Teilnehmerstatus
- Netzwerkweite UC-Funktionen wie Präsenz und Anrufstatus
- Konversationen – alle Informationen wie Voicemail, Chat und Anrufprotokoll in einer einzigen Ansicht
- Favoriten
- Visuelle Voicemail-Steuerung
- Voicemail-an-E-Mail-Dienst
- Hotkey / Klicken zum Wählen
- Zugriff auf das persönliche Verzeichnis inkl. CSV-/XML-Import
- Neues Systemverzeichnis (Unified Directory)
- Live-Textsuche in Verzeichnissen
- Chat inkl. Verlauf



OpenScape-Tischtelefon

UC-Funktionalität auf Ihrem CP-Endgerät

- UC ist sogar auf Ihrem CP400/410/600/700/710 HFA-Telefon verfügbar
- Leistungsstarke OpenScape Business HFA-Funktionen für Telefonie, System und UC
- Intuitive und menügesteuerte Benutzeroberfläche / Benutzererlebnis
- Favoriten (frei programmierbare Tasten)
- „All-in-One“-Liste der Gespräche
- Anzeige von UC-Präsenz und -Status



OpenScape Business UC Suite

myPortal für Desktop und Outlook-Integration

Wähl-GUI

Anrufaufzeichnung

Integrierte
Präsenzanzeige

Visuelle Voicemail

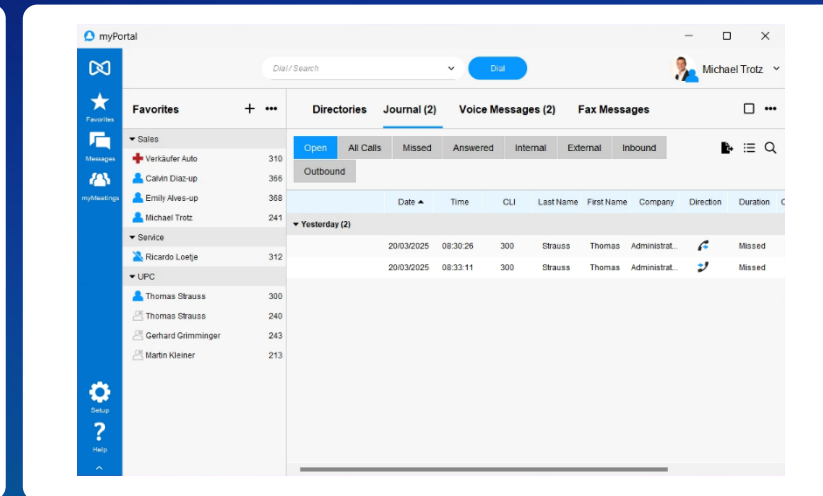
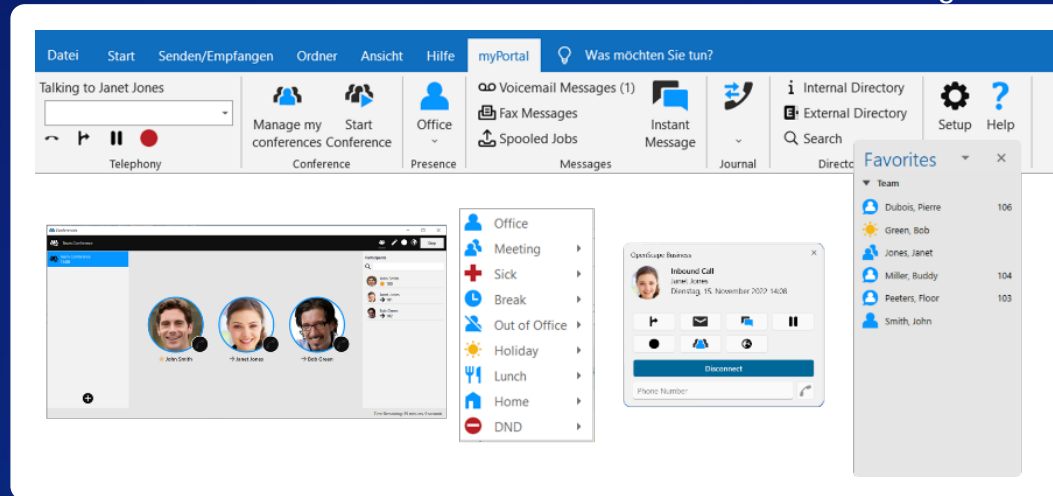
Fax-Postfach

Anrufprotokoll

Outlook
Integration

Favoriten

Instant
Messaging



Zugriff auf das
Verzeichnis

Drag & Drop
Konferenz

Anruf-Popups

Ein-Nummer-Service

Persönlich
Benachrichtigung

Soziale Medien
Medien

Persönliche
Automatische Vermittlung

Wählen per
Mausklick

Mobilität

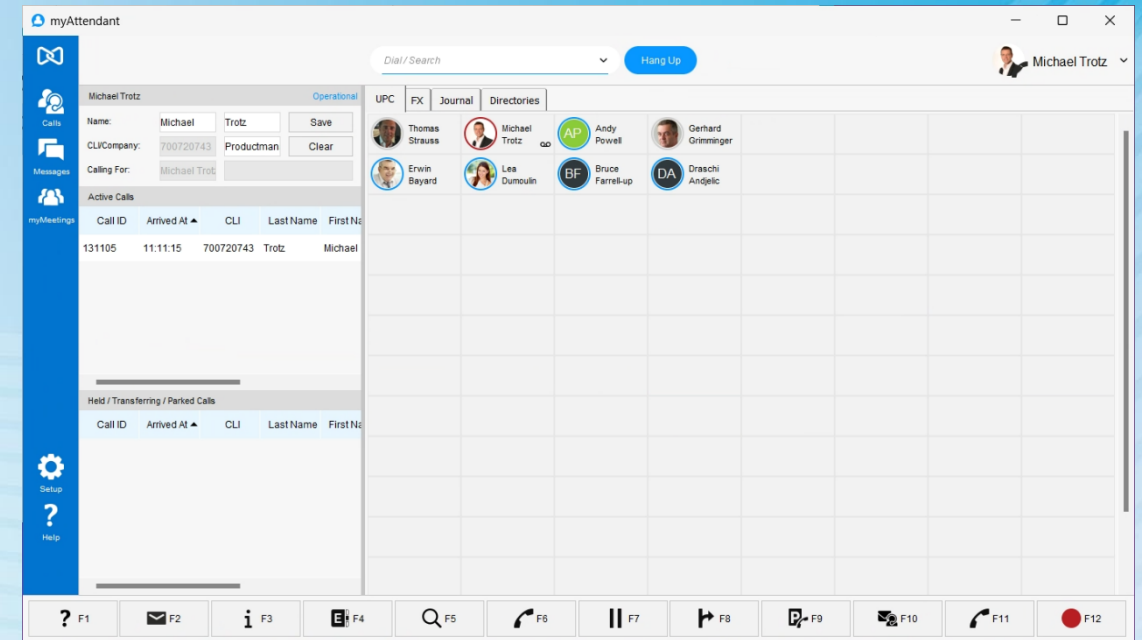
Beschleunigen Sie Ihre Kommunikation mit umfassenden UC Funktionen aus der vertrauten Microsoft Outlook Umgebung

OpenScape Business Attendant Console

UC-Client „myAttendant“ für Telefonisten zur schnellen und effizienten Bearbeitung von Anrufen sowie zur Verwaltung von Teams.

Die erste Wahl für die Einzel- oder Netzwerk-Ansicht (UC Networking).

Ändern Sie den Präsenzstatus anderer Benutzer und greifen Sie – ausschließlich mit den Ihnen zugewiesenen Rechten – auf Voicemail und Fax zu.



Behalten Sie die Kontrolle über Ihr Business und sehen Sie auf einen Blick, wer verfügbar ist und wer nicht

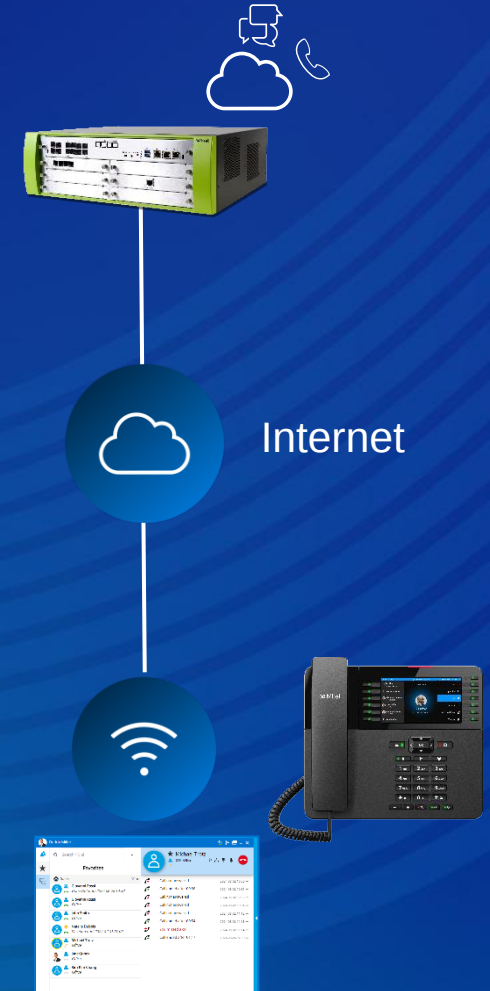
Mobilität mit Device@home

Bereitstellung eines sicheren und voll funktionsfähigen Endgeräts ohne VPN

Nutzung eines HFA-Endgeräts mit vollem Funktionsumfang ohne VPN:

- Desktop-Telefon (HFA)
- myPortal @work (Soft-Client)
- Erweiterte Sicherheitsmaßnahmen wie Signalisierungs- und Nutzdatenverschlüsselung, Authentifizierung sowie verschiedene Registrierungsports über die interne SBC-Funktion.

Nutzen Sie ein vertrautes Business-Telefon auch zu Hause oder überall mit Sprach- und UC-Funktionen. Sparen Sie Kosten, da keine VPN-Infrastruktur erforderlich ist (wichtig für kleinere Unternehmen).



Mobilität: Anwendungsfälle für „Endgerät@home“

Bereitstellung eines sicheren und voll funktionsfähigen Endgeräts ohne VPN



OpenScape Business S/X „gehostet“ mit mehreren kleineren Standorten unter Verwendung eines Endgeräts mit vollem Funktionsumfang ohne VPN



Für befristete Projekte reicht ein OpenScape-Tischtelefon, das einfach überall an jeden verfügbaren Router „angeschlossen“ werden kann.



Für Homeoffice-Mitarbeiter oder den Manager, die zu Hause ein vollständig integriertes Business-Telefon nutzen möchten



OpenScape Business UC Suite Contact Center mit Home-Office-Agenten (bitte beachten: Für myAgent ist ein Software-VPN-Client erforderlich)



Für kleine Filialen wie Arztpraxen, Anwaltskanzleien oder Kfz-Werkstätten, die Hotline-Dienste außerhalb der Geschäftszeiten anbieten (Servicetechniker im Homeoffice)

OpenScape Business SBC-Funktionalität

Session Border Controller

Integrierte, stets aktive Sicherheit mit Integration

OpenScape Business bietet integrierte SBC-Funktionalität, um unbefugten Zugriff zu verhindern:

- SIP-/ALL-IP-Anbieterverbindungen
- Unify Phone-Interoperabilität (über Telefonie-Konnektor)
- Device@Home (HFA/SIP)
- Automatische Aktivierung und Konfiguration, sobald der Dienst genutzt wird

Sichere Anbindung für externe/interne Kommunikation



On-Premises DECT-Mobilitätslösungen

für IP- und TDM-basierte Umgebungen

DECT „Classic“ für TDM-basierte Infrastrukturen

- Umfangreicher Funktionsumfang und GUI, bekannt vom HP3000
- DECT-Integration auf den X1- und X5-Motherboards sowie auf der SLU8/N (X5)
- 15 Basisstationen / 64 Benutzer für X5 (mit neuem CMAe)
- 7 Basisstationen / 16 Benutzer für X1
- 64 Basisstationen / 250 Teilnehmer für X8 (mit SLMUC, max. 4)
- Einfache Lizenzierung auf Benutzer- bzw. Endgerätebasis



DECT IP V2 für IP-Infrastrukturen

- Reine DECT-IP-Lösung, z. B. für OpenScape Business S (auch für X)
- Telefonbuch über LDAP
- Anrufwarteschleife und Anrufweiterleitung
- Anrufer-Name im Display und Unterscheidung zwischen internen und externen Anrufen
- Anzeige einer wartenden Nachricht
- Anrufübernahme aus Gruppen
- Weitere Informationen finden Sie im Partner-Portal und auf der Homepage zum OpenScape Cordless DECT IP V2-Portfolio

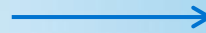


04. Hybrid Cloud: Unify Phone perfekt für hybrides und mobiles Arbeiten

Wie wir Kundenanforderungen adressieren?

Telefonie Dienste erweitern um cloudbasierte Team Collaboration

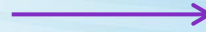
Wie kann ich OpenScape Business um Collaboration Mehrwerte erweitern?



Collaboration und leistungsstarke Telefonie

OpenScape Business bietet leistungsstarke Telefonie- und UC-Funktionen. Mit zusätzlichen Cloud-Services von Unify Phone kann das System um Funktionen für die Zusammenarbeit im Team erweitert werden.

Warum macht der hybride Cloud Ansatz Sinn?



Hybrid Cloud bietet Investitionsschutz

Mit diesem Ansatz kann ein Kunde die bestehende Vor-Ort-Investition in OpenScape Business nutzen um außergewöhnliches mobiles und hybrides Arbeiten zu ermöglichen.

Welches ist die richtige Wahl für die Kommunikation meines Unternehmens?



Wahlmöglichkeiten für digitale Transformation

Mitel bietet verschiedene Wege an, je nachdem, wie schnell ein Unternehmen seine Geschäftskommunikation weiterentwickeln und ausbauen möchte, sei es vor Ort, hybrid, in der privaten oder öffentlichen Cloud, von reiner Telefonie bis hin zur vollständigen Team Lösung in der Cloud.

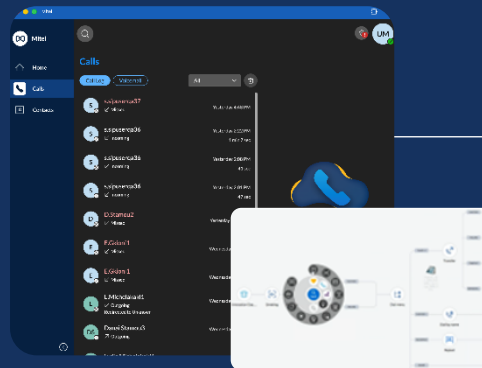
OpenScape Business V4 – Stärkung der hybriden Konnektivität

OpenScape Business V4 bildet die Grundlage für die Anbindung leistungsstarker Mehrwertdienste aus der Cloud.

Dank **moderner Container-Technologien und CloudLink-APIs** stärken wir die hybride Konnektivität.

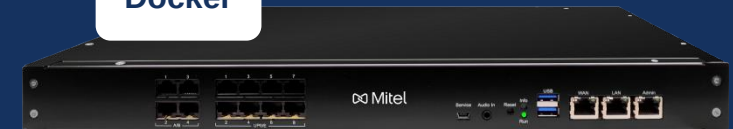
Mitel[®]**WX**

Mitel Workflow Studio



APIs
Docker

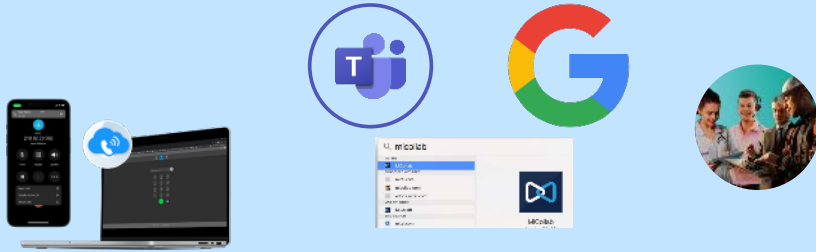
CloudLink-APIs
CAS = Customer Access Service



Weitere CloudLink-Apps, -Dienste und -Funktionen sind bereits für Version 4.1 und darüber hinaus geplant.

Unify Phone – ideal für hybrides und mobiles Arbeiten

Cloud



Integriert in Cloud-Anwendungen für die Zusammenarbeit oder unternehmenskritische Kommunikation.

Hybrid



Unify Phone

Unify Phone bietet ein einheitliches Telefonieerlebnis auf jedem Endgerät.

On-Premises

OpenScape
Business



OpenScape
4000



OpenScape
Sprache



MiVB, MX-ONE
MiV5000



Durch die Anbindung an die Plattformen OpenScape und MiVoice.

Unify Phone für OpenScape

Vielfältige Optionen für Integration und Plug-ins für Kunden

Cloud-basierter WEBRTC-Client für OpenScape, der nahtlos mit Ihrer OpenScape-Plattform zusammenarbeitet und hybrides sowie mobiles Arbeiten unterstützt, einschließlich CloudLink Chat

„One Number“-Service mit parallelem Klingeln und Anrufweiterleitung über alle Clients und Endgeräte hinweg

Kontaktintegration mit Exchange Online, On-Premises, Google, iOS und Android – alles aus einer Hand

Kompatibel mit bestehenden OpenScape-Tischtelefonen und -Applikationen

Agile Applikationsentwicklung mit kontinuierlicher Bereitstellung neuer Funktionen – ganz ohne zusätzlichen Aufwand

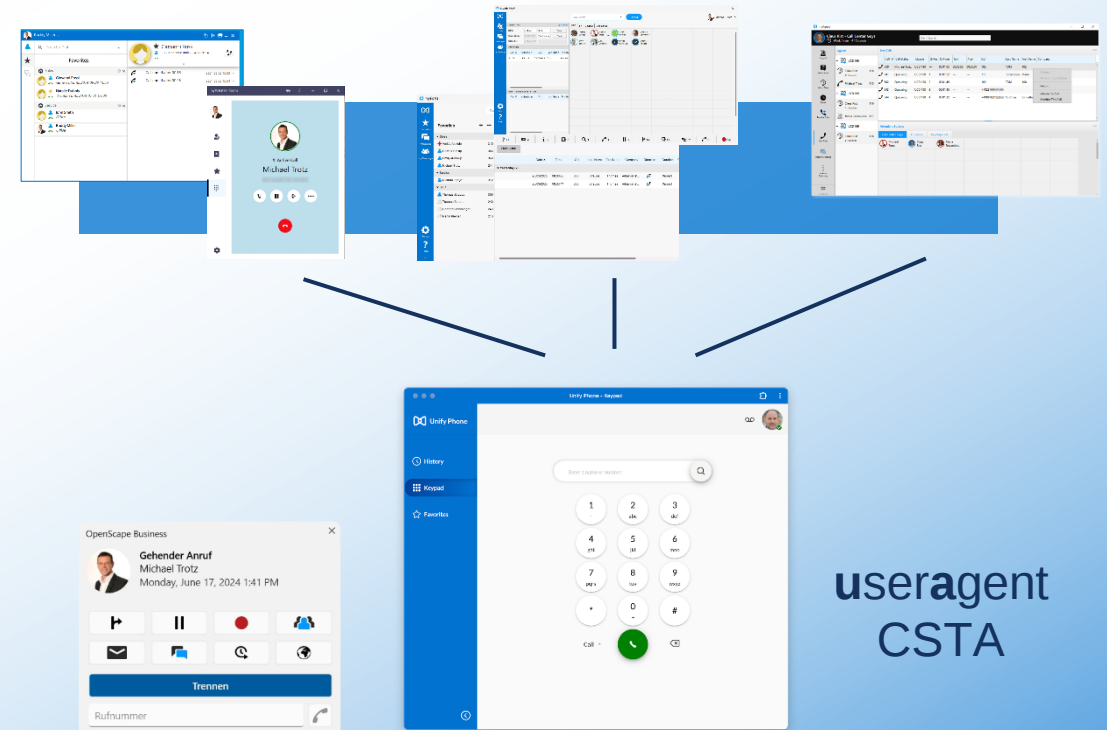


CTI-Steuerung für Unify Phone über die OpenScape Business Clients

- CTI-Steuerung über die OpenScape Business UC-Clients – Verwendung von Unify Phone als Telefonie-Soft-Client
- Anruf vom UC-Client aus starten – Telefonie über den Unify Phone Desktop-Client (Web-Client/PWA)
- Ermöglicht neue und flexiblere Anwendungsszenarien (Remote-Mitarbeiter usw.)

Kombiniert den gesamten Funktionsumfang der OSBiz UC-Clients mit der flexiblen Nutzung von Unify Phone als Softphone

OpenScape Business UC-Clients



Unify Phone – die vernetzte App für hybrides Arbeiten

Einfaches Geschäftsmodell

- Einfacher Kauf, einfache Abwicklung und einfache Abrechnung
- Erfordert lediglich ein Unify Phone-Abonnement (+ IP-Lizenz auf der Plattform)
- Laufende OPEX-Abrechnung (monatlich)
- Neue CAPEX-Option „UC Entry“ für OpenScape Business
- Der Partner pflegt die direkte Beziehung zum Kunden
- Eine einzige Rechnung für einen Kunden (von unseren Partnern)
- Beibehaltung und Verlängerung bestehender Verträge mit Kunden
- Schaffen Sie neuen Mehrwert für Ihre bestehenden Kunden

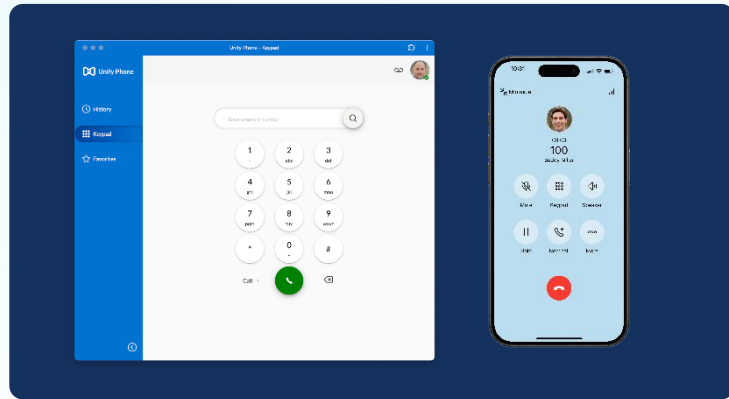
Umsetzung

- Schnelle Implementierung und Einarbeitung
- Einfache Verwaltung und Bereitstellung
- Schnelle Servicebereitstellung für bestehende OpenScape-Experten
- Keine Applikationsserver vor Ort, keine zusätzliche Applikationshardware erforderlich



Nächster Schritt in der digitalen Transformation

Unify Phone für OpenScape



Ermöglichung der Arbeit für mobile und Desktop-Mitarbeiter

Ganz einfach!

Unify Phone
Cloud-Connector

Stellt die Konnektivität zwischen
Softphone und OpenScape-PBX her



Firewall

Analog
Fax

Tischtelefon
CP

Analog
Telefon

DECT
Telefon

Unify Phone
App

OpenScape-Plattform
Interne und PSTN-Konnektivität



05. Workflow / Arbeitsabläufe Automatisieren

Wie wir Kundenanforderungen adressieren?

Optimieren, automatisieren und verwalten der Kommunikationsprozesse

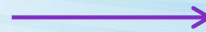
Wie kann ich alltägliche Aufgaben automatisieren?



Effizienz im Alltag durch Automatisierung steigern

Workflow Studio reduziert die Arbeitsbelastung der Mitarbeiter durch die Automatisierung von Routineaufgaben wie z. B. Gäste-Hotlines, automatisierte Helpdesks, verbesserte Terminplanung und Wissenszusammenfassung.

Wie kann ich KI in meiner Kommunikationsumgebung effektiv einsetzen?



Kommunikationsprozesse mit GenAI optimieren

Workflow Studio beschleunigt Innovationen durch benutzerdefinierte, GenKI-gestützte Workflows, die die Kundenbindung und Teamzusammenarbeit mit GenKI-Plugins, Partner-APIs und dem API-Framework von Mitel verbessern.

Wie kann ich individuelle Lösungen entwickeln, die meinen Anforderungen entsprechen?



Flexible und vorgefertigte Integrationen

Workflow Studio bietet eine leistungsstarke Toolbox, mit vorkonfigurierten und maßgeschneiderten Integrationen, mit denen Kunden Kommunikationsanwendungen einfach mit Geschäftsprozessen verbinden und an ihre spezifischen Anforderungen anpassen können.

Mitel Workflow Studio

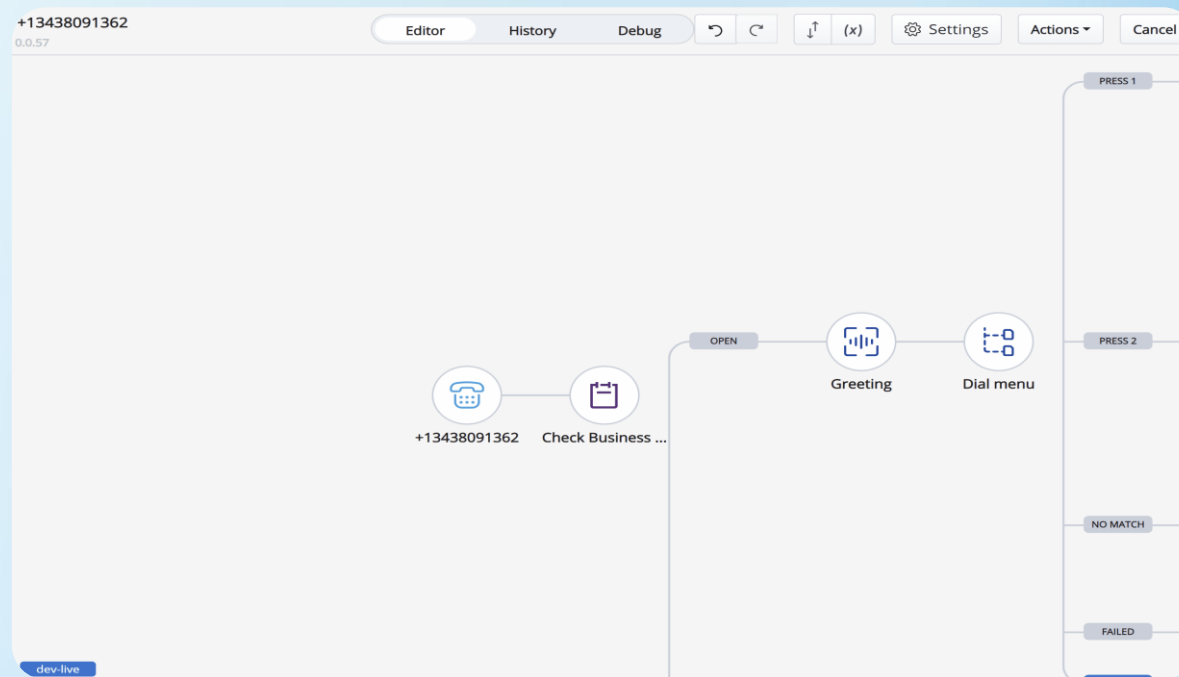
Workflow Studio ist eine generative, KI-gestützte, fortschrittliche Integrationsplattform, die zur Optimierung der Erstellung, Anpassung und Verwaltung von **Geschäftskommunikationsprozessen** entwickelt wurde.



Jetzt für Sie verfügbar und mit noch mehr
erweiterten Arbeitsablauf-Funktionen ab OpenScape Business V4

Innovieren, Integrieren und Differenzieren mit Workflow Studio

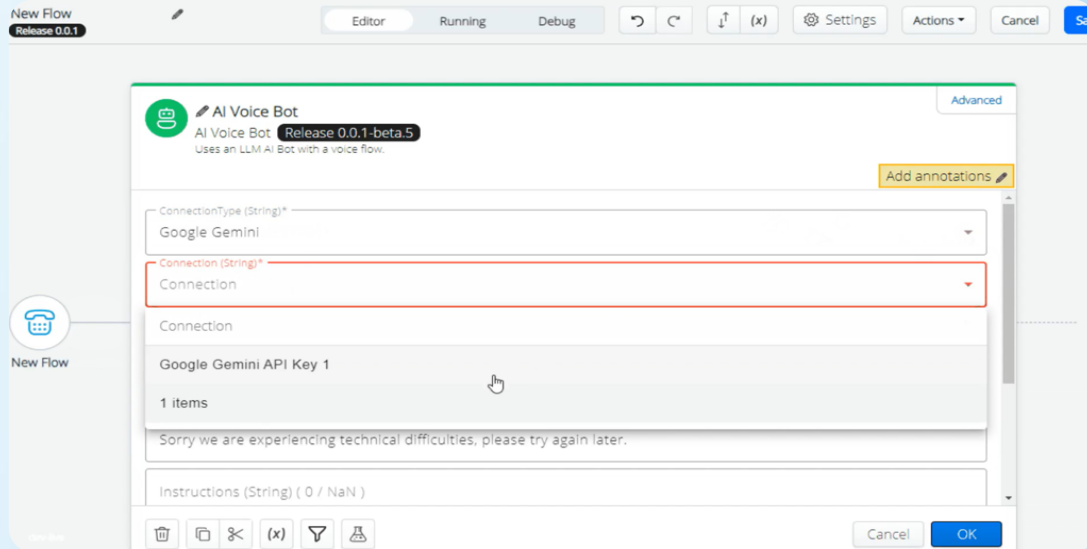
Wegweisende Low-Code-/No-Code-Toolchain für Mittel Lösungen



- Anpassung von Lösungen an Ihre Bedürfnisse ohne umfangreiche Programmierkenntnisse
- Intuitive Drag-and-Drop-Integrationsschnittstelle
- Visuelle Design-Tools und vorgefertigte Integrationen
- Unterstützt umfangreiche Integrationen von Drittanbietern, darunter wichtige Plattformen wie Microsoft, Google, Salesforce und andere
- Vielseitige und skalierbare Einsätze
- Bedient alle Branchen: KMU, Finanzwesen, Einzelhandel, Gastgewerbe, Gesundheitswesen und andere

Mitel Workflow Studio – Anwendungsbeispiele

KI
bereit!



- genKI-Automatische Anrufannahme
- genKI-Anrufweiterleitung
- Terminplanung
- GenAI-Wissensvereinfachung
- MiYa KI
- Leiten Sie den Anruf an den entsprechenden Agent
- Erstellen von Tickets auf Basis aufgezeichneter Nachrichten
- Automatisierte Besucherregistrierung
- Transkripte und Übersetzungen
- Weiterleitung basierend auf dem bevorzugten Agent
- Intelligente Team-Voicemail
- Weiterleitung basierend auf KI-Fragen
- Und vieles mehr... **Entdecken Sie es selbst!**



Hotel- und Gastgewerbe-Gästeinformationshotline – mit automatisierten genKI-Antworten auf häufige Kundenanfragen (z. B. Check-in- und Check-out-Zeiten, Verfügbarkeit von Einrichtungen wie Restaurants und Parkplätzen in Hotels), wodurch Mitarbeiter von häufig gestellten Fragen entlastet werden, die viel Zeit in Anspruch nehmen



Regierung-Helpdesk – Erfassung der Anliegen der Bürger (Transkription und Priorisierung von Informationen) mittels genKI und effiziente Weiterleitung an den zuständigen Ansprechpartner



Optimierte Terminplanung – Integration mit Kalendersystemen und SMS zur Optimierung von Buchungen und Verbesserung des Kundenerlebnisses. Ideal für Krankenhäuser, Kliniken, Zahnarztpraxen, Restaurants und Wellnesszentren, um zeitnahe Aktualisierungen zu gewährleisten und Terminausfälle zu reduzieren

Mitel Workflow Studio – Zusammenfassung

Workflow Studio ist eine fortschrittliche, auf generativer KI basierende Plattform für Integrationen, die entwickelt wurde, um die Erstellung, Anpassung und Verwaltung von Prozessen der Geschäftskommunikation zu optimieren.

Steigern Sie die Effizienz durch Automatisierung

Schnelle und effiziente Erstellung von Kommunikations-Arbeitsabläufen für alltägliche Aufgaben und tiefe Integration in Geschäftsprozesse.

Beschleunigen Sie Innovationen mit GenKI

Workflow Studio bietet die einzigartige Möglichkeit, maßgeschneiderte, auf generativer KI basierende Arbeitsabläufe zu erstellen, um die Kundeninteraktion und die Zusammenarbeit der Belegschaft der nächsten Generation voranzutreiben.

Schneller neue Aufträge gewinnen

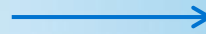
Nutzen Sie neue Business-Möglichkeiten und treiben Sie das Wachstum schneller voran – mit einem leistungsstarken Arbeitsablauf-Tool, das Ihre Belegschaft ergänzt.

06. Interworking mit Microsoft Teams

Wie wir Kundenanforderungen adressieren?

Collaboration und leistungsstarke Telefonie miteinander verbinden

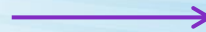
Wie kann ich weiterhin meine gewohnte Telefonie mit MS Teams nutzen?



Collaboration und leistungsstarke Telefonie

MS Teams bietet Collaboration, aber keine leistungsstarken und gewohnten Telefonie Dienste. OpenScape Business ergänzt MS Teams um diese erforderlichen, benötigten und gewohnten Telefonie Services.

Welche Optionen stehen mir als Kunde für das Interworking zur Verfügung?



Interworking und Integration

OpenScape Business bietet neben der Outlook/365 Integration umfangreiche Optionen sich mit MS Teams zu verbinden (via Direct Routing/SBC oder als Plugin Integration). Damit können Telefonie und UC Dienste direkt aus MS Teams gesteuert werden.

Welche Microsoft Lizenzen benötige ich als Kunde?



Integration bereits mit kostenloser Variante

Für das Interworking werden je nach Plan, entweder/oder die Enterprise und Phone System Lizenz benötigt. Die Integration (Teams Plugin) ist bereits mit der kostenlosen MS Teams Version möglich.

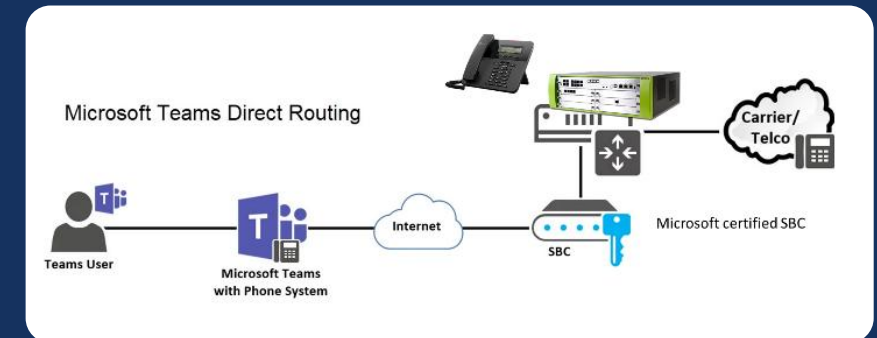
Microsoft Teams-Konnektivität

Ein umfassendes Angebot an Interoperabilitäts- und Integration-Möglichkeiten

Interoperabilität

MS Teams Direct Routing (erweitert)

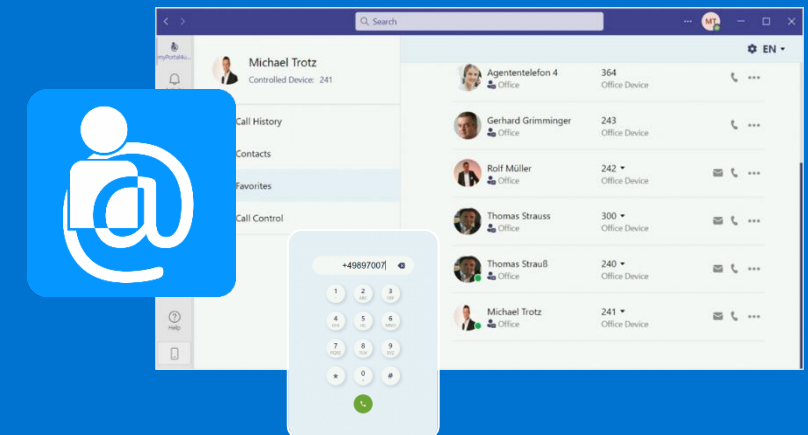
- Telefonie direkt über den MS Teams-Client
- MS Teams-Benutzer wird zu einem Benutzer mit Virtualisierung von OSBiz
- Besetzt-Signalisierung auf DSS-Tasten / UC-Apps
- One-Number-Service / parallele Signalisierung
- Microsoft-zertifizierter SBC erforderlich
- MS Teams-Telefonsystemlizenz und/oder Enterprise-Lizenz erforderlich



Integration

• myPortal für Teams (Plugin)

- MS Teams-UI (CTI)-Plugin zur Steuerung eines angeschlossenen OpenScape Business-Telefons
- Telefonie- und UC-Funktionen verfügbar (Verzeichniszugriff, Kontaktsuche, Click-to-Dial, Anrufprotokoll usw.)
- Das Plugin wird „kostenlos“ als Mehrwert zur bestehenden OSBiz UC-/Groupware-Lizenz bereitgestellt und bietet die volle UC-Funktionalität
- Keine MS Teams Phone- oder Enterprise-Lizenz erforderlich

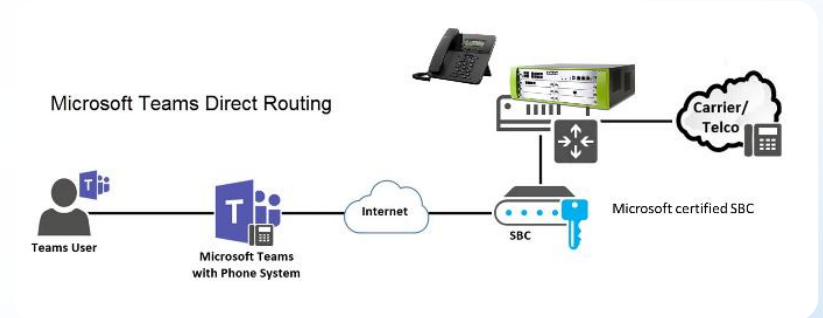


Zusammenarbeit mit Microsoft Teams (über MS Direct Routing)

Zusammenarbeit – „vertrauenswürdiger externer Benutzer“

Erweiterte OpenScape Business Zusammenarbeit mit Microsoft Teams

- OpenScape Business bietet leistungsstarke Telefoniefunktionen als Ergänzung zur Zusammenarbeit mit Microsoft Teams
- Zusätzlich zum „normalen“ Ansatz können mit „vertrauenswürdigen externen Benutzern“ die folgenden zusätzlichen Funktionen angeboten werden:
 - Jeder MS-Teams-Benutzer wird zu einem Mobility-Benutzer innerhalb von OSBiz
 - Gleicher Funktionsumfang wie aus Skype for Business bekannt
 - Integration in das Anrufmanagement von OpenScape Business
 - Besetztlampe (DSS-Taste / UC-Applikation)
 - Paralleles Klingeln (MULAP) – One-Number-Service
 - OSBiz X1–X8: bis zu 150 Benutzer / OSBiz S: bis zu 200 Benutzer
 - Erfordert eine kostenpflichtige Enterprise-Lizenz oder eine MS Phone System-Lizenz / SBC (Lizenzen)



OpenScape Business wurde erfolgreich mit MS Teams über „MS Direct Routing“ (AudioCodes, Anynode SBC) zertifiziert.
Weitere Informationen:

https://wiki.unify.com/wiki/OpenScape_Business#MS_Teams_Interworking

Für die Verbindung mit SBC / MS Teams sind die folgenden OpenScape Business-Lizenzen erforderlich

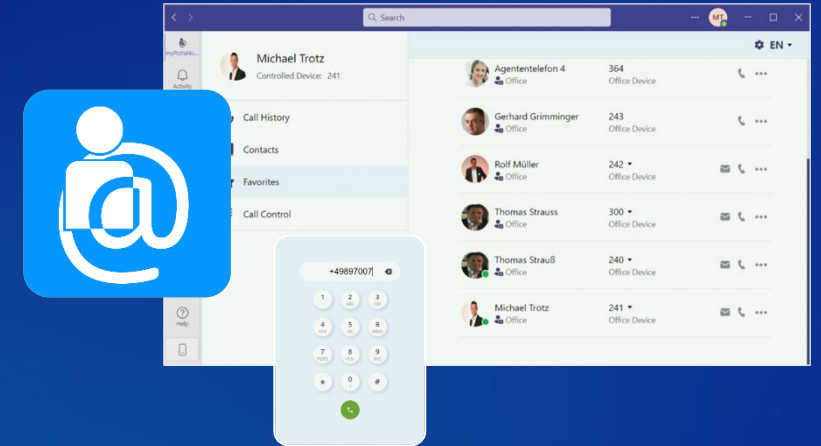
- OpenScape Business Networking-Lizenz
- OpenScape Business IP-Benutzerlizenz
- Gültiger OpenScape Business SWA / Software Support

myPortal for Teams App/Plugin

In Microsoft Teams integrierte Telefonie- und UC-Funktionen

Der Schlüssel / Link zu Microsoft Teams

- OpenScape Business-Telefonie mit Integration in MS Teams
- CTI – Steuerung eines OSBiz-Endgeräts direkt aus MS Teams heraus
- Neues GUI-Layout inkl. Wählfeld und „Click-to-Dial“-Funktion
- OpenScape Business-Anrufsteuerung (Beratung, Umschalten, Weiterleiten, Halten usw.)
- Zugriff auf OpenScape Business-Verzeichnisse, Kontakte und Kontaktsuche
- Zugriff auf das OpenScape Business-Anrufprotokoll inkl. „Click-to-Dial“
- Zugriff auf Favoriten inkl. Nummernauswahl
- Parallele Nutzung, z. B. mit myPortal für Outlook, für volle UC-Funktionalität
- Weitere Funktionserweiterungen des Plug-ins sind geplant
- Keine Enterprise- oder MS Teams-Telefonanlagenlizenz erforderlich



Erfordert die folgenden OpenScape Business-Lizenzen:

- OpenScape Business TDM/IP-Benutzerlizenz
- OpenScape Business UC-Benutzer-/Groupware-Lizenz
- Gültiger OpenScape Business Software Support

myPortal for Teams-Plugin – visuelle Eindrücke

Zugriff auf die wichtigsten OSBiz-Funktionen für Telefonie und UC



Anrufverlauf



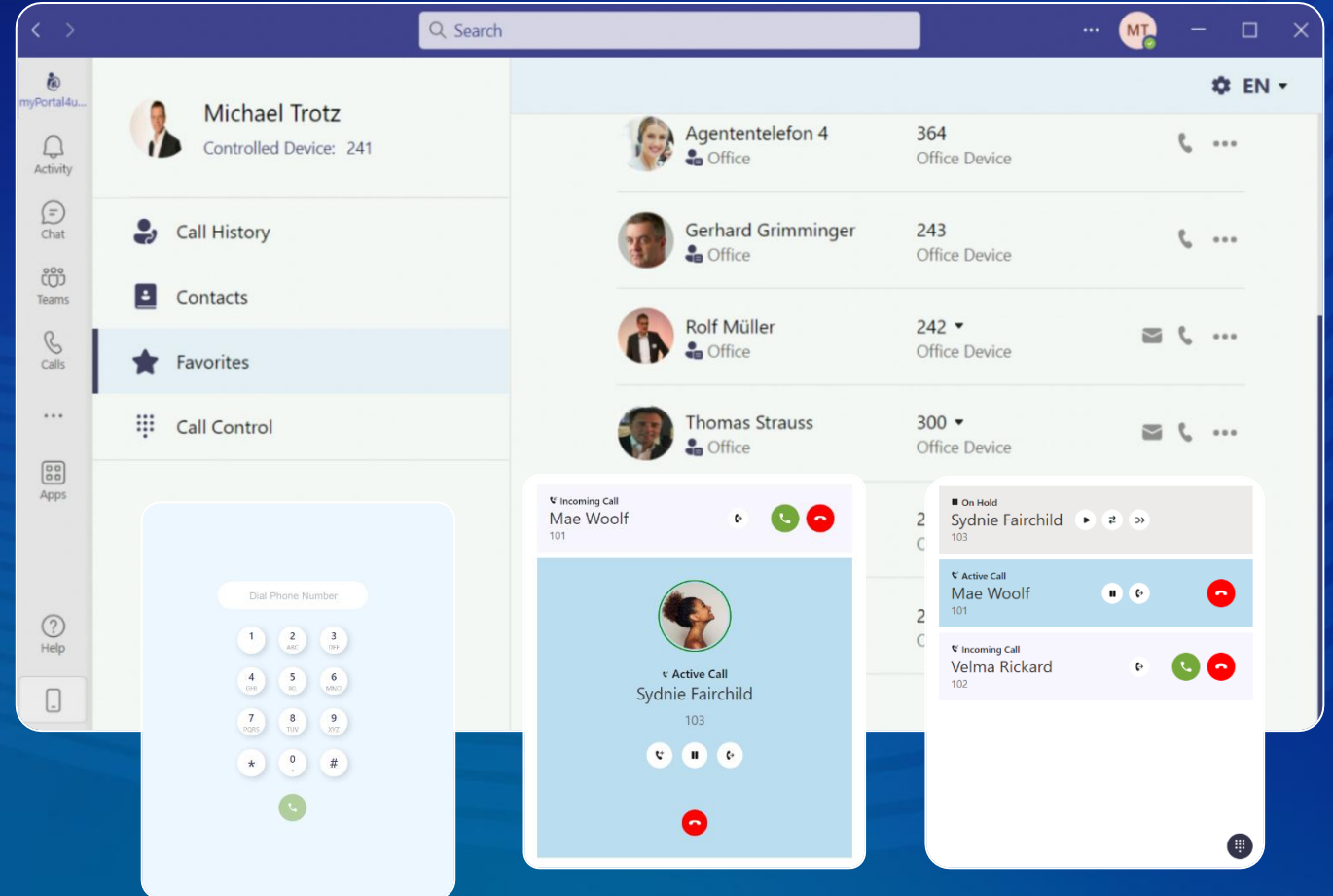
Kontakte



Favoriten



Anrufsteuerung

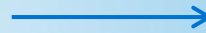


07. Multimedia Contact Center

Wie wir Kundenanforderungen adressieren?

Kundenzufriedenheit erhöhen

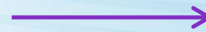
Wie kann ich die Kundenzufriedenheit an meiner Hotline erhöhen?



Erreichbarkeit steigern

OpenScape Business umfasst ein Multimedia Contact Center, das die richtigen Erreichbarkeitsoptionen für Kunden gewährleistet (Sprache, E-Mail, Fax, Rückruf).

Wie kann ich Kunden Anliegen bei Anrufen schneller lösen?



Flexibles Anruf Routing

OpenScape Business bietet leistungsstarke und intelligente Funktionen zur Anrufweiterleitung, um den richtigen qualifizierten oder bevorzugten Agenten zu erreichen und Kundenprobleme schnell zu lösen.

Wie kann ich meinen Kundenservice optimieren?



Schwachstellen erkennen

OpenScape Business bietet historische und Echtzeit-Reporting-Optionen, um den Arbeitsablauf nach Bedarf zu optimieren, wann immer dieses erforderlich ist.

OpenScape Business Contact Center

Integriertes Contact Center – Verbesserung des Kundenservices

- **Integriertes Multimedia-Contact Center**

Bieten Sie die gesamte Bandbreite an Möglichkeiten für die Kundeninteraktion (Sprache, E-Mail, Fax, Chat) an

- **Intelligente Weiterleitungsfunktionen**

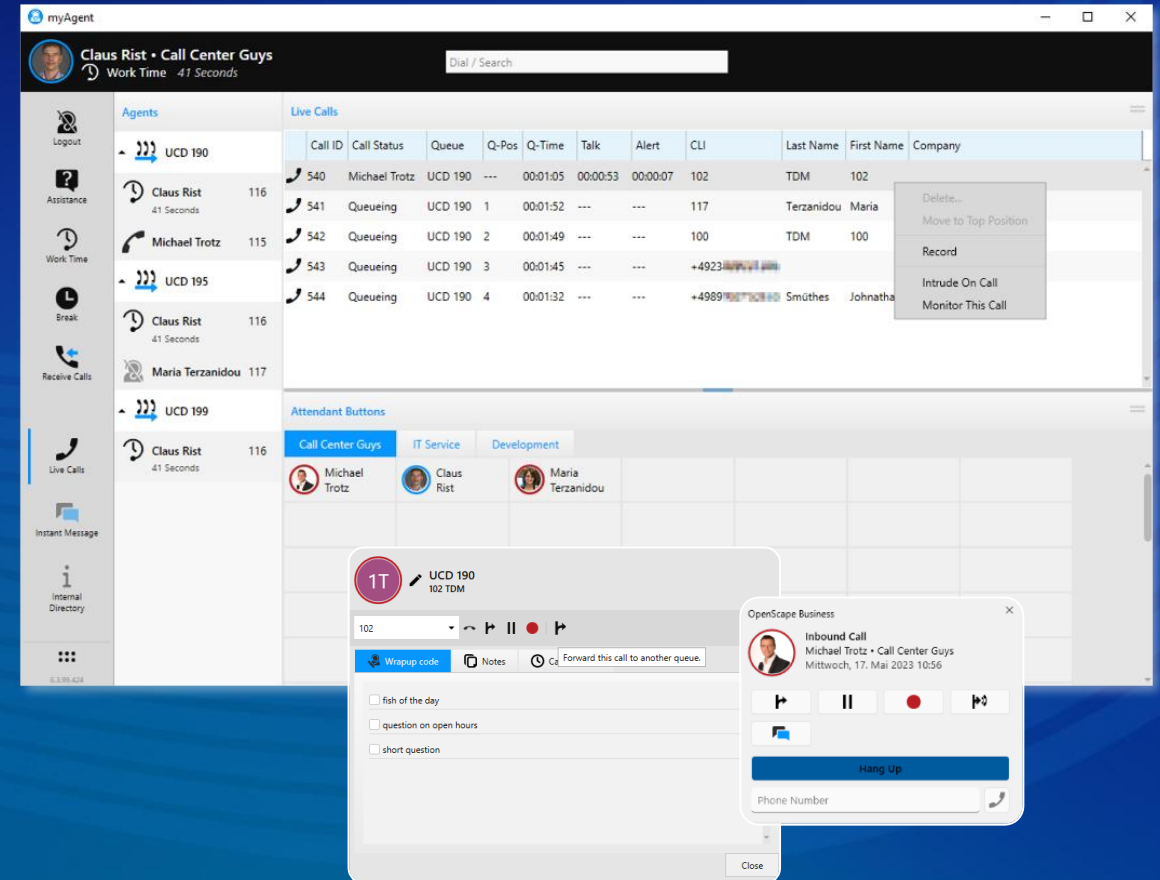
Maximierung der „Lösung beim ersten Kontakt“ durch Integration von kompetenzbasiertem, CLIP- oder VIP-Routing sowie datenbankabhängigem Routing, um stets sicherzustellen, dass der richtige Agent erreicht wird

- **Integration von Geschäftsprozessen**

Konnektivität zu externen Kundendatenbanken und Einbindung von CRM-Applikationen von 3rd party-Anbietern

- **Einfache Verwaltung und Berichterstellung**

Integrierte Verwaltungstools für eine einfache Einrichtung des Contact Centers, einschließlich Anrufabläufen, Ansagen und individueller Berichterstellung



Contact Center Agent mehr im Detail

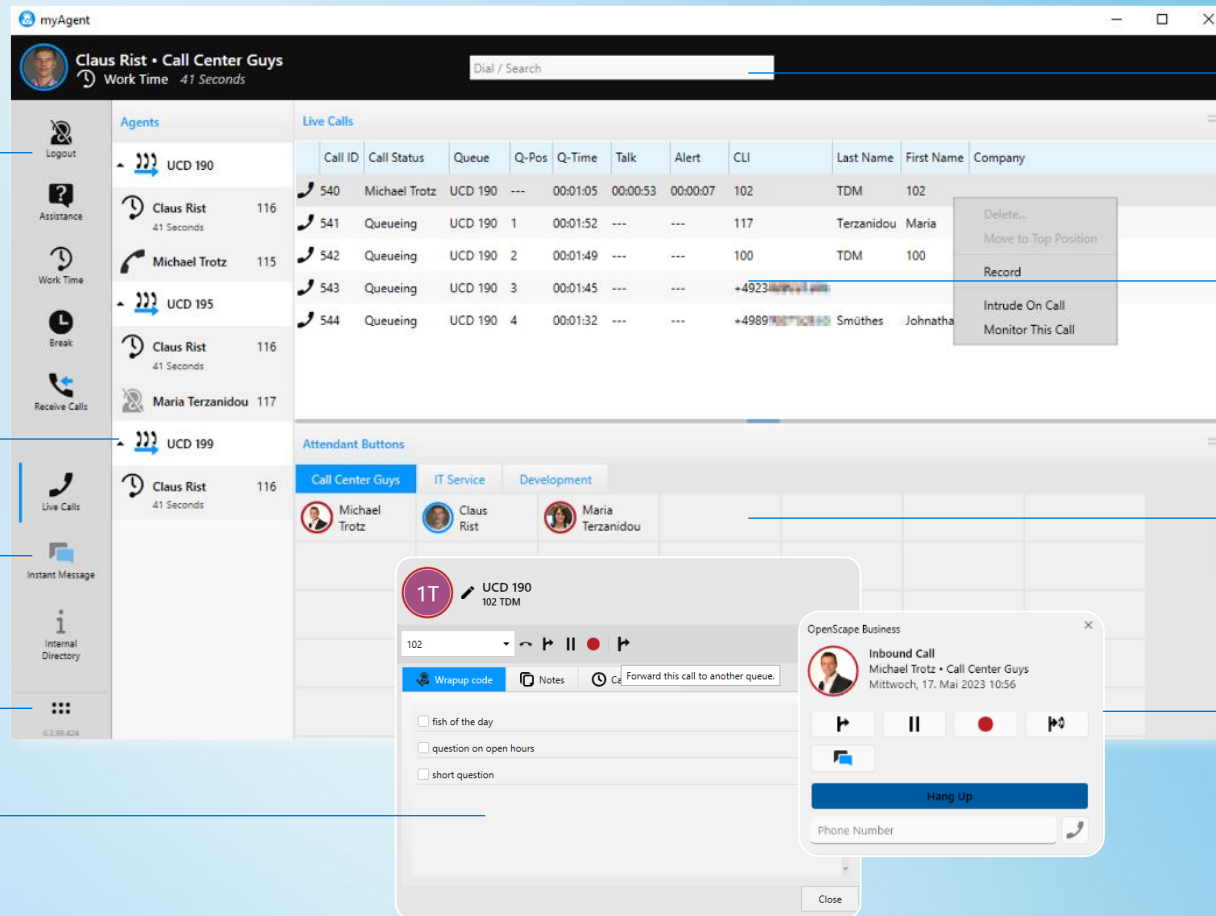
Kontextspezifische Tool Bar mit den wichtigsten Agentenfunktionen, wie z.B. Assistance Support, Skill Level, etc.

Verfügbare Agenten Gruppen und Liste der Agenten

Chat support (IM)

Einfacher Zugriff auf Administration, Nutzer Einstellungen und Reporting

Anruf Pop-Up (CRM) mit Anrufsteuerung, Anrufliste, Informationen und Nachbearbeitung Codes



Schnelle Kontaktsuche mit Wahlfunktion inkl. Verzeichniszugriff

Live Calls – Warteschleife mit Anrufer-Informationen

Vermittlungsschaltflächen mit Präsenzstatus von „Experten“ /Gruppen Handling in unterschiedlichen Tabs

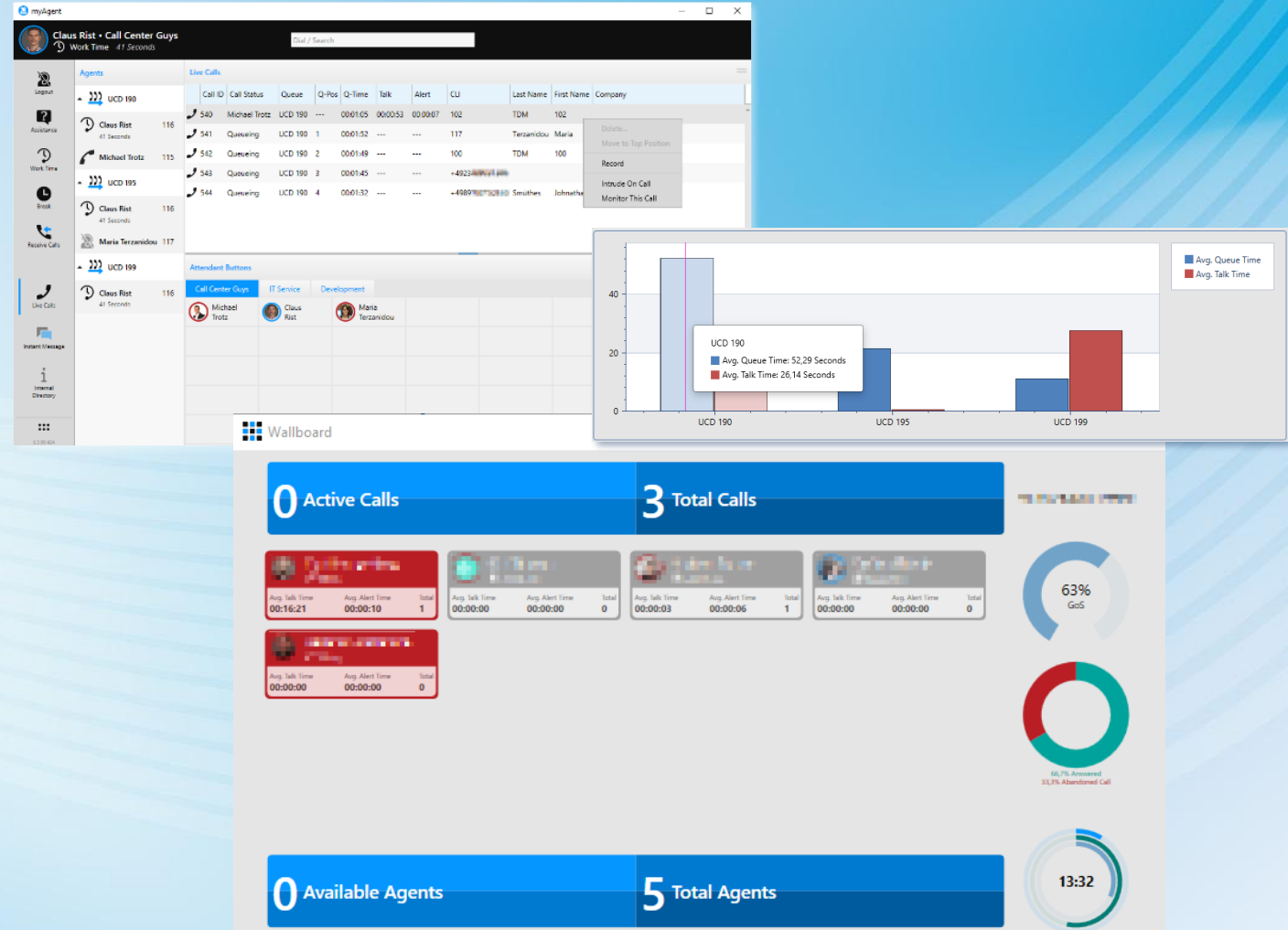
Anruf Pop Up Steuerungsfunktionen, z.B. Transfer, Anrufaufzeichnung, Chat und vielen mehr...

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

OpenScape Business Contact Center

Visuelles Wallboard

- Integriertes Visual Wallboard als Teil des OSBiz Contact Centers
- Klare Übersicht über wichtige Informationen zum Contact Center
- Informationen zur Verfügbarkeit von Gruppen und Benutzern
- Das „Dashboard“ zeigt die KPIs des Contact Centers an (Servicequalität usw.)
- Zugriff für Supervisoren und Administratoren
- Teil des myAgent-Clients, der auf einem Monitor, Projektor usw. angezeigt werden kann



08. CRM-Integration und Applikation

Wie wir Kundenanforderungen adressieren?

Integration und Schnittstellen für Drittanbieter

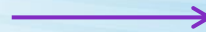
Wie kann ich meine
Geschäftsapplikationen
verbinden?



Flexible Integration

OpenScape Business bietet eine Vielzahl von generischen und flexiblen Schnittstellen zur Verbindung mit jeder Art von Drittanbieteranwendungen (webbasiertes CRM, ERP usw.).

Wie kann ich ankommende
Anrufer besser identifizieren?



Standardisierte Schnittstellen

OpenScape Business bietet Schnittstellen zur Verbindung mit externen Datenbanken, wie z. B. MS SQL oder ODBC. Namensauflösung für eingehende/ausgehende Anrufe inkl. Suchoptionen.

Wie kann ich aus meinen
Geschäftsapplikation wählen?



Kommunikation beschleunigen

OpenScape Business bietet historische und Echtzeit-Reporting-Optionen, um den Arbeitsablauf nach Bedarf zu optimieren, wann immer dieses erforderlich ist.

OpenScape Business – der offene Ansatz

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 Modellvarianten

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

Technologie Partner

- Erweitern Sie OpenScape Business mit zusätzlichen Werten und Anwendungen von zertifizierten Unify Technologiepartnern (Headsets, Hotellösung, Recording etc.)

Konnektivität

- Offene SIP-Schnittstelle zur Nutzung kostengünstiger IP-Kommunikationsmöglichkeiten per SIP-Trunking, Konnektivität zu Microsoft Teams usw.

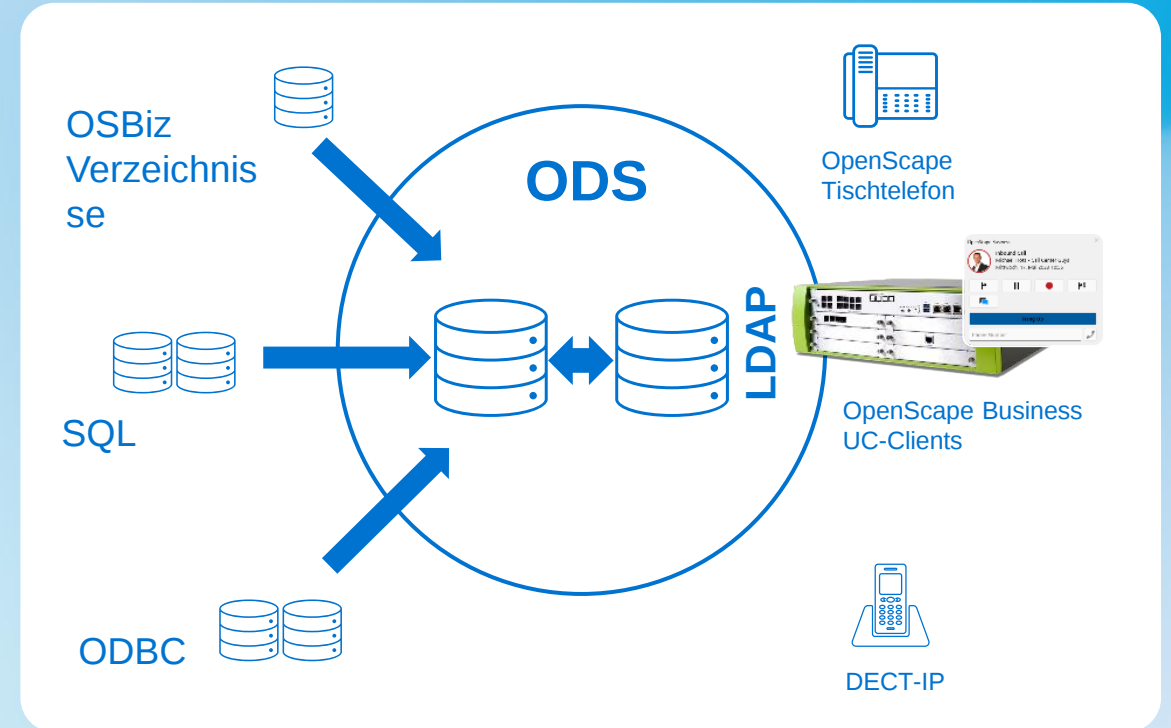
“Offener Ansatz” – Ermöglicht IT Flexibilität”

UCC-Lösungen basierend auf Standard-Schnittstellen ermöglicht es Kunden, sich nahtlos in die IT-Eco Systeme Ihrer Wahl zu integrieren



OpenDirectory Services für ODBC-Konnektivität

- Zugriff auf alle OSBiz-Verzeichnisse
- Verbindung zu mehreren externen SQL-Datenbanken
- ODBC-Konnektor
 - MySQL, MariaDB,
 - DBase, Oracle, SAP R4 / ERP
 - Microsoft Access; Excel
 - Windows-basierte Datenquellen mit ODBC-V3.5-kompatiblen Treibern, wie z. B. MS Excel



Flexible Konnektivität zu einer Vielzahl von Datenbanken
Einheitlicher Verzeichniszugriff über eine einzige LDAP-Schnittstelle

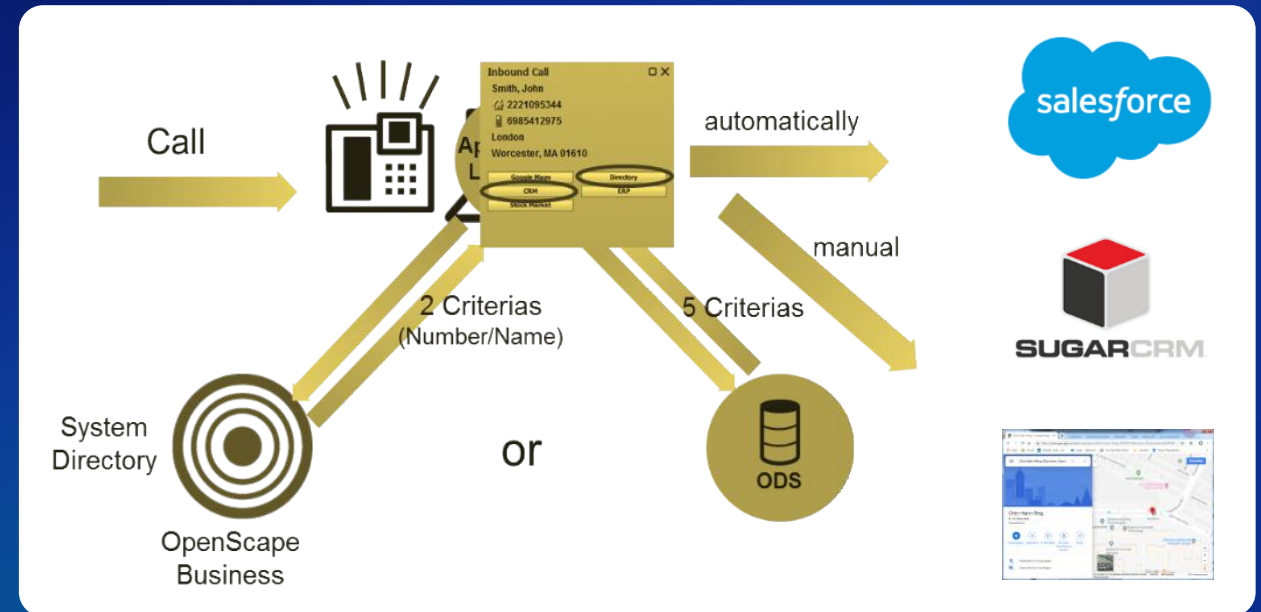
Weitere Informationen darüber, welche ODBC-Datenbanken angebunden werden können, finden Sie hier:

https://wiki.unify.com/images/7/7f/OSBizV2_ODBC_to_ODBC_Bridge.pdf

Integration von Geschäftsprozessen

Application Launcher

- Starten Sie die Geschäftsanwendungen Ihrer Kunden per Batch- oder HTTP/S-Befehl
- Zugriff auf LDAP- und OSBiz-basierte Verzeichnisse zur Namensauflösung.
- Bereitstellung von bis zu 5 Kriterien über
 - Batch-Dateiausführung – CRM-Applikationen
 - URL-Ausführung – Online-Telefonbücher, Google Maps
- An die Geschäftsanwendung des Kunden
- Starten der Geschäftsanwendung des Kunden manuell durch Klicken auf die Aktionsschaltfläche des App-Launchers oder automatisch bei einem ankommenden Anruf
- Erfordert ein neues V3 Advanced-Mainboard mit ODS (OpenDirectory Service) für den Zugriff auf eine externe Datenbank (SQL, ODBC) oder LDAP-basierte Verzeichnisse



Flexibler Ansatz zur Anbindung die Geschäftsanwendung des Kunden

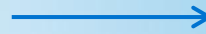
Eine ausführlichere Beschreibung und Beispiele für die Integration finden Sie hier
https://wiki.unify.com/wiki/OpenScape_Business_Interfaces#Application_Launcher

09. Endgeräte für Sprache und Video

Wie wir Kundenanforderungen adressieren?

Das richtige Endgerät für meine Kommunikationsbedürfnisse

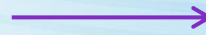
Wie kann ich meine tägliche
Geschäftskommunikation
optimieren?



Breites Angebot an Endgeräten

OpenScape Business bietet ein breites Angebot von UC-Clients und Endgeräten, die sich an das unterschiedliche Arbeitsverhalten des Mitarbeiters anpassen, wie z.B. im Büro oder im Home Office.

Wie kann ich die Erreichbarkeit
meiner mobilen Mitarbeiter
sicherstellen?



Nahtlose mobile Kommunikation

OpenScape Business bietet verschiedene Lösungen zur Integration von mobilen Benutzern, Home Office oder Desk-Share-Nutzern, um Erreichbarkeit und Integration zu gewährleisten und die Teamarbeit zu verbessern.

Wie kann ich von jeweils
aktueller Technologie
profitieren (IP)?



Benutzerfreundlichkeit

Die IP-Technologie ermöglicht die Integration zusätzlicher Funktionswerte, wie z.B. UC-Integration und direktes Video-Streaming (IP-Türkamera usw.).

Mehr Flexibilität mit unseren bewährten Geräten und unserer neuen Gerätefamilie

Mitel OpenScape-Tischtelefone (IP & TDM)

HFA & SIP

CP110
CP205T



CP405T



CP110



CP210



CP410



CP710



TDM

DECT



S6



SL7



R6



M3

Für jeden Zweck das richtige Endgerät



WL4

WLAN

Neue OpenScape Desk Phones CP-Serie

Übersicht



CP110



CP210



CP410



CP710



Wandmontagesatz

Kompatibel mit allen neuen CP-Endgeräten



WLAN-Adapter CP10

Kompatibel mit CP210, CP410 und CP710



KM410

Kompatibel mit CP410 und CP710



KM710

OpenScape Tischtelefone CP Streaming

Lösung für direktes Videostreaming

für CP600/700/700x/710 HFA, direkt zwischen CP-Telefon und einer IP-Kamera

Anzeige des Videostreams

Streaming während eines ankommenden Anrufs oder jederzeit durch Drücken einer Telefontaste

Unterstützung von bis zu 4 Kameras

pro Endgerät, die einem Türöffner an verschiedenen Telefonen zugewiesen werden können)

Unterstützung gängiger Videostandards

(H.264, H.263, MJPEG usw.)



Unterstützung von Mitel-Telefonen an der OpenScape Business

- Mitel-Telefone der Serien 6800/6900 werden in der SIP-Variante für die Migration/Umstellung auf OpenScape Business bereitgestellt
- Ab Version 4 bieten wir weitere Funktionen der Integration wie BLF (Anrufstatusinformationen) und Call Pick Up für die Mitel 6900-Serie an
- Kompatibilitätsliste mit verfügbaren Funktionen
- Konnektivität über SIP – OpenScape Business IP-Benutzerlizenz erforderlich
- Deployment und Provisioning mit dem OpenScape – Endpoint Manager (OSEM)

Unterstützung von CTI-/UC-Funktionen über die OpenScape Business myPortal UC-Clients

Supported Functionality

The following table describes the features which are currently supported with the different Mitel IP (SIP) devices when connected to OpenScape Business V3R3 FR2. Some features are not supported natively via SIP but can be invoked via feature codes (see Notes column in such cases).

Functionality	6800	6905 6910 6915	6920W 6930W 6940W	6970	Notes
Audio Codecs	•	•	•	•	G722, G729, G711 a law
Basic Call	•	•	•	•	
Call Ended	•	•	•	•	
Call Forwarding	•	•	•	•	All, Busy, No Answer
Call Waiting	•	•	•	•	
Conference	○	○	○	○	3-way conference
Consultation	•	•	•	•	Press the transfer button twice
CTI/UC	•	•	•	•	
Date & Time	•	•	•	•	
Deflect	•	•	•	•	Deflect is available via speedial/transfer key
Directed pickup	•	•	•	•	dial *59+number
Group pickup	○	○	○	○	picking up a ringing group call is possible by dialing *57 (no call info in device display)
Do not disturb	•	•	•	•	
DTMF	•	•	•	•	
Hold & reconnect	•	•	•	•	
Alternate	○	○	○	○	via hold and unhold
Phonebook	•	•	•	n.a.	via OpenScape Business LDAP server (part of Open Directory Service)
Phone Lock	•	•	•	•	
Redial	•	•	•	•	Press redial button... • once: go to call history • twice: dial last number
Transfer	•	•	•	•	Blind transfer by pressing transfer button twice
Serial Ringing	•	•	•	•	
Simultaneous Ringing	•	•	•	•	



Weiterer Ausbau der Integration der Mitel 6900-Endgerätefamilie

Für eine höhere Akzeptanz während der Migration und Investitionsschutz für Kunden

- Visuelle Anrufstatusanzeige (BLF) für OpenScape Business-Benutzer
- Technische Umsetzung des SIP-RFC 4235
- Sofortige Überprüfung (in Echtzeit), ob Teilnehmer gerade telefonieren, verfügbar sind oder Anrufe entgegennehmen
- Visuelle Anzeigen: Nutzung der farbigen LEDs/Displays der 69xx-Serie zur Darstellung eindeutiger Statussymbole für jeden überwachten Teilnehmer.
 - Durchgehend **rot**: Die Leitung ist besetzt/in einem Gespräch.
 - **Rot/grün/gelb** blinkend: Die Nebenstelle klingelt (ankommender Anruf)
 - **Aus/grün**: Die Nebenstelle ist frei und verfügbar.
- One-Touch-Interaktion: Drücken Sie die BLF-Taste „Idle“, um diesen Kontakt sofort anzurufen.
- Anruf übernehmen durch Drücken der BLF-Taste, wenn sich diese im Status „Klingelt“ befindet.
- Einfache Programmierung der Tasten über die Schnittstelle des Endgeräts oder über OSEM (Endpunkt – Manager)
- Es sind keine weiteren Konfigurationen in OpenScape Business erforderlich



Die Mitel 6900-Serie



www.blauer-engel.de/uz220

6905

Allgemeiner Bereich

6910

GigE der
Einstiegsklasse

6915

Einstiegsmodell mit Farbe
und GigE

6920w/wt

GigE-Einstiegsmodell mit
Farbdisplay

6930 mit Gewicht

Farb-GigE der Mittelklasse

6940w

GigE-Farb-Telefon der
Executive-Klasse

6970

Audio-Konferenztelefon

M695 Erweiterung
Modul



S720 Bluetooth
Freisprecheinrichtung



Bluetooth
Schnurlos
Endgerät



6900t Endgerät
Antimikrobiell

Integriert
DECT-Headset



WLAN-Adapter



Wand
Wandhalterung



6970 Nebenstelle
Mikrofon



Die moderne Desktop-Familie für die Welt von heute

Unterstützung von Mitel SIP DECT auf OpenScape Business

- Mitel SIP DECT wurde speziell für die Migration/Umstellung auf OpenScape Business getestet und zugelassen
- Konnektivität über SIP – Für jedes DECT-Endgerät ist eine OpenScape Business IP-Benutzerlizenz erforderlich
- Schnittstellen wie ESPA und MODBUS für die Konnektivität von 3rd en Systemen verfügbar

Attraktive VERTICAL-Erweiterung für OpenScape Business, einschließlich Event Manager, Alarmserver-Konnektivität usw.



10. Vernetzung, Virtualisierung und Redundanz

Wie wir Kundenanforderungen adressieren?

Mehrere Standorte und stets verfügbare Telefonie

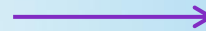
Wie kann ich meinem Unternehmen ganz einfach weitere Standorte hinzufügen?



Flexibilität bei der Bereitstellung

OpenScape Business wächst mit Ihrem Business mit und bietet Bereitstellungsoptionen für einzelne und mehrere Standorte mit einem zentralisierten Verwaltungsansatz.

Wie kann ich die Zusammenarbeit meiner Teams verbessern?



Teamwork über Standorte

Neben der Sprachinteroperabilität bietet OpenScape Business UC-Funktionen im gesamten Netzwerk. So sind beispielsweise Favoriten von einem Standort aus an allen anderen Standorten sichtbar.

Wie kann ich sicherstellen, dass die Telefoniedienste stets verfügbar sind, und von der Virtualisierung profitieren?



Always On dank Virtualisierung

OpenScape Business kann als Software-Lösung in einer Umgebung der Virtualisierung bereitgestellt werden und unterstützt dabei die vom Hersteller bereitgestellten Funktionen für High Availability und Survivability.

OpenScape Business Vernetzung

Sprach- und UC-Netzwerke sind für KMU wichtig

- Viele Unternehmen verfügen über mehrere Standorte (Filialen, Niederlassungen, Vertriebsbüros usw.) oder Büros auf einem einzigen Campus
- Auch Standortausweitungen sind typisch, wenn kleine und mittelständische Unternehmen wachsen
- Die Notwendigkeit, als eine Einheit zu kommunizieren und zusammenzuarbeiten, ist besonders für kleinere Unternehmen entscheidend, die versuchen, mit **Großunternehmen** zu konkurrieren

Vorteile

- Sie wissen stets, ob Ihre Kollegen an anderen Standorten erreichbar sind
- Bleiben Sie von jedem Endgerät und jedem Standort aus für Ihre Kollegen und Kunden erreichbar
- Verwaltung einer einzigen UC-Domäne im Vergleich zu mehreren redundanten, eigenständigen Bereitstellungen

OpenScape Business Voice und UC-Netzwerke
Wachsende Anforderungen von KMU-Kunden mit
standortübergreifenden Umgebungen

OpenScape Business Netzwerk

Szenarien für Sprach- und UC-Netzwerke

OpenScape Business-Implementierungen

- Mehrere miteinander vernetzte OpenScape Business X1/X5/X8
 - Sprachnetzwerk
 - UC-Netzwerk (V3-Mainboard)
 - Gemischte OpenScape Business X1/X5/X8 mit OpenScape Business S
 - Sprachnetzwerk
 - UC-Netzwerk mit V3-Mainboard
- OpenScape Business S unter Verwendung von OpenScape Business X1/X5/X8 als Gateway
 - Option mit einem oder mehreren Gateways
- OpenScape Business SIP-Anbindung
 - Anbindung zertifizierter 3rd party SIP-Applikationen

Netzwerk mit Großunternehmen

- OpenScape Business X1/X5/X8/S im Netzwerk mit Mitel OpenScape 4000 V8R2 und höher
- OpenScape Business im Netzwerk mit Mitel OpenScape Voice V10 / Mitel OpenScape Enterprise V10 und höher

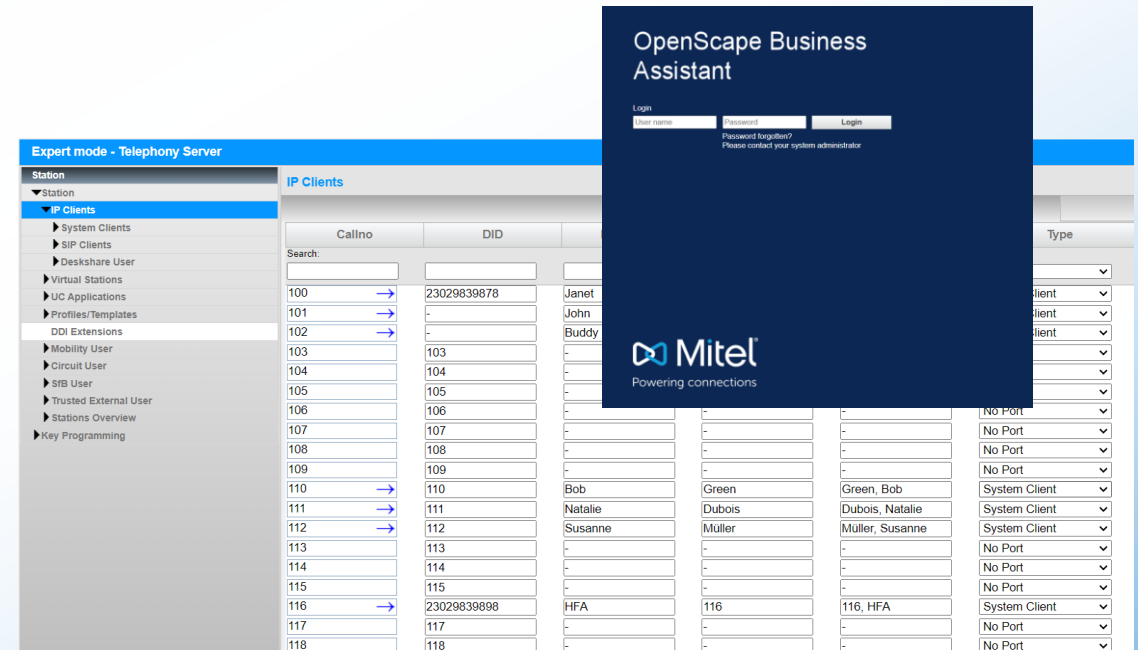
Umfassende Sprach- und UC-
Netzwerkfunktionen für KMU mit mehreren
Standorten

Die richtige Lösung für das Netzwerk je
nach Anforderungen der Kunden

OpenScape Business Voice und UC-Netzwerk

Mehrere vernetzte OpenScape Business X1/X3/X5/X8 und Business S

- Voice-Netzwerk OpenScape Business X1/X5/X8 & S
 - bis zu 32 Knoten (mehr auf PSF-Basis)
 - bis zu 2.000 Benutzer in einem Netzwerk
- UC-Netzwerk mit OpenScape Business X1/X5/X8 & S
 - bis zu 8 Knoten (mehr auf PSF-Basis)
 - bis zu 2.000 Benutzer im Netzwerk (weitere Informationen auf PSF-Basis)
 - Erfordert V3-Mainboard
- Netzwerkweite Lizenzverschiebung
 - Einfache Lizenzverschiebung über WBM – kein CLS erforderlich
 - UC-Benutzer, IP-Benutzer, TDM-Benutzer, Voicemail-Benutzer usw.
- Netzwerkweite Installation und Verwaltung über WBM (Installationsassistenten)

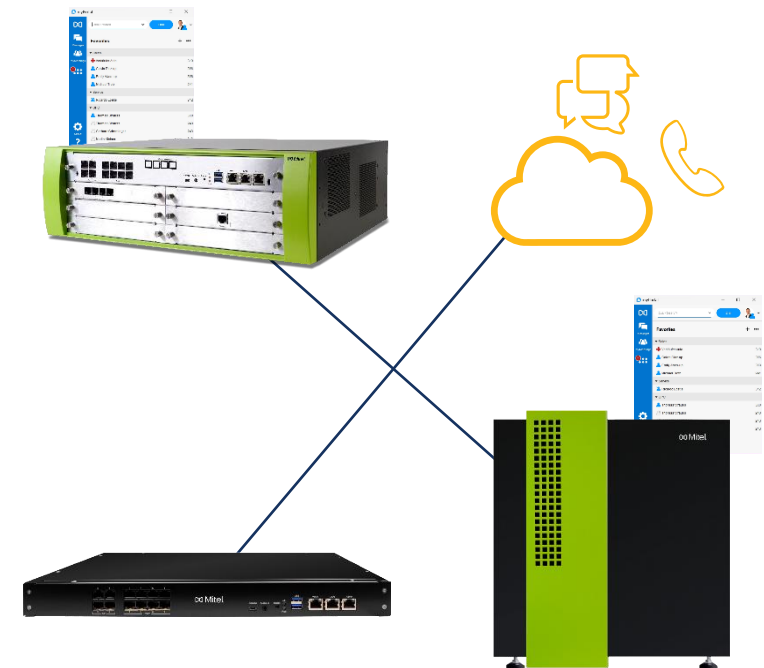


Eine **einheitliche, netzweite Architektur**: zentrales Management & -Lizenzierung
Kosten- & Energieeinsparungen, reduzierte Hardware-Komplexität

Teamwork über Standorte verbessern

- Sprachgestütztes Präsenzmanagement (Präsenzanzeige)
- Netzwerkweiter Anrufstatus (klingelt, im Gespräch, aktives Endgerät)
- Anrufübernahme über myPortal
- Instant Messaging einschließlich Chats mit mehreren Teilnehmern
- Drag & Drop-Konferenzen im Netzwerk
- Voicemail-Weiterleitung im Netzwerk
- Business Attendant und myAttendant ändern den Präsenzstatus für alle Benutzer
- Systemweites internes Verzeichnis und Favoriten
- Externe Verzeichnisse über Open Directory Services
- Integration in den MS Exchange-Kalender und öffentliche Ordner
- Netzwerkweite Besetztzfunktionalität auf den DSS-Tasten
- UC-Netzwerkfunktionen für alle Bereitstellungen verfügbar, einschließlich netzwerkweiter Präsenzanzeige, Anrufstatus, Anrufübernahme und Chat

UC-Netzwerkfunktionen X1/X5/X8 & Business S



UC-Netzwerkfunktionen mit V3-
Hauptplatine

Redundanzoptionen für OpenScape Business

Ausfallsicherheit mit OpenScape Business – Ihre Optionen

High Availability Server Hardware

- Dedizierter Standard-Industrieserver
- Redundante Stromversorgung
- Linux-Software-basierte redundante Festplatten (RAID)
Zwei physische Festplatten empfohlen
- ECC-RAM zur Erkennung und Korrektur von RAM-Fehlern

OpenScape Ausfallsicherheit

- OpenScape Business-Redundanzoptionen für IP-Telefonie-Benutzer (HFA) zwischen verschiedenen oder gleichen Modellvarianten (S/S, X/X, S/X, X/S)
- Im Falle eines Notfalls bei Business S oder X registrieren sich OS-IP-HFA-Endgeräte automatisch über die Einstellung für die zweite Standby-Registrierung bei einem anderen vorhandenen S- oder X-System neu
- Die Sprachfunktionalität kann im Notfallmodus genutzt werden

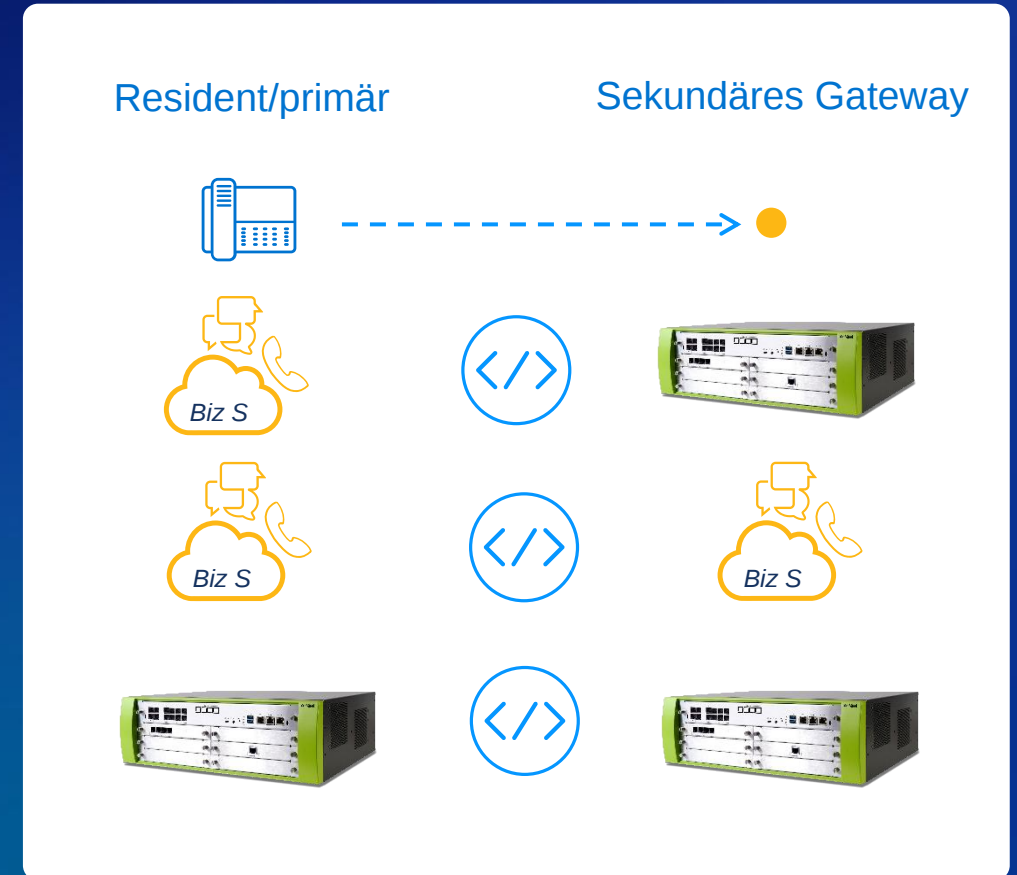
VMware – High Availability

- Überwacht und erkennt Ausfälle des „Gast-OS“ in virtuellen Maschinen und startet diese automatisch neu
- Erkennt Serverausfälle automatisch mithilfe eines „Heartbeats“ auf den Servern
- Startet virtuelle Maschinen nahezu sofort ohne menschliches Eingreifen auf einem anderen physischen Server
- Im Falle eines Failovers wird Business sofort mit der bestehenden Konfiguration neu gestartet; es sind keine weiteren Lizenzen erforderlich

Erweiterte Optionen für mehr Ausfallsicherheit

Geschäftskommunikation redundant auslegen und aufrecht erhalten:

- Redundanz ist nun zwischen allen Modellvarianten möglich (X/X, S/S, S/X, X/S)
- IP-Telefon (HFA) können sich im Falle eines Ausfalls (system- oder Netzwerk-bedingt) bei einem sekundären Gateway registrieren
- Die neue Option „OpenScape Business Redundancy User License“ erfüllt die Anforderungen der Kunden
- Basierend auf dem Konzept mit hoher Zuverlässigkeit zwischen OSBiz S und X (Gateway)



Virtualisierung des Kommunikationssystems

Optionen für eine IT mit kontinuierlicher Verfügbarkeit

Vorteile und Beweggründe für Umgebungen der Virtualisierung:

- Reduzierung des physischen Serverparks -> HW-Kosten, Platzbedarf
- Umstrukturierung aufgrund des Wachstums der Serveranzahl (Serverfarmen sind außer Kontrolle geraten)
- Bedarf an zentralisiertem Management aufgrund der hohen Anzahl an Applikationen
- Erhöhte Zuverlässigkeit
- Einfache Datensicherung und -wiederherstellung
- Skalierbarkeit
- Überwachung
- Wiederverwendung alter OS-Systeme in einer Umgebung der Virtualisierung
- Green-IT-Aspekte (ein Server benötigt weniger Strom)
- Reduzierte Servicezeiten

OpenScape Business unterstützt Virtualisierung



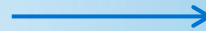
OpenScape Business S
Softwarebasierte UC-Lösungen für KMU, die
Virtualisierung ermöglichen
All-in-One-Image für OpenScape Business S in
der Google Cloud

**11. SWA / Software Support
inkludiert**

Wie wir Kundenanforderungen adressieren?

Kontinuierliche Dienstleistungen

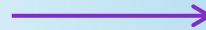
Wie kann ich sicherstellen im Bedarfsfall Unterstützung des Herstellers zu bekommen?



Software Support inkludiert

Wir bieten Software Support als Teil der Basislizenz an, der verschiedene Leistungen einschließlich des Supports des Herstellers umfasst. Der Service-Support kann über Verlängerungsoptionen auf weitere Jahre ausgeweitet werden.

Wie bekomme ich jeweils aktuelle Software und Sicherheits Patches?



Aktuelle Software- und Sicherheitspatches

Bei gültigem Software Support werden die neuesten Software- und Sicherheitspatches bereitgestellt. Bei abgelaufenem Software Support gehen Kunden das Risiko ein, dass ihr System im Laufe der Zeit unsicher wird.

Wie kann mein Mitel Vertriebspartner Remote-Services bereitstellen?



Sicherer Remote Zugriff

Im Rahmen des Software Support bietet Mitel eine sichere Remote Service Platform, um Störungen schnell und aus der Ferne zu beheben. Der berechtigte Servicepartner kann darauf zugreifen.

Zuverlässigkeit und Spitzenleistung mit Software Assurance

Mit Software Assurance bietet Mittel Tools, Prozesse und Software-Updates zur Verbesserung der **Effizienz**, **Betriebsfähigkeit** und **Cybersicherheit** der Plattform, der Sie vertrauen.



Schutzschild gegen zunehmende Sicherheitsbedrohungen

Mit **kontinuierlichen Sicherheitsupdates** und Support von Mittel können Sie Cybersicherheit in alle Geschäftsprozesse einbinden



Maximale Betriebszeit und Effizienz erreichen

SWA bietet Tools und Prozesse zur Minimierung von Ausfallzeiten und **zur Steigerung der Effizienz** der Plattform, der Sie vertrauen



Software-Updates und Migrationsprogramme

Zugang zu den **neuesten Updates** für Ihre Lösung und exklusive Berechtigungen für Technologie-Migrationsprogramme



Machen Sie sich bereit für KI

Machen Sie sich bereit für die Zukunft und nutzen Sie die Innovationsmöglichkeiten, die KI und GenAI Ihnen bieten
(z. B. Workflow Studio)



Übernahme und Integration neuer Anwendungen

Integrieren Sie Ihre Kommunikation mit den Anwendungen, die in Ihrer Branche den Unterschied ausmachen **(e.g. Microsoft Teams, Unify Phone)**



Beste Unterstützung von Ihrem Partner erhalten

Mit SWA können Ihre Partner Ihnen die beste Unterstützung der Branche bieten, die vollständig von Mittel unterstützt wird – **einschließlich sicherem Fernzugriff.**

12. OpenScape Business in Aktion – Erfolgsgeschichten

CASE STUDY

EMS Les Vergers SA

Gesundheitswesen – Senioren- und Pflegeheim



Ziele

- Moderne und ausfallsichere Kommunikation
- Die Mitarbeiter müssen jederzeit erreichbar sein
- Die Lösung musste zudem zukunftssicher und mit Skalierbarkeit ausgestattet sein

Mittel-Lösung

- OpenScape Business einschließlich DECT
- OpenScape Contact Center & Accounting
- Implementiert durch den Partner AT Solution

Vorteile

- Kombiniert bestehende Technologien mit neuen Möglichkeiten
- Verbesserte mobile Erreichbarkeit
- Flexible Skalierbarkeit

“

„EMS Les Vergers ist bestrebt, seinen Bewohnern die bestmögliche Betreuung zu bieten. Ein hochwertiges Kommunikationssystem ist ein wichtiger Bestandteil davon, und OpenScape Business X8 erfüllt alle Anforderungen.“

DAVID ROUX

*Direktor,
EMS Les Vergers*

CASE STUDY

Garmisch-Partenkirchen

Gemeinde / Kommunalverwaltung



Ziele

- Präsenz an allen Standorten
- Nahtlose Nutzung von IP- und UP0/E-Endgeräten
- Erweiterbarkeit und systemweite Verwaltung

Mittel-Lösung

- OpenScape Business für elf Standorte
- Integration verschiedener Endgeräte
- myPortal for Desktop
- Implementiert durch den Partner Telenova

Vorteile

- High Availability und flexible Skalierbarkeit
- Kosteneinsparungen kommen den Steuerzahlern zugute
- Verbesselter Kundenservice

Case Study

“

„Die zentrale Verwaltung des vernetzten OpenScape Business-Systems spart zweifellos Arbeitsstunden und letztendlich das Geld der Steuerzahler.“

ANDREAS KÜSPERT

IT-Leiter, Garmisch-Partenkirchen

CASE STUDY

Kurt Steiner AG

Automobilbranche

STEINER GROUP



Ziele

- Innovative Kundendienstleistungen anbieten
- Gute Kundenbeziehungen pflegen
- Kosten kontrollieren
- Steigerung der Produktivität und Flexibilität

Mittel-Lösung

- OpenScape Business, Contact Center und Attendant Console
- Umstellung auf All-IP
- Implementiert durch den Partner CKW Conex (Schweiz)

Vorteile

- Kosteneinsparungen durch den Einsatz von All-IP-Diensten
- Unternehmensweite Produktivitätssteigerung
- Geringere Kosten und garantierter Support



“

„Mit OpenScape Business und All-IP-Diensten können wir monatlich bis zur Hälfte der Kosten einsparen. Innerhalb kurzer Zeit haben wir unseren ROI erreicht.“

GEZA MOLNAR

IT-Leiter, Kurt Steiner AG

Ziele

- Alle Standorte abdecken
- Verschiedene Standorte zu einem einzigen zusammenführen
- Kosten senken
- Steigerung der Produktivität und Flexibilität

Mittel-Lösung

- OpenScape Business S – Der Weg zu OpenScape Business VoIP
- 260 Mittel-Tischtelefone
- Implementiert durch den Partner Fonitel (Belgien)

Vorteile

- Skalierbar für weitere Erweiterungen und auf andere Standorte
- UC-fähig
- Ein einziger Hauptserver für verschiedene Standorte reduziert die Komplexität



“

„Unsere 13.000 Studierenden sowie unsere fast 1.300 Mitarbeiter sind in hohem Maße auf Sprachkommunikation angewiesen, weshalb wir den Schwerpunkt auf benutzerfreundliche, selbsterklärende Tischtelefone legen.“

HENDRIK VANTOMME

Facility Manager und Sicherheitsbeauftragter bei Vives



„Die Benediktinerabtei Admont nutzt Mitel OpenScape Business als High Availability-Hybridlösung, die modernste VoIP-Kommunikation bietet
Kommunikation und analoge Telefonie ermöglicht. Dies ist besonders wichtig, da die meterdicken Mauern des Klosters die Verlegung von Netzkabeln für die IP-Telefonie erschweren.“

ZENTRALE IT-VERWALTUNG

Benediktinerabtei Admont

Ziele

- Modernisierung der Kommunikationstechnik, Kompatibilität mit der Infrastruktur
- Eine zukunftssichere, skalierbare Lösung mit hoher Benutzerfreundlichkeit und Selbstverwaltung
- Service durch einen erfahrenen Technologiepartner

Mitel-Lösung

- Mitel OpenScape Business – Kombination aus klassischer und IP-basierter Telefonie
- Integration bestehender Systeme und Endgeräte
- Die benutzerfreundliche myPortal-Benutzeroberfläche
- UC-Funktionen

Vorteile

- Verbesserte und effizientere Kommunikation
- Flexibilität bei der Anpassung der Einstellungen durch die Mitarbeiter
- Einsparungen durch effiziente Nutzung von Ressourcen und Technologie
- Zukunftsorientierte, skalierbare und nachhaltige Lösung für langfristige Anforderungen mit Erweiterungsmöglichkeiten
- Kontinuierliche Unterstützung und Beratung durch den Technologiepartner

CASE STUDY

AG Zoologischer Garten Köln



Ziele

- Schrittweise Modernisierung der Kommunikationsinfrastruktur
- Kombination aus bestehender Technik und moderner
- IP-Telefonie
- Zuverlässigkeit für sicherheitskritische Abläufe
- Skalierbarkeit und Zukunftssicherheit
- Managed Services durch erfahrenen Dienstleister

Mitel-Lösung

- Mitel OpenScape Business
- TDM- und IP-Endgeräte für ca. 180 Anwender
- Einführung von SIP Trunking
- UC-Applikation mit derzeit rund 60 Nutzern
- Funktionale Erweiterungsmöglichkeiten

Vorteile

- 360 ° -Erreichbarkeit auf dem 20-Hektar-Gelände
- >50 % Kostenersparnis durch SIP Trunking
- Weiternutzung vorhandener TDM-Endgeräte
- Unified Communications für bessere Erreichbarkeit
- Entlastung der IT dank Managed Services durch erfahrenen Mitel Partner



Case Study

“

„OpenScape Business erlaubt es uns, Neuerungen wie Unified Communication oder die Umstellung auf IP-Endgeräte schrittweise und in dem von uns gewünschten Tempo einzuführen.“

MICHAEL WIESE, LEITER IT UND TICKETING,
AG ZOOLOGISCHER GARTEN KÖLN

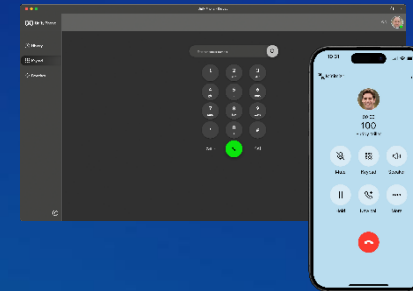
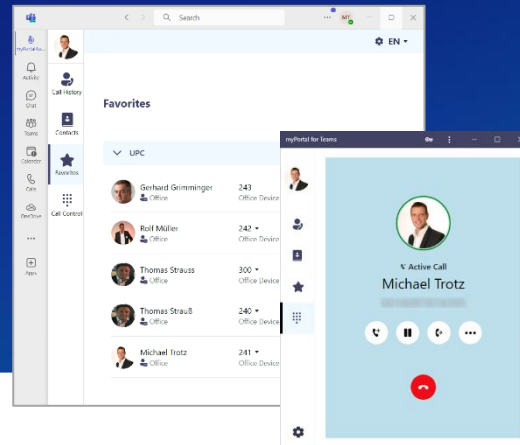
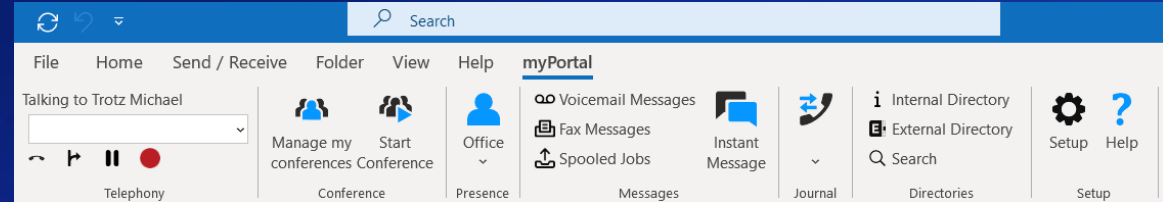
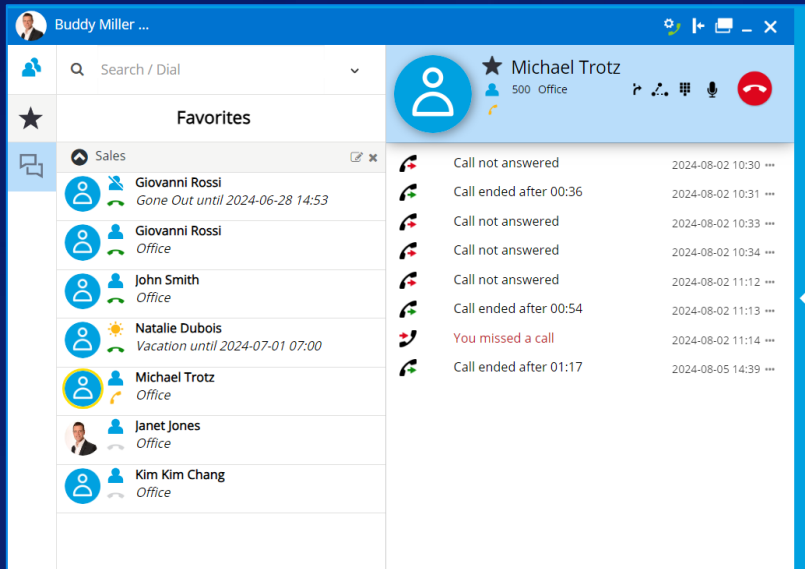
13. Mit OpenScape Business in die Zukunft

Mitel OpenScape Business – Highlights

Advanced Hybrid-UC- und Telefonie-Kommunikationslösung für kleine und mittlere Unternehmen

- **Vereinheitlicht Ihre gesamte Unified Communications** – Umfassende UC-Applikation inkl. Präsenzanzeige, Voicemail, Fax, Mobilität, Contact Center und vielem mehr
- **Skalierbarkeit** – skalierbar von 2 bis 500/1.500 Benutzern, 2.000 in einem Netzwerk
- **Flexible Bereitstellungsmöglichkeiten** – Unterstützung jeder beliebigen Endkundeninfrastruktur, ob appliance- oder softwarebasiert, vollständig durch Virtualisierung umgesetzt, gehostet oder in einer Private Cloud
- **Go Hybrid / UC&C** – Nutzen Sie zusätzliche Vorteile aus der Cloud wie Mitel Workflow Studio (basierend auf genKI), Unify Phone und weitere Funktionen, die 2026/2027 hinzukommen werden
- **Zusammenarbeit und Integration** – Ergänzung von Microsoft Teams durch leistungsstarke integrierte Telefonie- und UC-Funktionen
- **Wartungsfreundlichkeit** – SWA-Service-Support inklusive, um die neueste Software und Upgrades zu erhalten
- **Flexible Nutzungsoptionen** – wahlweise auf CAPEX- oder OPEX-Basis
- **Investition in maximale Flexibilität** – für Umgebungen mit einem oder mehreren Standorten

Einheitliches Benutzererlebnis über alle UC Clients



OpenScape Business S für Hosted / Private Cloud / Rechenzentrum



Reine Software-Lösung, auf einem Standardserver oder vollständig virtualisiert

OpenScape Business X-Modelle für On-Premises / Appliance-basiert



Lösungen für jede Kunden-Infrastruktur:
On-Premises, gehostet, Private Cloud, Pure-IP, Hybrid oder digital

Die wichtigsten Erkenntnisse



- Entwickelt als echte All-in-One-Appliance mit TDM-, Analog-, DECT-, IP- und UC immer inklusive, dies ermöglicht Partnern bessere Margen durch den zusätzlichen Verkauf von UC als Ergänzung
- Mit dem Technologie-Upgrade (V3-Mainboard) machen wir OpenScape Business zukunftssicher und bereit für kommende Anforderungen, Innovationen und weitere Sicherheitsverbesserungen
- Mit OpenScape Business V4 stärken wir die hybride Konnektivität und können neue Funktionsmerkmale und Applikationen anbieten
- Unterstützung aller Bereitstellungsmodelle einschließlich Redundanzoptionen, von der On-Premises-Installation über eine gehostete/Private Cloud-Lösung bis hin zur Kombination aus beidem (je nach Bedarf des Kunden)
- Erweitern Sie OpenScape Business um wertvolle UCC-Hybrid Cloud-Dienste mit Mitel Workflow Studio (basierend auf genKI) und durch die Nutzung von Unify Phone als webbasierte oder mobile Applikation
- Erweiterte Interoperabilitätsoptionen mit Microsoft Teams – Integration von Telefoniediensten und UC-Diensten
- Unterstützung vertikaler Branchen und Mobilität vor Ort – Mitel SIP-DECT inkl. Event Manager erfüllt die Anforderungen kritischer Business-Bereiche, in denen Mobilität, Kommunikation, Messaging, Lokalisierung und Alarmbearbeitung wichtig sind
- Flexible Lizenz- und Zahlungsmodelle – entweder CAPEX- oder OPEX-basiert – garantieren wiederkehrende Business-Möglichkeiten
- 1, 3 oder 5 Jahre Software-Upgrades sind inbegriffen – Sie erhalten alle Upgrades und Updates kostenlos, einschließlich einer Fernzugriffsplattform für Partner und vieles mehr
- Mitel investiert weiterhin in OpenScape Business mit einer soliden Roadmap für die zukünftige Entwicklung

Vielen Dank!

Telefongesellschaft Münster

Dominik Luther

**Gropiusstr. 7a
48163 Münster-Amelsbüren**

Tel 02501 97372-0

Fax 02501 97372-3000

Web www.telefongesellschaft-ms.de