

# OpenScape Business

Kundenpräsentation  
November 2018



# 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
- Redundanz und Ausfallsicherheit
- 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!

# Digitale Transformation für SMB

- Viele Aufgaben im Alltag
- Immer auf Achse – mobil sein
- Skalierbar, flexibel und sicher
- Kundenservice / Wettbewerb
- Invest schützen
- All IP , **und jetzt ?**



Die Arbeitswelt hat sich verändert  
**Digitale Transformation mit OpenScape Business**  
hilft diese die Herausforderungen zu bewältigen

# Mehr als 5.4 Millionen Nutzer profitieren branchenübergreifend von OpenScape Business

Industrie (z.B. Automotive)

Öffentliche Auftraggeber  
(Kommunen, Gemeinden)

Finance / Bankenwesen

Hotel / Hospitality

Marketing Agenturen

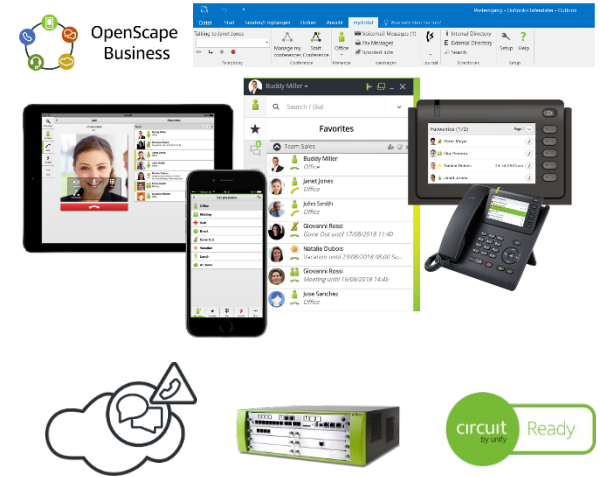
Filiallösungen (Retail)

Mittelstand / kleinere Kunden



# OpenScape Business Vorteile und Highlights

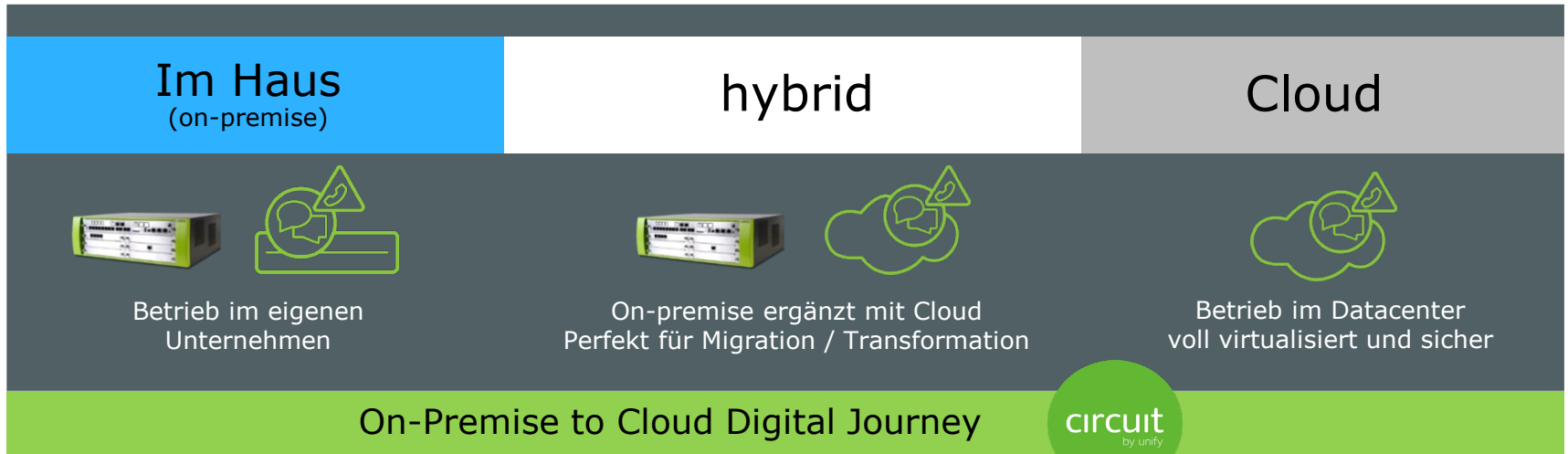
- Umfassende “All-In-One” Telefonie & UC Lösung für den Mittelstand
- Flexibel skalierbar von 2-1500 Teilnehmer, in Netzwerken bis zu 2000 Teilnehmern
- Unterstützung jeglicher vorhandenen Infrastruktur
- Rein softwarebasiert, für Server oder voll Virtualisierbar
- OpenScape Business ist “ALL-IP Ready”
- Service Support inkludiert (Software Upgrades & Services)
- Flexible Nutzungsmodelle: CAPEX oder OPEX basiert  
*Bitte fragen Sie Ihren UNIFY Vertriebspartner für weitere Informationen*



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

## Investition in maximale Flexibilität für einzelne oder verteilte Standorte

# OpenScape Business , immer die passende Lösung



**„All-IN-ONE“ und „All-IP-Ready“ Lösungen passend für jede Infrastruktur :**  
Als Einzelsystem, mehrere Standorte – Filialsystem, digital, hybrid, rein IP oder cloud basiert



# OpenScape Business ausgezeichnet mit dem Umweltlabel **Blauer Engel**

Der Blaue Engel garantiert, dass Produkte und Dienstleistungen hohe Ansprüche an Umwelt-, Gesundheits- und Gebrauchseigenschaften erfüllen.

Die Auszeichnung eines Kommunikationssystems mit dem blauen Umweltengel bietet Kunden Vorteile für die Umwelt und Gesundheit z.B.:

- ✓ Optimierter Energieverbrauch
- ✓ Ressourcenschonung durch Langlebigkeit (Wiederverwendung, Reparierbarkeit / Ersatzteilversorgung, recyclinggerechte Konstruktion, etc.)
- ✓ Vermeidung umweltbelastender Einsatzstoffe und Materialien

Erfahren Sie mehr zu [Blauer Engel](#) und [UNIFY Green Enterprise](#)



OpenScape Business X5  
„Blauer Engel“ zertifiziert

Unify

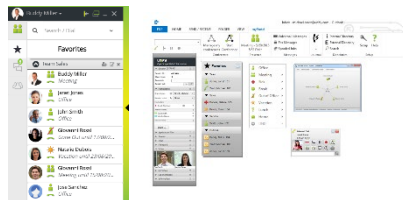


# OpenScape Business – die Lösung

Formerly  
Siemens Enterprise Communications

# Eine Lösung entwickelt für KMUs

## OpenScape Business



### JC Clients & Groupware

myPortal @work, myPortal for Desktop,  
myPortal for Outlook, myPortal to go  
UC verfügbar auf CP400/600HFA

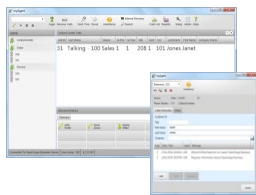
### Voice & Video Clients

alle neuen CP Phones 200/205/400/600 HFA  
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 @work (neu)

Der leistungsstarke Einstieg in die UC Welt

Ein einheitlicher Client Ansatz für UC Smart und Suite incl. VoIP/Softphone Integration(BETA)



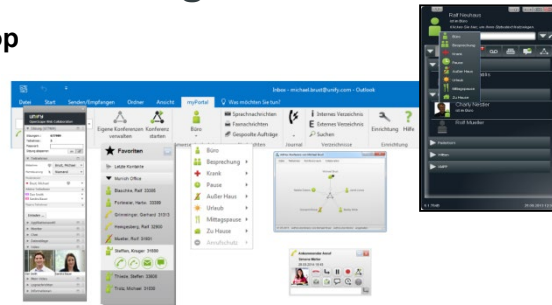
## Desktop & Groupware Integration

- 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



## Mobility Clients

- myPortal to go for Android & iOS

- myPortal to go Web Edition for Windows , etc.

Für mobile Mitarbeiter – überall Zugriff auf die Unternehmenskommunikation



Formerly  
Siemens Enterprise Communications

# Der neue UC Client: myPortal @work

**Nur ein Client** für UC Smart und UC Suite Umgebungen\*

**Vereinheitlichter Ansatz** – nur eine Benutzeroberfläche für den Kunden

**Zugeschnitten** auf die Bedürfnisse unserer SMB Kunden: Flexibel, anpassbar, äußerst Benutzerfreundlich

**Kontinuierliche Weiterentwicklung** in 2018 (inkl. VoIP) und darüber hinaus

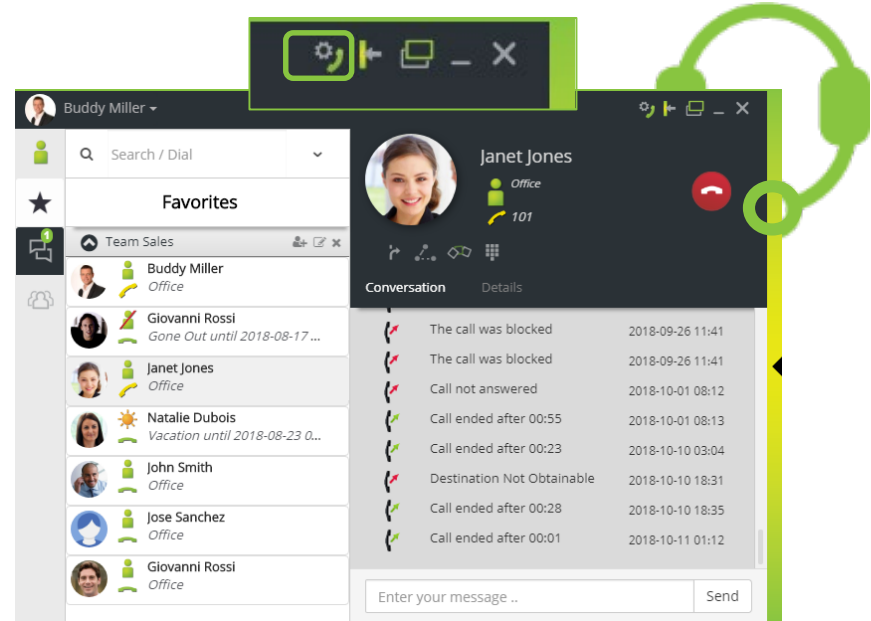
**Starten Sie noch heute !** Nutzen Sie einfach Ihre vorhandenen UC Smart/Suite Lizenzen



\* UC Smart Feature Set / UC Suite Mode myPortal to go Feature Set.

# myPortal @work – jetzt mit inkludiert

- **WebRTC basierter VoIP (Voice over IP) / Softphone Client** integriert in myPortal @work \* für Windows Umgebungen
- Unterstützung von OpenScape Business Leistungsmerkmalen / Funktionen
- **Nur eine Applikation** für Telefonie & Unified Communication (Smart & Suite)
- **VoIP Client** für LAN, WiFi und WAN (device@home) Umgebungen





# UC Clients passend für jede Arbeitsumgebung

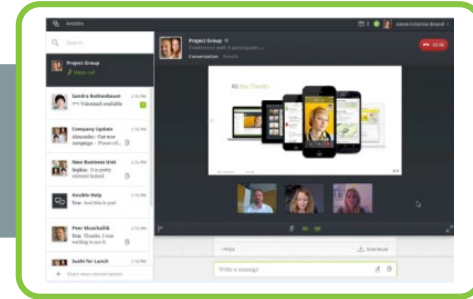
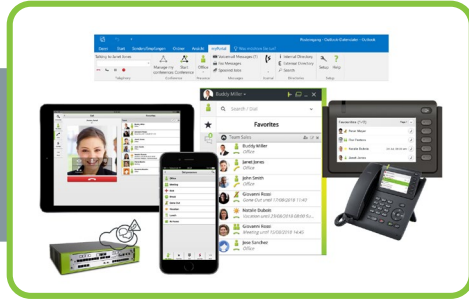
## UC auch auf dem CP400/600 verfügbar

- Leistungsstarke OpenScape Business Telefonie-, System und UC Funktionen / Mehrwerte
- Intuitiv, einfach, menügeführt
- Favoriten (frei programmierbare Tasten)
- Konversationen – alles in einer Liste
- UC Präsenz / Anzeige
- Für UC Smart / UC Suite



# OpenScape Business + Circuit

## Ein leistungsstarke „hybrid“ Lösung



### OpenScape Business

Leistungsstarke Telefonie/UC

Mobility / Contact Center

Kommunikationsplattform  
on-premise / hosted / Private Cloud

All-In-One

### Circuit

Telefonie / Konferenzen /  
Mobility in allen Netzwerken

Video / Screen Share / Chat

Cloud / SaaS

Teamwork  
Collaboration

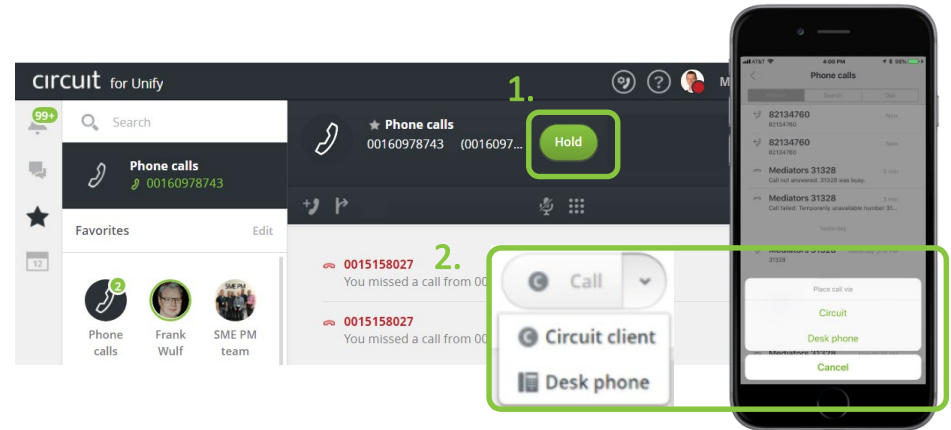
**Leistungsstarke Telefonie / UC** kombiniert mit Cloud/Mobile Kollaborations Diensten  
OpenScape Business Telefonie Konnektor **kombiniert das beste aus beiden Welten**

# OpenScape Business + Circuit

## Mehr Telefoniedienste dank erweiterter Konnektor Funktionen

### Der OpenScape Business Telefonie Konnektor ermöglicht die Vernetzung mit Circuit

- Konnektor basiert auf hUTC und bietet jetzt mehr Telefoniedienste / Anrufaktionen (1)
- Vereinheitlichte Dienste über alle Circuit Clients: Desktop App, Web Client, mobile Circuit App:
  - **Circuit Client:** Anrufaktionen für Gespräche direkt aus dem Circuit Client Calls (via OpenScape Business) (2)
  - **Desk Phone:** CTI Steuerung für das DeskPhone Telefon (direkt aus dem Circuit Client) (2)



Positioniert Circuit als **Telefonie/Mobile/Collaboration Client** für #OSBiz mit erweiterter Anrufaktionen. Für reine Circuit Nutzer **wird keine OSBiz User Lizenz benötigt**. Konnektor ab Circuit Team Lizenz nutzbar

# Interworking mit Skype for Business

## Weitreichende Telefonie Funktionen zwischen OSBiz und SfB

### Telefonie Interworking

- **Vernetzung** mit existierenden oder neuen Skype for Business Umgebungen ( inkl. Office 365 mit SfB „online“ Umgebungen\*)
- „**Ergänzt**“ eine rein auf „Collaboration“ fokussierte SfB Lösung um wichtige Telefonie Funktionen
- Nutzen Sie den SfB Client wie eine Mobiltelefon Anschaltung

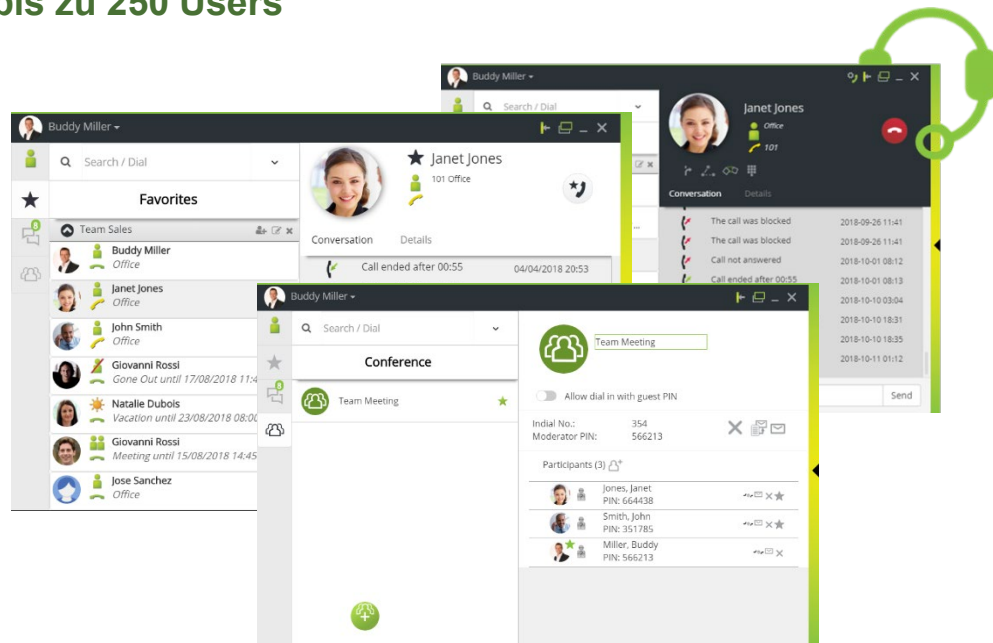


*Für Kunden, z.B. mit mehreren Standorten oder als Ergänzung wenn wichtige Telefoniefunktionen in SfB einfach fehlen*

# UC Smart mit myPortal @work

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
- Favoritanzeige mit Anrufstatus
- Konversationen – alles auf einem Blick verfügbar
- Visuelle VoiceMail
- Voicemail zu eMail Service
- HotKey / Click to Dial
- Persönliches Verzeichnis inkl. CSV/XML Import
- Erweitertes System Verzeichnis (Unified Directory)
- Live Text Search in Verzeichnissen
- Chat inkl. Historie



myPortal @work auch für UC Suite mit myPortal to go Funktionsumfang verfügbar  
Inklusive VoIP Client für UC Smart/Suite mit V2R6 (BETA)

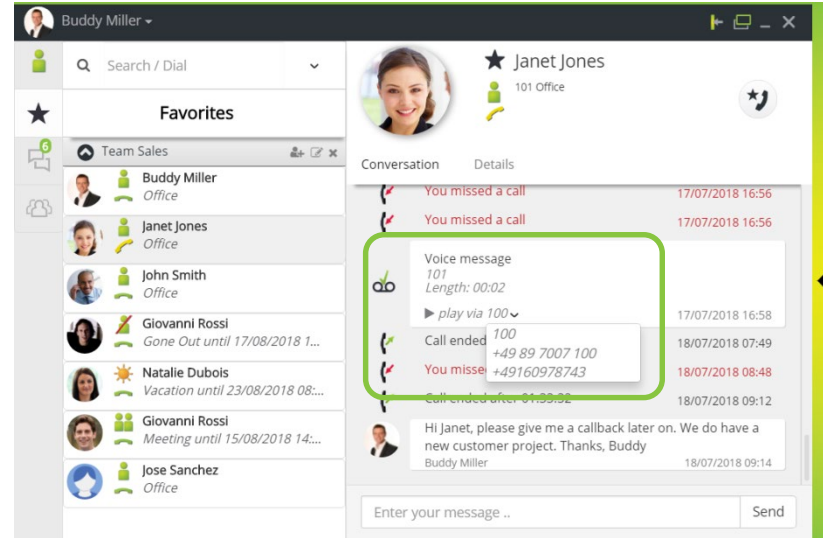
# Integrierte UC Erweiterungen

## Vocicemail – 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/Stop 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

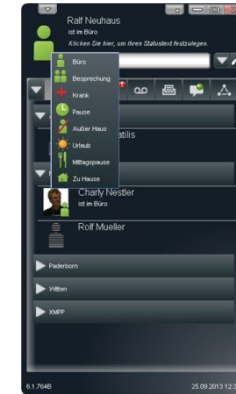
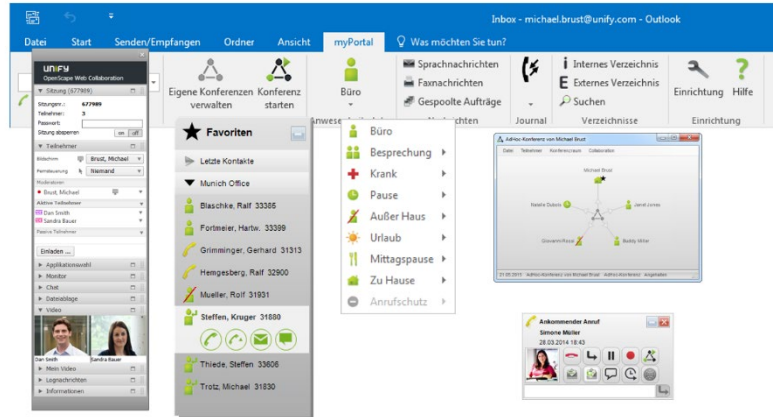
Fax Mailbox

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

# 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)





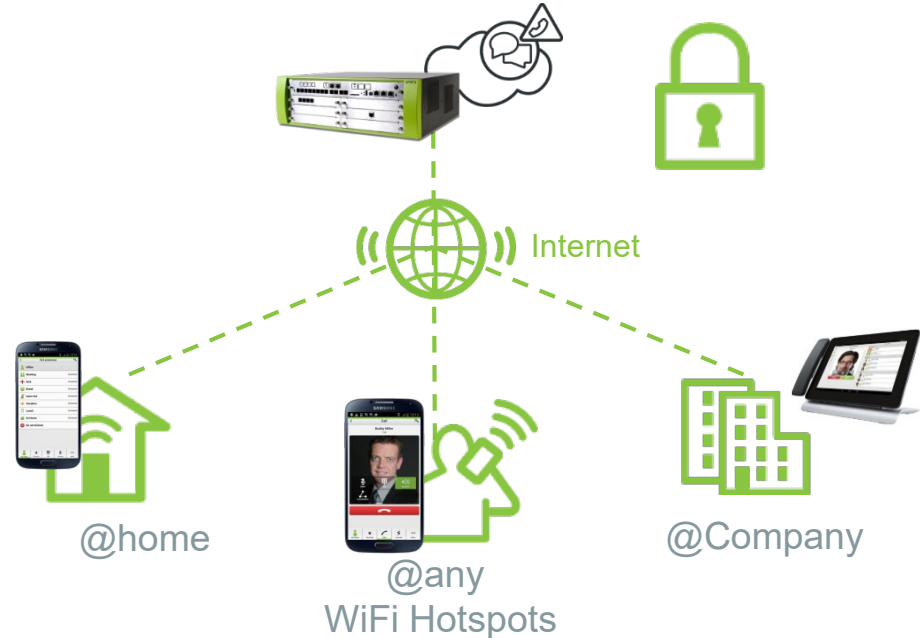
# Mobility mit myPortal to go VoIP

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
- Sichere https Konnektivität

## Vorteile & Mehrwerte:

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



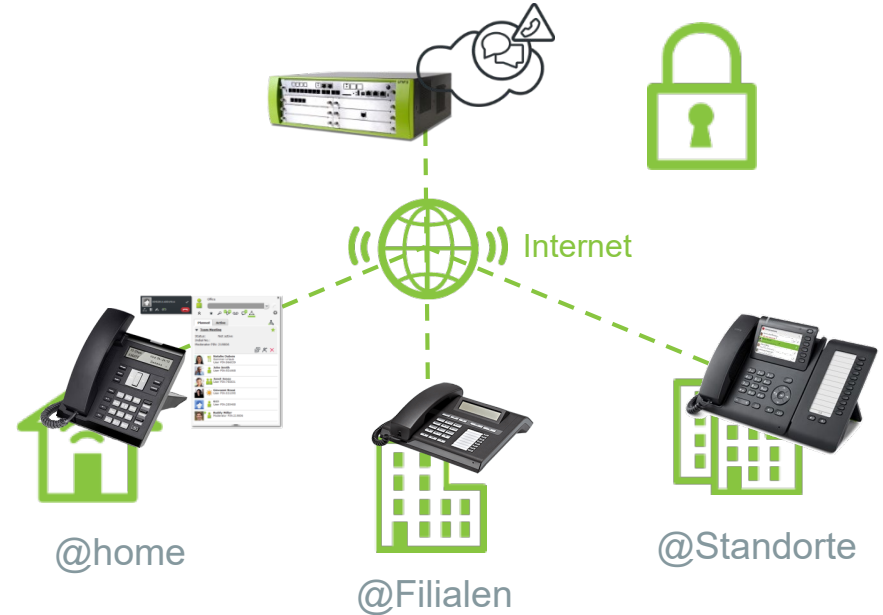
# Mobility mit Device@Home

Bietet ein sicheres vollwertiges HFA System Device ohne VPN

- Volle HFA Funktion für “Anywhere Worker” (ohne VPN) inkl. UC Funktionen für CP400/600HFA\*
- Erweiterte Sicherheitsmerkmale
  - Signaling & Payload Verschlüsselung
  - Authentifizierung erforderlich
  - Spezielle Registrierungsports

## Vorteile & Mehrwerte:

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



\* inklusive Remote Upgrade Funktion 26

# OpenScape Business Session Border Controller

## Funktionalität und Sicherheit immer mit drin

Der OpenScape Business SBC bietet Schutz vor unautorisierten Zugriffen:

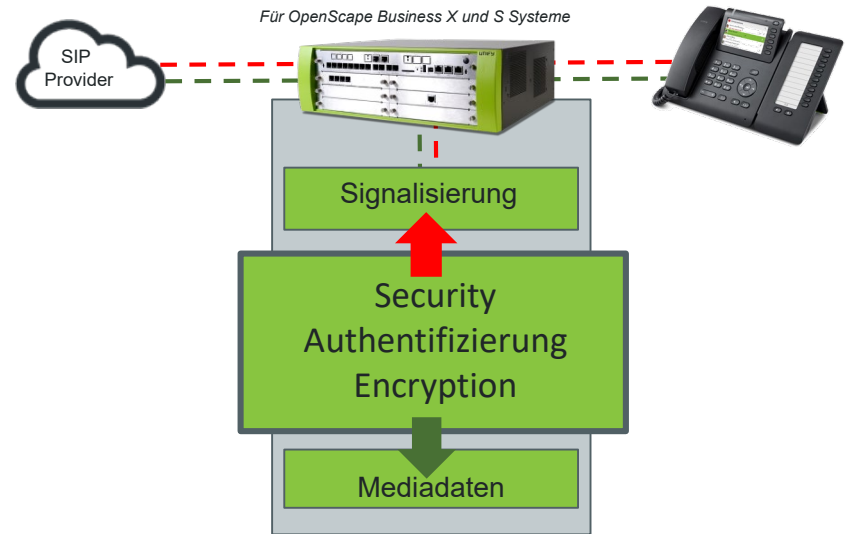
- SIP / ALL-IP Provider Verbindungen
- Circuit (via hUTC)
- Device@Home (HFA/SIP)
- myPortal to go mit VoIP
- **Automatisch aktiviert / keine Konfiguration notwendig**

Mehr Informationen zum SBC und ALL-IP / zertifizierte SIP Provider:

[http://wiki.unify.com/wiki/OpenScape\\_Business#Integrated\\_Session\\_Border\\_Controller](http://wiki.unify.com/wiki/OpenScape_Business#Integrated_Session_Border_Controller)

[http://wiki.unify.com/wiki/Collaboration\\_with\\_VoIP\\_Providers](http://wiki.unify.com/wiki/Collaboration_with_VoIP_Providers)

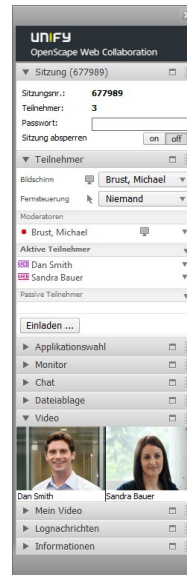
*Sicheres „koppeln“ von externen / internen Netzwerken*



# 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 Accounting + Welcome

Management Applikation angepasst für SMB Kunden

OpenScape Accounting V3 ist eine leistungsstarke **Accounting + Guest / Hospitality Management** Software in nur einer Lösung:

1. **Accounting / Gebührensoftware** Erfassung auf Basis von Zeitplänen oder Gebührenimpulsen
2. **Management Reporting:** Anrufstatistiken und Reporting, z.B. Auslastung Leitung, Erkennung Gebührenmissbrauch
3. **“Welcome Modul”** liefert additive Hospitality / Gäste Funktionen , z.B. Check IN / OUT, etc.

1.



2.



3.



OS Accounting + Welcome – Installation auf einem Server / Client

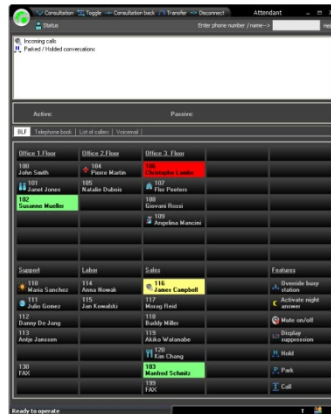
Neben OpenScape Accounting gibt es noch weitere zertifizierte Applikationen für die Anschaltung an OpenScape Business. Bitte sprechen Sie mit Ihrem Unify Partner Manager

# OpenScape Business Attendant und BLF

## Eigenständige oder netzwerkweite Präsenzunterstützung mit BLF-Server

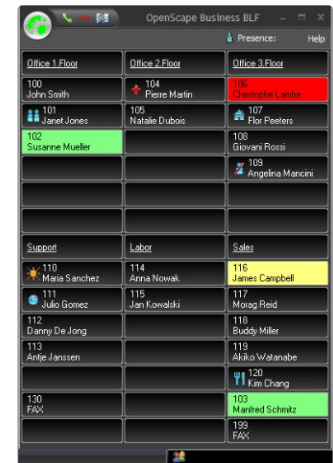
### OpenScape Business Attendant

- 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



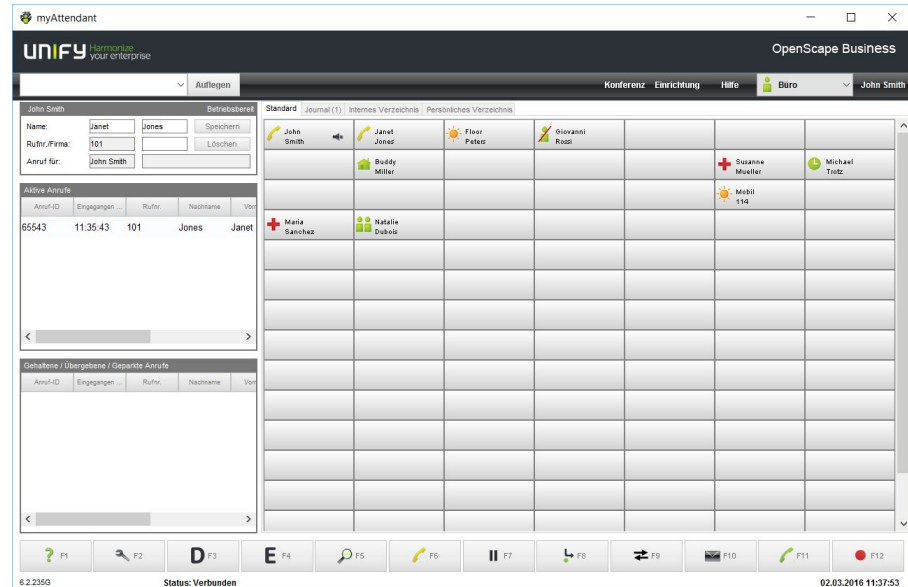
# OpenScape Business

## 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“ - leistungsstark

für traditionelle und IP basierte LAN Infrastrukturen

- Überzeugende menügeführte Leistungsmerkmale einfach zu nutzen von Ihrem DECT Handset
- Bis zu 7 DECT Basisstationen bei X1 / 16 DECT User
- bis zu 15 DECT Basisstationen für X3 und X5 / 64 DECT User
- Bis zu 64 DECT Basisstationen für X8 / bis zu 250 DECT User

### DECT IP V2

für IP Netzwerkinfrastrukturen, z.B. mit OpenScape Business S

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



*OpenStage DECT  
Phone S5 / SL5*

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



Unify

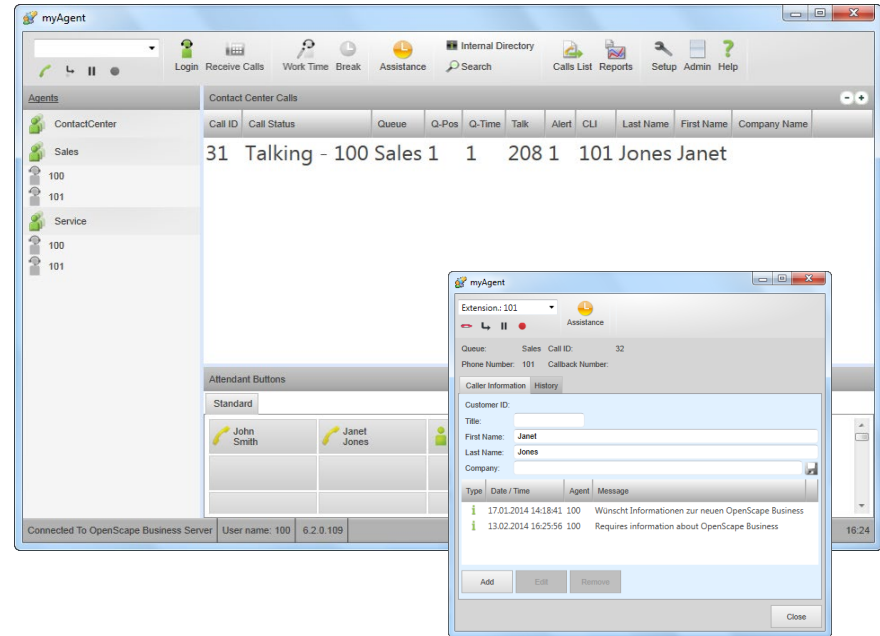


# Multimedia Contact Center

# 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 kompetenzbasierte Weiterleitung, Datenbank-basiertes Routing, 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. It features a top toolbar with icons for 'Abmelden Verfügbar', 'Nachbearbeitung', 'Pause', 'Unterstützung', 'Suchen', 'Anruferliste', 'Berichte', 'Einrichtung', 'Admin', and 'Hilfe'. Below the toolbar is a 'Contact Center Anrufe' table with columns for 'Anruf-ID', 'Anrufstatus', 'Warteschlange', 'Wartepos', 'Wartezeit', and 'Spre'. A pop-up window titled 'Ankommender Anruf (76)' displays call details such as 'Nebenstelle: 101', 'Warteschlange: Sales', 'Anruf-ID: 76', 'Rufnummer: 761', and 'Rückrufnummer:'. It also includes a form for customer information (Name, Vorname, Nachname, Firma) and a table of messages. At the bottom, there is an 'Anwesenheitsstatus der verfügbaren Experten' grid showing agents like John Smith, Janet Jones, Floor Peters, Giovanni Rossi, Michael, Natalie Dubois, Susanne Mueller, and Buddy Miller. A 'Freisprech einrichtung' button is also visible.

**Reporte**

**Agenten Funktionen**

**Team Information**

**Anwesenheitsstatus der verfügbaren Experten**

**Anpassen Agentenarbeitsplatz**

**Contact Center Anrufe Sprache, Fax & eMail**

**Anruf Pop-Ups**

**Individuelle Aufzeichnung von Agenten Gesprächen**

**Freisprech einrichtung**

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

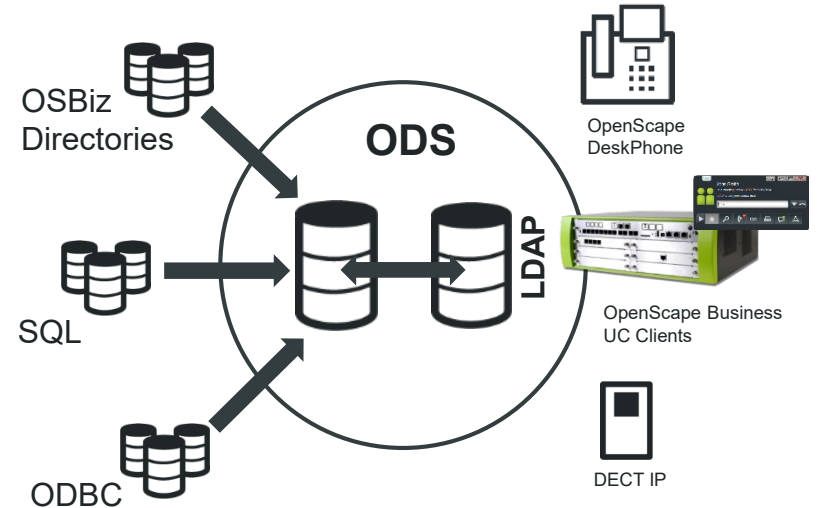
“The Open Approach” – Ermöglicht IT Flexibilität”

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



# 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

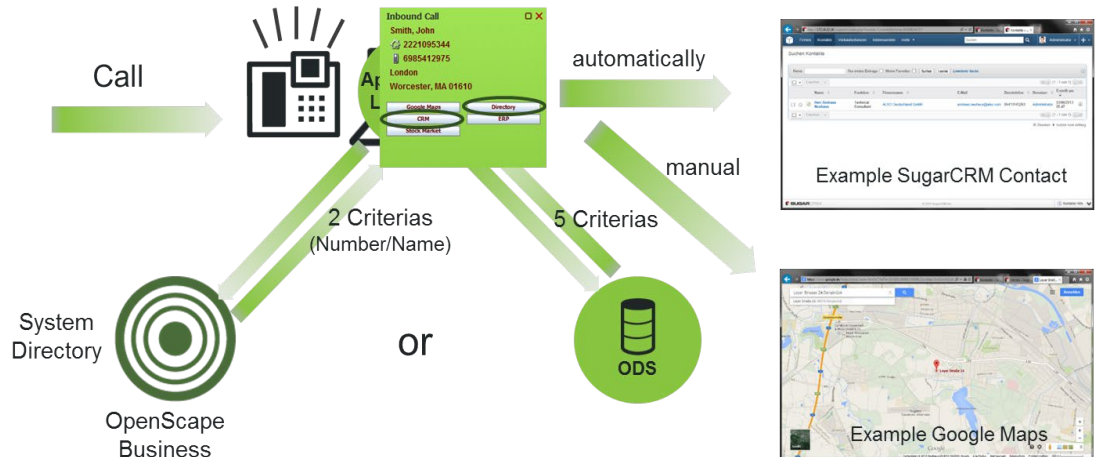


Flexible Konnektivität zu einer breiten Palette von Datenbanken  
Unified Directory Access mit einer einzigen LDAP-Schnittstelle

# 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)

CP100

CP200/205

CP400

CP600/600E

DeskPhone CP (SIP&HFA)

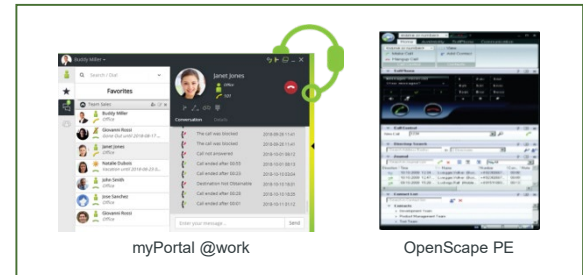
OpenStage T und OpenScape DeskPhone HFA/SIP & CP Phone Family (HFA&SIP)



Mobile UC



CMI, IP DECT und WLAN



Soft Clients

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)





# Redundanz und Ausfallsicherheit

# 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 OpenScape Business Failover

- Failover-Szenario für OpenScape Business Systeme, auch zwischen gleichen Modellvarianten
- In Falle eines OpenScape Business-Ausfalls registrieren sich alle OS IP HFA Geräte automatisch an einem „Secondary/Redundanz“ Gateway (X1/X3/X5/X8 oder S –System)
- Sprachfunktionen für IP HFA System Telefone können im Notbetrieb verwendet werden

#### VMware – High Availability

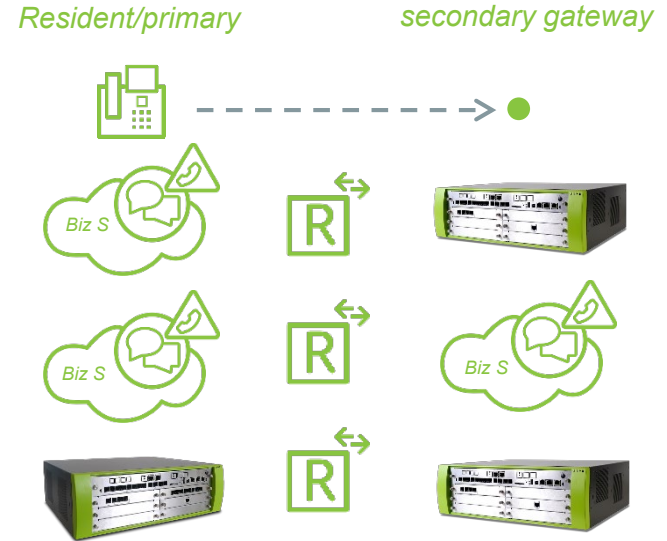
- Überwacht virtuelle Maschinen, erkennt Fehler von „Gastbetriebssystemen“ und startet die VM automatisch neu
- Erkennt automatisch Server-Ausfälle anhand eines „Server-Heartbeats“
- Startet virtuelle Maschinen nahezu augenblicklich und ohne Eingreifen auf einem anderen physikalischen Server neu
- Im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

# Erweiterte Redundanz für IP Telefonie

## Ab V2R5 zwischen gleichen Modellvarianten möglich

Geschäftskommunikation redundant auslegen und aufrecht erhalten:

- **Redundanz jetzt möglich zwischen gleichen Modellvarianten** (X/X, S/S, S/X, X/S)
- IP Phones (HFA) können sich an einem “secondary gateway” registrieren wenn das Hauptsystem (primary) oder Netzwerk ausfällt.
- **Neue OpenScape Business Redundancy Nutzer Lizenz** – kundenorientiert und marktgerecht
- Basiert auf dem bisherigen Redundanzkonzept zwischen OSBiz S und X (Gateway)



**Bietet neue Möglichkeiten der Ausfallsicherheit um die wichtige Kundenkommunikation zu erhalten**

# 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



VMware vSphere





Unify



# Migration to OpenScape Business

Formerly  
Siemens Enterprise Communications

# 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



# 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

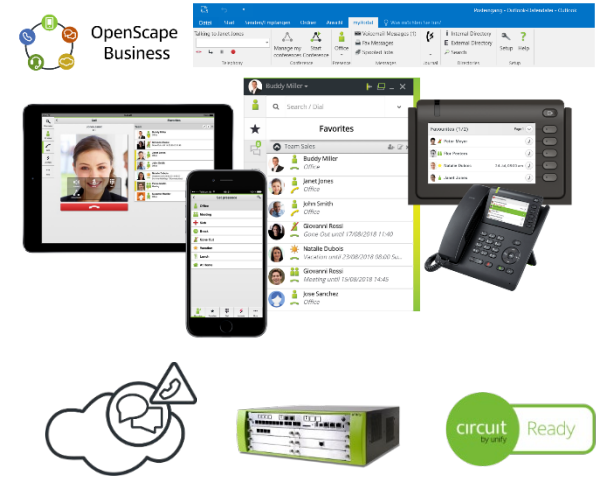


**Support:** Support mit Unterstützung der Hersteller ist integraler Bestandteil von Produkten – ein sicheres Gefühl haben



# 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)
- Flexible Nutzungsmodelle: CAPEX oder OPEX basiert  
*Bitte fragen Sie Ihren UNIFY Vertriebspartner für weitere Informationen*

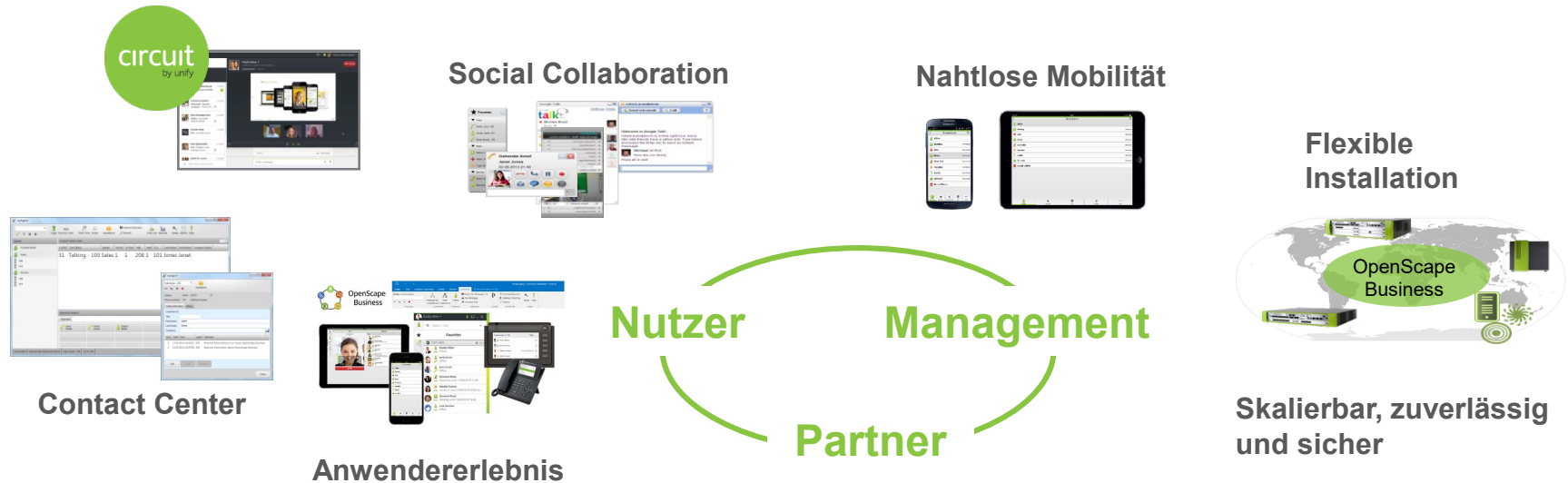


All-In-One Telefonie & UC  
Software basiert oder als Appliance

## Investition in maximale Flexibilität für einzelne oder verteilte Standorte

# OpenScape Business + Circuit

#Telefonie #Unified Communication #Collaboration #DigitalWorkplace #Cloud



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 @work – Skalierbar, flexible GUI

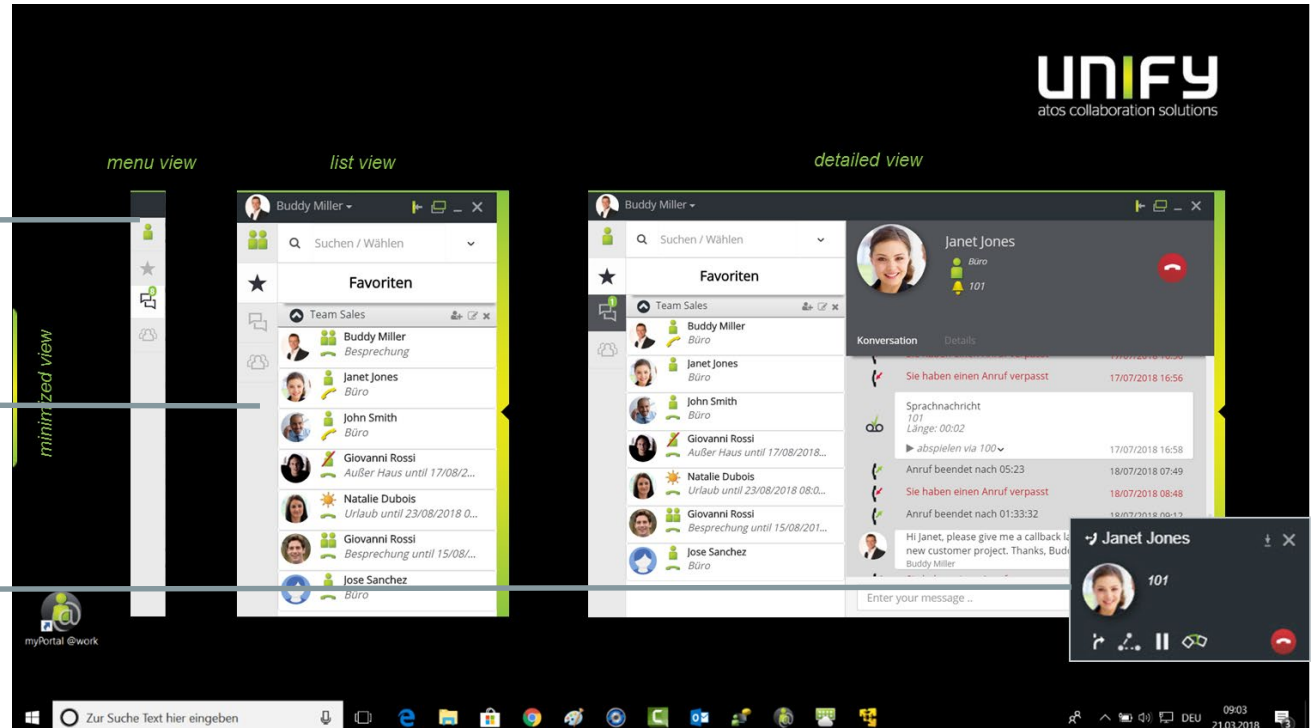
Leistungsstarke und nutzerfreundliche Unified Communication Lösung

Skalierbar und flexibel und passt sich dem Desktop dank verschiedenen Ansichten an

- Minimized view
- Menu view
- List view
- Detailed view

Favoritenanzeige inclusive Präsenz und Anrufstatus Informationen

Aktiver Anrufstatus mit der Möglichkeit Gespräche weiterzuleiten oder eine Konferenz zu starten



# myPortal @work - Konversationen

Ihre neue leistungsstarke und nutzerfreundliche Unified Communication Lösung

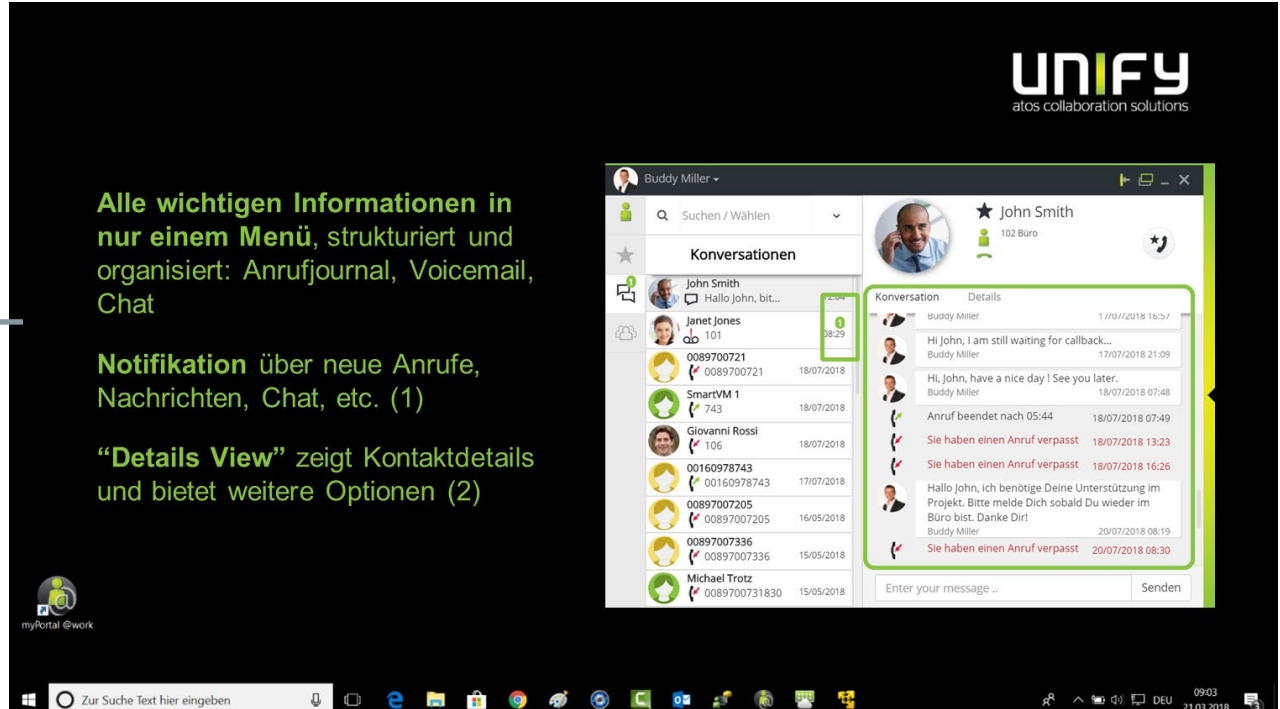
Konversationsansicht – alle Informationen schnell und übersichtlich in nur einer Ansicht vereint

- Anrufjournal (nutzer basierend)
- Voicemail Anzeige
- Chat Nachrichten

**Alle wichtigen Informationen in nur einem Menü**, strukturiert und organisiert: Anrufjournal, Voicemail, Chat

**Notifikation** über neue Anrufe, Nachrichten, Chat, etc. (1)

**“Details View”** zeigt Kontaktdetails und bietet weitere Optionen (2)



The screenshot displays the myPortal @work interface. At the top right, the UNIFY logo is visible with the tagline 'atos collaboration solutions'. The main window shows a conversation view for 'Buddy Miller'. On the left, there is a search bar and a list of conversations. The selected conversation is with 'John Smith', showing a message: 'Hi John, I am still waiting for callback...'. Below this, there is a 'Details' view showing a timeline of messages and missed calls. The timeline includes messages from Buddy Miller and John Smith, as well as missed calls from Buddy Miller. The interface is clean and organized, with a clear focus on the conversation details.

Formerly  
Siemens Enterprise Communications

# myPortal @work – Anruf Funktionen

Ihre neue leistungsstarke und nutzerfreundliche Unified Communication Lösung

Anrufe einfach per  
Tastendruck an Kollegen  
weiterleiten

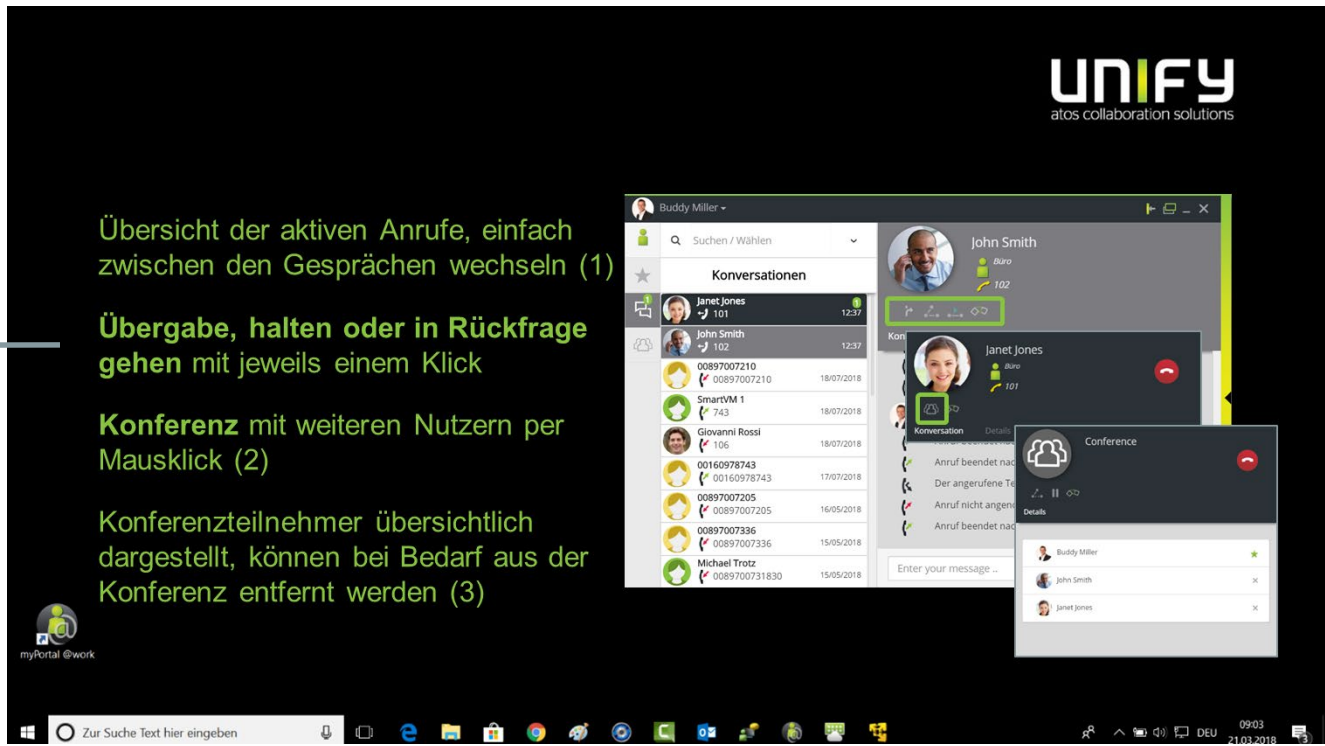
In einer Konferenz werden  
die Teilnehmer  
übersichtlich dargestellt

Übersicht der aktiven Anrufe, einfach  
zwischen den Gesprächen wechseln (1)

Übergabe, halten oder in Rückfrage  
gehen mit jeweils einem Klick

Konferenz mit weiteren Nutzern per  
Mausklick (2)

Konferenzteilnehmer übersichtlich  
dargestellt, können bei Bedarf aus der  
Konferenz entfernt werden (3)



# myPortal @work - Konferenzen

Ihre neue leistungsstarke und nutzerfreundliche Unified Communication Lösung

Konferenz mit bis zu 16 Teilnehmern einfach anlegen per Tastendruck anlegen.

Teilnehmer können manuell oder aber gleich aus den Favoriten(Gruppe) hinzugefügt werden.

**Neue Konferenz** einfach mit dem + Button anlegen

Konferenzdetails und Teilnehmer werden **übersichtlich dargestellt** (2)

Teilnehmer können entweder manuell oder aus Verzeichnissen **schnell und einfach** hinzugefügt werden (3)

The screenshot displays the myPortal @work interface for creating and managing a conference. The top right corner features the UNIFY logo with the tagline 'atos collaboration solutions'. The main window is titled 'Buddy Miller' and contains a search bar 'Suchen / Wählen' and a 'Konferenz' section. A '+ new conference' button is visible. The conference details for 'Team Meeting' are shown, including a toggle for 'Einwahl mit Gast PIN erlauben', the meeting number '354', and the moderator PIN '566213'. A list of participants is displayed, including 'Jones, Janet', 'Smith, John', and 'Miller, Buddy'. A 'Add participant' dialog box is open, showing fields for 'First name', 'Last name', 'Phone number', and 'E-mail'. The bottom of the screen shows a Windows taskbar with various application icons and a search bar.

Formerly

Siemens Enterprise Communications

# myPortal @work – Sichere VoIP / Softphone\*

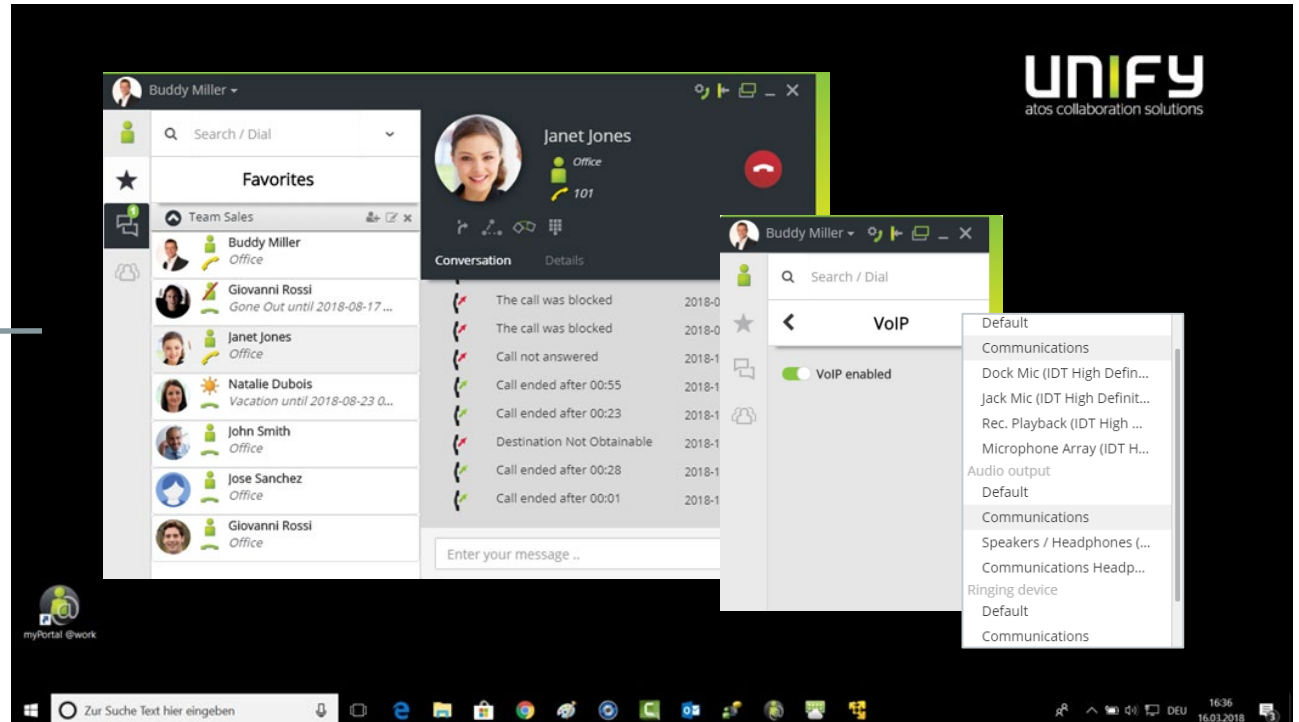
Ihre neue leistungsstarke und nutzerfreundliche Unified Communication Lösung

Sichere WebRTC  
basierte VoIP/Softphone  
Integration

Nur eine Applikation für  
Telefonie und UC für  
Windows

Nutzung von  
OpenScape Business  
Leistungsmerkmalen  
(\*/# Funktionen)

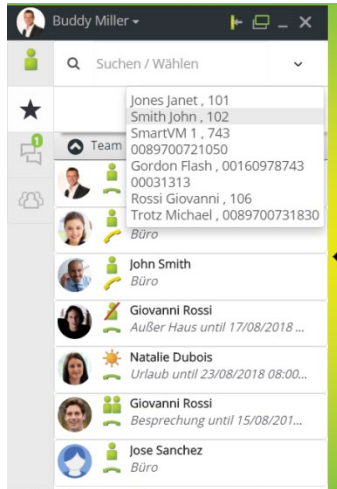
Per Mausklick kann  
VoIP aktiviert werden +  
Auswahl des Audio  
Devices



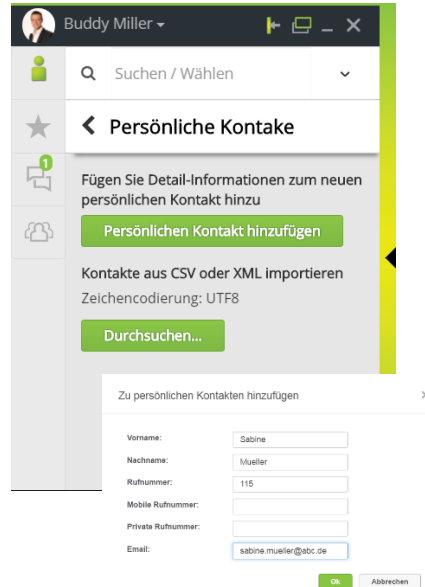
Formerly  
Siemens Enterprise Communications

# myPortal @work – weitere Funktionen

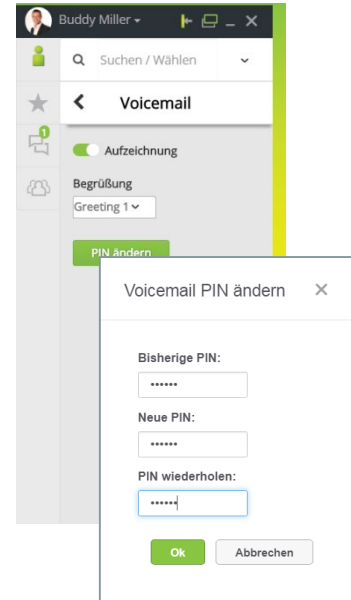
**Wahlwiederholung –**  
letzte gewählte Nummern anrufen



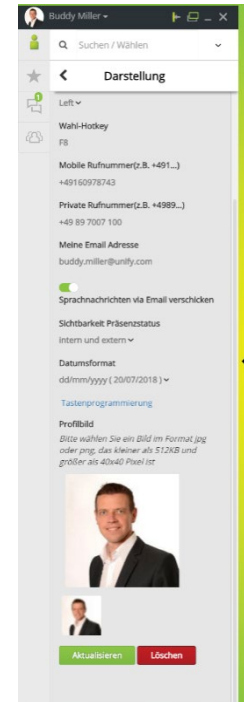
**Persönliche Kontakte –**  
Manuell hinzufügen, importieren oder Outlook Kontakte  
via myContacts importieren



**Visuelle Voicemail –**  
Begrüßung einfach auswählen  
Oder aus sicherheitsgründen das PW ändern



**Einstellungen –**  
Nutzer Konfigurationen einfach ändern



# Das ist myPortal @work



- Intuitiv, skalierbar und flexibel
- benutzerfreundlich, “small footprint”
- WebRTC basierte VoIP Client Integration
- Favoritengruppen
- Notifikationen
- Anrufstatus und Präsenzanzeige
- Konversationen – alles auf einem Klick
- Detaillierte Kontakt/Anruferinformationen
- Pop Up für ankommende/ausgehende Anrufe
- Ad-Hoc und gemanagte Konferenzen
- Voicemail, Chat, Anrufjournal
- Hotkey Wahl mit nur einer Taste
- Suche / Wahl in nur einem Dialog
- Wahl der letzten Nummern
- Client anpassbar (zoom scale)
- Nutzereinstellungen einfach änderbar
- Nur eine Installations-Datei
- Zukunftssicher, basierend auf aktueller Technologie

The screenshot displays the myPortal @work interface. At the top, it shows the user 'Buddy Miller'. Below this is a search bar labeled 'Suchen / Wählen'. A 'Favoriten' (Favorites) section lists several contacts: Buddy Miller (Büro), Janet Jones (Büro), John Smith (Büro), Giovanni Rossi (Außer Haus until 17/08/2018...), Natalie Dubois (Urlaub until 23/08/2018 08:0...), Giovanni Rossi (Besprechung until 15/08/201...), and Jose Sanchez (Büro). A 'Team Sales' group is also visible. On the right, a conversation window is open for Janet Jones (Büro, 101). The conversation history shows missed calls and a voice message. The latest message from Buddy Miller says: 'Hi Janet, please give me a callback later on. We do have a new customer project. Thanks, Buddy'. A text input field at the bottom is labeled 'Enter your message ..' with a 'Senden' button.

# 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

Kalender - Outlook-Datendatei - Outlook

myPortal Termin Was möchten Sie tun?

Eigene Konferenzen verwalten Konferenz starten Anwesenheitsstatus

Sprachnachrichten Faxnachrichten Gespöolte Aufträge

Internes Verzeichnis Externes Verzeichnis Suchen

Einrichtung Hilfe

Januar 2016

22. Januar 2016

Kalender durchsuchen (Strg+E)

FREITAG 22

09 Outlook Kalender Integration:

10 Besprechung via Telco

11

12

13

14

15

Favoriten

Letzte Kontakte

Sales

Dubois, Natalie 103

Jones, Janet 101

Miller, Buddy 102

Smith, John 100

Trotz, Michael 105

Service

Dubois, Natalie 103

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“

The screenshot shows the Outlook 'myPersonal' status menu with options: Büro, Besprechung, Krank, Pause, Außer Haus, Urlaub, Mittagspause, Zu Hause, and Anrufschutz. A 'Status ändern' dialog box is open, prompting the user to select a return time: 30 Min, 1 Stunde, 2 Stunden, or Den ganzen T. The dialog also shows a calendar view for 22.01.2016.

**Höhere Produktivität**  
**Weniger vergebliche Anrufe**

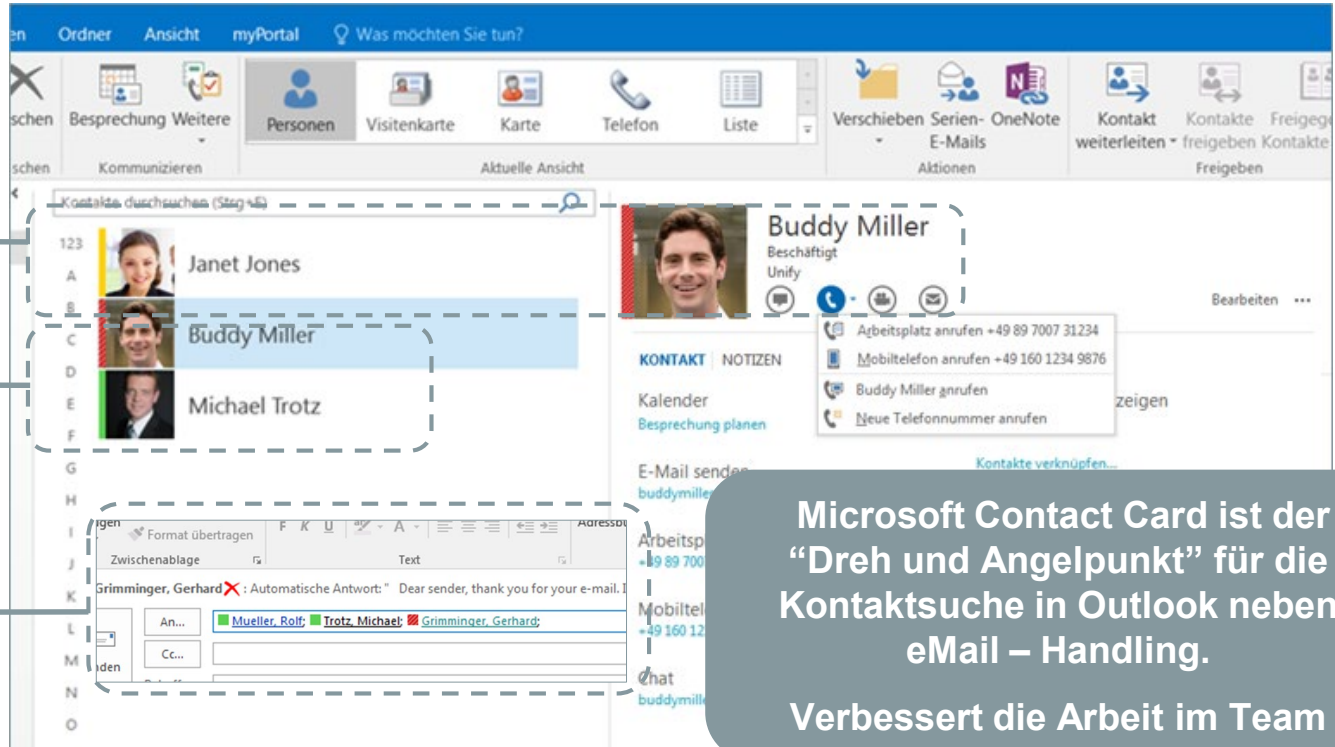
# myPortal for Outlook

## Microsoft Contact Card Integration\*.

Direkte Wahl oder  
Chat aus der  
Contact Card

Abgleich und  
Anzeige des  
Präsenzstatus  
(OSBiz <-> Microsoft)

Präsenzanzeige  
direkt neben der  
eMail Adresse.  
Verbessert die  
Teamarbeit (wer ist  
verfügbar – wer  
nicht?)



Microsoft Contact Card ist der  
“Dreh und Angelpunkt” für die  
Kontaktsuche in Outlook neben  
eMail – Handling.

Verbessert die Arbeit im Team

# Drag & Drop-Konferenz und Web Collaboration

## Niedrigere Betriebskosten, höhere Produktivität

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

Visuelle Verwaltung von Anrufen und Speichern häufig verwendeter Konferenzen

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

The screenshot displays the Microsoft Outlook interface. On the left, a 'UNIFY OpenScape Web Collaboration' window is open, showing a meeting titled 'Sitzung (677989)'. It lists participants: Brust, Michael (Moderator), Dan Smith, and Sandra Bauer. Below the list are options for 'Einladen...', 'Applikationswahl', 'Monitor', 'Chat', 'Dateiablage', and 'Video'. A video thumbnail shows Dan Smith and Sandra Bauer. In the center, a 'Konferenzraum' window is visible, showing a network diagram with participants John Smith, Buddy Miller, and Janet Jones. On the right, the 'Favorites' pane shows a list of contacts: Dubois, Natalie 103, Jones, Janet 101, Miller, Buddy 102, Smith, John 100, Trotz, Michael 105, and Dubois, Natalie 103. At the bottom, a missed call notification is shown: 'Dear Michael Trotz, You have a new Missed Call. Date/Time: 04/29/2014 06:23'. A blue callout box at the bottom right contains the text: 'Keine Konferenzdienste von Drittanbietern mehr Reduzierung unnötiger Reisekosten'.

**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 [Enddatum] erhalte
- Wenn ich einen Anruf am [Datumswerte] erhalte
- Wenn ich einen Anruf zwischen [Startzeit] und [Endzeit] erhalte
- Wenn ich einen Anruf am [Wochentage] erhalte
- Wenn ich einen Anruf von [Personen] erhalte
- Wenn ich einen übergebenen Anruf von [übergabende 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 Enddatum

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

The screenshot shows the Outlook 'Posteingang' (Inbox) window. The ribbon includes 'Datei', 'Start', 'Senden/Empfangen', 'Ordner', 'Ansicht', and 'myPortal'. The 'Verzeichnisse' (Address Books) group is highlighted, showing 'Internes Verzeichnis' (Internal Address Book) and 'Externes Verzeichnis' (External Address Book). A search bar is visible with the text 'Was möchten Sie tun?'. Below the ribbon, a contact list is displayed with columns for 'Nebenstelle', 'Rückkehrzeit', 'Nachname', 'Vorname', 'Mobil', 'Assistent', 'Extern 1', and 'Extern 2'. The list includes contacts like John Smith, Janet Jones, Buddy Miller, Natalie Dubois, Floor Peters, Michael Trotz, Maria Sanchez, Susanne Mueller, and others. A search results window is overlaid on the right, showing a list of contacts with dates. A callout box on the right explains different types of imported address books.

Nebenstelle	Rückkehrzeit	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 10:18	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				

**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 OpenScape Business-Netzwerk eingegebenen OpenScape Business-Benutzer sind automatisch verfügbar.

Kein Suchen in mehreren Verzeichnissen mehr  
Zeitersparnis und weniger Frustration

# Persönliche Benachrichtigungen

## Höhere Produktivität, geringere Schulungskosten

Immer über eingegangene Sprach- oder 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 checked="" 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**

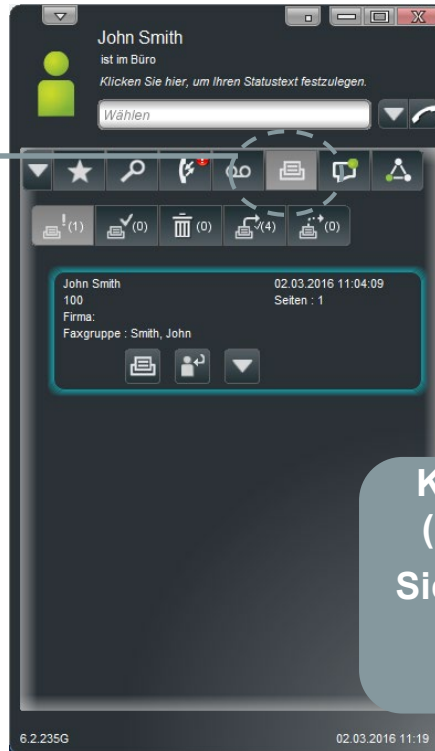
# Faxeingang

## 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**



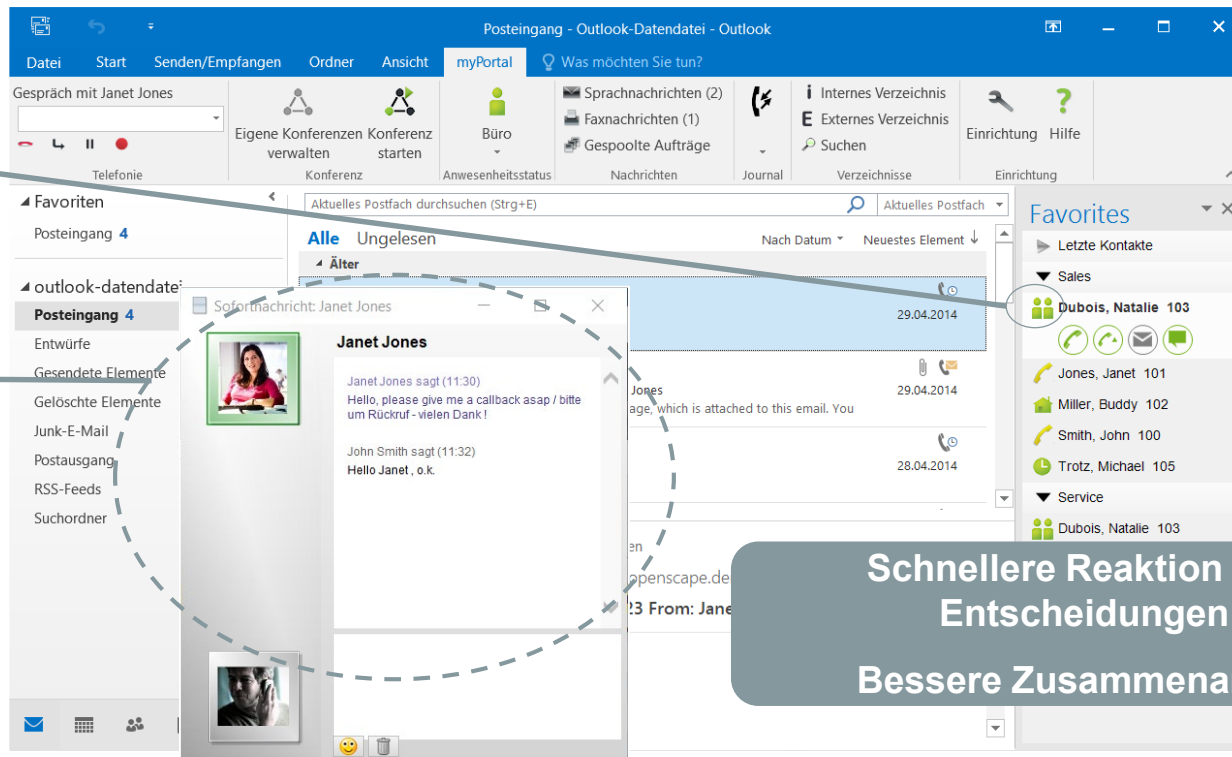
# Instant Messaging

## Höhere Produktivität und Mitarbeiterzufriedenheit

Schnelle Kommunikation mit Kontakten aus Ihrer Favoritenliste

Schnellwahl „Buttons“ – direkte Wahl per Mausklick

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



# 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-Mail

Übersicht

Sprachnachrichten	2
Faxnachrichten	1
Journal	1

Gehe zu

Web und Windows durchsuchen

12:20 02.03.2016

# 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-		

Professioneller, automatischer Kundendienst

Geringer Schulungsaufwand durch intuitive Benutzeroberfläche

# Anrufjournal

## Höhere Produktivität, verbesserte Arbeitsabläufe

Ihr Anrufjournal enthält die Anrufhistorie. Konzentrieren Sie sich nicht darauf, sich zu erinnern, wen Sie bereits angerufen haben und wen nicht.

Additive Informationen wer 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 tabs for 'Alle', 'Offen', 'Entgangen', 'Angenommen', 'Intern', 'Extern', 'Ankommend', 'Gehend', and 'Geplant'. Below the tabs is a 'Filter' input field. The main area is a table with columns: 'Startdatum', 'Startzeit', 'Rufnr.', 'Nachname', 'Vorname', 'Firma', 'Richtung', 'Dauer', 'Domäne', 'Gespräch abgeschlossen', and '\*Call Info'. The table is filtered for 'Heute (22)'. The first row is highlighted, and a dashed box around it shows a detailed view of the call record, including 'VoiceMail', '\*Group call answered by: Buddy Miller', '\*Picked up by: Buddy Miller', and '\*Forwarded from: Buddy Miller'.

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		✓	
22.01.2016	12:25	101	Jones	Janet		<<	00:00:01		✓	

Keine Anmeldung bei mehreren Voicemail-Systemen

Verbesserter Kundenservice

# Favoritenliste

## Höhere Produktivität und Mitarbeiterzufriedenheit

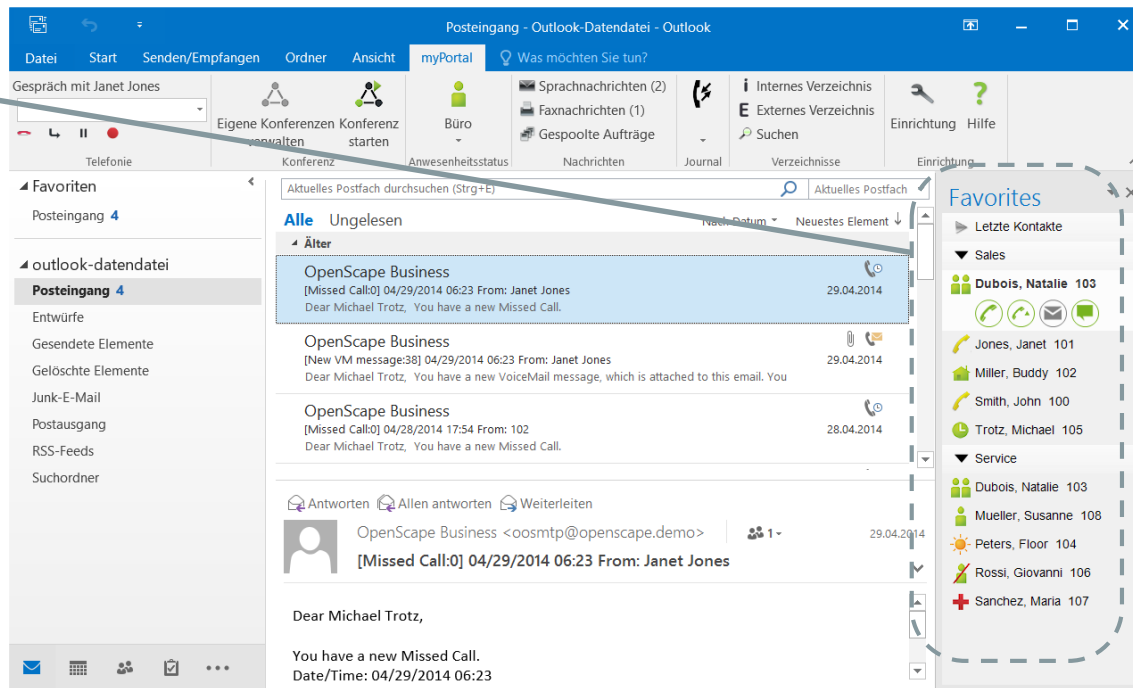
Anzeigen aller Favoriten in einer Ansicht unabhängig von ihrem Standort;

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 composite screenshot illustrating a workflow. On the left, a Microsoft Word document displays an email notification: "Dear Michael Trotz, You have a new Missed Call. Date/Time: 04/29/2014 06:23 Calling Number: 101 Contact: Janet Jones". On the right, a web browser window shows the Unify contact page. The page title is "Kontakt" and it contains a form with fields for "Vorname", "Nachname", "Firma", "Anzahl der Mitarbeiter", "Email", "Telefon (geschäftlich)", "Land", and "Wie können wir Ihnen weiterhelfen?". A dashed box highlights the phone number "49 (0) 800 8 22 22 72" in the "Telefon (geschäftlich)" field. A callout box on the right contains the text: "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

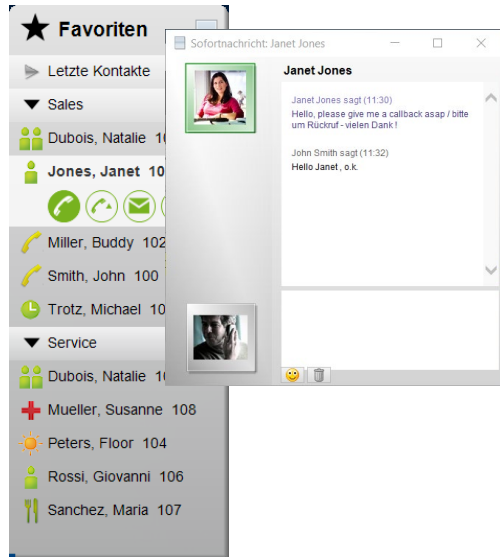
The screenshot shows the Outlook 'Posteingang' (Inbox) window. A missed call notification from 'OpenScape Business' is highlighted. A 'Status ändern' (Change Status) dialog box is open, showing options like 'Zurück im Büro' and 'CallMe-Dienst aktivieren'. The 'CallMe-Dienst aktivieren' option is selected, and the phone number '+49 555 777 111 1234' is entered in the dropdown menu. The dialog box also has 'OK' and 'Abbrechen' (Cancel) buttons.

**Besserer Kundenservice**  
**Verbesserte Teamzusammenarbeit**

# Social Media Integration

Contact your business partners more efficient

## OpenScope Business Anwender



Fügen Sie Ihre Geschäftspartner zu Ihrer Favoritenliste hinzu.

## Geschäftspartner



 (IM Provider mit XMPP Support)



## 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.

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



# myAttendant

## Höhere Produktivität, geringere Schulungskosten

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

Anrufübergabe an verfügbare Mitarbeiter, die sofort mit Kunden sprechen können

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



**Leistungsstarkes  
Verwaltungstool  
für Empfangsmitarbeiter, den  
Büro- oder Teamleiter**

**Sehr geringer  
Schulungsaufwand; intuitive  
Benutzeroberfläche**

\*Je nach vom Benutzer gewährten Berechtigungen

Formerly  
Siemens Enterprise Communications

# 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	

Agent	Status
ContactCenter	Online
Sales	Online
100	Online
101	Online
Service	Online

Typ	Datum / Uhrzeit	Agent	Nachricht
i	23.10.2014 14:41:29	100	Möchte mehr Infos zur OpenScape Business /
?	26.11.2014 12:20:51	100	Ask about a contact person for sales / Frage na

Contact Center mit vielfältigen Funktionen mit integriertem OpenScape Business-Anwesenheitsstatus

Besserer Kundenservice und bessere Erstkontakt-Bearbeitung

# Vielen Dank für Ihre Aufmerksamkeit!



**Telefongesellschaft Münster**  
**Dominik Luther**



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

**Tel 02501 97372-0**

**Fax 02501 97372-3000**

**Email [info@telefongesellschaft-ms.de](mailto:info@telefongesellschaft-ms.de)**

**Web [www.telefongesellschaft-ms.de](http://www.telefongesellschaft-ms.de)**