



Communication Solutions



4+ Jetzt mit Mobility- und Collaboration-
Funktionen – in neuem Design!

ProCall Enterprise

Kommunizieren und erfolgreich zusammenarbeiten.
Unified Communications-Software für Unternehmen.



// Unified Communications & klassische CTI



ProCall Enterprise

Effiziente Kommunikation. Im Unternehmen.

Unified Communications- und CTI-Lösung zur
Verbesserung kommunikationsintensiver Arbeitsabläufe

Als Pionier der Computer Telefonie Integration (CTI) hat ESTOS seine Wurzeln in jenen Technologien, die eine Brücke zwischen Computer und Telefonie darstellen und heute das Fundament von erfolgreichen Unified Communications Lösungen sind. Seit 1997 verbessern die ESTOS Produkte Arbeitsabläufe in kommunikationsintensiven Geschäftsbereichen von Unternehmen. Die Client-Server-Lösung ProCall Enterprise ist der innovative und vielfach ausgezeichnete Bestseller des Portfolios.

Unified Communications

Unified Communications (UC) ist eine direkte Folge der Konvergenz der IT- und TK-Welt. Diese Bereiche nähern sich immer weiter an, um schließlich zu verschmelzen. In der Vergangenheit wurden verschiedene Kommunikationsmittel getrennt voneinander entwickelt, vertrieben und benutzt. Auch basierten sie auf verschiedenen Netzwerken (z.B. E-Mail und Telefon). Angetrieben durch die Verlagerung von Kommunikation in IP-basierte Netze, schlägt Unified Communications die Brücke zwischen den unterschiedlichen Kommunikationsformen. UC ist also ein ganzheitlicher Ansatz, bei dem bekannte Technologien aus dem IT- und TK-Bereich in einem neuen Konzept integriert werden.

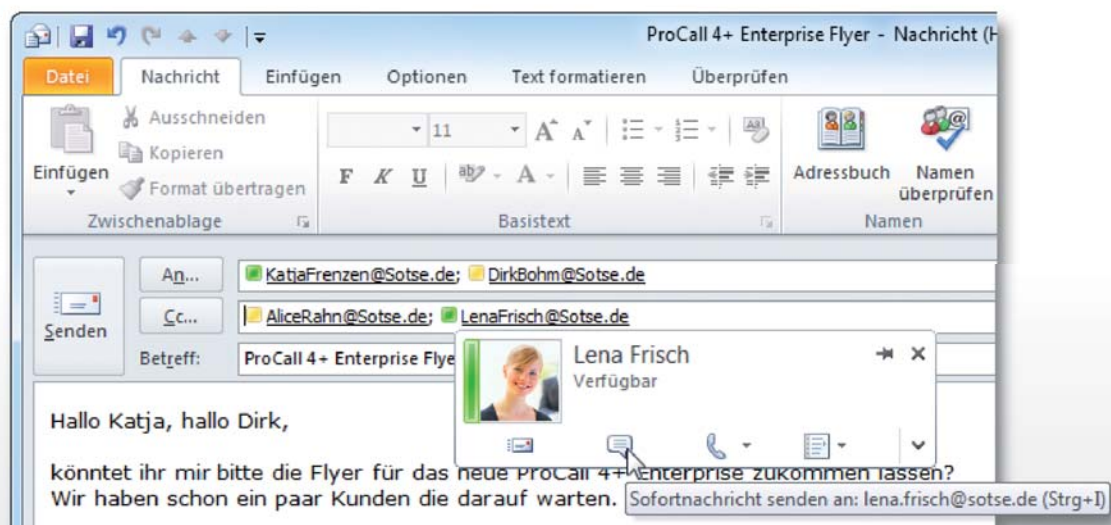
Erfolgreich kommunizieren

Das Ziel von UC ist es Kommunikationsprozesse zu vereinheitlichen, die Mitarbeiter zu entlasten und gleichzeitig die Kundenzufriedenheit zu steigern. Dies wird zum einen durch die Bereitstellung der UC-Lösung für alle Mitarbeiter erreicht. Zum anderen durch die Integration verschiedener Netze, Systeme, Medien und Unterneh-

mensanwendungen wie z.B. E-Mail, Computer Telefonie Integration (CTI), Präsenz-Management oder Instant Messaging an einem typischen PC-Arbeitsplatz.

Das Wertversprechen von UC: *Mehr Business Value durch die Optimierung kommunikationsintensiver Geschäftsprozesse.* Um dies einzulösen bietet ESTOS mit der Client-Server-Plattform ProCall Enterprise eine professionelle Unified Communications-Lösung für mittelständische Unternehmen, die sich einfach mit gängiger ITK-Infrastruktur verschränken lässt.

ProCall Enterprise umfasst CTI, Präsenz-Management, Instant Messaging und Funktionen zur Verbesserung der Zusammenarbeit (Collaboration) im Unternehmen sowie über die Unternehmensgrenze hinaus (Federation). Es ist für das perfekte Zusammenspiel mit Ihrer bestehenden ITK-Infrastruktur optimiert, z.B. für Microsoft Office, Groupware Systeme wie Microsoft Exchange mit Outlook, Lotus Notes und Tobit David, CRM-, ERP- und Fachanwendungen sowie Windows Terminal-, Citrix- und gängige Virtualisierungs-Technologien.



Integration in Microsoft Office



UC im Unternehmen

Das Fazit der frühen Berlecon Studie (2008) „Unified Communications im Mittelstand“ war, dass die Auswahl der technischen Lösung und ein Partner auf Augenhöhe entscheidend für die erfolgreiche Umsetzung einer Unified Communications-Lösung sind. Die neueste Studie (2010) von Berlecon „UC meets Business“ zeigt, dass zukünftig die Themen externe Vernetzung (Federation) und Integration in Geschäftsprozesse (CEBP) neben der Optimierung der Kundenkommunikation und der Einbindung mobiler Mitarbeiter im Fokus stehen.

Eine zukunftsfähige Lösung sollte also, neben dem Investitionsschutz, über eine Architektur verfügen, die sich einfach und schnell in die bestehende ITK-Infrastruktur integrieren lässt. Dazu muss sie Standard-Protokolle (z.B. SIP/SIMPLE oder XMPP) unterstützen, die eine Zusammenarbeit über die Unternehmensgrenze hinaus ermöglichen.

Was ist CTI?

Computer Telefonie Integration (CTI) bezeichnet die Verknüpfung der Welt der Telekommunikation (TK) mit der Welt der Informationstechnologie (IT). Mit CTI kann man aus Computerprogrammen heraus automatisch Anrufe aufbauen, annehmen und beenden. Dazu ermöglicht CTI mittels Rückfrage und Weiterleitung die Vermittlung von Gesprächen und den Aufbau von Konferenzschaltungen. Typische CTI-Programme signalisieren dem Benutzer alle Zustände seiner Telefon-Endgeräte, egal ob es sich um schnurgebundene oder mobile Endgeräte handelt. Die Integration mit der Datenverarbeitungswelt kann auf verschiedenen Ebenen erfolgen: Integration der Datendienste, Integration auf Anwendungsebene und Integration in die Benutzeroberflächen.

Aus Sicht der CTI unterscheidet man grundsätzlich zwei Architekturen, wobei auch Mischvarianten möglich sind:

First Party – der einzelne Arbeitsplatz

Für Einzelplatzlösungen wird eine direkte Verbindung zwischen Telefon und Computer genutzt. Diese kann auch über das LAN erfolgen.

Third Party – Teams, Partner, Kontakte

In Netzwerklösungen erfolgt die Steuerung und Kontrolle der Telefone und ihre Zuordnung zu Nutzern zentral auf einem Server, der neben Anwendungen zur komfortablen Administration, in der Regel über zusätzliche, intelligente Dienste verfügt. Diese stellen die Grundlagen für eine Zusammenarbeit im Team zur Verfügung und schaffen dadurch neuen Nutzen und erheblichen Mehrwert gegenüber Einzelplatzlösungen. ProCall Enterprise verfügt über eine äußerst leistungsfähige und skalierbare Third Party CTI-Implementierung, die mit nahezu allen VoIP-, Hybrid- oder klassischen TDM-Telefonanlagen zusammenspielt.

Was heißt Verbesserung der Zusammenarbeit?

Heute sind die Kommunikationsmittel Telefon, E-Mail und verstärkt auch Instant Messaging elementare Bestandteile vieler Bereiche des Geschäftslebens und damit der Zusammenarbeit im Unternehmensumfeld. Mit neuen Medien und Anwendungen (z.B. Desktop Sharing) ergeben sich zu den nutzenstiftenden Funktionen auch praktische Herausforderungen: Nutzer und Administratoren sollen nicht überfordert werden; wirtschaftlich soll ein optimaler Investitionsschutz geboten und Nachhaltigkeit gefördert werden. ProCall Enterprise vereinheitlicht die Nutzung typischer Kommunikationsdienste, so dass die Nutzer Ihre eigentliche Aufgabe in Ihrem individuellem Geschäftskontext optimal erfüllen können und die damit verbundenen Prozesse insgesamt vereinfacht werden.



ProCall Enterprise

Bessere Zusammenarbeit. Zwischen Unternehmen.

Federation als zukünftige Schlüsseltechnologie zur Verbesserung der Zusammenarbeit zwischen Organisationen

Die Idee sozialer Netzwerke auf Basis webbasierter Technologien erreicht die Unternehmen. Die neue Schlüsseltechnologie Federation ermöglicht dabei verbesserte Zusammenarbeit über die Unternehmensgrenze hinaus. Mit Federation können Organisationen heute auf der Basis offener Standards (SIP/SIMPLE & XMPP) sicher Präsenz-Informationen und Instant Messaging-Nachrichten austauschen. ESTOS steht in Europa an der Spitze dieser Entwicklung und kann Lösungen für verschiedene Federation-Szenarios bereitstellen.

Was ist Präsenz-Management?

In der Welt klassischer CTI-Konzepte standen nicht die Benutzer, sondern ihre Telefonleitungen im Mittelpunkt („leitungszentrierte Architektur“). Hier hieß es „Leitung 177 – Franz Müller – besetzt“. ProCall Enterprise, als SIP basierte UC-Plattform, setzt auf einer neuen „personenzentrierten Architektur“ auf: „Natürlich“ steht hier die Person als kommunizierendes Wesen an erster Stelle! Konsequenterweise heißt es daher nun: „Franz Müller – beschäftigt – im Gespräch“ oder „Franz Müller – beschäftigt – im Termin bis 12:00“. Wenn man dazu noch neue Medien in das Kommunikationskonzept integriert, ergeben sich aus diesem Kontext folgende Fragen: Ist die Person, mit der ich kommunizieren möchte, erreichbar? Über welches Medium kann ich Kontakt aufnehmen? Die Antworten hierzu liefert das in ProCall Enterprise integrierte Präsenz-Management-System. Es verknüpft mit jedem Benutzer die sogenannte Präsenz-Information. Diese wird nach definierten Regeln aus den Stati mehrerer Dienste gebildet (z.B. Telefonie-, Kalender- und System-Dienst). Die Präsenz-Information gibt dynamisch über die Erreichbarkeit eines Kommunikationspartners Auskunft.

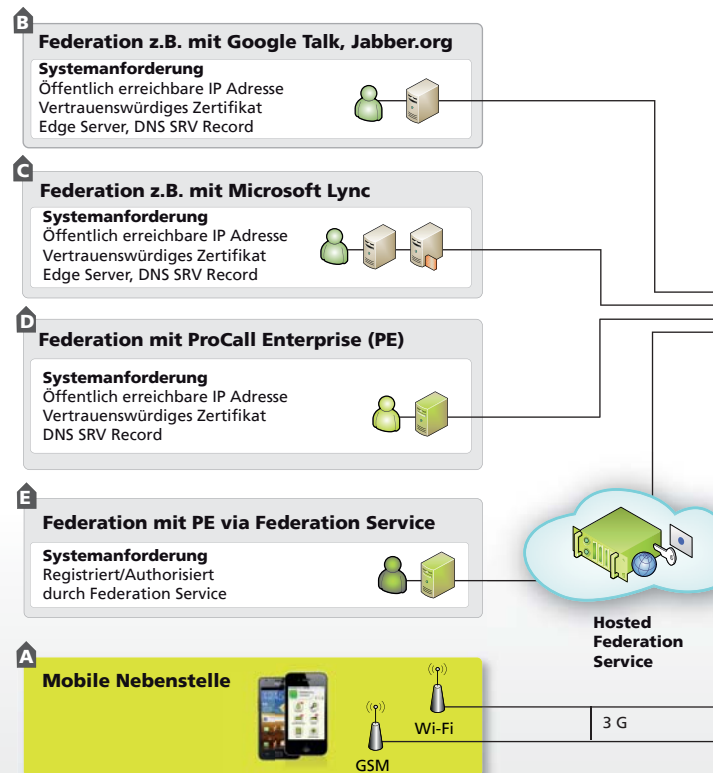
Was ist Instant Messaging?

Am typischen Büroarbeitsplatz dominieren heute zwei Medien: das Telefon zur Sprach-Kommunikation (ein synchrones Medium) und die E-Mail für den überwiegenden Teil des Schriftverkehrs (ein asynchrones Medium) für die weniger zeitkritische Kommunikation.

Durch die laufende Optimierung der Netzwerke und die steigende Akzeptanz bei den Nutzern etabliert sich dazu eine weitere, relativ junge Konversationsmethode, bei der schriftlich kommuniziert wird: Das Instant Messaging (IM, Chat).

Bei dieser Methode kommunizieren zwei oder mehrere Nutzer mittels Textnachrichten. Die Nachrichten werden dabei in Echtzeit mittels eines Push-Verfahrens ausgetauscht – für kurze Rückfragen oft genau das Richtige. Die beiden Dienste Präsenz-Management und Instant Messaging ergänzen das Telefon und die E-Mail hervorragend. Sie ermöglichen den Nutzern eine situationsgerechte Kontaktaufnahme und Ansprache.

In dieser Topologie werden u.a. die verschiedenen Arten der Federation abgebildet. Unternehmen A föderiert mit verschiedenen anderen Unternehmen (B,C,D,E) parallel und auf unterschiedliche Arten.





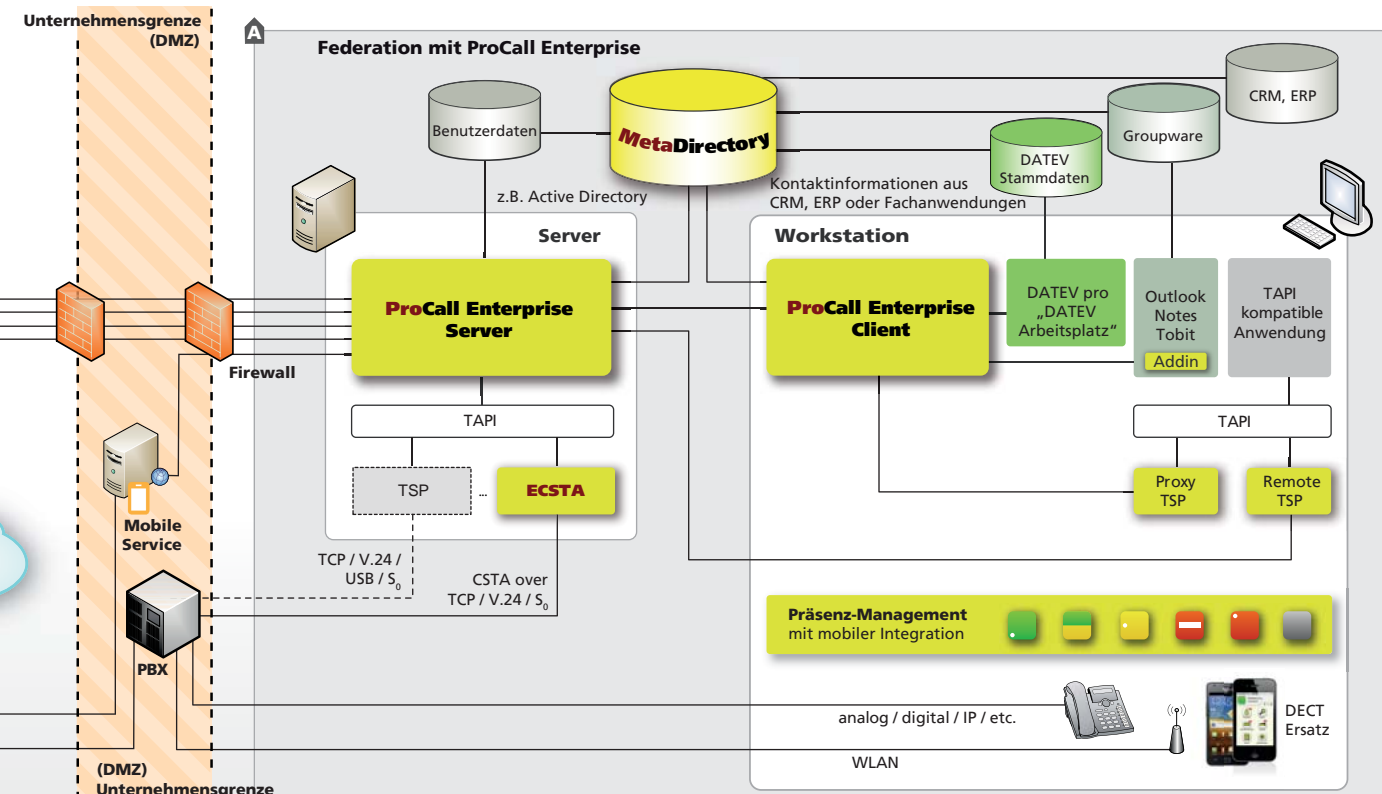
Was ist Federation?

Eine Federation (Föderation) ist ein besonderes Vertrauensnetz für die Nutzer von IT- und TK-Systemen, das eine gesicherte Struktur für die Kommunikation zwischen Organisationen, meist Unternehmen, schafft. Im Rahmen dieser Struktur legt jede Organisation für sich die Qualität der Information fest, die sie preisgeben möchte, und entscheidet, welche Dienste und Systeme für den Austausch dieser Informationen genutzt werden dürfen.

Typische Kommunikationsdienste, die heute im Rahmen einer Federation genutzt werden können, sind Präsenz-Management und Instant Messaging (Chat). Das Präsenz-Management innerhalb einer Federation ermöglicht es, Präsenz-Informationen über die Unternehmensgrenze hinweg, z.B. mit Partnern oder Kunden, auszutauschen.

Ist jemand online und gerade erreichbar, kann man ad hoc Kontakt über das Telefon aufnehmen, eine Kurznachrichte senden und sofort eine Antwort erwarten (Instant Messaging). Darüber hinaus bietet ProCall auch weitere Funktionalitäten: Es besteht z.B. die Möglichkeit, sich über die Präsenz-Status-Änderung einer bestimmten Person informieren zu lassen (Tagging). Eine äußerst hilfreiche Funktion, wenn man auf die Rückkehr einer Person an den Arbeitsplatz wartet, weil man eine dringende Information benötigt.

Auffällig ist hierbei die Ähnlichkeit mit Funktionen von sozialen Netzwerken. ESTOS sieht daher die Federation als Schlüsseltechnologie für den Einsatz von Web 2.0 Anwendungen im Unternehmensumfeld.



Übersicht einer typischen Gesamtlösung mit Federation



ProCall Enterprise

Bessere Zusammenarbeit. Im Team.

Effiziente Zusammenarbeit innerhalb der Grenzen eines Unternehmens, in Teams und abteilungsübergreifend

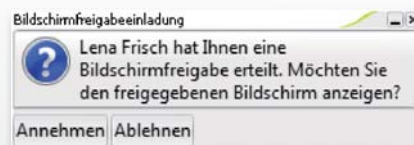
Zusammenarbeit ist heute ein zentraler Bestandteil der Leistungs- und Wettbewerbsfähigkeit eines Unternehmens. Mit Collaboration, dem ProCall Desktop Sharing, stärken Sie professionell die Teamfähigkeit in Ihrem Unternehmen und fördern die zielgerichtete Zusammenarbeit von Mitarbeitern.

Was ist Collaboration?

Das Wort Collaboration leitet sich vom lateinischen Wort „colaborare“ ab, was so viel wie die Zusammenarbeit in einer Gruppe bedeutet. Innerhalb eines Unternehmens ist eben diese Zusammenarbeit von hoher Bedeutung, damit die gemeinsamen Ziele erfolgreich umgesetzt werden können.

Der heutige Arbeitsalltag stellt hohe Anforderungen an Vielkommunikierer: Hohe Erreichbarkeit über eine breite Palette von Kommunikationskanälen (Telefon, E-Mail und Instant Messaging), gepaart mit Auskunftsfähigkeit, sind Standard. Jede kleine Verbesserung, die zu einer Erleichterung der Arbeitsabläufe führt, entlastet den Mitarbeiter und räumt ihm damit mehr Spielraum bei seiner eigentlichen Tätigkeit ein. Genau hier setzen alle Collaboration-Funktionen von ProCall Enterprise an.

Neben Präsenz-Management, Instant Messaging und der Verbesserung der organisationsübergreifenden Zusammenarbeit auf der Basis der Federation, den damit verbundenen offenen Standards (SIP/SIMPLE) und sicheren Protokollen (TLS), bot ProCall Enterprise bis dato schon zahlreiche Funktionen, die die Zusammenarbeit zwischen den Mitarbeitern innerhalb eines Teams oder abteilungsübergreifend verbessert haben. Beispiele bilden der ProCall Monitor oder die Einbindung von Kalenderinformationen. Zusätzlich erweitert sich ProCall Enterprise mit dem Desktop Sharing auch um eine Funktion, welche die Zusammenarbeit in kleinen und mittelständischen Unternehmen mithilfe einer visuellen Komponente verbessert, die Arbeitsabläufe so vereinfacht und gleichzeitig die Problemlösungskompetenz eines Unternehmens erhöht.



ProCall Hauptfenster – Kontextmenü

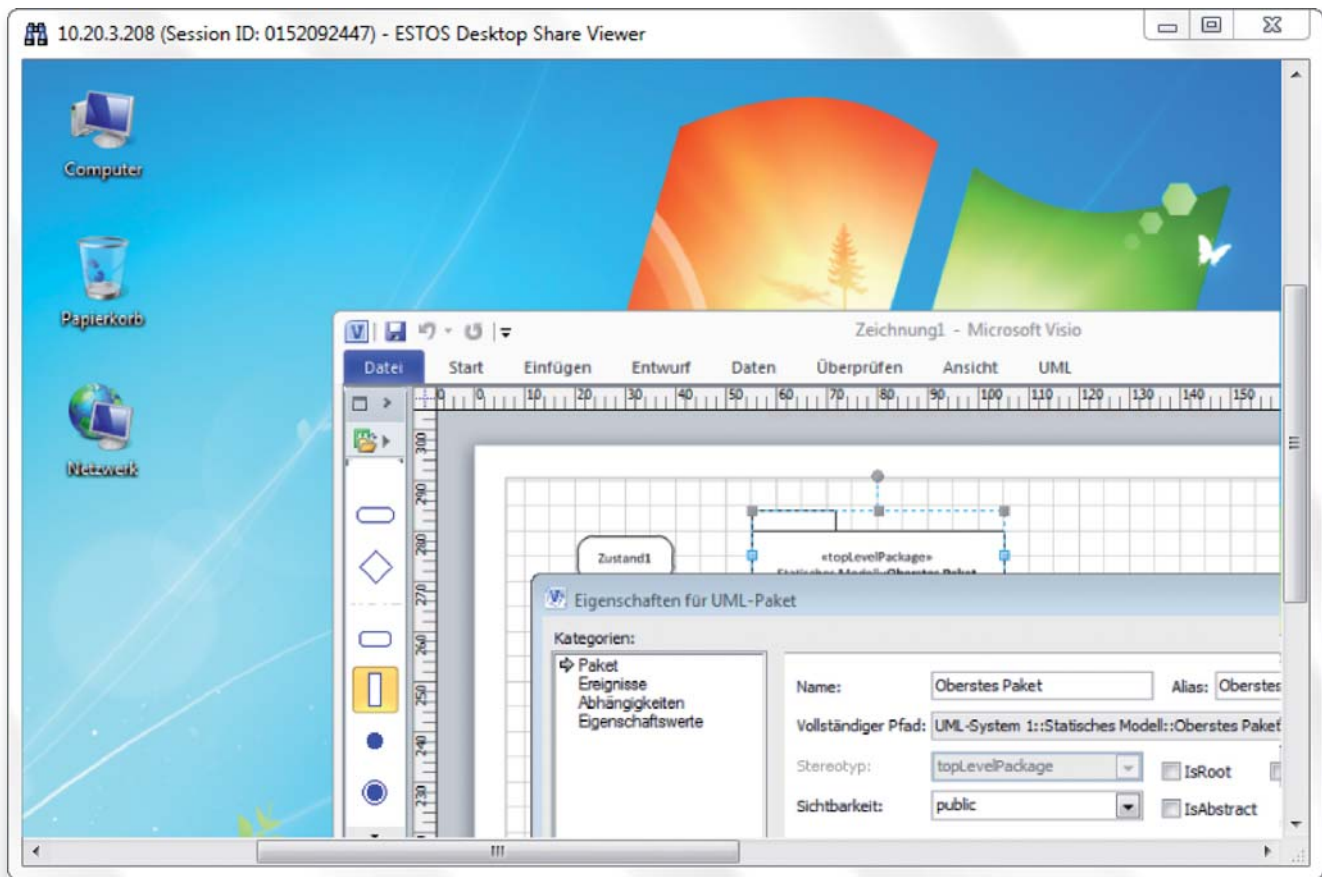


Desktop Sharing

Im Vergleich zu Spezialanwendungen, die aufgrund hoher Kosten meist wenigen Nutzern vorbehalten sind, ermöglicht die Desktop Sharing-Funktion von ProCall Enterprise die Nutzung der wesentlichsten Funktionen ohne Aufwand. ProCall Nutzer können unkompliziert eine Bildschirmfreigabe anfordern oder den eigenen Bildschirm freigeben. Das führt umgehend zu einer besseren und effizienteren Zusammenarbeit.

Praktischer Nutzen

Technische oder Verständnis-Probleme am PC lassen sich oft aufgrund ihrer Komplexität nicht über das Telefon oder per E-Mail klären. Hier setzen die Desktop Sharing-Funktionen von ProCall Enterprise an. Denn die Sicht auf den Desktop des Gesprächspartners bietet häufig die Möglichkeit einer schnellen und unkomplizierten Problemlösung. Für die Nutzer birgt dies durch Entfall von endlosen Rückfrageschleifen eine enorme Zeitersparnis.



ProCall Desktop Sharing-Fenster



ProCall Enterprise

Agilität der Nutzer fördern. Arbeitsabläufe optimieren.

Sich wiederholende Tätigkeiten vereinfachen
und Fehlerquellen ausschalten

Die Aufgabe des ProCall Clients ist es, kommunikationsintensive Arbeitsabläufe, z.B. in der Auftragsabwicklung, dem Kundendienst oder dem Vertrieb, zu optimieren. Technisch gesehen geht es darum UC- und CTI-Funktionen mit Groupware-, CRM-, ERP- oder Fachapplikationen intelligent zu „verweben“, damit der einzelne Nutzer spürbar weniger Aufwand bei seinen Tätigkeiten hat und an Agilität gewinnt.

Was ist ProCall Enterprise?

ProCall Enterprise ist eine Unified Communications-Lösung mit CTI, Präsenz-Management und Instant Messaging zur Verbesserung der Zusammenarbeit in Unternehmen und mittels Federation über die Unternehmensgrenze hinaus. Sie optimiert die Geschäftsprozesse in kommunikationsintensiven Bereichen entscheidend. Die modular aufgebaute Client-Server-Lösung für das Microsoft Windows- und Office-Umfeld verfügt über leistungsfähige Bausteine, die auf jeder Ebene eine tiefe Integration mit der existierenden EDV- und TK-Infrastruktur ermöglichen und darüber hinaus zu wichtigen Zukunftstechnologien kompatibel sind.

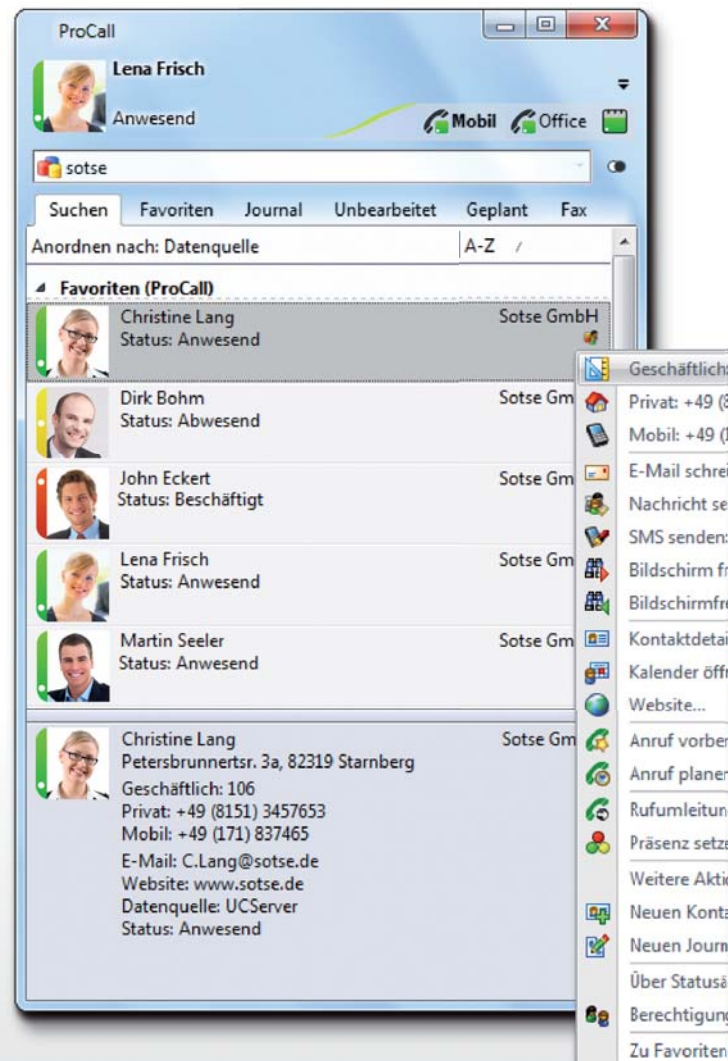
Was zeichnet ProCall Enterprise aus?

Stetige Innovationen machen das Produkt zum technologieführenden, trendsetzenden Original, an dem sich der Wettbewerb orientiert. ProCall Enterprise ist von einer Vielzahl von Technologiepartnern aus der Telekommunikations- und Informationstechnologie-Welt zertifiziert, die ausnahmslos die zuverlässige Funktion und den reibungslosen Betrieb der Lösung bestätigen.

Wie funktioniert ProCall Enterprise?

Der ProCall Enterprise Server dient der Administration der Nutzer und Berechtigungen und bietet Sicherheit durch Authentifizierung. Hier werden zentrale Log-Daten und Journale geführt. Ebenso erfolgt hier die Integration der Datenbanken. Der Server kontrolliert und steuert zentral die Leitungen CTI-fähiger Telefone. Verschiedene Dienste können über ein Entwicklungskit (SDK) eingebunden werden. Zur Kommunikation mit anderen Clients und Servern werden spezielle Treiber (Remote TAPI Service Provider) zur Verfügung gestellt. Deren transparente Implementierung von Microsoft TAPI gewährleistet uneingeschränkte Kompatibilität zu allen Microsoft TAPI-fähigen Applikationen und Groupware-Lösungen.

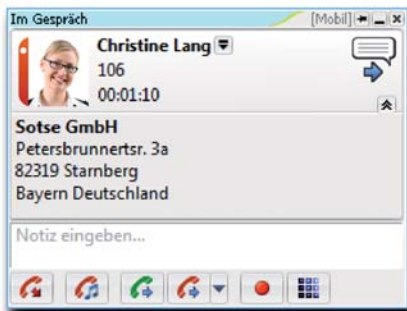
Der ProCall Enterprise Client ist in optimierten Varianten für die Groupware-Systeme Microsoft Outlook/Exchange, Lotus Notes und Tobit David InfoCenter erhältlich. Zusätzlich zur Komfort-Wahlhilfe-Funktionalität verfügt der Client über Kontakt-, Journal- und Aufgabenverwaltung. Herausragend sind die Teamfunktionen, die flexibel in nahezu jedes Szenario integrierbar sind. Outlook- oder Notes-Kalenderanbindung, Instant Messaging sowie SMS-Services runden die Lösung ab.





Schneller Zugriff auf Kontaktinformationen

Das übersichtliche Hauptfenster ermöglicht intuitive und einfache Bedienung. Die Suche ist kontaktbasiert und kann mit Filtern optimiert und firmenspezifisch angepasst werden. In einem Arbeitsgang kann der gefundene Kontakt geöffnet bzw. im Kontext einer Geschäftsanwendung weiterbearbeitet werden. Bei eingehenden Anrufen öffnet sich der dazugehörige Kontakt im gewünschten Umfeld (Pop-up). Unbekannte Rufnummern können bequem Kontakten zugeordnet oder in einen neuen Kontakt übernommen werden.



Haupt- und Gesprächsfenster

Jederzeit kompetent aussagefähig

Das Pop-up, das automatische Öffnen der Kontaktdaten bei eingehendem Anruf, auch ohne dass ein Gespräch angenommen werden muss, ermöglicht eine kurze Vorbereitung und eine kundenindividuelle Ansprache. Es ist frei konfigurierbar: Welche Masken sich öffnen, ob diskrete Sprechblase, Groupware-Kontakt oder CRM-, ERP- oder Fachanwendung, bestimmt der Nutzer individuell.

Ähnlich flexibel können Journale auf individuelle oder Team-Bedürfnisse angepasst werden. Die Information zu einem Anruf in Abwesenheit kann an eine beliebige Adresse als E-Mail zugestellt und verpasste Anrufe können auf Mausklick getätigt bzw. geplant werden. Auch bei abgehenden Gesprächen lassen sich Informationen zum angewählten Kontakt anzeigen.

Gesprächsnotizen und Projektzuordnung

Kurzinformationen und Notizen zu Gesprächen, z.B. Gesprächspartnern, können bequem erfasst werden und stehen im entscheidenden Moment persönlich oder im Team zur Verfügung. Zuordnung zu Projektkennziffern oder Mandanten sowie Schnittstellen zur zentralen Auswertung dieser Daten, gehören ebenfalls zum Leistungsumfang.

Nahtlose Integration mit Geschäftsanwendungen

Bei abgehenden Anrufen bietet die Integration von ProCall Enterprise in Microsoft Windows und Office die Möglichkeit, Rufnummern und persönliche Kontakte direkt aus nahezu allen Anwendungen auszuwählen. Die sogenannte Office-Integration ermöglicht eine nahtlose Integration in Oberflächen von Microsoft Office-Anwendungen und Lotus Notes sowie vielen anderen Geschäftsanwendungen.



ProCall Enterprise

Unterwegs profitieren. Mit Apps für iPhone, iPad und Android.

Sicherer Zugriff auf Ihre Kommunikationsplattform
ProCall Enterprise mit mobilen Endgeräten

Mit der rasanten Verbreitung von Smartphones und Tablet-PCs hat ESTOS seine Lösungsbausteine für Unified Communications & CTI zum Thema Mobilität erweitert. Mitarbeiter können nun ihre Kommunikationsprozesse auch von unterwegs effizient gestalten, um die Zusammenarbeit im Unternehmen weiter zu verbessern. Durch eine sichere und nahtlose Integration der Apps für iPhone, iPad und Android in die Unified Communications- (UC-) Lösung ProCall Enterprise, sowie in die bestehende TK-Infrastruktur, wird die Erreichbarkeit Ihrer Mitarbeiter optimiert.

Die wichtigsten Funktionen

Optimiert für den mobilen Einsatz, stellt ProCall Mobile die wichtigsten Funktionen in einer für jede Smartphone-Plattform ergonomisch abgestimmten nativen App zur Verfügung. Von unterwegs auf die bestehenden Unternehmenskontakte zugreifen, Anrufe tätigen, umleiten und durch Präsenz-Management erkennen, ob Kollegen sich im Gespräch befinden oder am Arbeitsplatz verfügbar sind – alle Funktionalitäten tätigt der Anwender schnell und unkompliziert über wenige Touch-Gesten. Beim Design der Apps wurde besonderen Wert auf die komfortable Bedienung gelegt, sodass im beruflichen Alltag die einfache Anwendung zu jeder Zeit gewährleistet ist. Die Aktionen leiten sich intuitiv aus dem Design ab.

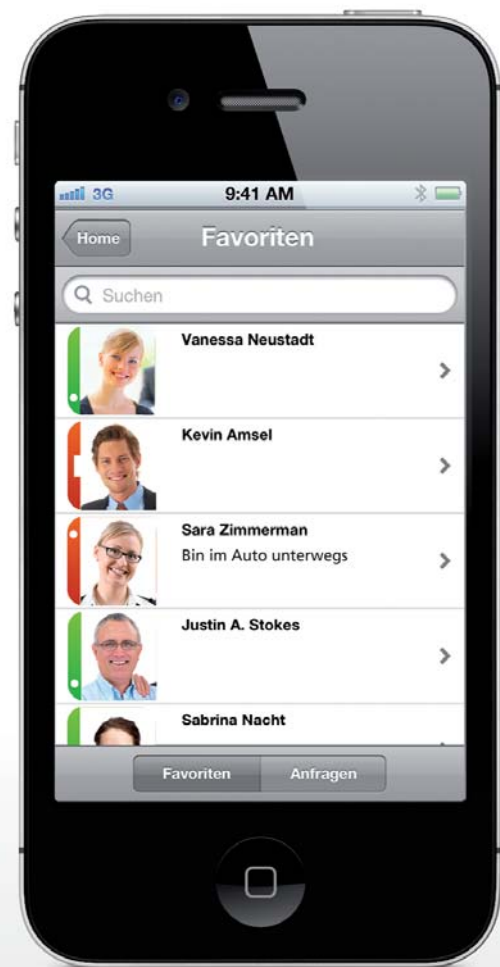
Persönliche Favoriten mobil im Zugriff

Unterwegs kann auf die Kontaktdetails der persönlichen Favoriten, die mit dem Office-Arbeitsplatz automatisch synchronisiert werden, zugegriffen werden. ProCall Mobile ermöglicht die Initiierung eines Telefongesprächs, das Verschicken einer SMS, das Schreiben einer Instant Message oder den unkomplizierten Start einer Straßennavigation zum gewählten Kontakt. Mit dem Präsenz-Management von ProCall Mobile behalten Sie jederzeit den Überblick, ob ihr Kontakt für Sie erreichbar ist und entscheiden sich situativ für die passende Form der Kontaktaufnahme. Sie sehen, ob der Kontakt aufgrund einer Besprechung beschäftigt ist oder ein Telefongespräch auf einer seiner Nebenstellen führt.

Eigene Erreichbarkeit steuern

Es besteht zu jedem Zeitpunkt die Möglichkeit seine Erreichbarkeit zu steuern, was den Kommunikationsablauf entscheidend lenkt. Ihre Kontakte können sehen, wie und wann Sie erreichbar sein möchten und wählen abhängig von Ihrer Entscheidung die Art der Kontaktaufnahme. Falls Sie zum Beispiel im Auto unterwegs sind,

stellen Sie über die App Ihre Präsenz auf „abwesend“ und ergänzen mit der Information „Bin im Auto unterwegs“. So wissen Ihre Ansprechpartner, dass Sie die nächste Zeit telefonisch über die Freisprecheinrichtung Ihres Smartphones oder Autos kontaktiert werden können – hier würden eine E-Mail- oder Instant Message, ebenso wie eine SMS, bei der Fahrt nur stören.



ProCall Mobile – Favoriten



Anrufe nachvollziehen

Das vom ProCall Enterprise bekannte Anrufjournal ist ebenso mobil verfügbar. Wurden Sie auf Ihrer Nebenstelle angerufen und konnten das Gespräch persönlich nicht entgegennehmen, hilft Ihnen ProCall Mobile die verpassten Office-Anrufe von unterwegs nachzuholen. Falls Sie ein Gespräch vom Tischtelefon geführt haben und dieselbe Nummer, ohne sie im Smartphone-Telefonbuch gespeichert zu haben, wiederholt kontaktieren möchten, so können Sie auf das Anrufjournal zurückgreifen und Ihren Anruf wiederholen.

Fernbedienung fürs Tischtelefon

Haben Sie sich schon einmal gewünscht, die Rufweiterleitung Ihres Tischtelefons nachträglich auf eine beliebige andere Rufnummer umzustellen? Mit ProCall Mobile haben Sie auch mobil Zugriff auf Ihr Tischtelefon und ändern die Rufumleitung auf einen beliebigen Kontakt aus Ihrem Telefonbuch.

Sie haben außerdem die Option, eine beliebige Rufnummer von Ihrem Smartphone am Tischtelefon zu wählen. Sie entscheiden sich nur, welches Tischtelefon Ihr bevorzugtes Gerät ist und starten vom Smartphone einen Anruf, den Sie am Tischtelefon führen möchten.

Geplante Anrufe erledigen

Planen Sie Ihre Anrufe am Arbeitsplatz und arbeiten Sie diese einfach mit ProCall Mobile von unterwegs ab. So behalten Sie immer den Überblick über den Status der Bearbeitung und können entscheiden, welchen Anruf Sie als nächstes geplant haben. Konnten Sie ein geplantes Gespräch nicht endgültig schließen, hinterlegen Sie hinter diesem eine Notiz. Später, z.B. am Arbeitsplatz, können Sie diese einsehen und weiter bearbeiten oder den Anruf wiederholen.

Chats im Überblick

Die letzten Instant Messages von Kollegen, Geschäftspartnern und Kunden können Sie jederzeit in der App einsehen und gegebenenfalls fortsetzen. So haben Sie die zuletzt ausgetauschten Informationen stets im Blick. Neue Instant Messages werden hervorgehoben, so dass gewährleistet wird, dass keine Antwort übersehen oder vergessen wird. Nutzen Sie den Chat, wenn Sie Ihrem Kontakt „stille“ Informationen zukommen lassen möchten, wenn ein Telefongespräch nicht angebracht oder möglich ist.

Finden, statt suchen

Mit ProCall Mobile finden Sie sicher und schnell Ihren gewünschten Kontakt in allen an ProCall Enterprise angebunden Datenquellen. Die Speicherung der Kontaktinformation auf Ihren Smartphone entfällt, was einen entscheidenden Sicherheitsvorteil gegenüber der Synchronisation über Ihren Arbeitsplatz-PC darstellt. Außerdem können Sie sicher sein, dass die Kontaktinformationen immer aktuell sind. Das erspart Ihnen viel Zeit.

FMC (Fixed Mobile Convergence)

ProCall Mobile wurde mit Unterstützung von FMC- (Fixed Mobile Convergence-) Lösungen entwickelt. So wird ein Gespräch am Smartphone im Präsenz-Management System der Unified Communications- (UC-) Lösung ProCall Enterprise berücksichtigt. Befinden Sie sich im Gespräch, so wird allen Kontakten der Präsenzstatus signalisiert. Die für FMC-Lösungen typische One Number-Unterstützung, gilt auch für die Steuerung der Nebenstelle vom Smartphone aus.

Sicherheit

ProCall Mobile wurde unter Berücksichtigung von BYOD (Bring Your Own Device) entwickelt und speichert selbst keine Daten auf dem Smartphone. Zur Anmeldung an der Unified Communications- (UC-) Lösung ProCall Enterprise werden Benutzername, Passwort und eine aus dem Internet erreichbare HTTPS-Adresse benötigt. Die bestehenden Sicherheitsregeln zur Änderung des Benutzerpassworts gelten auch für ProCall Mobile.



ProCall Enterprise

Alles im Überblick. Mit persönlicher Note.

Alle wichtigen Informationen individuell
und übersichtlich anordnen

Die ActiveContacts-Technologie in ProCall stellt den Gesprächspartner - den Kontakt - in den Mittelpunkt. Das Präsenz-Management, inklusive der Integration von Telefonie- und gängigen Kalenderdiensten, dient dazu, dass Sie immer im Bilde sind, wann und über welches Medium Ihre Ansprechpartner erreichbar sind. Die Informationen können nach persönlichen Vorlieben strukturiert werden und verleihen dem Client im administrierbaren Rahmen eine persönliche, individuelle Note.

Was sind ActiveContacts?

ActiveContacts sind Kontakte, über die Sie mehr erfahren. Der ProCall Server verknüpft alle ihm bekannten Kontakte mit Informationen und Aktionen verschiedener Services. Zu diesen Services gehören Telefonie-, Kalender- und persönliche Präsenz-Management-Services, die umfassend über die Erreichbarkeit eines Kontakts Auskunft geben. Dies ermöglicht auch die Einbindung von Kontakten, die über keine CTI-Anbindung verfügen: ein wesentlicher Vorteil gegenüber klassischen CTI-Anwendungen.

Im Urlaub – Was tun?

Natürlich profitiert auch die Telefonie-Welt von den neuen Funktionen. Denn für die eigenen Endgeräte lassen sich Anrufumleitungen individuell und Szenario-basiert einrichten und aktivieren. Über das Setzen eines Präsenz-Status (Abwesenheit) kann das passende Umleitungs-Szenario (Leitung 1 auf Mailbox, Leitung 2 auf Handy) aktiviert werden. Für die Endgeräte anderer Teilnehmer können im Rahmen gültiger Berechtigungen Anrufe herangeholt und Umleitungen überwacht, gesetzt und gelöscht werden.

The screenshot shows the 'ProCall Monitor' interface with a grid of contact cards. The cards are organized into columns and rows. The first column shows 'Rudolph Müller [145]' and 'Eva Gwendt [117]'. The second column shows 'John Eckert [127] umgeleitet auf [333]' and 'Martin Seeler SOTSE GmbH'. The third column shows 'Petra Hauser [131]' and 'Robert Wagner [115] umgeleitet auf [158]'. The fourth column shows 'Christoph [106]' and 'Dirk SOTSE GmbH'. Below the grid, there are four labels with arrows pointing to specific cards: 'Verfügbar Mit Info' points to Rudolph Müller, 'Verfügbar Externer Kontakt' points to John Eckert, 'Beschäftigt Im Gespräch' points to Robert Wagner, and 'Abw Term' points to Dirk SOTSE GmbH.

Besprechung – Wann wieder da?

Mit der Partnerleiste sehen Sie die Erreichbarkeit Ihrer aktiven Kontakte auf einen Blick. Sie sehen, wer angerufen wird, wer sich im Gespräch befindet, wer beschäftigt ist oder nicht gestört werden will. Darüber hinaus erkennen Sie auch, wer abwesend ist, wann er wieder zu erwarten ist und welches die Gründe für seine Abwesenheit sind. Einen typischen Anwendungsfall außerhalb der Telefonie-Welt bietet die Verschränkung mit dem Outlook-Kalender. So können Sie z.B. auch Kalender-User und Ressourcen wie Besprechungsräume in Ihrem Monitor gruppieren.

Immer den Überblick

ActiveContacts und multifunktionale Schaltflächen können zu beliebigen Gruppen in zwei Hierarchiestufen logisch zusammengefasst werden. Diese lassen sich am Desktop frei positionieren. Im Grundzustand können auch Active Directory- bzw. serverbasierte Kontakte als „Active Contacts“ übernommen werden. Damit Sie im Bedarfsfall immer auf alle verfügbaren ActiveContacts zurückgreifen können, gibt es eine Default-Gruppe, die alle ProCall Benutzer beinhaltet.

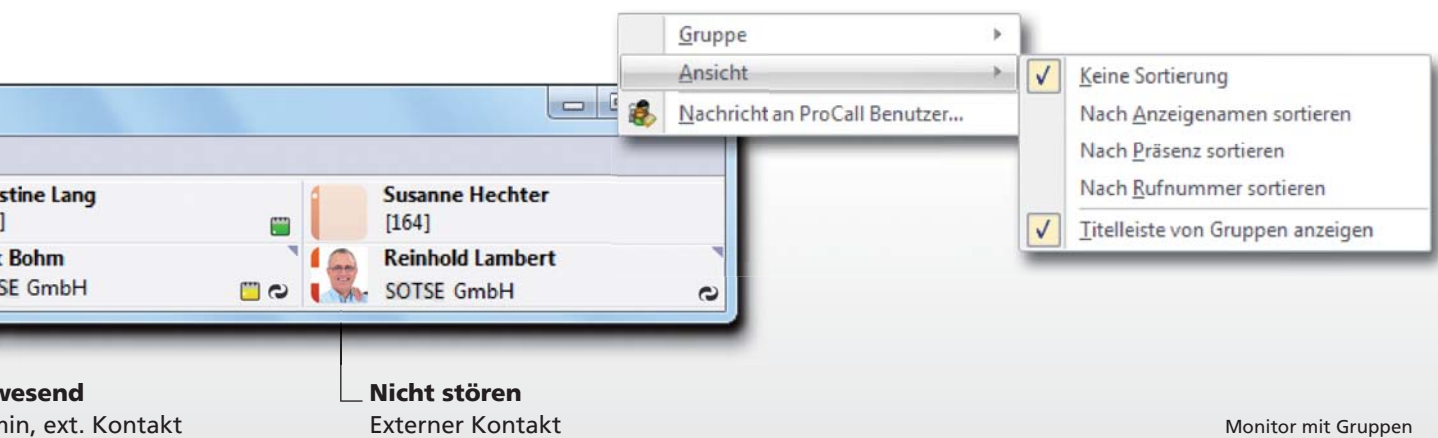


Individuelle Note

ProCall Enterprise lässt sich frei am Bildschirm platzieren oder am seitlichen, oberen oder unteren Bildschirmrand, auch im diskreten „AutoHide“-Modus wie die Windows Programmleiste, „docken“. Die Gruppierung der Kontakte und Schaltflächen kann jeder Nutzer völlig frei nach seinem persönlichen Ordnungsempfinden vornehmen. So können neben Standorten, Organisations- und Abteilungsstrukturen auch virtuelle Projekt-Teams und „MyFriends“ gruppiert werden. Ein Kontakt kann mehreren Gruppen zugeordnet sein.

Nachricht an alle!

Die einzelnen Nutzer können mittels komfortablem, integriertem Instant Messaging-System Kurznachrichten austauschen (chatten). Für externe Partner können Kurznachrichten via SMS (Option) verschickt werden. In jedem Fall werden empfangene und versendete Nachrichten auch mittels Historie erfasst. So lassen sich ganze Gruppen adressieren und mehrere Teilnehmer gleichzeitig informieren.



Monitor mit Gruppen

ActiveContacts mit CTI

Für CTI-fähige User steht die gesamte Bandbreite an Funktionalität eines „Multifunktions-Taste“ zur Verfügung. Dies beinhaltet eine zum ActiveContact gehörige dynamische Signalisierung von Zuständen (verfügbar/beschäftigt/abwesend/bitte nicht stören), CTI-Funktionen und Aktionen, die sich auslösen lassen. So können Sie Anrufe bequem heranholen, Rufumleitungen aktivieren oder Zielwahltasten definieren. Es können aber auch beliebige benutzerdefinierte Aktionen eingerichtet werden. So lässt sich beispielsweise ein Systemcode senden, der einen Türöffner auslöst.

Nichts vergessen – Journale und Aufgaben

Anrufe in Abwesenheit und nicht erreichte Gesprächspartner managen Sie mit umfangreichen, konfigurierbaren Journalen und Aufgaben. Hervorzuheben sind personalisierte Journale, die Auskunft über Gespräche mit einem Kontakt geben, wenn gewünscht auch in Gruppen oder unternehmensweit. Microsoft Outlook Nutzer profitieren von einer Integration dieser Funktionen in die Anwendung. Rückrufe, erneuter Gesprächsaufbau und Notizen zu Anrufen lassen sich komfortabel und mit minimalem Zeitaufwand bearbeiten.



ProCall Enterprise

Läuft wie ein Uhrwerk. Auf solider Plattform.

Geringe Aufwände für Integration, Konfiguration und Administration minimieren Kosten

Das Herzstück von ProCall Enterprise stellen die zentralen Serverdienste dar. Diese gliedern sich in Benutzerverwaltung, Telefonie-Integration, Schnittstellendienste, Datenbanken, Statusüberwachung, SIP und zentrales Anruferjournal. Einfache, unkomplizierte Konfiguration und minimaler Administrationsaufwand im laufenden Betrieb bestimmen das Bild.

Zentrale Serverdienste

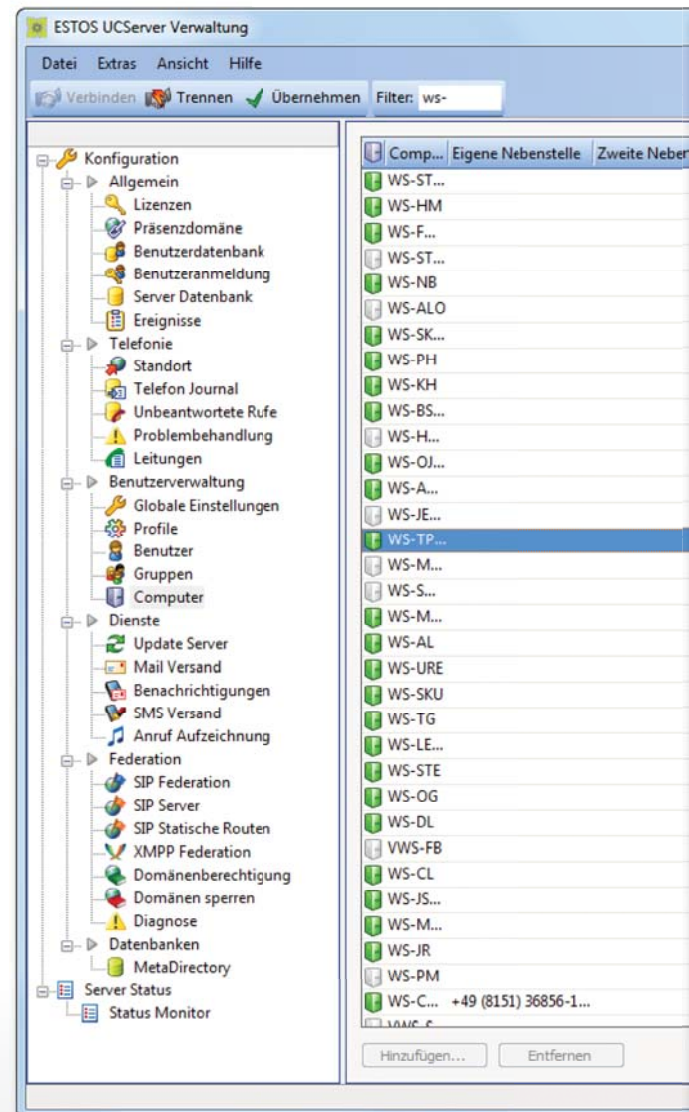
Der ProCall Enterprise Server stellt verschiedene zentrale Serverdienste, Konfigurationen und Administrationen für Clients und Anwendungen auf einer rigiden, skalier- und kaskadierbaren Plattform zur Verfügung. Die Verbindung zu IP-, Hybrid- oder klassischen Telefonanlagen erfolgt über diese Plattform. Sie bietet Mechanismen für Fallback und Reconnect, die den Server auch einen Ausfall der Telefonanlage unbeschadet überstehen lassen und sorgt für einen Reconnect der Clients, falls die Server-Hardware wegen eines Wartungsfalls nicht verfügbar war. Für den Betrieb ist keine Windows Domäne nötig.

Benutzer und Telefone

Im Rahmen der Telefonie-Anbindung des Servers werden die Endgeräte bzw. Leitungen der Telefonanlage als Ressourcen für die Computer Telefonie verfügbar gemacht. Mit der Benutzerverwaltung erfolgt die Zuordnung der Leitungen zu Personen bzw. Computern und eine individuelle, je nach Szenario auch sehr differenzierte Rechtevergabe, wie z.B. die Chef/Sekretärin-Schaltungen, kann eingegangen werden. Die Verwaltung der Nutzer kann auch über das Microsoft Active Directory erfolgen, was Aufwand und Kosten spart. Optional ist ebenfalls eine Integration mit anderen Benutzerverwaltungssystemen möglich.

Schnittstellendienste

Der Server verfügt über Schnittstellen zur Interaktion mit diversen Anwendungen. Hier können sowohl Benachrichtigungsdienste eingerichtet, als auch die Hardware für die Anrufaufzeichnung eingebunden werden. Die Schnittstellen lassen sich frei konfigurieren. Zusätzlich gibt es ein Entwicklerkit (SDK) mit Beschreibung der Software, der Schnittstellen und Beispielen zur Integration mit Anwendungen Dritter.





ProCall Enterprise

Aufgaben lösen. Auch Anspruchsvolle.

Lassen Sie Ihr Projekt von den Erfahrungen des Technologieführers ESTOS profitieren

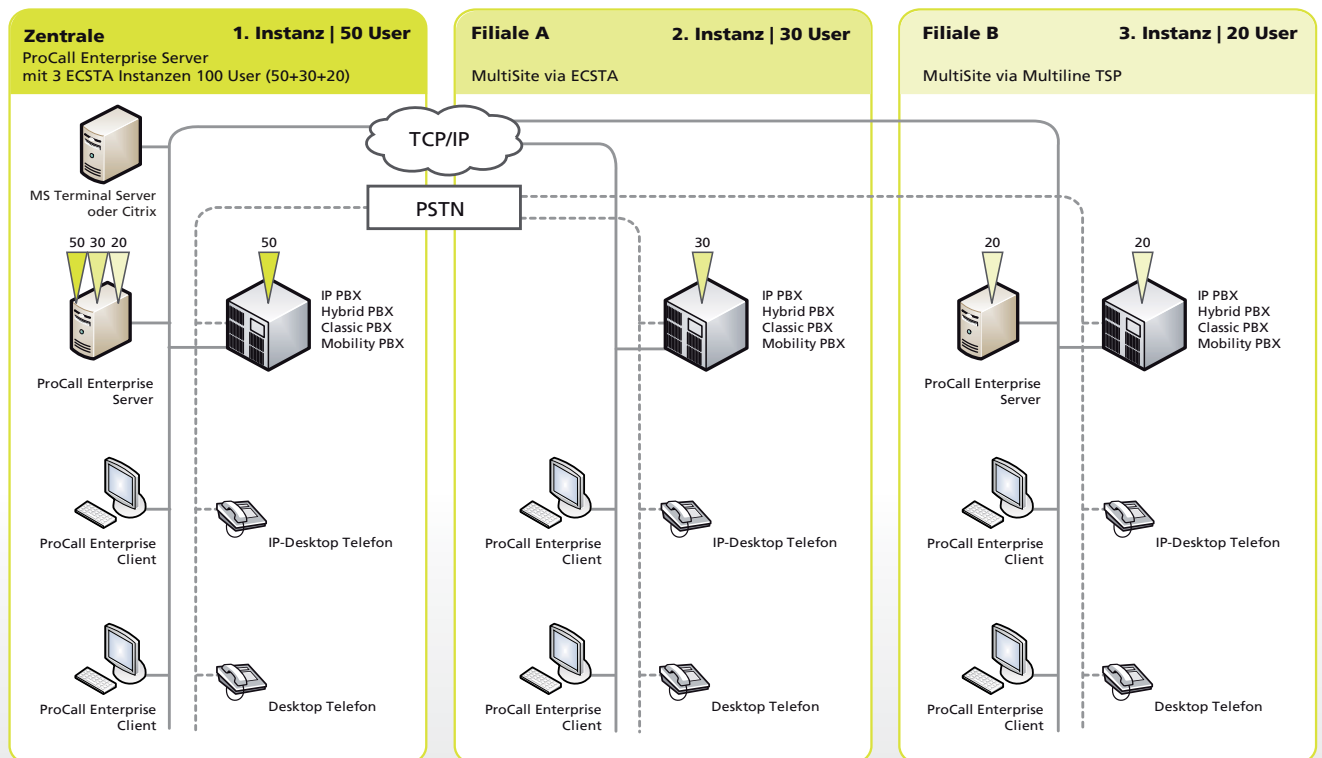
Intelligente Treiber für Standard-Client-Anbindung und vernetzte Systeme ermöglichen die jeweils optimale Anbindung. Optional stehen auch native Anlagentreiber und sogenannte Middleware für verschiedene Systeme zur Auswahl. So lassen sich unbegrenzt skalierbare MultiSite- und MultiVendor-Szenarien z.B. in Citrix Cluster-Lösungen mit Load Balancing realisieren.

Intelligente Treiber und Middleware

Für die Kommunikation zwischen Client und Server kommen Treiber zum Einsatz. Diese stellen den Zugriff auf die Telefonie für zwei Leitungen über Microsoft TAPI zur Verfügung. Für anspruchsvolle Szenarios mit vernetzten Servern existiert eine spezielle, hoch performante Treiber-Variante (MultiLine). Viele Telefonanlagenhersteller halten Treiber für die Umsetzung ihrer proprietären Protokolle auf die Standards CSTA und TAPI bereit. Einige Hersteller bieten jedoch keine Treiber oder erfüllen die hohen Anforderungen des Marktes nur unzureichend. Als Alternative stellt ESTOS Middleware unter der Marke ECSTA Serie in 32- und 64-Bit-Versionen für viele Systeme zur Verfügung. Diese entstand in enger Kooperation mit den Herstellern, was eine geprüfte und zuverlässige Funktion gewährleistet.

MultiSite und MultiVendor

Mit diesen Treibern bzw. der Middleware lassen sich hoch skalierbare Lösungen mit mehr als 1000 Teilnehmern pro Anlage realisieren. Beim Zusammenschluss von Unternehmen besteht beispielsweise die Notwendigkeit, auf mehrere Standorte verteilte Anlagen (MultiSite) von unterschiedlichen Herstellern (MultiVendor) zu integrieren. Dies lässt sich mit ProCall Enterprise einfach realisieren. So kann an jedem Standort die Präsenz-Information jedes Teilnehmers innerhalb des kompletten Netzes angezeigt werden. Zu den Kompetenzen von ESTOS zählen komplexe Projekte im Windows Terminal Server- und Citrix Umfeld. ProCall Enterprise kommt auch bei für Load Balancing geclusterten Citrix Server-Lösungen zum Einsatz.



Topologie MultiSite mit WTS/Citrix



Installation und Erstkonfiguration

Leicht verständliche Wizards erlauben eine einfache Installation und Erstkonfiguration der ProCall Enterprise Software. Administratoren können in größeren Installationen die Client-Software auch automatisiert über MSI-Mechanismen verteilen.

Erst testen, dann kaufen

ProCall Enterprise steht, wie alle ESTOS Produkte, unter www.estos.de in einer kostenlosen 45-Tage lauffähigen Vollversion ohne Registrierung zum Download bereit. So können Sie in Ihrem spezifischen Umfeld die Software auf Herz und Nieren prüfen, bevor Sie Ihre Kaufentscheidung treffen.

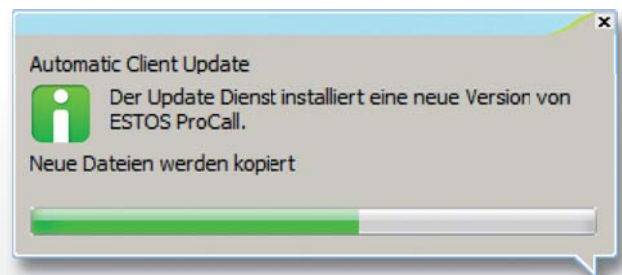
Lizenzschlüssel für die Vollversion erhalten Sie bei unseren Distributionspartnern, beim qualifizierten Systemintegrator und im spezialisierten Fachhandel.

Computername	Eigene Nebens...	Zweite Neben...	Update Server	Update Dienst	Client Software	Zuletzt angeme...
WORKSTATION	+498912345117		CTI-Server.esto...	4.0.0.3 x86	4.0.0.690 DE	07.02.2011 18:4...
WORKSTATION	+498912345116		CTI-Server.esto...	4.0.0.3 x86	4.0.0.690 DE	07.02.2011 18:4...
WORKSTATION	+498912345115		CTI-Server.esto...	4.0.0.3 x86	4.0.0.690 DE	07.02.2011 18:4...
TERMINAL					unbekannt	unbekannt
NETBOOK	+498912345116				unbekannt	unbekannt
NETBOOK	+498912345120				4.0.0.690 DE	07.02.2011 18:4...
LAPTOP					4.0.0.690 DE	07.02.2011 18:4...
LAPTOP					4.0.0.690 DE	07.02.2011 18:4...
EXCH					4.0.0.690 DE	07.02.2011 18:4...
D					4.0.0.690 DE	07.02.2011 18:4...
APPLIKATIONS			CTI-Server.esto...	4.0.0.3 x86	4.0.0.690 DE	07.02.2011 18:4...

Server Remote Installation

Automatischer Client-Update

ProCall Enterprise wird kontinuierlich weiterentwickelt. Bugfixes und Optimierungen innerhalb eines Releases erhalten ESTOS Kunden in der Regel kostenlos. Um Clients mit minimalem Aufwand auf den gewünschten aktuellen Stand zu bringen, besteht die Möglichkeit eines automatischen Client-Updates, das zentral vom Server aus gesteuert und überwacht werden kann.



Client Update Info



ProCall Enterprise

Mehr Business Value. Für Ihr Unternehmen.

Setzen Sie die Erfolgsformel mit ProCall Enterprise schnell und unkompliziert um

Das Wertversprechen von Unified Communications lautet, die Effizienz der Nutzer und damit den sogenannten Business Value zu steigern, der den Wert einer Investition für ein Unternehmen darstellt. Unified Communications-Lösungen steigern insbesondere dann den Business Value, wenn sie mit Geschäftsapplikationen sinnvoll verflochten werden. Daraus resultiert die ESTOS Erfolgsformel: Unified Communications + Integration in bestehende Geschäftsprozesse = mehr Business Value

Das Versprechen

Fast jeder IT-Entscheider sieht sich mittlerweile mit Begriffen wie „Business Value“ und im Rahmen von Unified Communications-Systemen mit „Communication Enabled Business Processing“ konfrontiert und muss den Einsatz neuer Technologien auf Basis spezieller Metriken rechtfertigen. Die Hersteller von Unified Communications- (UC-) Software werben mit Versprechen wie „Effizienzsteigerung“ und „Prozessoptimierung“. Können diese Versprechen wirklich eingelöst werden? Hierfür sollten zunächst einmal die Begrifflichkeiten erläutert werden.

Was versteht man unter Business Value?

„Business Value“ beschreibt den Wert oder Nutzen einer Investition für ein Unternehmen. Zum einen kann es sich um direkte Effekte wie z.B. Kosteneinsparungen handeln. Diese schlagen sich unmittelbar in der Rentabilität eines Projektes nieder. Zum anderen umfasst er auch indirekte Effekte wie die Steigerung der Kundenzufriedenheit. Diese lassen sich nur schwer messen, sollten aber dennoch in die Bewertung einer Investition mit eingehen. Für ein konkretes Projekt ist es notwendig, sich vor Augen zu führen, in welchen Bereichen Business Value durch IT – insbesondere Unified Communications – geschaffen wird.



Integration von Salesforce

Individuum – Team – Unternehmen

Laut einer Studie von Gartner schaffen UC-Lösungen auf drei Ebenen eines Unternehmens Business Value. Auf individueller Ebene verbessern sie die Produktivität und Leistungsfähigkeit. Auf Teamebene ermöglichen sie eine effiziente Zusammenarbeit. Auf Unternehmensebene ist die Integration von Kommunikation in unternehmensweite Anwendungen und Prozesse ausschlaggebend. UC kann hier eine Brücke über mehrere Softwareprodukte wie ERP- und CRM- Systeme schlagen und z.B. die Kundenzufriedenheit erhöhen.

Integration in die Geschäftsprozesse

ProCall Enterprise allein trägt schon zu einer Effizienzsteigerung bei. Sein volles Potenzial spielt es allerdings erst aus, wenn es in die bestehenden Geschäftsprozesse und die dafür genutzte Unternehmenssoftware integriert wird und dadurch Arbeitsabläufe vereinfacht oder komplett automatisiert. Unter einem Geschäftsprozess versteht man eine Folge von logisch zusammengehörigen Aktivitäten, die für das Unternehmen einen Beitrag zur Wertschöpfung leisten.



Integration von Ferrari OfficeMaster 5



CRM-, ERP- und Fachanwendungen koppeln

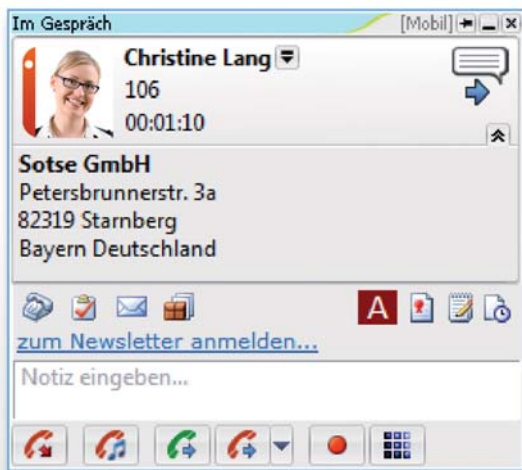
Mit einem in den gesamten Geschäftsprozess integrierten ProCall Enterprise stehen im Idealfall alle wichtigen Kundeninformationen mit dem ersten Klingeln des Telefons zur Verfügung. Der Kunde kann sofort persönlich begrüßt und zuvorkommend behandelt werden. Die erhöhte Kundenzufriedenheit führt zu einer professionelleren Außenwirkung. Gleichzeitig lassen sich hierdurch die Gesprächszeiten signifikant verringern. Ein lästiges manuelles Erfassen der Gespräche (Gesprächsjournal) kann darüber hinaus automatisiert werden und damit entfallen.

Um diese Integration in einer heterogenen Datenlandschaft überhaupt erst zu ermöglichen, ist oft der Einsatz des MetaDirectory sinnvoll. Dieses schafft eine Konsolidierung und Standardisierung der Kontaktdaten aus den verschiedenen Quelldatenbanken und stellt diese ProCall Enterprise zur Verfügung. So können einfach und effizient Kontaktdaten aus Groupware-, ERP- und CRM-Systemen oder anderen Branchenlösungen angebunden werden, ohne diese durch ständige Suchanfragen zusätzlich zu belasten. Außerdem können auf diesem Wege auch noch Adressen von Drittanbietern (z.B. Telefonbuch-CDs) mit eingebunden werden.

So löst ESTOS das Versprechen ein

Grundsätzlich stehen zwei verschiedene Lösungswege für eine Geschäftsprozessintegration von UC- und Unternehmens-Software zur Verfügung. Zum einen bietet ProCall Enterprise eine Vielzahl von Schnittstellen, die die Integration seiner Funktionalitäten in die Unternehmens-Software ermöglichen. Zum anderen besteht die Möglichkeit, Kontaktdaten aus sämtlichen Unternehmensdatenquellen in ProCall Enterprise bereitzustellen. Aus diesem können dann bestimmte Aktionen, wie das Öffnen einer Kontaktkarte oder eines Bestellformulars, nach Bedarf direkt initialisiert werden.

Die Integration von ProCall Enterprise in die Geschäftsprozesse eines Unternehmens bietet ein großes Potenzial, sei es nun eine Effizienzsteigerung dank teilautomatisierter Prozesse oder die Erhöhung der Kundenzufriedenheit. Die positive Auswirkung der Verschränkung von UC- und Unternehmens-Software auf den Business Value ist offensichtlich. Durch die Vielzahl an dokumentierten Schnittstellen und kompletten Lösungsbeispielen für die gängigsten ERP- und CRM-Programme und andere Branchenlösungen eignet sich ProCall Enterprise bestens für Integrationsszenarios aller Art.



Integration von Microsoft Dynamics CRM



Integration von DATEV pro



Communication Solutions

ESTOS GmbH

Petersbrunner Str. 3a
D-82319 Starnberg

Telefon: +49 (8151) 36856-177
Fax: +49 (8151) 36856-199

info@estos.de
www.estos.de

// Überreicht durch:

ProCall 4+ Enterprise

Systemvoraussetzungen

Telefonanlage - Hardware

- TAPI- oder CSTA-fähige Telefonanlage



PC-Server - Hardware

- PC mit 2 GHz Taktfrequenz
- 2 GB Arbeitsspeicher
- 1 GB freier Festplattenspeicher

PC-Server - Software

- Microsoft Windows XP, Vista, 7
2003, 2008 & 2008 R2, 2012 Server
- Kompatibel zu 32- & 64-Bit Windows Betriebssystemen



PC-Client - Software

- Microsoft Windows XP Professional, Vista, 7, 8
2003, 2008 & 2008 R2, 2012 Server
- Kompatibel zu 32- & 64-Bit Windows Betriebssystemen

Optionale Umgebung

- MetaDirectory ab Version 2.0
- Microsoft Exchange ab Version 5.5
- Microsoft Outlook ab Version 2003 (32- und 64-Bit)
- Lotus Notes ab Version 6.5
- Tobit David InfoCenter ab Version FX
- Citrix XenApp™ ab Version 4.5
- TerminalServer ab 2003

