



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

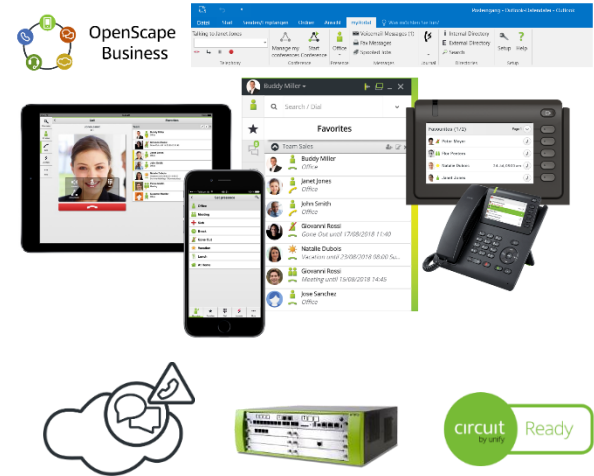
Mehr als 5.4 Millionen Nutzer profitieren branchenübergreifend von OpenScape Business

Industrie (z.B. Automotive)
Öffentliche Auftraggeber
(Kommunen, Gemeinden)
Finance / Bankenwesen
Hotel / Hospitality
Marketing Agenturen
Filiallösungen (Retail)
Mittelstand / kleinere Kunden



OpenScape Business Vorteile und Highlights

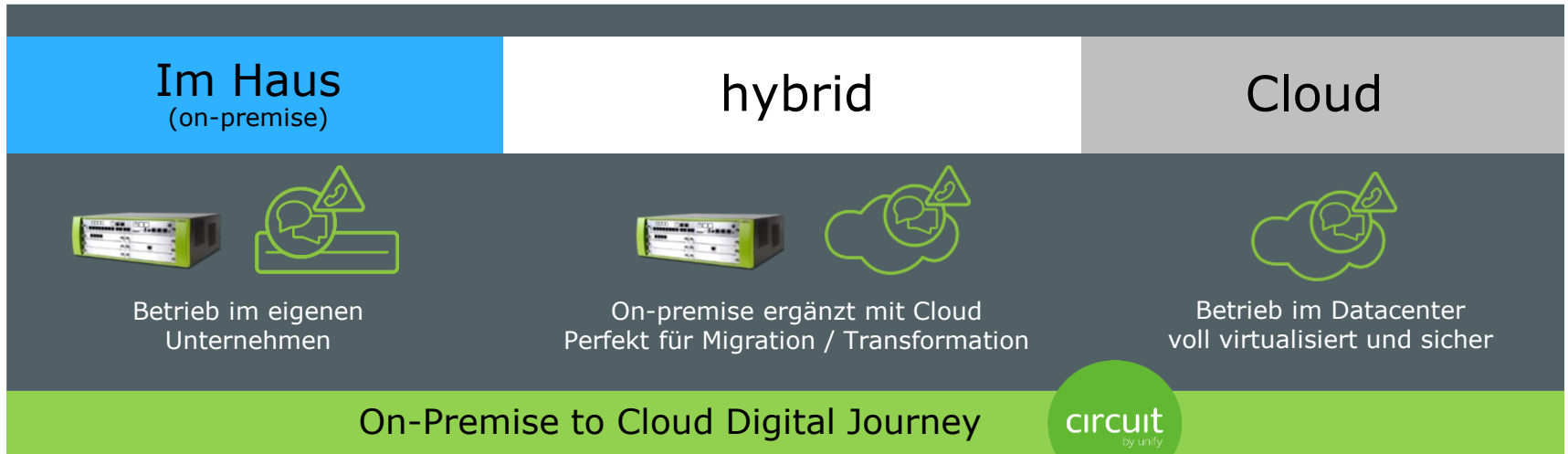
- Umfassende “All-In-One” Telefonie & UC Lösung für den Mittelstand
- Flexibel skalierbar von 2-1500 Teilnehmer, in Netzwerken bis zu 2000 Teilnehmern
- Unterstützung jeglicher vorhandenen Infrastruktur
- Rein softwarebasiert, für Server oder voll Virtualisierbar
- OpenScape Business ist “ALL-IP Ready”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



OpenScape Business X5
„Blauer Engel“ zertifiziert

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

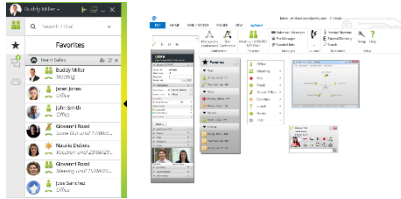
Unify



OpenScape Business – die Lösung

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

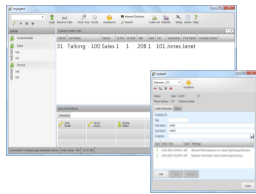
Voice & Video Clients

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

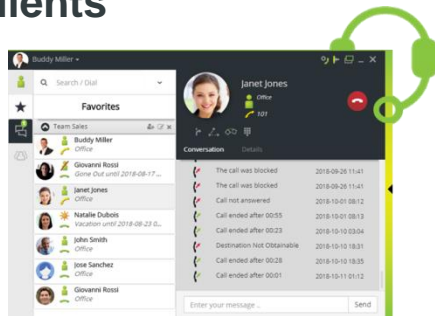
UC Clients passend für jede Arbeitsumgebung

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)



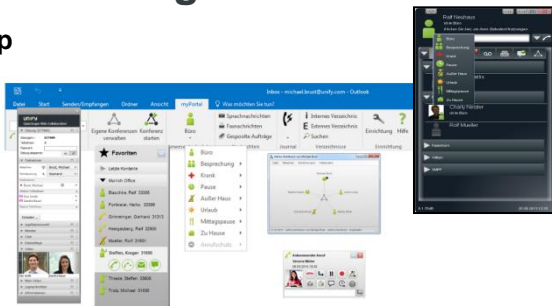
Desktop & Groupware Integration

- **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



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

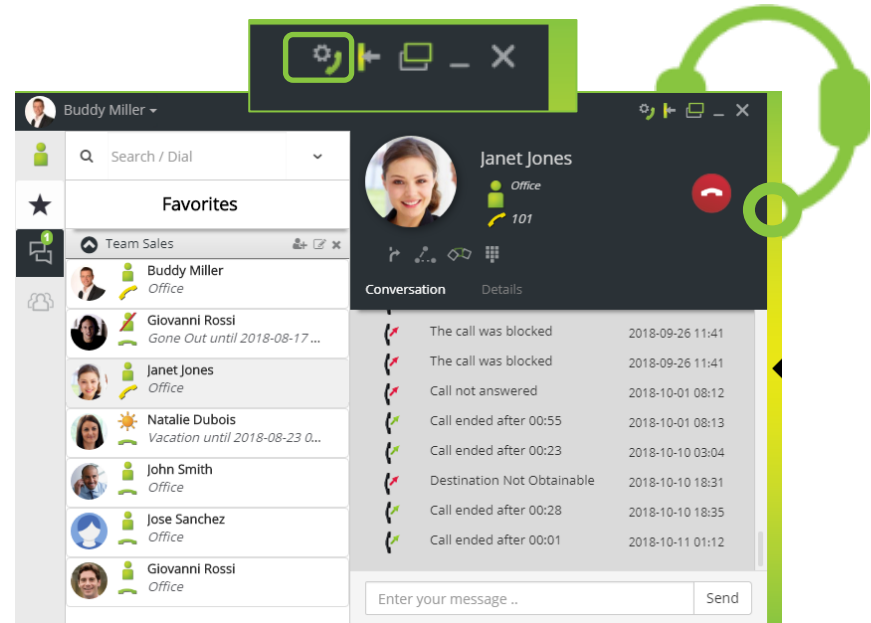
Starten Sie noch heute ! Nutzen Sie einfach Ihre vorhandenen UC Smart/Suite Lizenzen



* 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

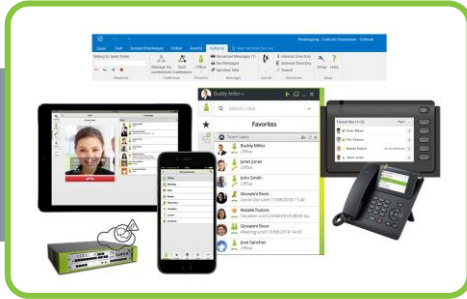
UC auch auf dem CP400/600 verfügbar

- 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

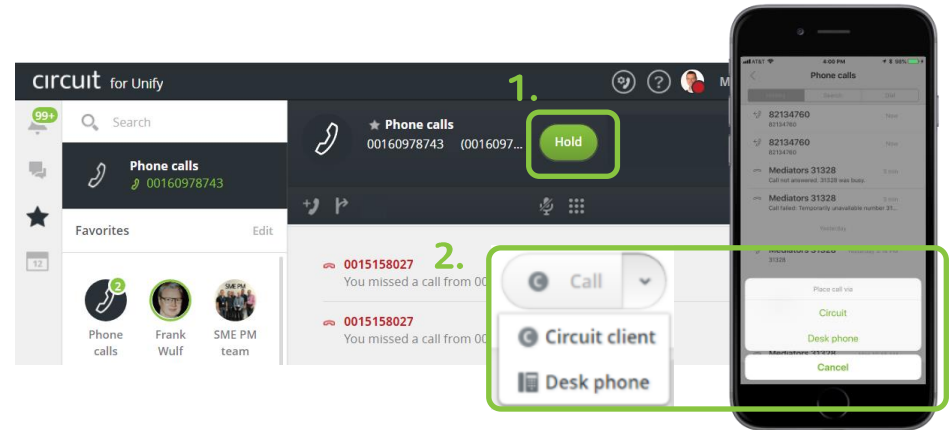
Leistungsstarke Telefonie / UC kombiniert mit Cloud/Mobile Kollaborations Diensten
OpenScape Business Telefonie Konnektor **kombiniert das beste aus beiden Welten**

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

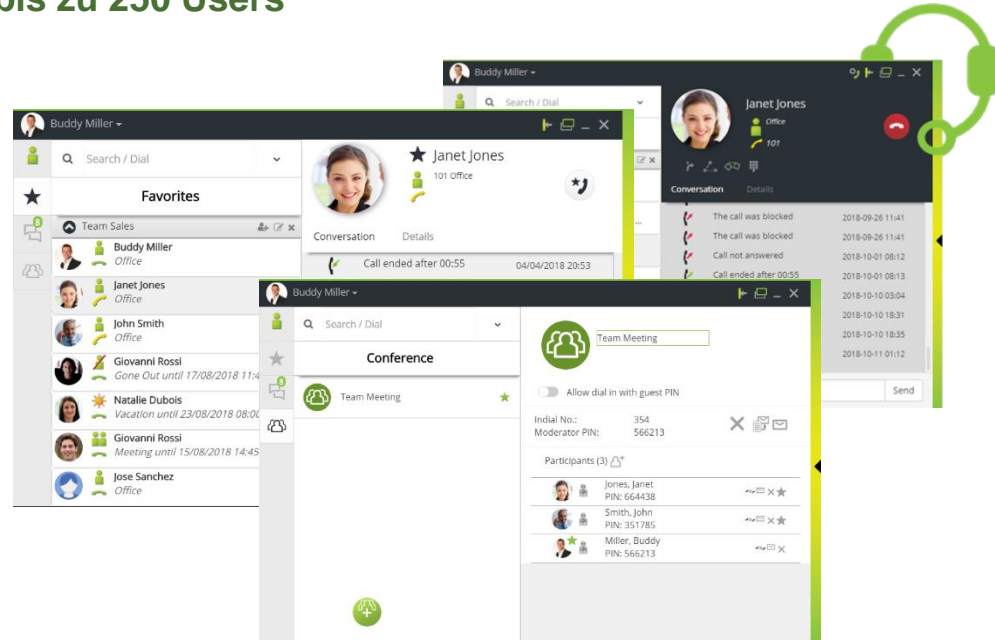


Für Kunden, z.B. mit mehreren Standorten oder als Ergänzung wenn wichtige Telefoniefunktionen in SfB einfach fehlen

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
- Favoritenanzeige 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)

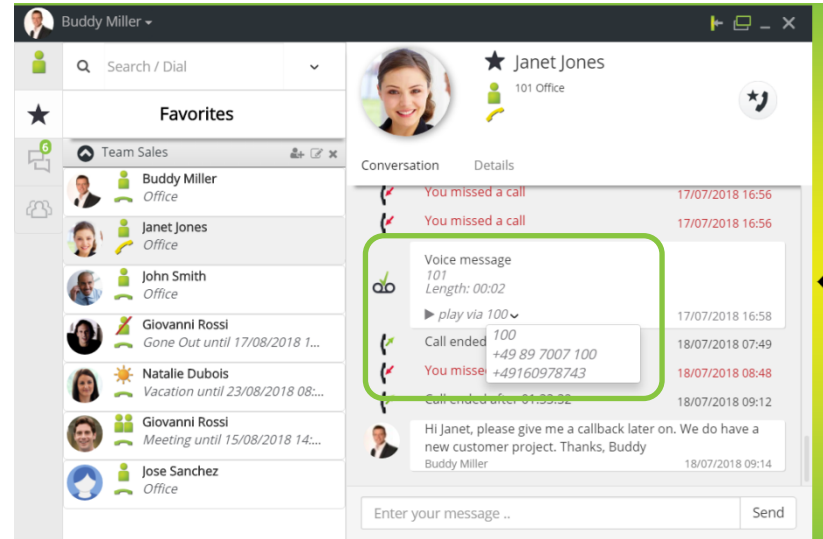
Integrierte UC Erweiterungen

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

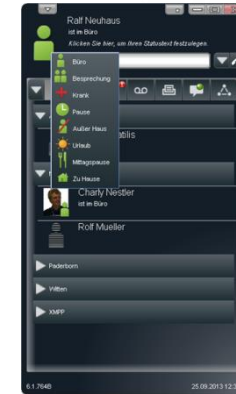
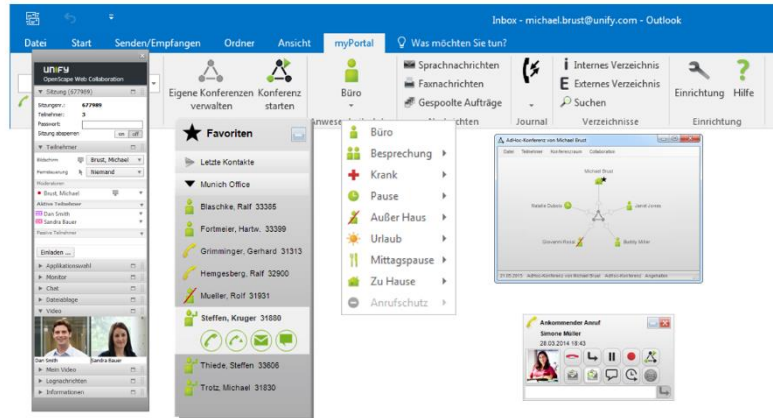
Fax Mailbox

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

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

myPortal to go – integrierter VoIP Client

myPortal to go für mobile Mitarbeiter

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



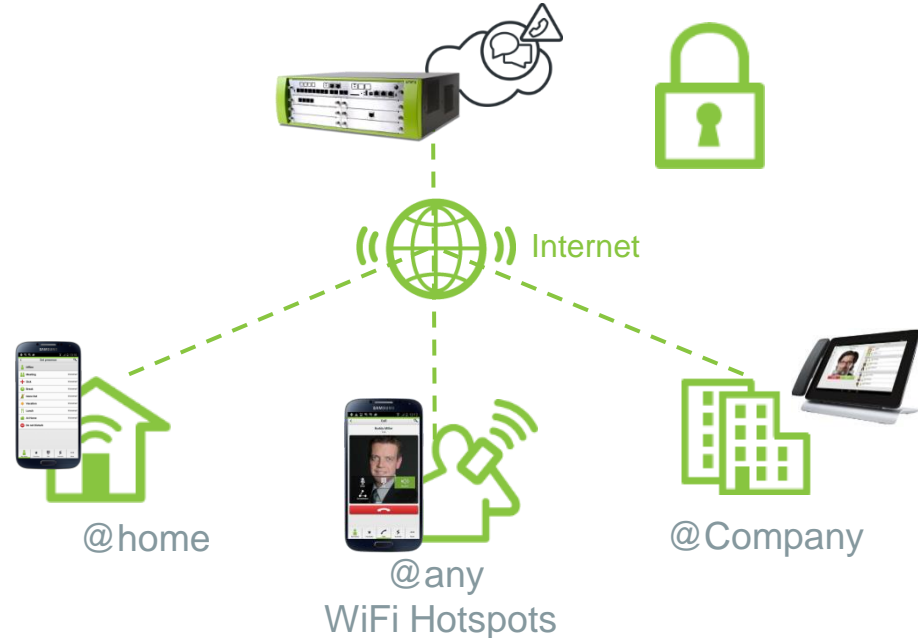
Mobility mit myPortal to go VoIP

Nutzung des myPortal to go VoIP Client in jedem WLAN

- Nutzung des myPortal to go VoIP Client für Android in jedem WLAN / WiFi
- Vollwertige System Funktionen auf dem mobilen Endgerät via myPortal to go
- 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



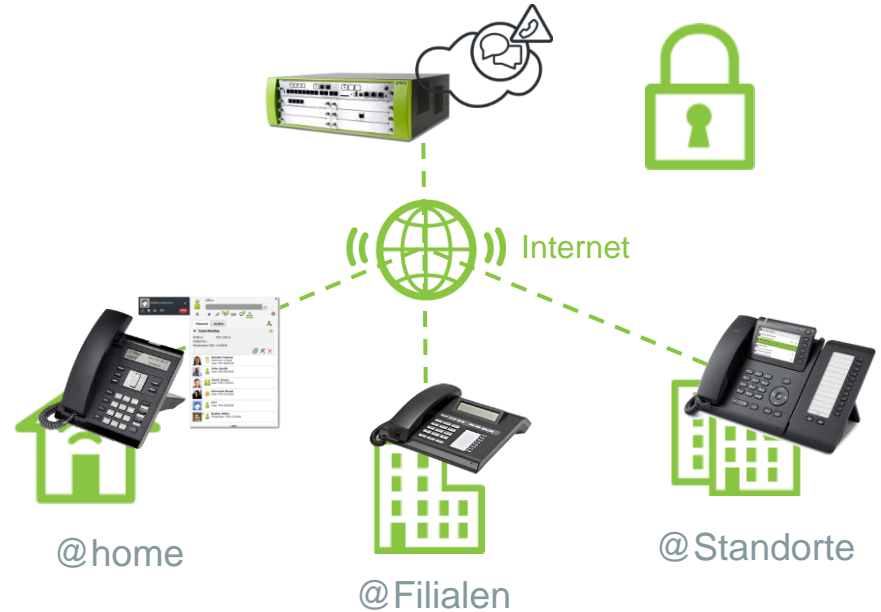
Mobility mit Device@Home

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:

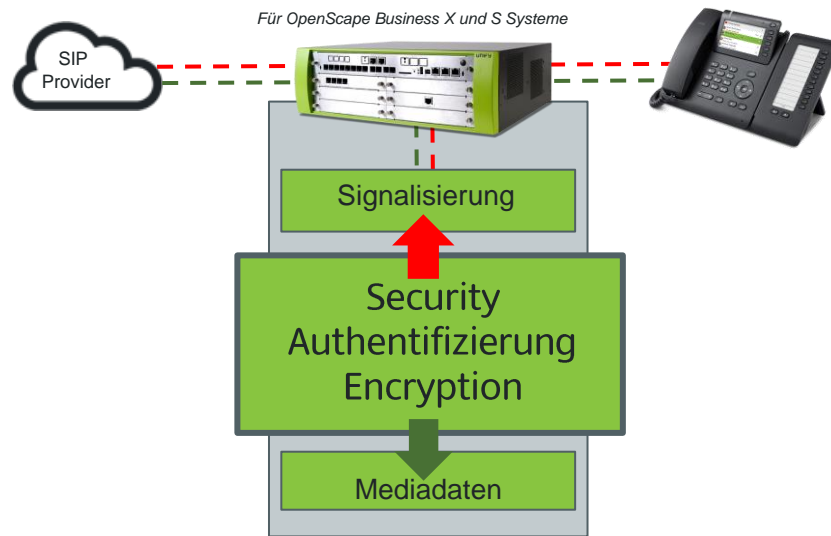
- SIP / ALL-IP Provider Verbindungen
- Circuit (via hUTC)
- Device@Home (HFA/SIP)
- myPortal to go mit VoIP
- **Automatisch aktiviert / keine Konfiguration notwendig**

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/Collaboration_with_VoIP_Providers

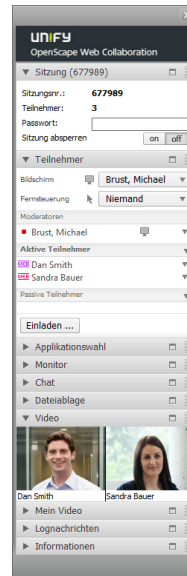
Sicheres „koppeln“ von externen / internen Netzwerken



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

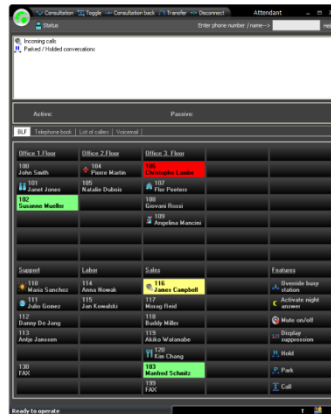
Neben OpenScape Accounting gibt es noch weitere zertifizierte Applikationen für die Anschaltung an OpenScape Business. Bitte sprechen Sie mit Ihrem Unify Partner Manager

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



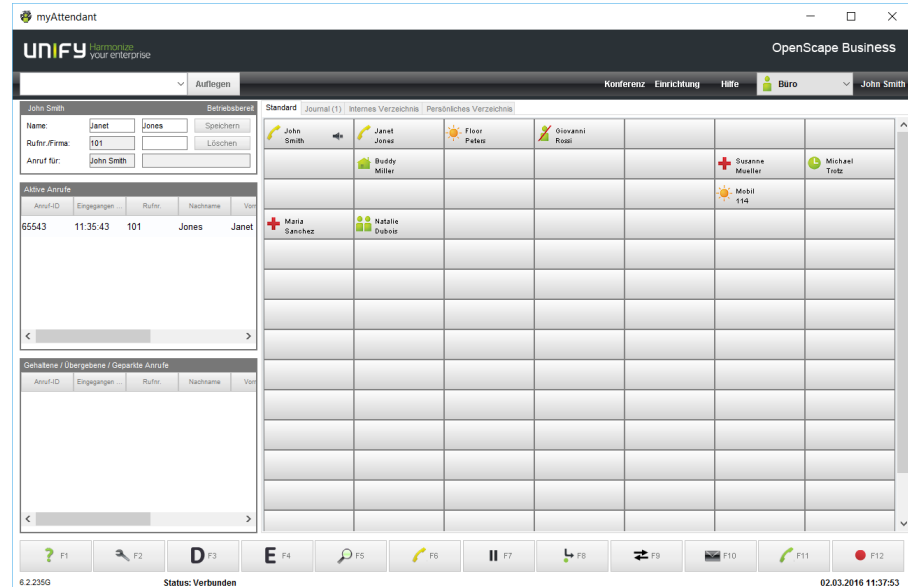
OpenScape Business

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



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

Unify

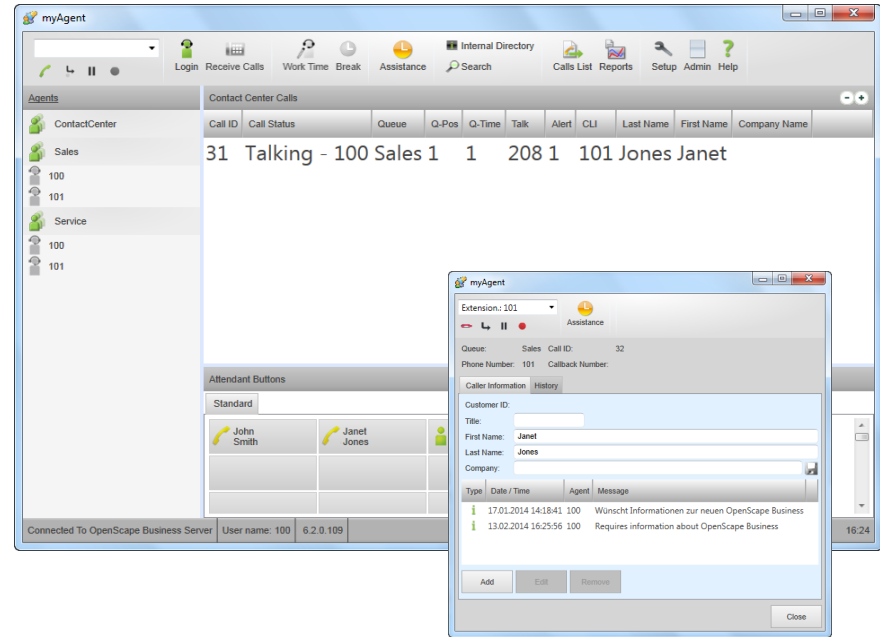


Multimedia Contact Center

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', 'Wartezeit', and 'Sprache'. A pop-up window titled 'Ankommender Anruf (76)' displays call details such as 'Nebenstelle: 101', 'Warteschlange: Sales', 'Anruf-ID: 76', and 'Rufnummer: 761'. Below the call details is a table of messages with columns for 'Typ', 'Datum / Uhrzeit', 'Agent', and 'Nachricht'. At the bottom, there is a grid of agent status cards for 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

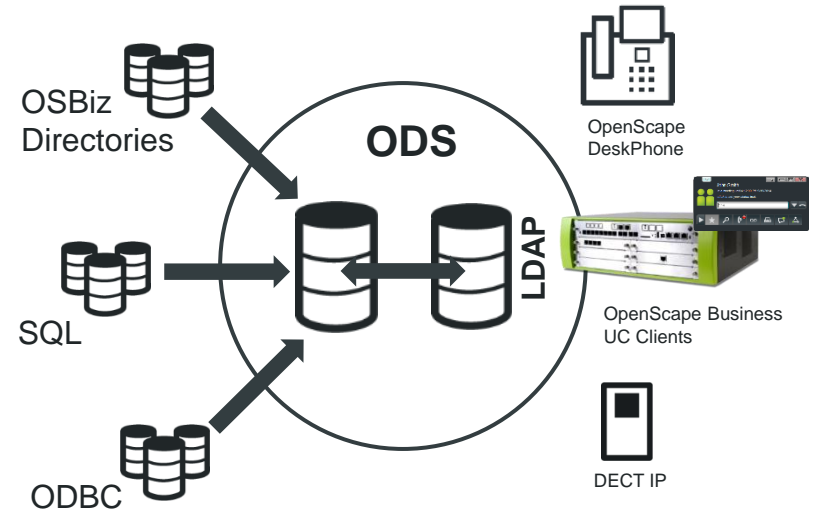
“The Open Approach” – Ermöglicht IT Flexibilität”

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



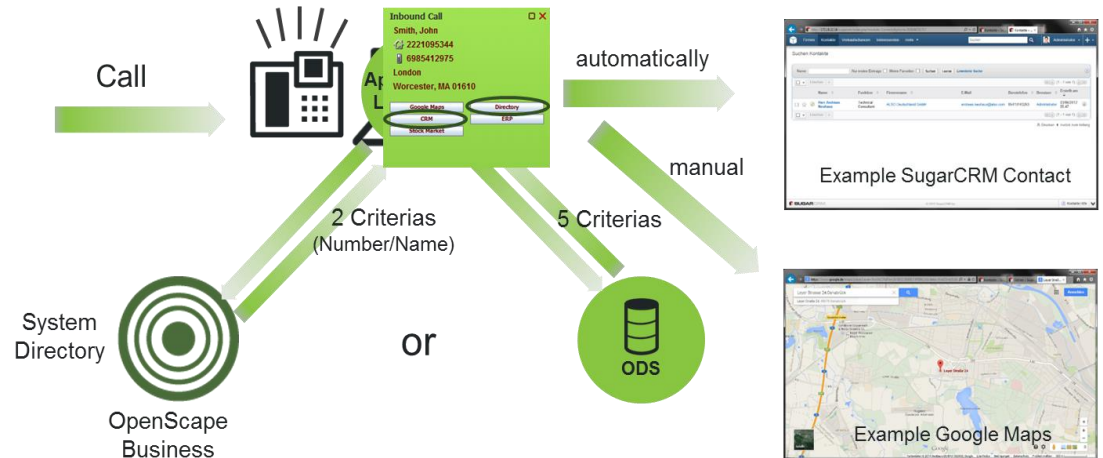
Flexible Konnektivität zu einer breiten Palette von Datenbanken
Unified Directory Access mit einer einzigen LDAP-Schnittstelle

Mehr Informationen zur Anschaltung von ODBC Datenbanken, siehe hier:
https://wiki.unify.com/images/7/7f/OSBizV2_ODBC_to_ODBC_Bridge.pdf

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



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)

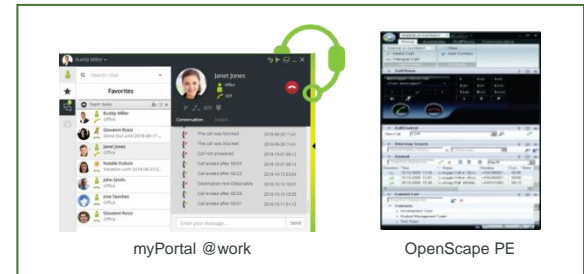
OpenStage T und OpenScape DeskPhone HFA/SIP & CP Phone Family (HFA&SIP)



Mobile UC



CMI, IP DECT und WLAN



myPortal @work

OpenScape PE

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)



Unify



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

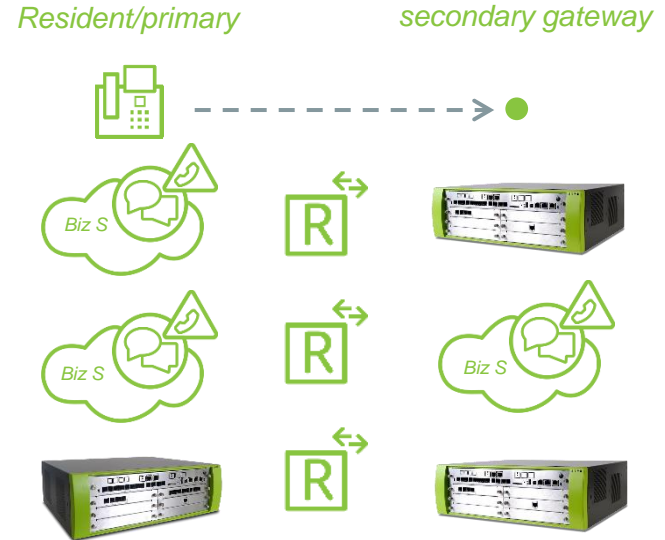
- Überwacht virtuelle Maschinen, erkennt Fehler von „Gastbetriebssystemen“ und startet die VM automatisch neu
- Erkennt automatisch Server-Ausfälle anhand eines „Server-Heartbeats“
- Startet virtuelle Maschinen nahezu augenblicklich und ohne Eingreifen auf einem anderen physikalischen Server neu
- Im 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



Microsoft
Hyper-V

VMware vSphere



Unify



Migration to OpenScape Business

Investition schützen

Innovative Migrationsangebote für Ihre HiPath Systeme

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



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



Investitionsschutz –
Behalten Sie Ihre Hardware, Telefone und Kabel



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



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



Unify



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

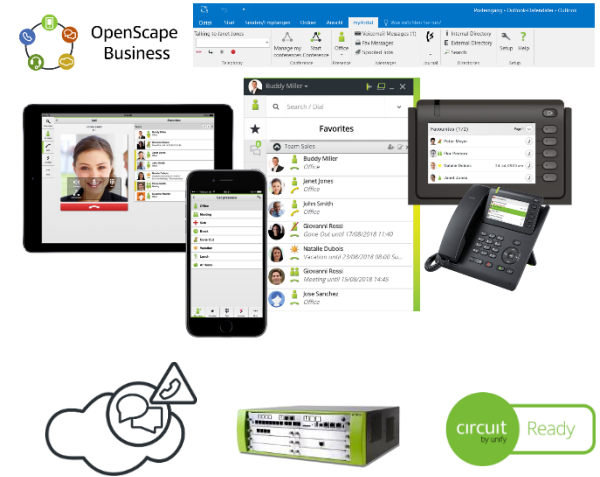


Support: Support mit Unterstützung der Hersteller ist integraler Bestandteil von Produkten – ein sicheres Gefühl haben



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

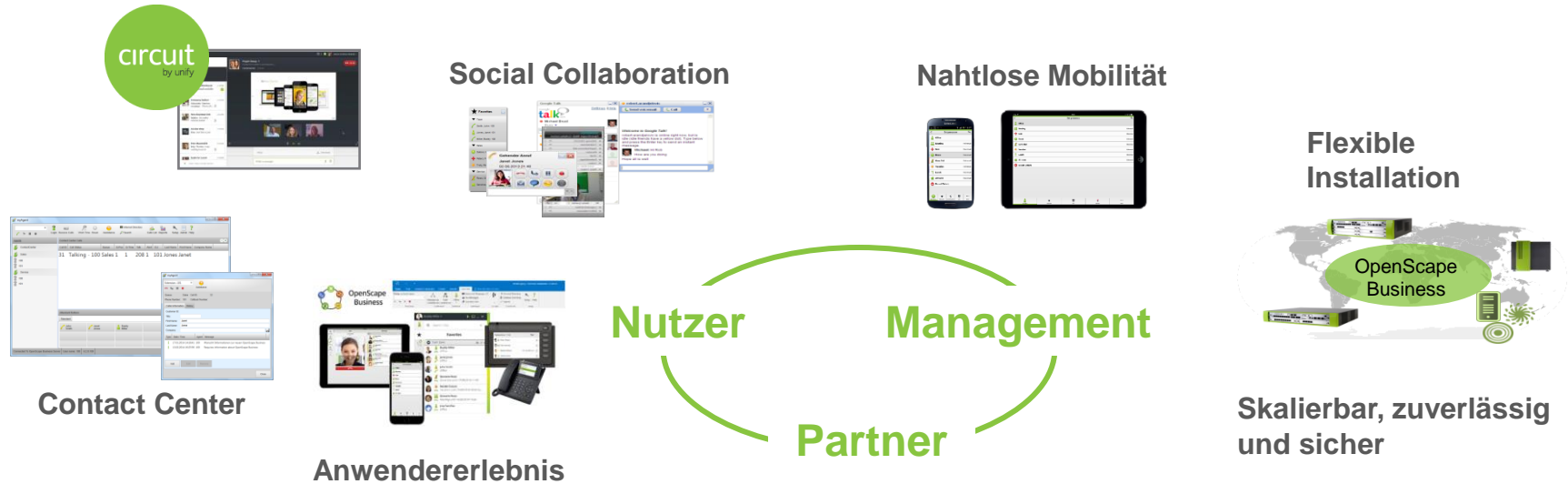


All-In-One Telefonie & UC
Software basiert oder als Appliance

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

The screenshot displays the myPortal @work interface in three different views: **menu view**, **list view**, and **detailed view**. The **menu view** shows a vertical sidebar with icons for home, search, and settings. The **list view** shows a list of favorites with status indicators. The **detailed view** shows a conversation with Janet Jones, including a missed call notification and a message. A call control bar is visible at the bottom right of the detailed view.

myPortal @work - Konversationen

Ihre neue leistungsstarke und nutzerfreundliche Unified Communication Lösung

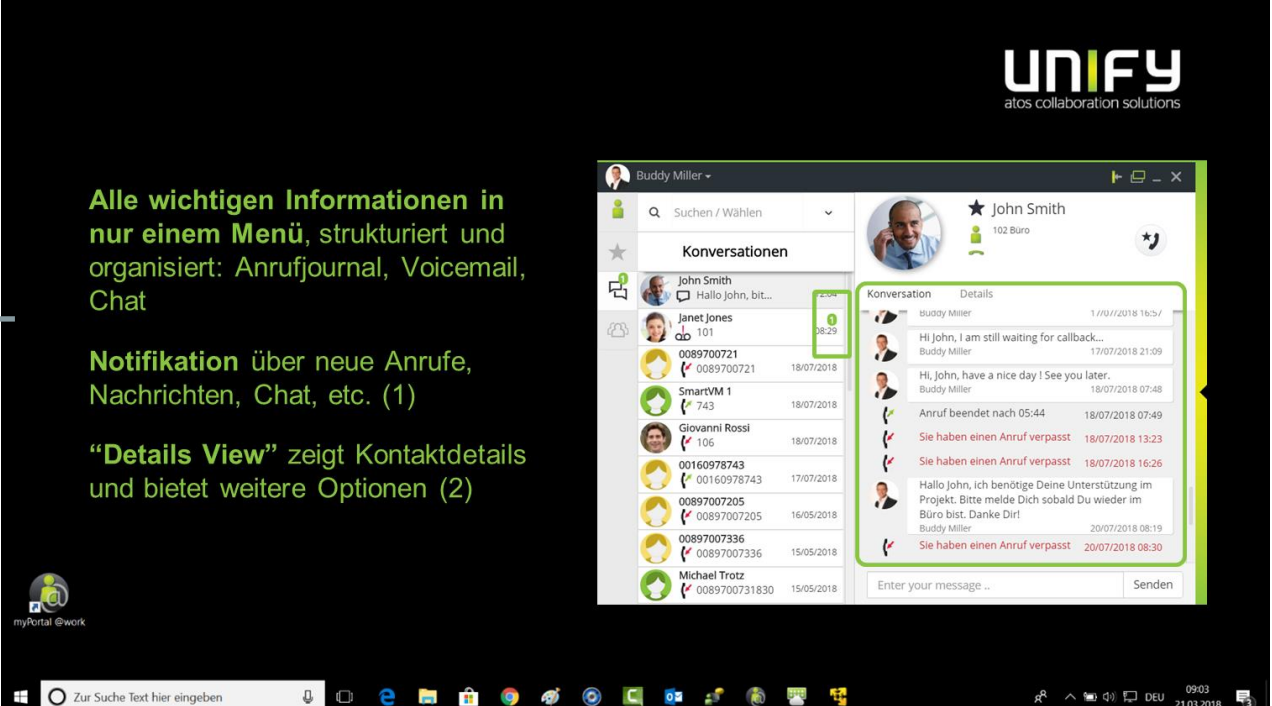
Konversationsansicht –
alle Informationen schnell
und übersichtlich in nur
einer Ansicht vereint

- 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 with '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: 'Hallo John, bit...'. Below this, a list of other contacts is visible, including Janet Jones, SmartVM 1, Giovanni Rossi, and Michael Trotz. On the right, the 'Details View' for the conversation with John Smith is shown, displaying a timeline of messages and missed calls. The messages include: 'Hi John, I am still waiting for callback...', 'Hi, John, have a nice day! See you later.', and 'Hallo John, ich benötige Deine Unterstützung im Projekt. Bitte melde Dich sobald Du wieder im Büro bist. Danke Dir!'. Missed calls are also listed with timestamps and durations.

myPortal @work – Anruf Funktionen

Ihre neue leistungsstarke und nutzerfreundliche Unified Communication Lösung

Anrufe einfach per
Tastendruck an Kollegen
weiterleiten

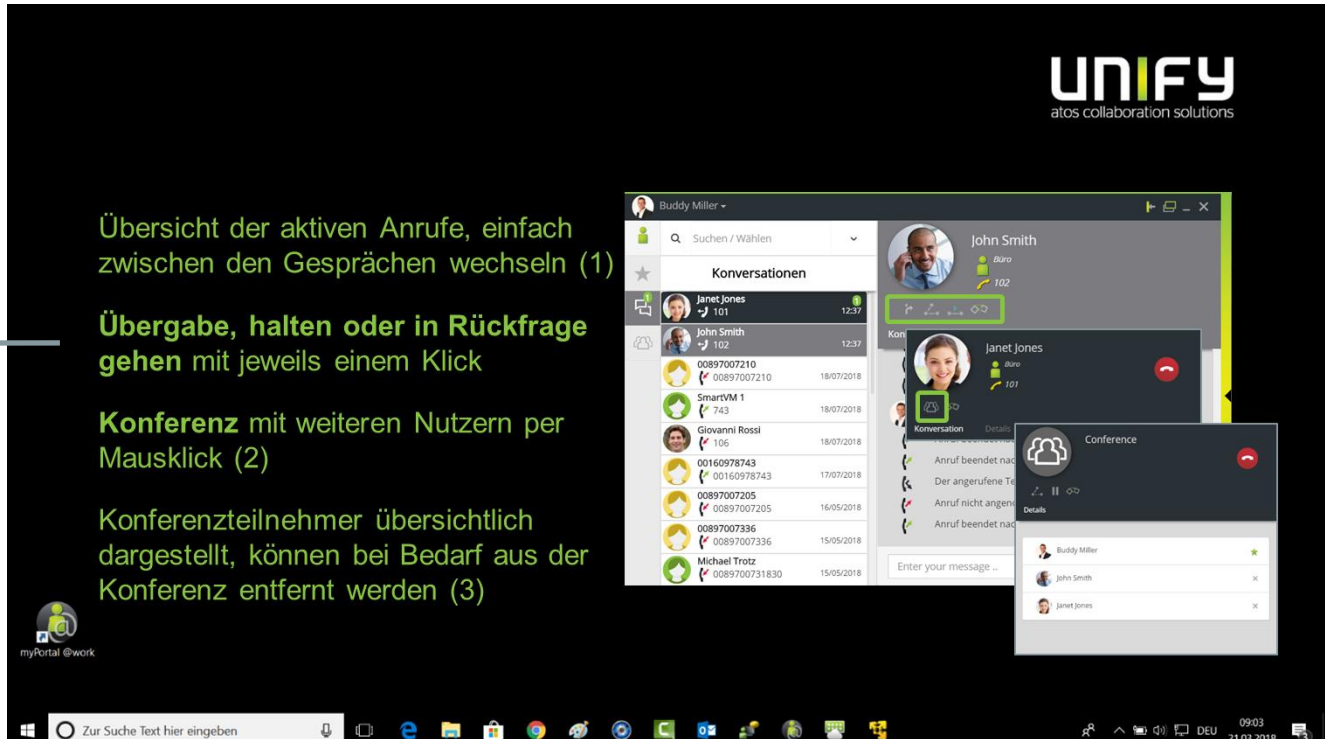
In einer Konferenz werden
die Teilnehmer
übersichtlich dargestellt

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 shows the myPortal @work interface for 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'. Below the search bar, there is a 'Konferenz' section with a list of conferences: 'new conference' and 'Team Meeting'. The 'Team Meeting' conference is selected, and its details are displayed in a pop-up window. The details include the meeting number (354), the moderator PIN (566213), and a list of participants: Jones, Janet (PIN: 664438), Smith, John (PIN: 351785), and Miller, Buddy (PIN: 566213). A 'Add participant' dialog box is open, showing fields for 'First name' (Jim), 'Last name' (Martin), 'Phone number' (+15551234567), and 'E-mail'. The dialog box has 'Add' and 'Cancel' buttons. The bottom of the screen shows a Windows taskbar with a search bar and various application icons.

myPortal @work – Sichere VoIP / Softphone*

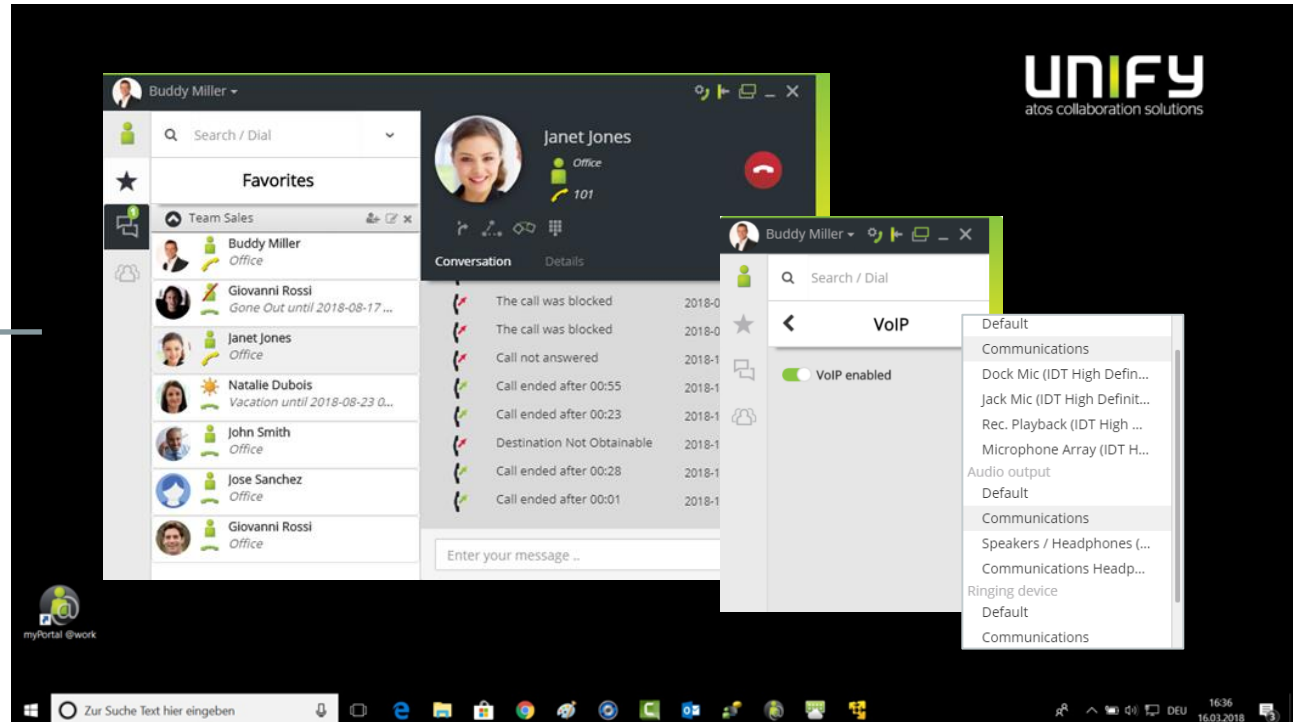
Ihre neue leistungsstarke und nutzerfreundliche Unified Communication Lösung

Sichere WebRTC
basierte VoIP/Softphone
Integration

Nur eine Applikation für
Telefonie und UC für
Windows

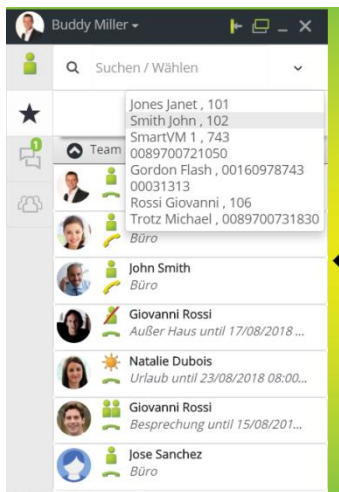
Nutzung von
OpenScape Business
Leistungsmerkmalen
(*/# Funktionen)

Per Mausclick kann
VoIP aktiviert werden +
Auswahl des Audio
Devices

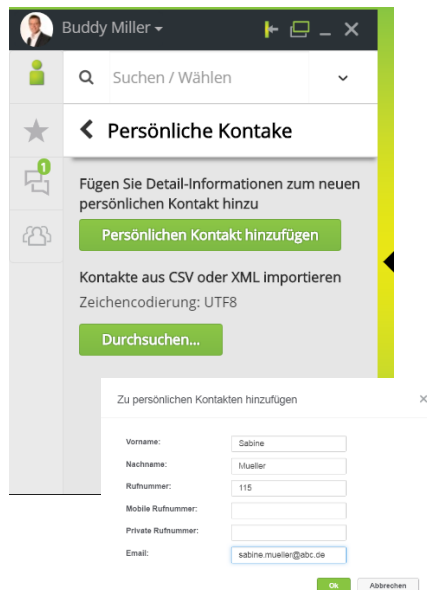


myPortal @work – weitere Funktionen

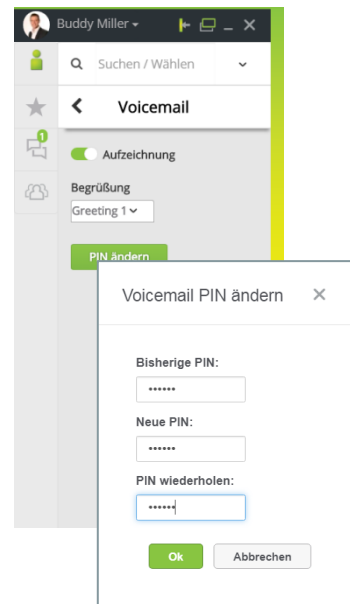
Wahlwiederholung –
letzte gewählte Nummern anrufen



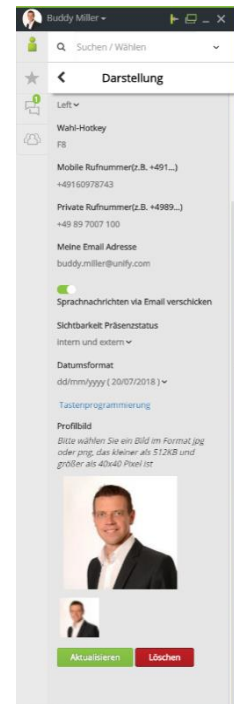
Persönliche Kontakte –
Manuell hinzufügen, importieren oder Outlook Kontakte
via myContacts importieren



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 Blick
- Detaillierte Kontakt/Anruferinformationen
- Pop Up für ankommende/ausgehende Rufe
- 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. On the left, a sidebar shows a contact list under 'Favoriten' (Favorites) with entries for Buddy Miller, Janet Jones, John Smith, Giovanni Rossi, Natalie Dubois, and Jose Sanchez. The main area shows a conversation window for Janet Jones, including a profile picture, name, location (Büro), and a call log. The call log shows missed calls and completed calls with timestamps. A text message from Buddy Miller is also visible, along with a text input field and a 'Senden' button.

* Funktionen nur mit UC Smart möglich. UC Suite User bitte myPortal for Outlook/Desktop nutzen.
BETA Release für myPortal @work mit VoIP Telefonie

myPortal for Outlook

Bessere Umsatzchancen, höhere Produktivität

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

Automatisches Ändern des Anwesenheitsstatus basierend auf den Schlüsselwörtern in Ihrem Kalender

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

The screenshot displays the Outlook calendar interface with the myPortal plugin integrated. The top ribbon includes a 'myPortal' tab with options like 'Termin' and 'Was möchten Sie tun?'. Below the ribbon, there are sections for 'Eigene Konferenzen verwalten', 'Konferenz starten', and 'Anwesenheitsstatus'. A calendar view for January 2016 is shown, with a specific event on Friday, January 22nd, titled 'Besprechung via Telco'. A dashed box highlights this event, and a callout box points to it with the text 'Outlook Kalender Integration:'. On the right side, there is a 'Favoriten' (Favorites) pane showing a list of contacts under 'Sales' and 'Service' categories, including names like Dubois, Natalie, Jones, Janet, Miller, Buddy, Smith, John, and Trotz, Michael.

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 'Posteingang' (Inbox) window. The 'Anwesenheit' (Presence) icon in the top navigation bar is highlighted, and its dropdown menu is open, showing options like 'Büro', 'Krank', 'Pause', 'Außer Haus', 'Urlaub', 'Mittagspause', 'Zu Hause', and 'Anrufschutz'. A 'Status ändern' (Change Status) dialog box is also open, prompting the user to 'Bitte wählen Sie Datum und Uhrzeit Ihrer Rückkehr aus' (Please select the date and time of your return) with options for 30 Min, 1 Stunde, 2 Stunden, and Den ganzen T (The whole day). The background shows a list of emails, including missed calls from 'OpenScape Business'.

Höhere Produktivität
Weniger vergebliche Anrufe

myPortal for Outlook

Microsoft Contact Card Integration*.

Direkte Wahl oder
Chat aus der
Contact Card

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

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

The screenshot displays the Outlook interface with the 'myPortal' ribbon tab active. The ribbon includes options like 'Personen', 'Visitenkarte', 'Karte', 'Telefon', and 'Liste'. A contact list on the left shows 'Janet Jones', 'Buddy Miller', and 'Michael Trotz'. A detailed contact card for 'Buddy Miller' is shown on the right, featuring a photo, name, and various action buttons such as 'Arbeitsplatz anrufen', 'Mobiltelefon anrufen', and 'Buddy Miller anrufen'. A call log window is also visible, showing a call to 'Grimminger, Gerhard' with a status of 'Automatische Antwort'. A dark blue callout box in the bottom right corner contains the text: '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

Posteingang - Outlook-Datendatei - Outlook

Empfangen Ordner Ansicht myPortal Was möchten Sie tun?

Sprachnachrichten (2) Internes Verzeichnis
Faxnachrichten (1) Externes Verzeichnis
Gespoolte Aufträge Suchen
Einrichtung Hilfe

myPortal

AdHoc-Konferenz von John Smith

Teilnehmer: 3

Sitzung absperrn on off

Teilnehmer

Bildschirm Brust, Michael
Fernsteuerung Niemand

Moderatoren

Aktive Teilnehmer

Passive Teilnehmer

Einladen ...

Applikationswahl

Monitor

Chat

Dateiablage

Video

Dan Smith
Sandra Bauer

Mein Video
Lognachrichten
Informationen

Alle

AdHoc-Konferenz von John Smith

John Smith
Buddy Miller
Janet Jones

Nach Datum Neuestes Element

29.04.2014
29.04.2014
28.04.2014

Verbleibende Zeit: 00:59:40 AdHoc-Konferenz von John Smith

Antworten Allen antworten Weiterleiten

OpenScape Business <oosmtp@ope...>
[Missed Call:0] 04/29/2014 06:23

Dear Michael Trotz,

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

Favorites

Letzte Kontakte

Sales

Dubois, Natalie 103
Jones, Janet 101
Miller, Buddy 102
Smith, John 100
Trotz, Michael 105
Service
Dubois, Natalie 103

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' window with a search for 'Internes Verzeichnis'. A table of contacts is displayed with columns for name, phone, and availability. A callout box on the right lists three types of imported contacts: Personal (Outlook contacts), Corporate (LDAP or external DBs), and Internal (OpenScape Business-Netzwerk). A large dark box at the bottom contains the text: 'Kein Suchen in mehreren Verzeichnissen mehr Zeitersparnis und weniger Frustration'.

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

Einrichtung

Persönliche Daten
Meine Einstellungen
Anrufregeln
Kommunikation
Einstellungen für Sprachnachricht-Benachrichtigung
Fax-Benachrichtigung
Benachrichtigungen über Ent...
Profile
Sensibilität

Sprachnachricht-Benachrichtigung

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

Benachrichtigungszeiten Gehend

Nur während Geschäftszeiten
 Rund um die Uhr

Erste Benachrichtigungswiederholung in: 5 Minuten
Zweite Benachrichtigungswiederholung in: 5 Minuten
Dritte Benachrichtigungswiederholung in:
Nachfolgende Wiederholungsversuche in:
Maximale Wiederholungsversuche:
Gehend-Rufnummer:

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

Schnellere Reaktion auf Kundenanfragen

Entscheidend für Vertriebsmitarbeiter, Manager und andere wichtige Mitarbeiter

Sichtbare Sprachnachrichten

Höhere Produktivität, verbesserte Arbeitsabläufe

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

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

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



Aktuelle und übersichtliche Informationen

Kein Verpassen wichtiger Anrufe

Anmeldung an nur EINEM System

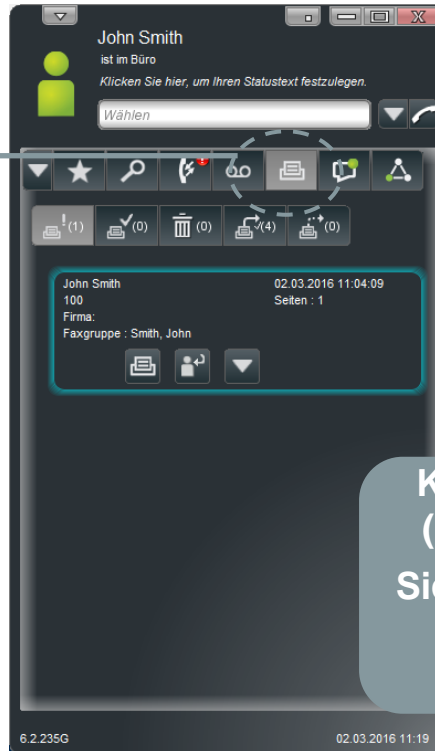
Faxeingang

Höhere Produktivität, verbesserte Arbeitsabläufe

Erhalten, Anzeigen und Verwalten eingehender Faxnachrichten

Weiterleiten, Speichern und Ablegen von Faxnachrichten nach Bedarf

Verwenden eines einfachen Druckertreibers für ausgehende Faxnachrichten



**Keine verpassten Faxnachrichten
(Bestellung, Anweisung, Vertrag)
Sichere, aktuelle und übersichtliche
Informationen
Ein Bildschirm, ein System**

Instant Messaging

Höhere Produktivität und Mitarbeiterzufriedenheit

Schnelle Kommunikation mit Kontakten aus Ihrer Favoritenliste

Schnellwahl „Buttons“ – direkte Wahl per Mausklick

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

Posteingang - Outlook-Datendatei - Outlook

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

Gespräch mit Janet Jones

Eigene Konferenzen verwalten Konferenz starten Büro Anwesenheitsstatus Sprachnachrichten (2) Faxnachrichten (1) Gespoolte Aufträge Internes Verzeichnis Externes Verzeichnis Suchen Einrichtung Hilfe

Telefonie Konferenz Anwesenheitsstatus Nachrichten Journal Verzeichnisse Einrichtung

Favoriten

Posteingang 4

Aktuelles Postfach durchsuchen (Strg+E) Aktuelles Postfach

Alle Ungelesen

Nach Datum Neuestes Element

Älter

Sofernachricht: Janet Jones

Janet Jones

Janet Jones sagt (11:30)
Hello, please give me a callback asap / bitte um Rückruf - vielen Dank!

John Smith sagt (11:32)
Hello Janet, o.k.

Favorites

Letzte Kontakte

Sales

Dubois, Natalie 103

Jones, Janet 101

Miller, Buddy 102

Smith, John 100

Trotz, Michael 105

Service

Dubois, Natalie 103

Schnellere Reaktion und Entscheidungen
Bessere Zusammenarbeit

Anruf-Pop-ups und Mitschneiden

Kürzere Reaktionszeit und höhere Zufriedenheit

Sofort informiert sein wer anruft und qualifiziert das Gespräch entgegennehmen

Wichtige Anrufe direkt per Knopfdruck aufzeichnen

Einfach eine Web Collaboration aus dem Pop Up starten

Anrufinformationen an einen Kollegen weiterleiten

Anruf abweisen und automatisch eine eMail zukommen lassen

Konferenz starten ganz einfach aus einem 2 –er Gespräch

Schnellere Reaktionszeiten
Überblick über Kundenanliegen

Janet Jones [Close]

00:00:04

Anrufsteuerung Kooperation E-Mail

Übersicht [Close]

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-		

Profil aktiv Dynamische Ansage überspringen

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

Speichern Schließen

Professioneller, automatischer Kundendienst

Geringer Schulungsaufwand durch intuitive Benutzeroberfläche

Anrufjournal

Höhere Produktivität, verbesserte Arbeitsabläufe

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

Additive Informationen werden Ihren Anruf im Team bereits übernommen hat

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

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

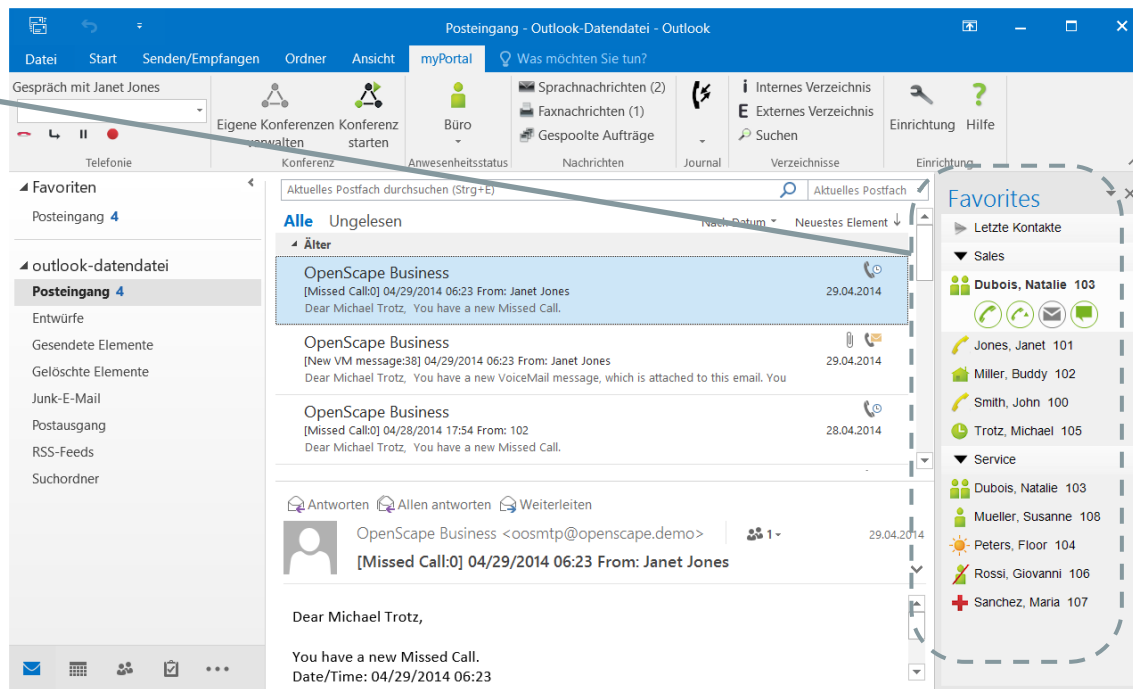
Anzeigen aller Favoriten in einer Ansicht unabhängig von ihrem Standort;

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. On the left, a Microsoft Word document displays a missed call notification: "Dear Michael Trotz, You have a new Missed Call. Date/Time: 04/29/2014 06:23 Calling Number: 101 Contact: Janet Jones". On the right, a web browser window shows the Unify contact management interface. The browser address bar indicates the URL "www.unify.com/de/Home/Internet/web/de/Home/contact-us.aspx". The contact form includes fields for "Vorname", "Nachname", "Firma", "Email", "Telefon (geschäftlich)", and "Land". The number "101" is highlighted in the "Telefon (geschäftlich)" field. A call log entry for "Janet Jones" is visible in the browser window's header area. A call to action box at the bottom right of the browser window says "Rufen Sie uns an" with the phone number "49 (0) 800 8 22 22 72" highlighted.

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 'Status ändern' (Change Status) dialog box is open, displaying the following options:

- @Home
- Zurück im Büro
- CallMe-Dienst aktivieren
-

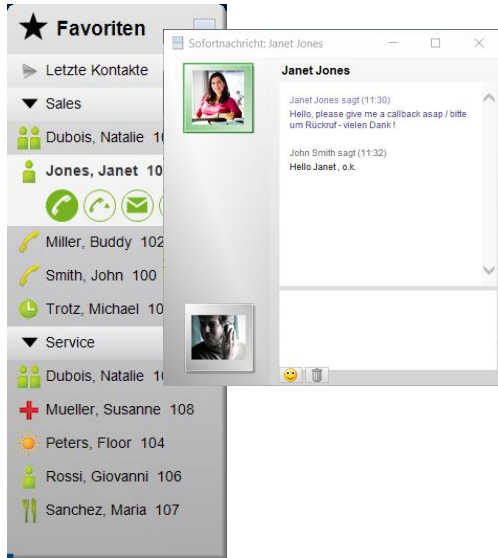
Buttons 'OK' and 'Abbrechen' are visible at the bottom of the dialog. The background shows a list of missed calls from 'OpenScape Business' and an email preview for a missed call from 'Janet Jones'.

Besserer Kundenservice
Verbesserte Teamzusammenarbeit

Social Media Integration

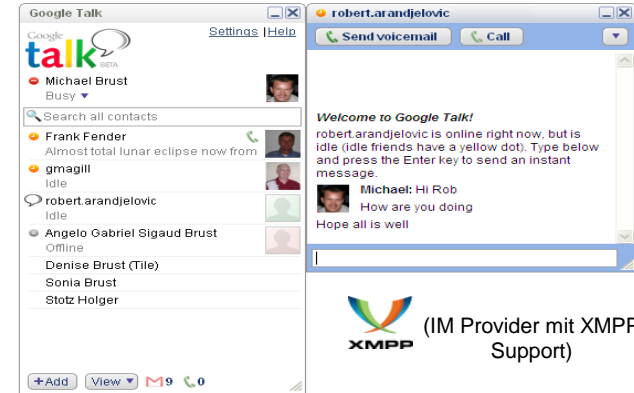
Contact your business partners more efficient

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 *

myAttendant

UNIFY Harmonize your enterprise

OpenScape Business

Aufflegen

Konferenz Einrichtung Hilfe Büro John Smith

John Smith Betrieb: bereit

Name: Janet Jones Speichern

Rufnr./Firma: 101 Löschen

Anruf für: John Smith

Aktive Anrufe

Anruf-ID	Eingegangen ...	Rufnr.	Nachname	Von
65543	11:35:43	101	Jones	Janet

Gehaltene / Übergebene / Geparkte Anrufe

Anruf-ID	Eingegangen ...	Rufnr.	Nachname	Von
----------	-----------------	--------	----------	-----

Status: Verbunden

6.2.2350

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

**Sehr geringer
Schulungsaufwand; intuitive
Benutzeroberfläche**

* Je nach vom Benutzer gewährten Berechtigungen

myAgent (Contact Center Client)

Höhere Produktivität, geringere Schulungskosten

Mitarbeiterfunktionen

Teaminformationen

Contact Center-Anrufe

Freisprechsteuerung

Integrierte
Presence Anzeige

The screenshot displays the myAgent interface with several key components:

- myAgent Header:** Includes a search bar and navigation icons for Abmelden, Verfügbar, Nachbearbeitung, Pause, Unterstützung, Suchen, Anrufliste, Berichte, Einrichtung, Admin, and Hilfe.
- Agents Panel:** A list of agents including ContactCenter, Sales, 100, 101, and Service.
- Contact Center Anrufe Table:** A table with columns for Anruf-ID, Anrufstatus, Warteschlange, Wartezeit, Sprechzeit, Rufzeit, Rufnr., Nachname, and Vorname. A row shows Anruf-ID 76, Anrufstatus Gespräch-100, and Nachname Jones.
- Ankommender Anruf (76) Pop-up:** Displays call details such as Nebenstelle: 101, Rufnummer: 101, Rückrufnummer, and customer information (Anrede, Vorname: Janet, Nachname: Jones, Firma).
- Vermittlungs-Schaltflächen:** A grid of agent presence indicators for John Smith, Janet Jones, Floor Peters, Natalie Dubois, Susanne Mueller, and Buddy Miller.
- Status Bar:** Shows connection to the OpenScape Business-Server, Benutzername: 100, and time: 6.2.1.235j.

Contact Center mit vielfältigen Funktionen mit integriertem OpenScape Business-Anwesenheitsstatus

Besserer Kundenservice und bessere Erstkontakt-Bearbeitung

Vielen Dank für Ihre Aufmerksamkeit!



Ihr Name

Job title

Group / Region / Department XY

Street 123

12345 City

Phone: 000 - 12 34 56

Fax: 000 - 12 34 56

Mobile: 0000 - 12 34 567

E-mail: name@unify.com