



# OpenScape Business V3

Kundenpräsentation  
Mai 2020



# OpenScape Business

- 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

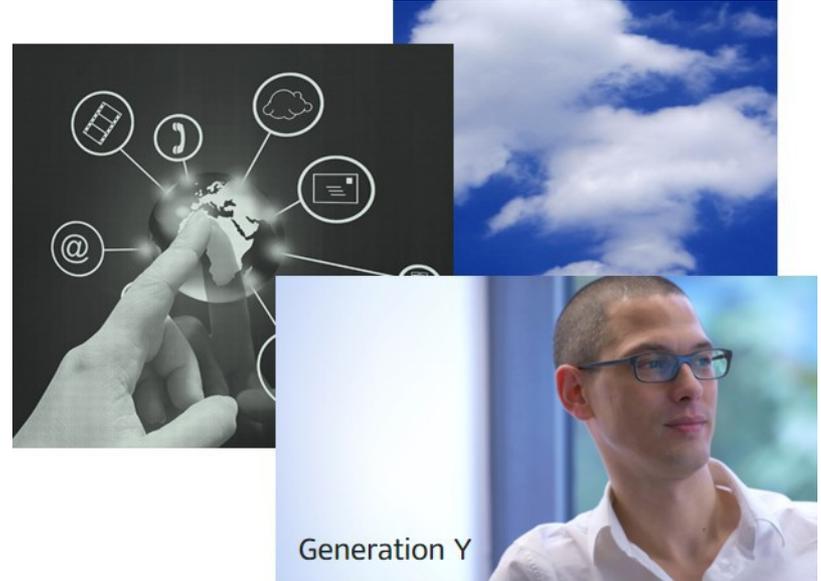


**UC** vereint die verschiedenen Kommunikationstechnologien-Präsenz, Konferenz, Voicemail, e-Mail, Instant Messaging, Fax, Video, Web Collaboration, Contact Center, etc. – in einer einheitlichen Oberfläche!

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 6.5 Millionen Nutzer profitieren branchenübergreifend von OpenScape Business

Industrie (z.B. Automotive)

Öffentliche Auftraggeber  
(Kommunen, Gemeinden)

Finanzen / Bankenwesen

Hotel / Hospitality

Marketing Agenturen

Filiallösungen (Retail)

Mittelstand / kleinere Kunden



Weitere Erfolge finden sie: [hier](#)

# OpenScape Business Vorteile

- 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
- Bereit für neue ITSP-basierte Dienste
- Service Support inkludiert (Software Upgrades & Services)
- Flexible Nutzungsmodelle: CAPEX oder OPEX basiert  
*Bitte fragen Sie Ihren UNIFY Vertriebspartner für weitere Informationen*

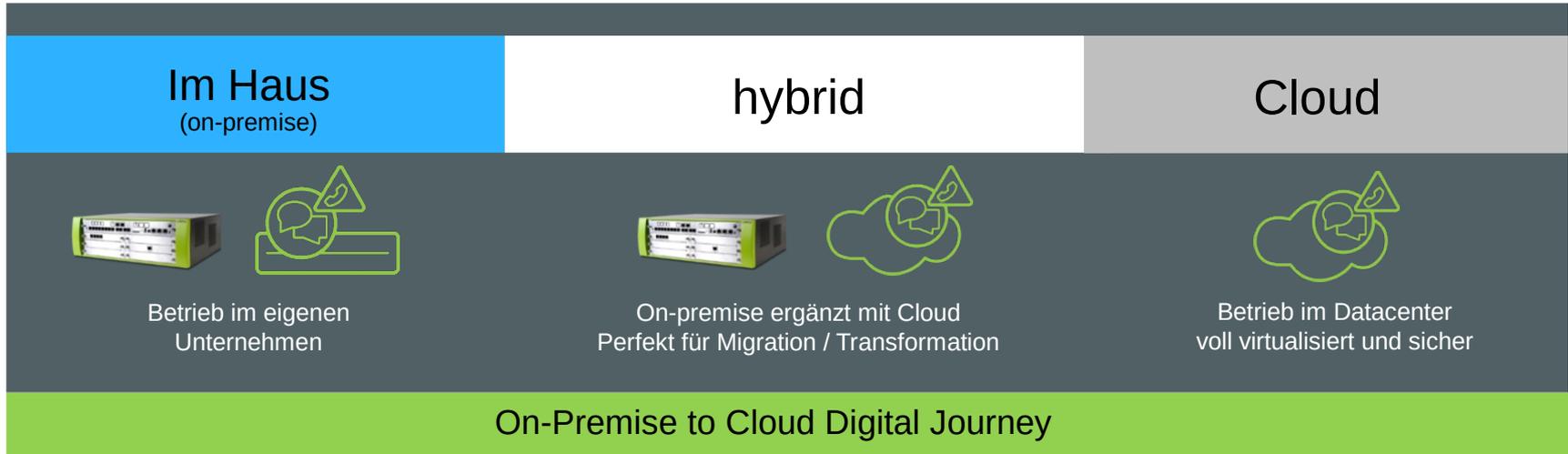


All-In-One Telefonie & UC  
Software basiert oder als Appliance

Zukunftssichere Investition in maximale Flexibilität für einzelne oder verteilte Standorte  
Support Zusage von ATOS/UNIFY bis mindestens 2030

Formerly  
Siemens Enterprise Communications

# 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**

# OpenScape Business

# OpenScape Business – die Lösung



# Eine Lösung entwickelt für KMUs

## OpenScape Business



### UC Clients & Groupware

myPortal @work, myPortal for Desktop,  
myPortal for Outlook, myPortal to go  
UC verfügbar auf CP400/600 HFA  
Circuit als Team Collaboration Ergänzungslösung

### Voice & Video Clients

OpenScape DeskPhone CP Family (T, HFA, SIP),  
OpenStage T, myPortal @work mit VoIP  
Video mit Circuit oder OS PE Client (SIP)  
DeskPhone IP35/55 HFA, SIP



### Multimedia Contact Center

für alle Bereitstellungsmodelle X3/X5/X8 & Business S  
für bis zu 192 Agenten (64 parallel)



### Applications & Attendant Console

myAttendant & OpenScape Business Attendant  
Application Launcher, Datenbank-Anbindung  
mit OpenDirectory Service, Video Stream auf dem CP600  
für z.B. IP Kameras und Türsprechstellen



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

Formerly  
Siemens Enterprise Communications

# Wie wir Kundenanforderungen adressieren?

## Einheitliche Lösungsarchitektur

Wie kann ich sicherstellen in die richtige Technologie zu investieren?



### Flexible Bereitstellungsmodelle

OpenScape Business bietet verschiedene Bereitstellungsmodelle, entweder rein IP, TDM, hybrid oder als „private“ Cloud. Kunden können nach IP migrieren wann immer sie bereit dafür sind.

Wie kann ich meine operativen Kosten und Unterhalt niedrig halten?



### All-In-One Lösung

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

Wie kann ich mein Investment über die nächsten Jahre schützen?



### Zukunftssicher

OpenScape Business basiert auf zukunftssicherer Technologie (neues X8 Mainboard) mit Langzeitverfügbarkeit und ATOS/UNIFY Support Zusage bis mindestens 2030.

Freigabe  
Juli 2020

# OpenScape Business Modellvarianten

## 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

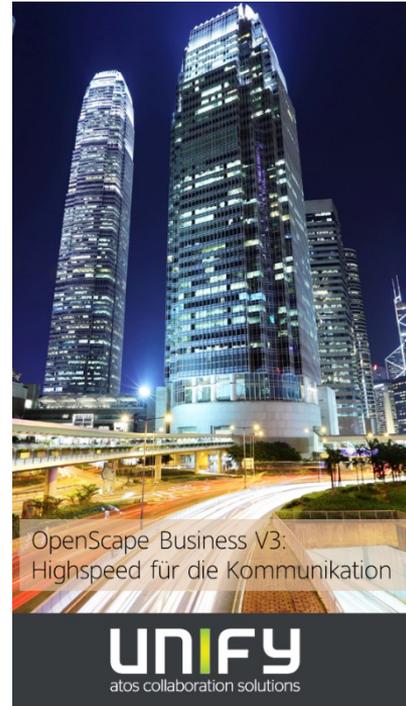


UC Booster Server  
Für bis zu 500 UC Suite/Smart Nutzer

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

# OpenScape Business

## Anwender Clients und Groupware



# Wie wir Kundenanforderungen adressieren?

## Geschäftskommunikation beschleunigen

**Wie kann ich meine tägliche  
Geschäftskommunikation  
optimieren?**



### **Breites Angebot an Applikationen**

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

**Wie kann ich meine  
vorhandenen Office Tools und  
Applikationen einbinden?**



### **Leistungsstarke Integrationen**

OpenScope Business bietet eine nahtlose Integration in Microsoft Outlook, Vernetzung mit Skype for Business, MS Teams sowie Schnittstellen zur Verbindung mit Tools und Verzeichnissen von Drittanbietern.

**Wie kann ich die Erreichbarkeit  
meiner mobilen Mitarbeiter  
sicherstellen?**



### **Nahtlose mobile Kommunikation**

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

# UC Clients passend für jede Arbeitsumgebung

## Desktop Clients



- **myPortal @work**

Leistungsstarke UC Lösung für Windows und Apple MAC OS

Ein einheitlicher Client Ansatz für UC Smart und Suite

WebRTC VoIP Client Integration (Softphone)

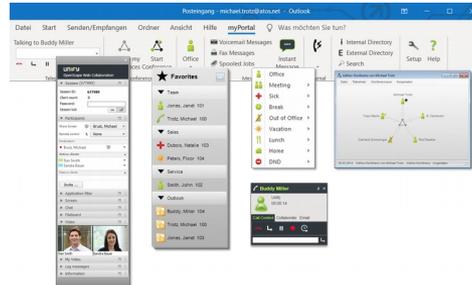
## Desktop & Groupware Integration

- **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 für Android & iOS**

- **myPortal to go Web Edition für Windows, etc.**

Für mobile Mitarbeiter – überall Zugriff auf die Unternehmenskommunikation



# New 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 2020/21 (inkl. VoIP Softphone) und darüber hinaus

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

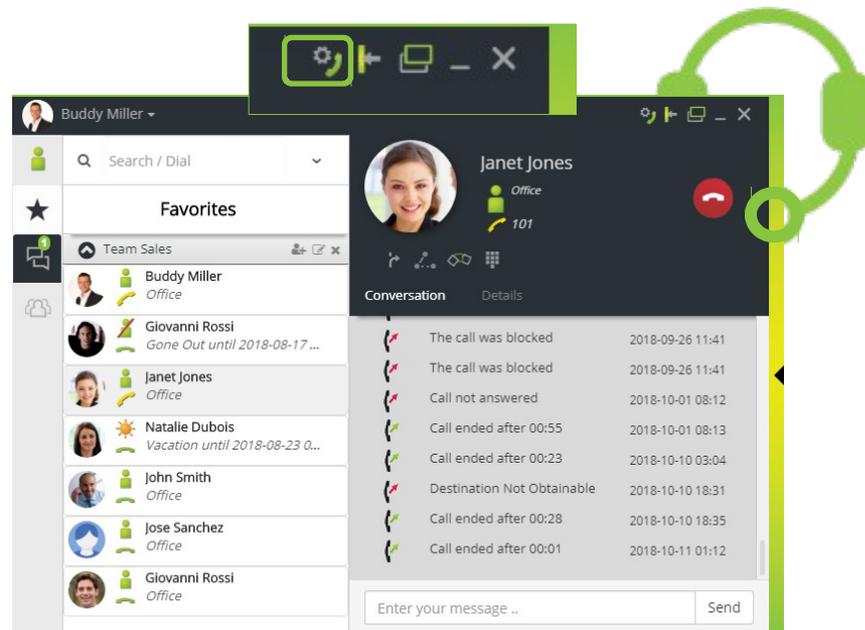


Formerly  
Siemens Enterprise Communications

# myPortal @work – jetzt mit inkludiert



- **WebRTC basierter VoIP (Voice over IP) / Softphone Client** integriert in myPortal @work für Windows Umgebungen
- Unterstützung von OpenScape Business Anrufaktionen
- Für MS Windows und Apple MAC
- **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



## 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

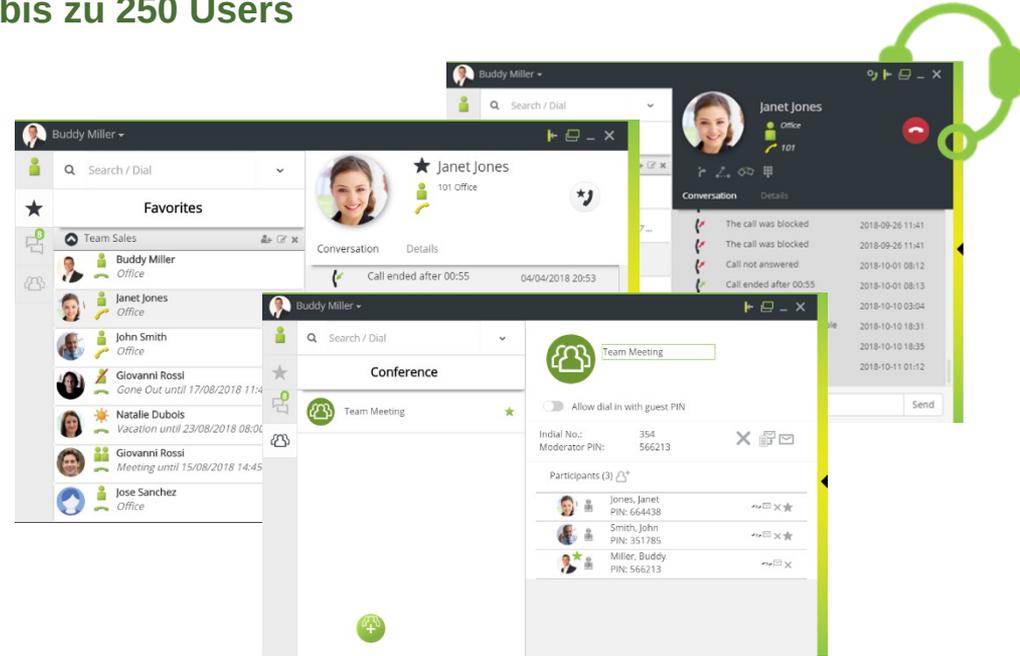
**Leistungsstarke Telefonie / UC** kombiniert mit Cloud/Mobile Kollaborations Diensten  
OpenScape Business Telefonie Konnektor **kombiniert das beste aus beiden Welten**

Formerly  
Siemens Enterprise Communications

# myPortal @work für UC Smart/Suite

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 / Telephony Hyperlinks
- Persönliches Verzeichnis inkl. CSV/XML Import
- Erweitertes System Verzeichnis (Unified Directory)
- Live Text Search in Verzeichnissen
- Chat inkl. Historie



Einige angezeigte Funktionen sind nur mit UC Smart verfügbar  
Mehr Informationen dazu in der OpenScope Business Vertriebsinformation

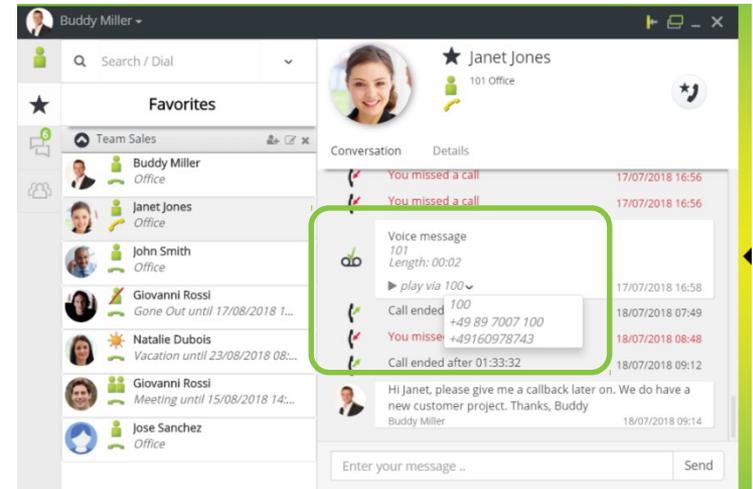
# Integrierte UC Erweiterungen

## Voicemail – volle Integration in UC Smart

- Bis zu 300 Voicemail-Boxen / 1500 für OpenScape Business S
- 30 Kanäle, bis zu 64 Std Stunden Aufzeichnung
- TUI- oder UC Smart gesteuert
- Sprachqualität G.711
- Optimierter Passwortschutz
- Ansageport – Start/Stopp oder Schleifenansagen
- Gruppen-Mailbox (Benachrichtigungsanzeige für alle Mitglieder)
- Begrüßung auswählen & Passwort ändern via UC Smart

## Auto Attendant - ohne zusätzliche Hardware

- Bis zu 100 Auto Attendant-Mailboxen
- Attendant für mehrere Ebenen, AA zu AA, Mailbox oder Rufnummern
- 4 automatische Vermittlungsansagen für: Tag/Nacht, manuelle Auswahl etc.
- Parallelsignalisierung am Vermittlungsplatz während Ansage



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

# OpenScape Business UC Suite

## myPortal for Desktop und myPortal for Outlook

Web-Collaboration

Anrufe aufzeichnen

Integrierte Präsenz

Visuelle Voicemail

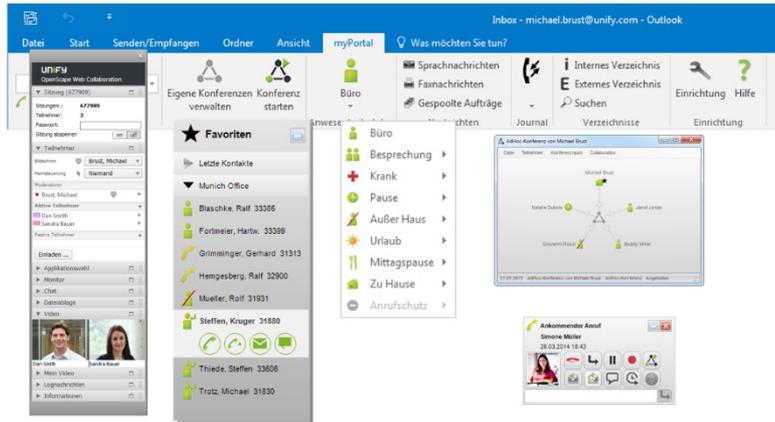
Fax Mailbox

Anruf Journal

Outlook  
Integration

Favoriten

Instant  
Messaging



Verzeichnis  
Zugriff

Drag & Drop  
Konferenz

Anruf Pop-Ups

One Number Service

Persönliche  
Benachrichtigung

Social  
Media

Persönlicher Auto-  
Attendant

Wahl per  
Mausklick

Mobility

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

(UC Suite Funktionen integriert auf dem neuen V3 X8 Mainboard oder 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)



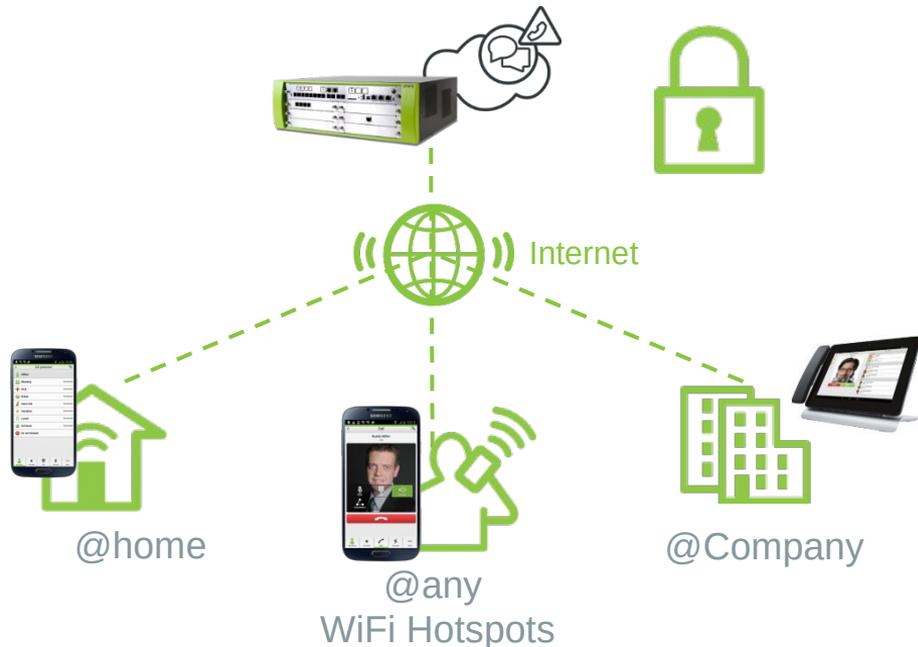
# Mobility mit myPortal to go VoIP

Nutzung des myPortal to go VoIP Client in jedem WLAN

- Nutzung des myPortal to go VoIP Client für Android und iOS 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



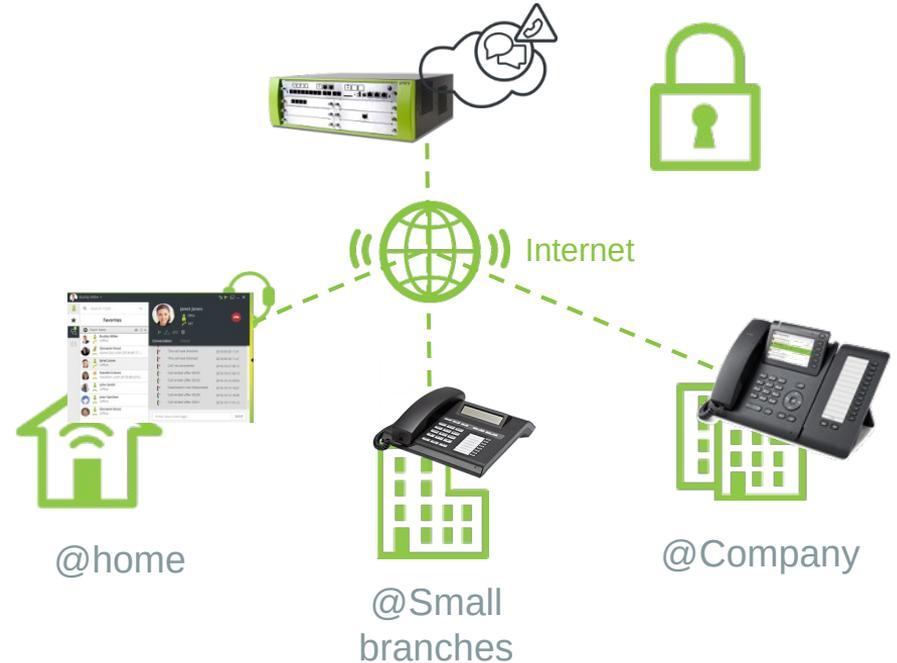
# Mobility mit Device@Home

Bietet ein sicheres vollwertiges HFA System Device ohne VPN

- Volle Funktion für “Anywhere Worker” mit HFA System Device oder myPortal @work (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)



# OpenScape Business Session Border Controller

Funktionalität und Sicherheit immer mit drin

Der OpenScape Business SBC bietet Schutz vor unautorisierten Zugriffen:

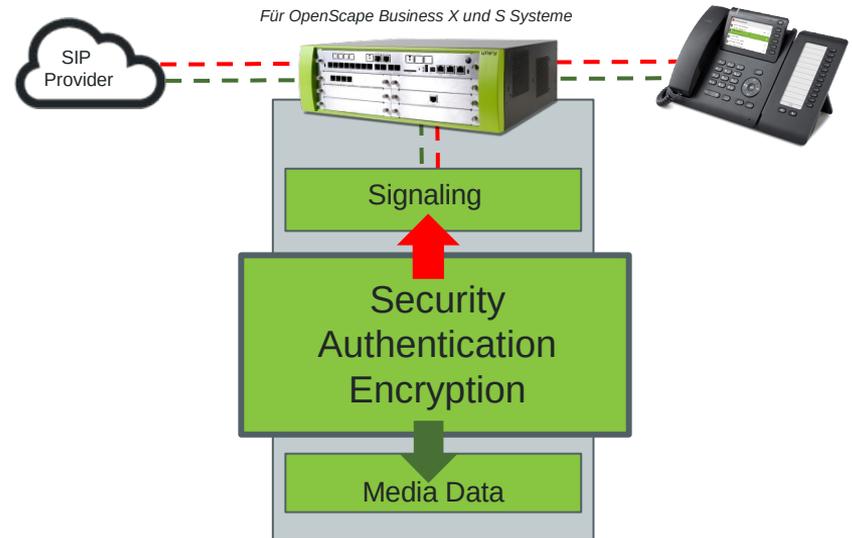
- SIP / ALL-IP Provider Verbindungen
- Circuit (via hUTC)
- Device@Home (HFA/SIP)
- myPortal to go mit VoIP
- **Automatisch aktiviert / keine Konfiguration notwendig**

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

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

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

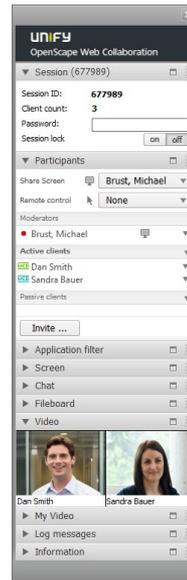
*Sicheres „koppeln“ von externen / internen Netzwerken*



# OpenScape Business UCC

## Integration von OpenScape Web Collaboration Services

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



# Interworking with 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



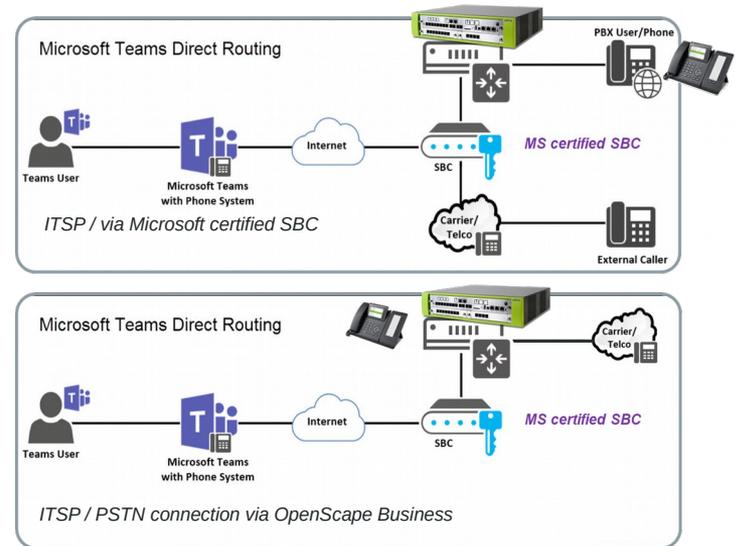
*Für Kunden, z.B. mit mehreren Standorten oder als Ergänzung wenn wichtige Telefonie Funktionen in SfB einfach fehlen*

# Interworking with Microsoft Teams

OpenScape Business bietet SIP-Tunking Funktionen und unterstützt damit das Telefonie Interworking mit Microsoft Teams via SBC

Microsoft hat seine Interworking-Optionen für MS-Teams im Vergleich zu Skype for Business geändert

Microsoft verlangt jetzt einen "Direct Routing"-Plan, der die Zusammenarbeit mit einem von Microsoft zertifizierten SBC ermöglicht



Weitere Informationen: [https://wiki.unify.com/wiki/OpenScape\\_Business#MS\\_Teams\\_Interworking](https://wiki.unify.com/wiki/OpenScape_Business#MS_Teams_Interworking)

Quelle und Screenshots: <https://docs.microsoft.com/en-us/microsoftteams/direct-routing-plan>

Zertifizierte Microsoft SBCs: <https://docs.microsoft.com/en-us/microsoftteams/direct-routing-border-controllers>

# OpenScope Accounting + Welcome

Management Application optimiert für KMU Bedürfnisse

OpenScope Accounting V4 ist eine leistungsstarke **Accounting + Guest / Hospitality Management** Software in nur einer Lösung:

1. **Accounting / Gebührensoftware** optimiert für das SMB Segment (Preisstruktur / Funktionen)
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.

Call Direct	Trunk	Date	Time	Durat	Extension	Transferring Ex	Dialed Number	Call
OUTNET		09.08.2013	3:39:17 PM	0:00:00	4820235428087		0482088041	
OUTNET		09.08.2013	3:42:37 PM	0:00:41	4820235428096		0482098024	
OUTGOING		09.08.2013	3:45:17 PM	0:00:31	4820235428102		0736458302	
OUTGOING		09.08.2013	3:48:01 PM	0:00:00	4820235428104		0736330460	
INTERNAL		09.08.2013	3:51:18 PM	0:00:00	4820235428149		0742078783	074207
OUTNET		09.08.2013	3:53:09 PM	0:01:40	4820235428179		0742082783	
INTERNAL		09.08.2013	3:57:27 PM	0:01:08	4820235428192			
INTERNAL		09.08.2013	3:59:38 PM	0:00:00	4820235428217			03974
INTERNAL		09.08.2013	4:02:32 PM	0:00:00	4820235428266			

OS Accounting + Welcome – Installation auf einem Server / Client

Weitere Informationen siehe **OpenScope Accounting V4 Vertriebsinformation**

# OpenScape Business Attendant und BLF

## Eigenständige oder netzwerkweite Präsenzunterstützung

### 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 UC Smart Szenarien
- Anzeigevarianten mit unterschiedlicher Optik verfügbar
- Bei Einsatz von UC Suite in Netzwerken bitte myAttendant nutzen



### 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,



Formerly  
Siemens Enterprise Communications

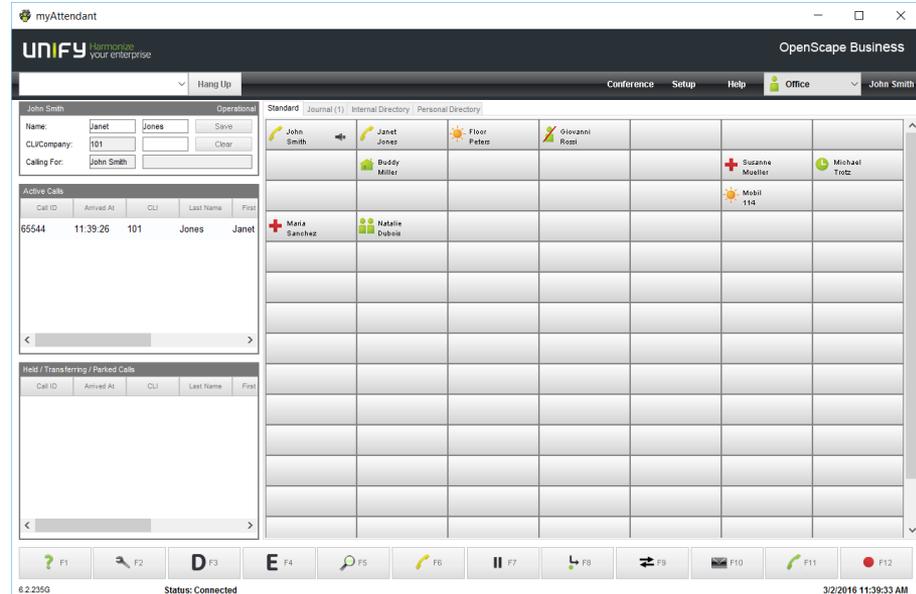
# OpenScape Business

## 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

# On-Premise Mobility Solutions

## 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



OpenStage DECT  
Phone S5 / SL5

# OpenScape Business

# Multimedia Contact Center



# Wie wir Kundenanforderungen adressieren?

## Multimedia Contact Center

**Wie kann ich die Kundenzufriedenheit an meiner Hotline erhöhen?**



### Erreichbarkeit steigern

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

**Wie kann ich Kunden Anliegen bei Anrufen schneller lösen?**



### Flexibles Anrufrouting

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

**Wie kann ich meinen Kundenservice optimieren?**



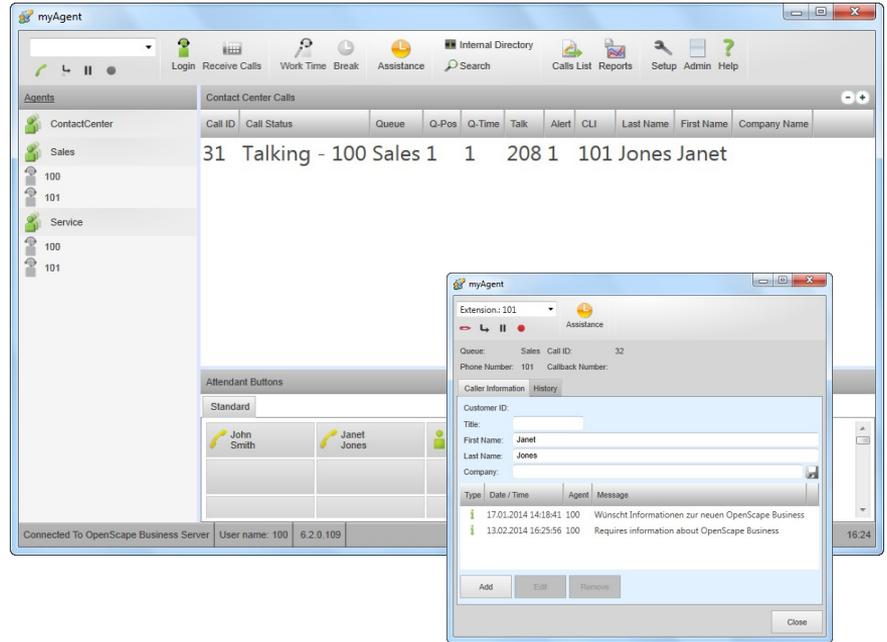
### Schwachstellen erkennen

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

# OpenScape Business with 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 displays the myAgent software interface. At the top, there is a toolbar with icons for 'Abmelden Verfügbar', 'Nachbearbeitung', 'Pause', 'Unterstützung', 'Suchen', 'Anruferliste', 'Berichte', 'Einrichtung', 'Admin', and 'Hilfe'. Below this is a 'Reporte' section. The main area is divided into several panes: 'Agenten' on the left with a list of agents (ContactCenter, Sales, 100, 101, Service); 'Contact Center Anrufe' in the center showing a table of calls; 'Ankommender Anruf (76)' on the right showing call details; and 'Anwesenheitsstatus der verfügbaren Experten' at the bottom showing 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**

**Anruf Pop-Ups**

**Freisprech einrichtung**

**Anpassen Agentenarbeitsplatz**

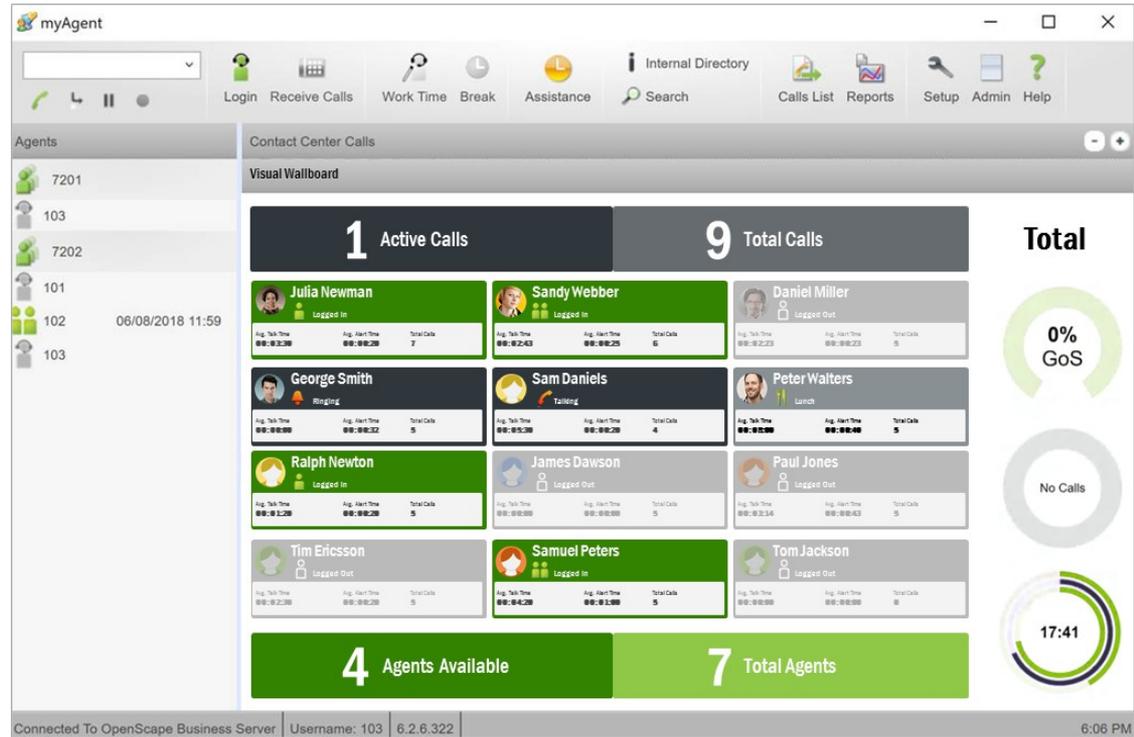
**Contact Center Anrufe Sprache, Fax & eMail**

**Individuelle Aufzeichnung von Agenten Gesprächen**

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

# Contact Center Visual Wallboard

- Übersichtliche Anzeige der wichtigsten Contact Center Informationen
- Informationen je Gruppe und jeweiligen Tag dargestellt
- „Dashboard“ Anzeige für den Servicegrad, abgebrochene Anrufe, etc.
- Für Supervisor und Administratoren verfügbar



# OpenScape Business

# CRM Integration und Applikationen



# Wie wir Kundenanforderungen adressieren?

## Integration und Schnittstellen für Drittanbieter

**Wie kann ich meine  
Geschäftsanwendungen  
verbinden?**



### Flexible Integration

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

**Wie kann ich ankommende  
Anrufer besser identifizieren?**



### Standardisierte Schnittstellen

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

**Wie kann ich aus meinen  
Geschäftsanwendungen wählen?**



### Kommunikation beschleunigen

Durch die Verwendung gängiger APIs wie TAPI kann OpenScope Business als CTI-Dialer für Anwendungen von Drittanbietern verwendet werden.

# 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

#### Unify Technologie Partner

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

#### Konnektivität

- Offene SIP-Schnittstelle zur Nutzung kostengünstiger IP-Kommunikationsmöglichkeiten per SIP-Trunking, inklusive Skype Connect Service

“The Open Approach” – Ermöglicht IT Flexibilität”

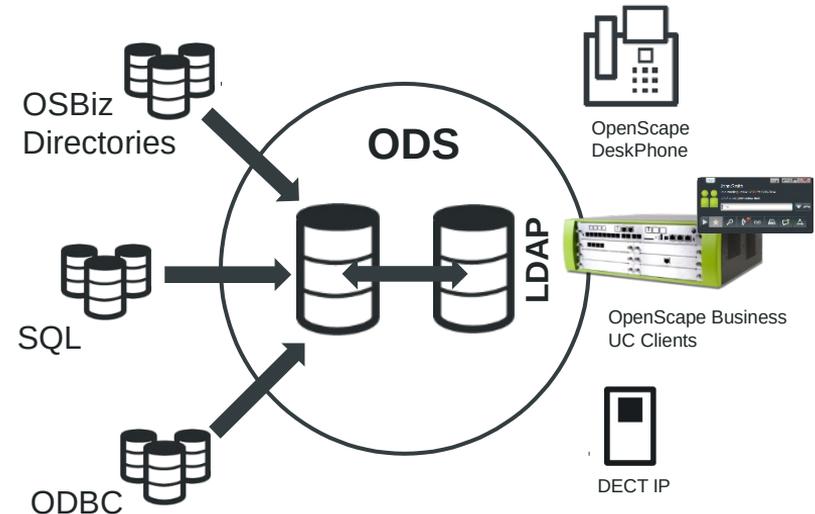
UCC-Lösungen basierend auf Standard-Schnittstellen ermöglicht es Kunden, sich nahtlos in die IT-Eco Systeme Ihrer Wahl zu integrieren



Formerly  
Siemens Enterprise Communications

# OpenDirectory Service ODBC Konnektivität

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

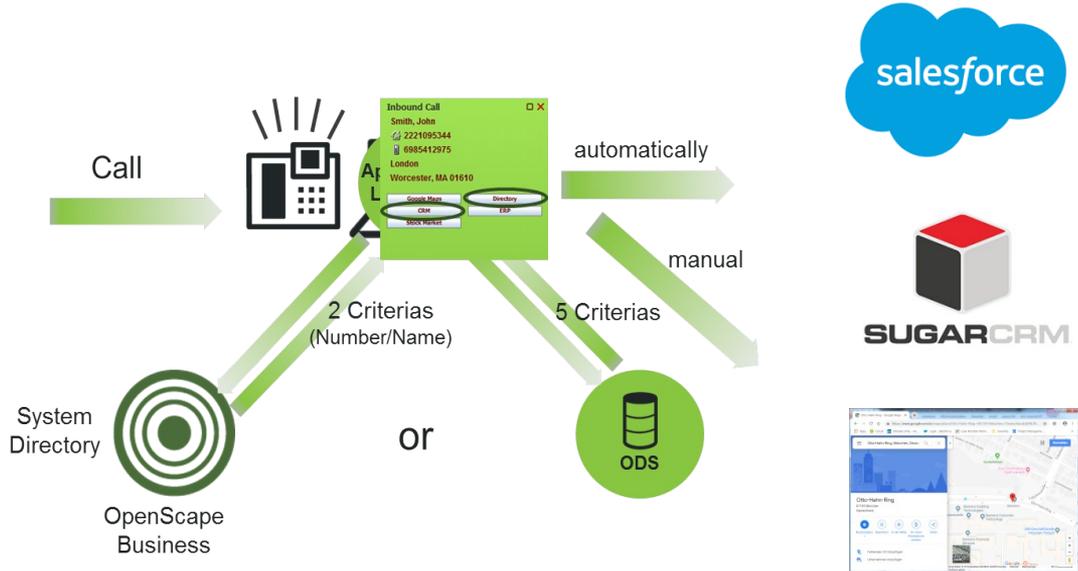


Flexible Konnektivität zu einer breiten Palette von Datenbanken  
Unified Directory Access mit einer einzigen LDAP-Schnittstelle

# Business Process Integration

## Application Launcher

- Start einer Kunden-Geschäftsanwendung per Batch- oder HTTP/S-Befehl
- Zugriff auf LDAP & OSBiz basierte Verzeichnisse zur Namensauflösung
- Bietet bis zu 5 Kriterien
  - Batch Datei Ausführung-CRM Applikation
  - URL Ausführung – Online Telefonbücher, Google Maps
- Und übergibt diese an eine CRM Applikation
- Übergabe der Kriterien entweder automatisch oder per “Action Button” aus einem Pop Up heraus
- UC Booster Card / Server / Business S / V3 X8 Mainboard (OCCLA) mit ODS (OpenDirectory Service) erforderlich wenn der Kunde eine Anschaltung an eine externe Datenbank wünscht



Flexible Anbindung an die vorhandenen  
Geschäftsanwendungen des Kunden

Weitere Informationen zu Integrationsmöglichkeiten siehe hier:

[https://wiki.unify.com/wiki/OpenScope\\_Business\\_Interfaces#Application\\_Launcher](https://wiki.unify.com/wiki/OpenScope_Business_Interfaces#Application_Launcher)

# OpenScape Business

## Endgeräte für Sprache und Video



# Wie wir Kundenanforderungen adressieren?

Das richtige Endgerät für meine Kommunikationsbedürfnisse

**Wie kann ich meine tägliche  
Geschäftskommunikation  
optimieren?**



## Breites Angebot an Applikationen

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

**Wie kann ich die Erreichbarkeit  
meiner mobilen Mitarbeiter  
sicherstellen?**



## Nahtlose mobile Kommunikation

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

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



## Benutzerfreundlichkeit

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

# OpenScape Business

## Reichhaltiges Angebot an UC-fähigen Geräten und Voice-Clients



OS10

OS15

OS30

OS40

OS60

IP35/55 (HFA/SIP)

DeskPhone CP (TDM, SIP&HFA)

OpenStage T & Desk Phone IP (HFA&SIP) & CP Phone Familie (TDM, HFA&SIP)



Mobile UC



CMI, IP und DECT



myPortal @work

OpenScape PE

Soft Clients

# Video Streaming for DeskPhone CP600

- Direkte Video Streaming Lösung für CP Phone 600 HFA (Phone <-> IP Cam)
- Anzeige des Video Streams jederzeit auf Anforderung (Tastendruck) möglich, auch während eines anstehendes Anrufs von einer Türsprechstelle
- Unterstützung von üblichen Standards wie H.264 und H.263
- Anschaltung von bis zu 4 IP Kameras möglich auf verschiedenen CP600 Endgeräten
- Keine separate Lizenz erforderlich. Freigabe geplant mit CP Phone SW V1R4 (HFA)



# OpenScape Business

## Vernetzung und Virtualisierung



Formerly  
Siemens Enterprise Communications

Copyright © Unify Software & Solutions GmbH & Co. KG 2020. Alle Rechte vorbehalten.

# Wie wir Kundenanforderungen adressieren?

## Verteilte Standorte

**Wie kann ich mein System um Standorte erweitern?**



### Flexible Bereitstellung

OpenScape Business wächst mit Ihrem Unternehmen und bietet Optionen für Einzel- und Multisite-Standorte mit einem zentralisierten Verwaltungstool.

**Wie kann ich die Zusammenarbeit über Standorte verbessern?**



### Teamwork verbessern

Neben dem Telefonie-Interworking bietet OpenScape Business UC-Funktionen im gesamten Netzwerk. So sind z.B. Favoriten von einem Standort aus in allen anderen sichtbar.

**Wie kann ich mich mit anderen Applikationen und Systemen vernetzen?**



### Leistungsstarkes Interworking

Flexible Zusammenarbeit auch mit anderen UNIFY-Systemen wie z.B. mit Large Enterprise als Branchenlösung. Die native SIP-Interconnection ermöglicht die Anbindung an Dritt-Hersteller

# OpenScape Business Networking

## 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

# OpenScape Business UC Vernetzung

## Teamarbeit über die Standorte verbessern

- 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 Networking X3/X5/X8 & Business S



UC Booster-Card und/oder –Server, OSBiz S  
UC inkl. neues V3 X8 Mainboard



# Virtualisierung

## Optionen für eine IT mit kontinuierlicher Verfügbarkeit

OpenScape Business S und UC Booster-Server  
Software-basierte UC-Lösungen für KMUs, die Virtualisierung ermöglichen

### Vorteile und Motive für die Einrichtung virtualisierter Umgebungen:

- Reduzierung physischer Server-Parks -> Hardwarekosten, Platzbedarf
- Umstrukturierung aufgrund sprunghaft steigender Server Anzahl (Verwaltung ist nicht mehr möglich)
- Bedarf nach einem zentralen Management aufgrund der großen Menge an Anwendungen
- Verbesserte Zuverlässigkeit
- Vereinfachte Datensicherung und -wiederherstellung
- Skalierbarkeit
- Überwachung
- Nutzung vorhandener Betriebssysteme in einer virtuellen Umgebung
- Ökologische IT-Aspekte (ein Server verbraucht weniger Strom)
- Geringerer Wartungsaufwand

OpenScape Business unterstützt Virtualisierung mit



VMware vSphere



# OpenScape Business

## Redundanz und Ausfallsicherheit



OpenScape Business V3 –  
beschleunigt die Kommunikation

**UNIFY**  
atos collaboration solutions

Formerly  
Siemens Enterprise Communications

# Wie wir Kundenanforderungen adressieren?

Erreichbarkeit und Ausfallsicherheit steigern

**Wie kann ich  
Ausfallsicherheit für  
Telefoniedienste erreichen ?**



## **Flexible Redundanzoptionen**

OpenScape Business bietet Redundanzoptionen. Im Falle eines Ausfalls (z. B. eines Netzbetreibers) kann ein anderes OpenScape Business System die laufenden Telefoniedienste übernehmen und sicherstellen.

**Wie kann ich von meiner  
bestehenden virtualisierten  
Umgebung profitieren?**



## **“Always on” dank Virtualisierung**

OpenScape Business kann als Softwarelösung in einer virtualisierten Umgebung eingesetzt werden und unterstützt die Hochverfügbarkeitsfunktionen des virtualisierten Anbieters.

# 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 Redundanzoptionen für IP Telefonie

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)

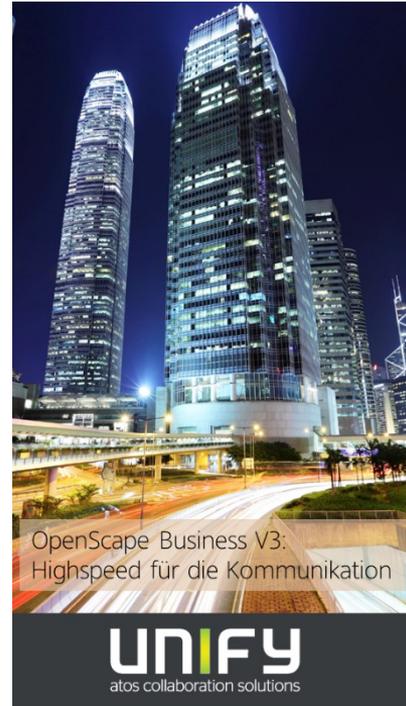
*Ansässiges/primäres*                      *Sekundäres Gateway*



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

# OpenScape Business

# Migration nach OpenScape Business



Formerly  
Siemens Enterprise Communications

Copyright © Unify Software & Solutions GmbH & Co. KG 2020. Alle Rechte vorbehalten.

# Leverage existing investments

## Innovative Migration for your existing HiPath 3000 V9

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



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

# OpenScape Business

# Mit OpenScape Business in die Zukunft



Formerly  
Siemens Enterprise Communications

Copyright © Unify Software & Solutions GmbH & Co. KG 2020. Alle Rechte vorbehalten.

# OpenScape Business

## Erfüllt die Anforderungen Ihres Unternehmens

**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 vorhandener Infrastruktur
- Rein softwarebasiert, für Server oder voll Virtualisierbar
- Bereit für neue ITSP-basierte Dienste
- 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

# Geplante Strategische Erweiterungen

## Digitaler Arbeitsplatz



TOP LEVEL SICHERHEIT UND  
DATENSCHUTZ

WEBRTC  
VOIP UND UC CLIENT

ERWEITERTE  
CIRCUIT ZUSAMMENARBEIT

CLOUD BEREITSTELLUNG

# Geplante Strategische Erweiterungen

## Partner und Provider



NEXT GEN  
ITSP KOMPATIBILITÄT

VEREINFACHTE UC  
BEREITSTELLUNG

CUSTOMER  
SELF SERVICE PORTAL

Partner  
Siemens Enterprise Communications

# Geplante Strategische Erweiterungen

Der Weg des Kunden – Customer Journey



NEXT GEN  
BENUTZERERFAHRUNG

VERBESSERTE  
GERÄTEUNTERSTÜTZUNG

ZUVERLÄSSIG UND  
ZUKUNFTSSICHER

# OpenScape Business

#Telefonie #Unified Communication #Collaboration #DigitalWorkplace #Cloud

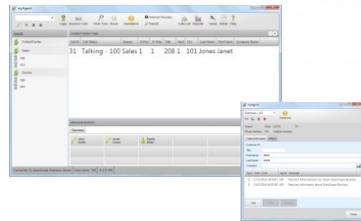
Benutzererlebnis & Collaboration



Nahtlose Mobilität



Flexible Installation



Contact Center

Nutzer

Management

Partner

Skalierbar, zuverlässig  
und zukunftssicher

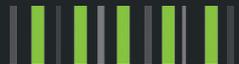
Unify ist der zuverlässige und glaubwürdige Kommunikationsanbieter mit speziell zugeschnittenen Lösungen für den Mittelstand. Die perfekte und sichere Wahl für Sie als Kunde!

Formerly  
Siemens Enterprise Communications

OpenScape Business:  
Alles drin, sicher,  
skalierbar, flexibel und  
zukunftsicher



**Vielen Dank!**



# OpenScape Business

# OpenScape Business Mehrwerte



Formerly  
Siemens Enterprise Communications

Copyright © Unify Software & Solutions GmbH & Co. KG 2020. Alle Rechte vorbehalten.

# myPortal @work – Skalierbar, flexible GUI

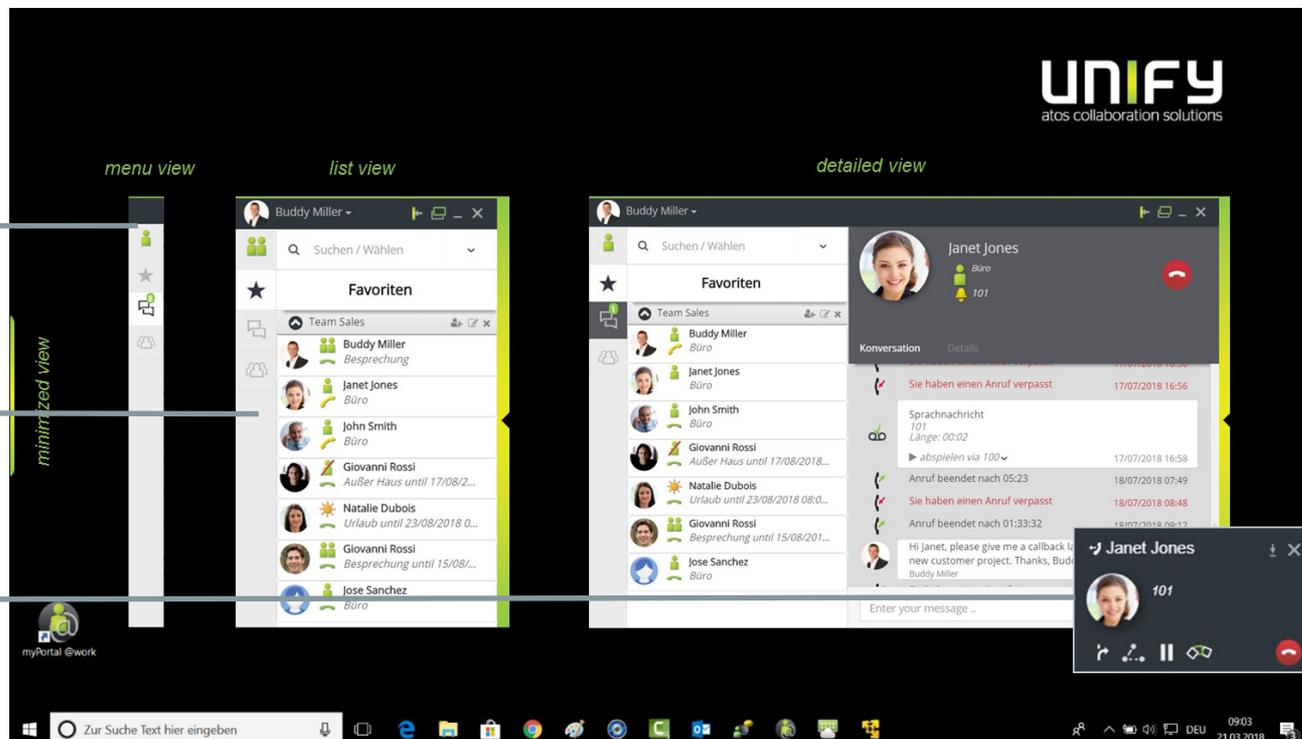
Leistungsstarke und nutzerfreundliche Unified Communication Lösung

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



Formerly  
Siemens Enterprise Communications

# myPortal @work - Konversationen

Ihre neue leistungsstarke und nutzerfreundliche Unified Communication Lösung

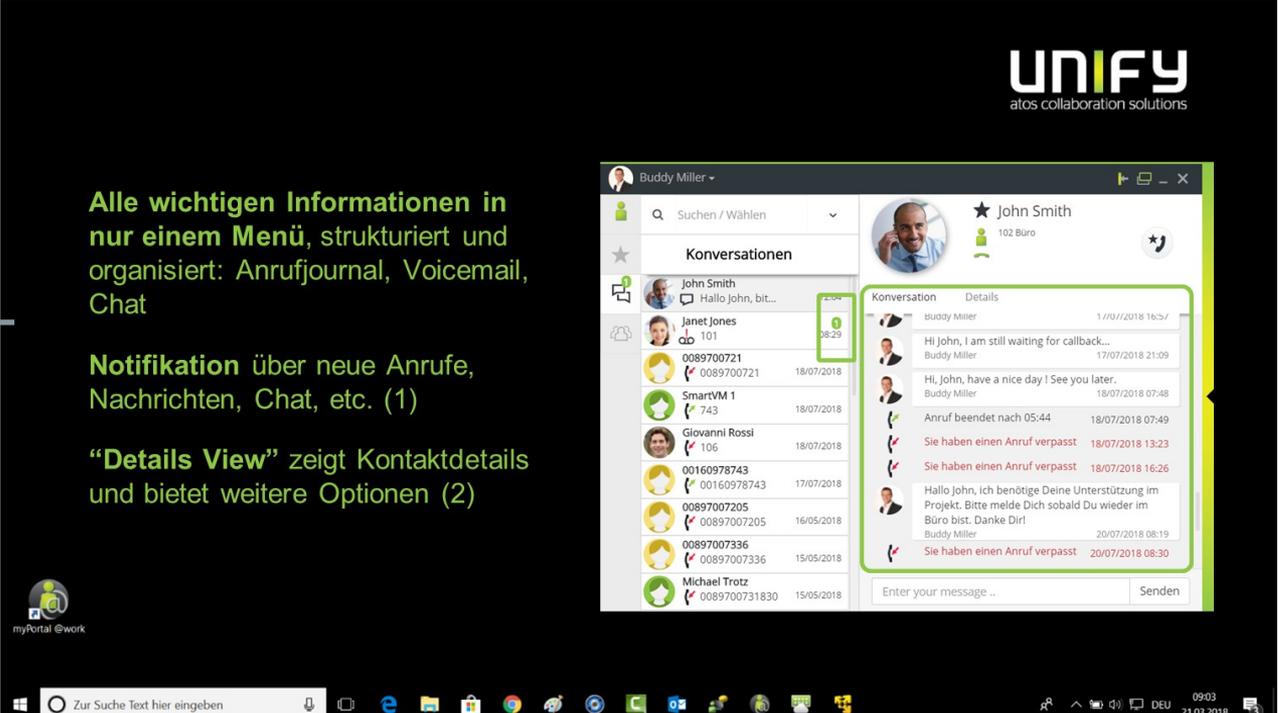
Konversationsansicht –  
alle Informationen schnell  
und übersichtlich in nur  
einer Ansicht vereint

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

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

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

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



The screenshot displays the myPortal @work interface. At the top right, the UNIFY logo is visible with the tagline 'atos collaboration solutions'. The main window shows a conversation view for 'Buddy Miller'. On the left, there is a search bar and a list of conversations. The selected conversation is with 'John Smith'. The detailed view on the right shows a timeline of messages and missed calls. A green box highlights the 'Details View' section, which includes contact information and a list of missed calls with timestamps.

Message/Event	Time
Hi John, I am still waiting for callback...	17/07/2018 21:09
Hi, John, have a nice day! See you later.	18/07/2018 07:48
Anruf beendet nach 05:44	18/07/2018 07:49
Sie haben einen Anruf verpasst	18/07/2018 13:23
Sie haben einen Anruf verpasst	18/07/2018 16:26
Hallo John, ich benötige Deine Unterstützung im Projekt. Bitte melde Dich sobald Du wieder im Büro bist. Danke Dir!	20/07/2018 08:19
Sie haben einen Anruf verpasst	20/07/2018 08:30

Formerly  
Siemens Enterprise Communications

# myPortal @work – Anruf Funktionen

Ihre neue leistungsstarke und nutzerfreundliche Unified Communication Lösung

Anrufe einfach per  
Tastendruck an Kollegen  
weiterleiten

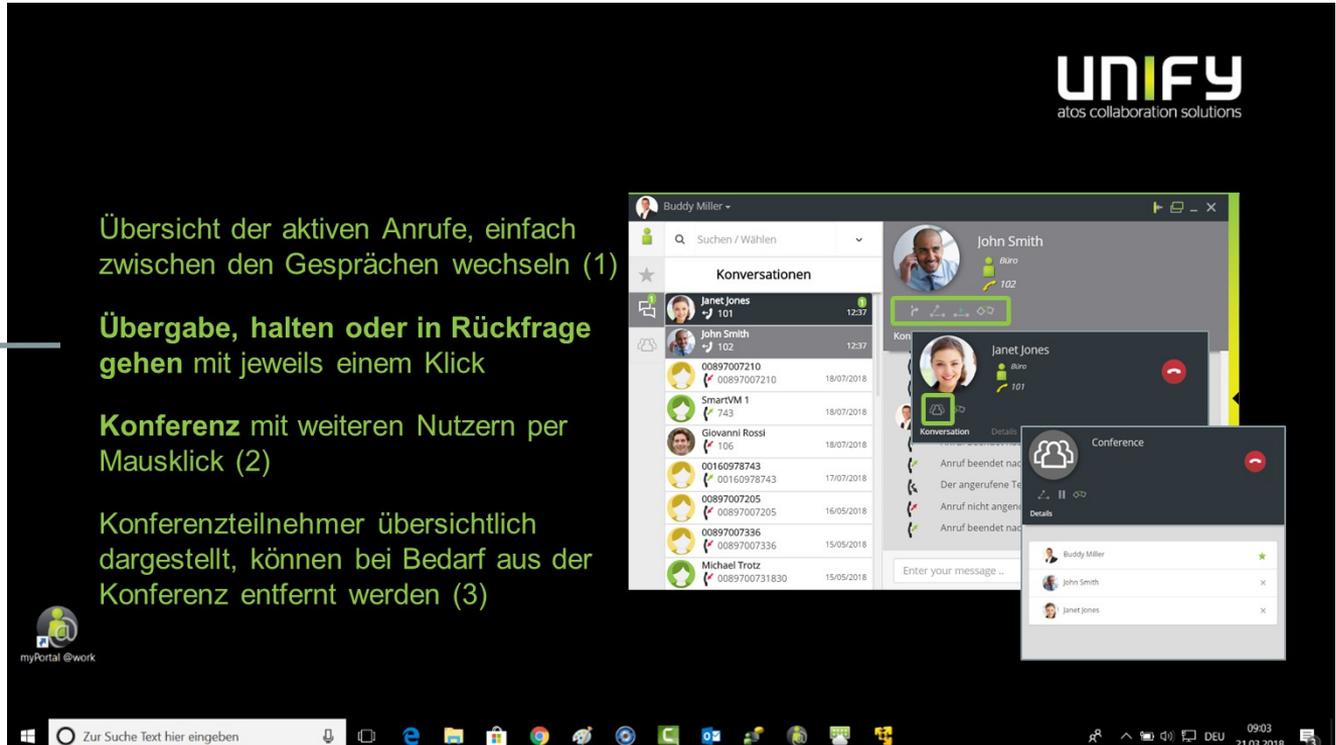
In einer Konferenz werden  
die Teilnehmer  
übersichtlich dargestellt

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

Übergabe, halten oder in Rückfrage  
gehen mit jeweils einem Klick

Konferenz mit weiteren Nutzern per  
Mausklick (2)

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



Formerly  
Siemens Enterprise Communications

# myPortal @work - Konferenzen

Ihre neue leistungsstarke und nutzerfreundliche Unified Communication Lösung

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

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

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

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

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

The screenshot displays the myPortal @work interface. At the top right, the UNIFY logo is visible with the tagline 'atos collaboration solutions'. The main window shows a 'Konferenz' (Conference) management screen. On the left, there is a search bar 'Suchen / Wählen' and a list of conferences: 'new conference' and 'Team Meeting'. A green box highlights the '+' button at the bottom of the list. On the right, a 'Team Meeting' details panel is shown, including a search bar, a toggle for 'Einwahl mit Gast PIN erlauben', and fields for 'Einwahlnummer: 354' and 'Moderator PIN: 566213'. Below this, a list of participants is shown: 'Jones, Janet' (PIN: 664438), 'Smith, John' (PIN: 351785), and 'Miller, Buddy' (PIN: 566213). A green box highlights the 'Add participant' button. At the bottom right, an 'Add participant' dialog box is open, showing fields for 'First name' (Jim), 'Last name' (Martin), 'Phone number' (+15551234567), and 'E-mail'. The bottom of the screen shows a Windows taskbar with various application icons and system tray icons.

Formerly  
Siemens Enterprise Communications

# myPortal @work – Sicheres VoIP / Softphone

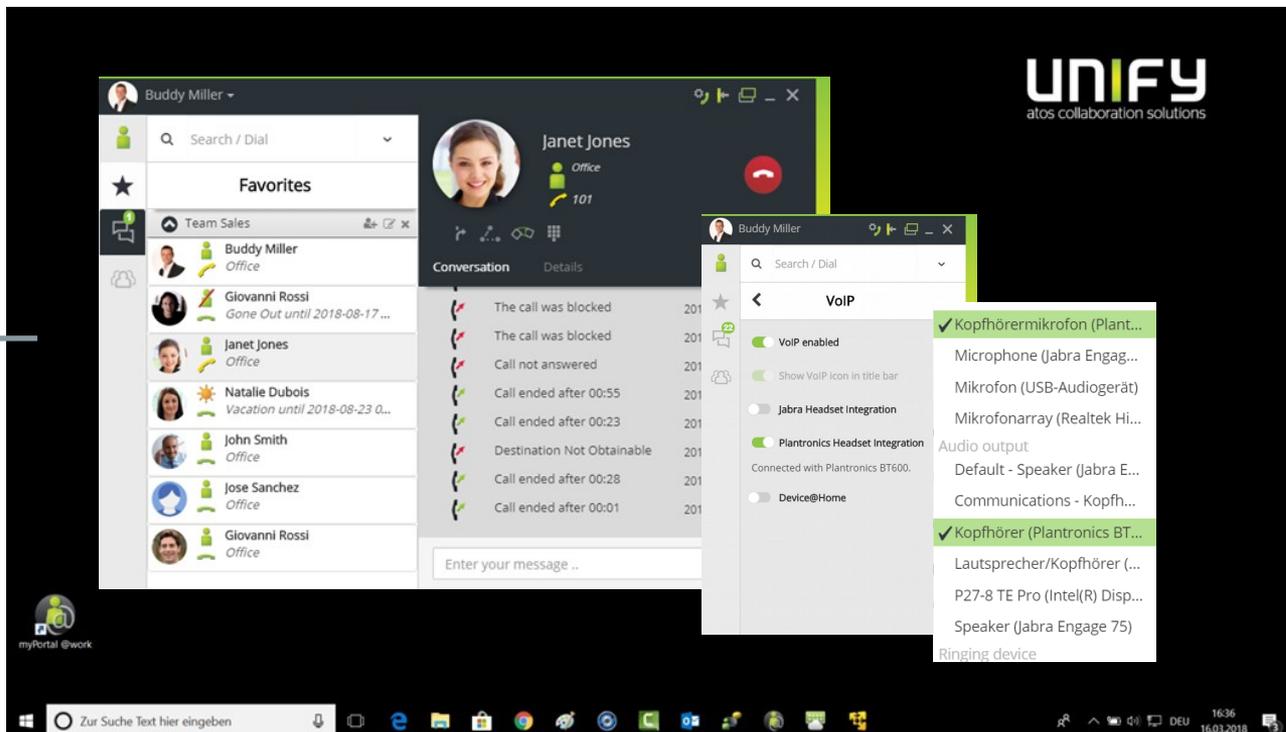
Ihre neue leistungsstarke und nutzerfreundliche Unified Communication Lösung

Sichere WebRTC basierte  
VoIP/Softphone  
Integration für LAN und  
WiFi – Umgebungen

Nur eine Applikation für  
Telefonie und UC für  
Windows

Dynamische Nutzung von  
OpenScape Business  
Anrufaktionen

Per Mausklick kann VoIP  
aktiviert werden +  
Auswahl des Audio  
Devices



Formerly  
Siemens Enterprise Communications

# myPortal @work – Telephony Hyperlinks

Ihre neue leistungsstarke und nutzerfreundliche Unified Communication Lösung

myPortal @work bietet eine weitere Schnellwahl Option

Unterstützung von Telephony Hyperlink Services: **Tel://** & **Callto://**

Ermöglicht die Wahl aus Applikationen oder Webseiten die im Hyperlink Format hinterlegt sind

The image shows two side-by-side screenshots. The left screenshot is a Microsoft Word document titled 'Customer project - Nachricht (Rich-Text)'. It contains an email draft with the following content:

An... john.smith@unifyabc.com  
CC...  
Betreff: Customer project

Hi John,  
please give me a callback about the above mentioned project as soon as you are back in the office.]

Kind regards,  
Rudolf Müller  
Product Manager  
T: +49 89 12345 6789  
MCH P, Otto-Hahn-Ring 6, 81379 Munich – Germany  
unify.com

A red box highlights a hyperlink: [callto://+4989 12345 6789/](tel://+4989 12345 6789/)  
STRG-Klicken um Link zu folgen

The right screenshot shows the Unify user interface for 'Michael Trotz'. It displays settings for 'Appearance', including 'Language' (English), 'Automatic login' (checked), 'Start application on launch' (checked), and 'Always use this application for Telephony Hyperlinks' (checked). Below these settings, two examples of hyperlinks are shown in a dark box:

```
<a href='tel:+63246567898'>Call Me</a>
```

```
<a href='callto:+63246567898'>Call Me</a>
```

Below the hyperlinks, the text '(Syntax to include on websites)' is written in green.

Formerly  
Siemens Enterprise Communications

# myPortal @work – Apple MAC OS Support

Ihre neue leistungsstarke und nutzerfreundliche Unified Communication Lösung

myPortal @work  
unterstützt jetzt  
MAC OS als  
weiteres  
Betriebssystem

GUI angepasst  
an Apple Style /  
MAC OS  
Bedürfnisse

Pop Ups für  
ankommende  
Anrufer-  
informationen

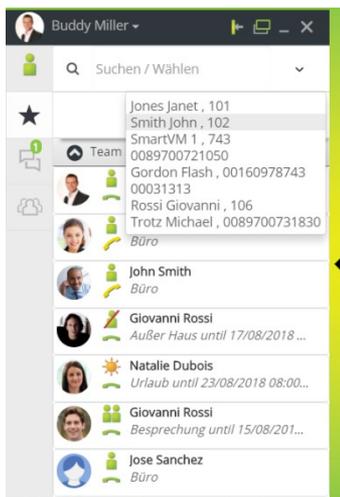
Telefonie  
(Softphone) und  
UC  
Leistungsumfang  
wie bei MS  
Windows



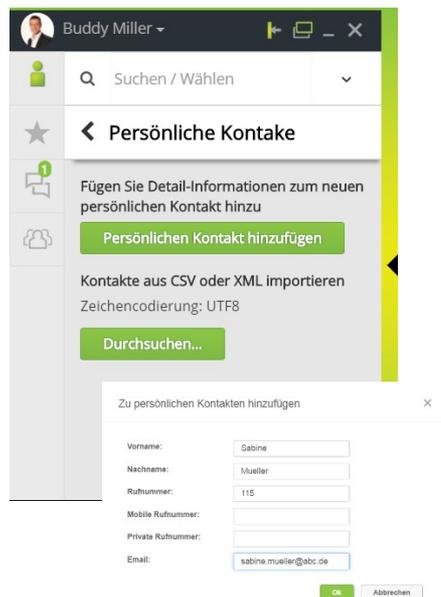
Formerly  
Siemens Enterprise Communications

# myPortal @work – weitere Funktionen

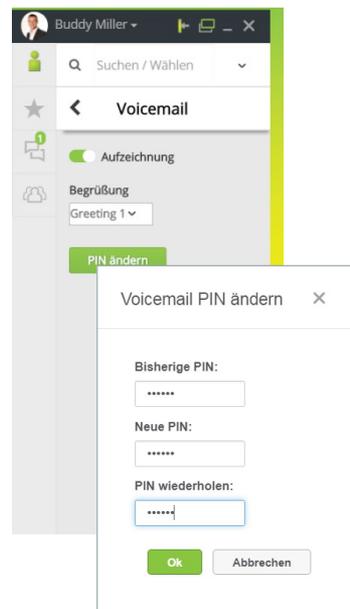
**Wahlwiederholung** –  
letzte gewählte Nummern anrufen



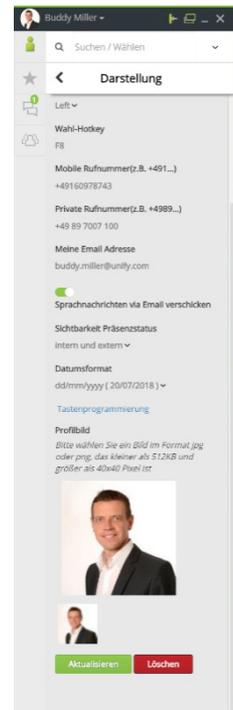
**Persönliche Kontakte** –  
Manuell hinzufügen, importieren oder Outlook Kontakte  
via myContacts importieren



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



**Einstellungen** –  
Nutzer Konfigurationen einfach ändern  
z.B. Hotkey/Click-to-Dial - Wahl



Formerly  
Siemens Enterprise Communications



# 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 / Telephony Hyperlinks
- Suche / Wahl in nur einem Dialog
- Wahl der letzten Nummern
- Client GUI Skalierbar (Schriftgröße)
- Nutzereinstellungen einfach änderbar
- Nur eine Installations-Datei
- Zukunftssicher , basierend auf aktueller Technologie



## Unterstützte VoIP Funktionen additiv zu UC:

- Make call
- Answer call
- Terminate call
- Consultation
- Attendant Transfer
- Blind transfer
- Deflect
- Deflect to voicemail
- Recall
- Toggle/Connect
- System Conference
- Do not disturb (DND)
- DTMF
- Operating in MULAPs and Groups

# 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

myPortal

Termin

Was möchten Sie tun?

Eigene Konferenzen verwalten

Konferenz starten

Besprechung - 22.01.2016 15:05 - Anwesenheitsstatus

Sprachnachrichten

Faxnachrichten

Gespoolte Aufträge

Internes Verzeichnis

Externes Verzeichnis

Suchen

Einrichtung

Hilfe

Januar 2016

MO DI MI DO FR SA SO

28 29 30 31 1 2 3

4 5 6 7 8 9 10

11 12 13 14 15 16 17

18 19 20 21 22 23 24

25 26 27 28 29 30 31

Freitag, 22. Januar 2016

09

10

11

12

13

14

15

Besprechung via Telco

Outlook Kalender Integration:

Kalender durchsuchen (Strg+E)

Favoriten

Letzte Kontakte

Sales

Dubois, Natalie 103

Jones, Janet 101

Miller, Buddy 102

Smith, John 100

Trotz, Michael 105

Service

Dubois, Natalie 103

Meine Kalender

Kalender

Elemente: 1

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' (Availability) menu is open, showing options like 'Büro', 'Besprechung', 'Krank', 'Pause', 'Außer Haus', 'Urlaub', 'Mittagspause', 'Zu Hause', and 'Anrufschutz'. A 'Status ändern' dialog box is overlaid, prompting the user to 'Bitte wählen Sie Datum und Uhrzeit Ihrer Rückkehr aus' (Please select the date and time of your return) for a 'Team Meeting'. The dialog shows a duration of '30 Min' and a return time of '14:29' on '22.01.2016'. The background shows an email from 'OpenScape Business' with a missed call notification.

**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 for '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, job title 'Beschäftigt Unify', and various communication options like 'Arbeitsplatz anrufen +49 89 7007 31234' and 'Mobiltelefon anrufen +49 160 1234 9876'. A call log below the card shows a call to 'Buddy Miller anrufen'. In the background, an email composition window is visible with the 'Cc...' field containing 'Mueller, Rolf', 'Trotz, Michael', and 'Grimminger, Gerhard'. A blue dashed box highlights the contact card area, and a grey callout box points to the communication options.

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

Verbessert die Arbeit im Team

# Drag & Drop-Konferenz und Web Collaboration

## Niedrigere Betriebskosten, höhere Produktivität

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

Visuelle Verwaltung von Anrufen und Speichern häufig verwendeter Konferenzen

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

The screenshot displays the Microsoft Outlook interface with several key elements:

- Unify OpenScape Web Collaboration Panel:** Shows a meeting titled 'Sitzung (677989)' with 3 participants. It includes controls for 'Sitzung absperrn' (lock/unlock), 'Teilnehmer' (participants), 'Moderatoren' (moderators), and 'Einladen...' (invite).
- Conference Management Window:** A dashed circle highlights a network diagram showing participants: John Smith, Buddy Miller, and Janet Jones.
- Favorites List:** A list of contacts including 'Dubois, Natalie 103', 'Jones, Janet 101', 'Miller, Buddy 102', 'Smith, John 100', 'Tjotz, Michael 105', and 'Dubois, Natalie 103'. A dashed circle highlights the contact 'Tjotz, Michael 105'.
- Main Outlook Window:** Shows a call notification for 'AdHoc-Konferenz von John Smith' with a missed call icon and the text 'Dear Michael Trotz, You have a new Missed Call. Date/Time: 04/29/2014 06:23'.

**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 Per] 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

Formerly  
Siemens Enterprise Communications

# 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

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				

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

**Importiert:**  
Persönliches Verzeichnis:  
Outlook-Kontakte

**Unternehmensverzeichnis:**  
Unternehmenskontakte via LDAP Verbindung oder Import  
Externe DB's, wie SQL, ODBC via OpenDirectory Service

**Internes Verzeichnis:**  
Alle direkt ins OpenScope Business-Netzwerk eingegebenen OpenScope Business-Benutzer sind automatisch verfügbar.

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...

Profile

Sensibilität

### Sprachnachricht-Benachrichtigung

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

Formerly  
Siemens Enterprise Communications

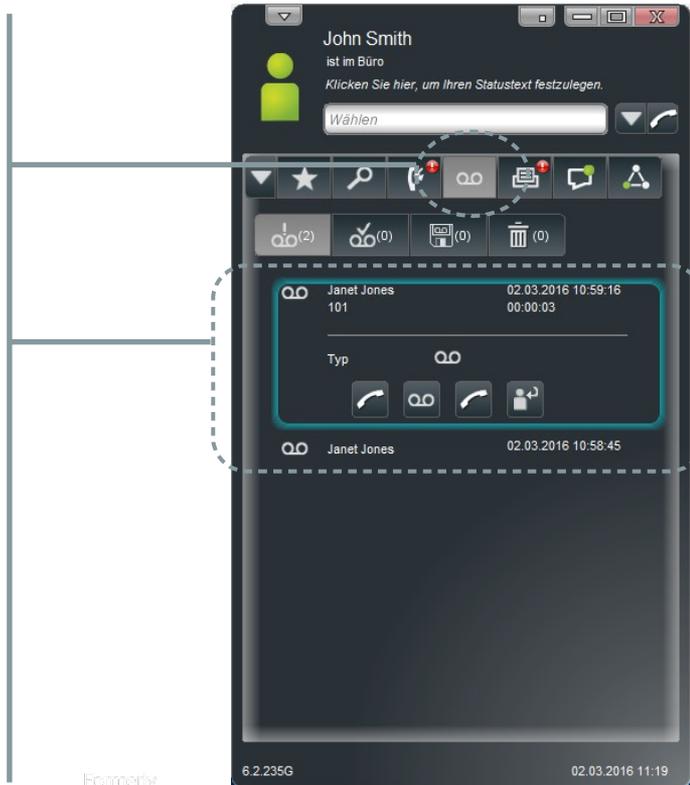
# Sichtbare Sprachnachrichten

## Höhere Produktivität, verbesserte Arbeitsabläufe

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

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

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



Aktuelle und übersichtliche Informationen

Kein Verpassen wichtiger Anrufe

Anmeldung an nur EINEM System

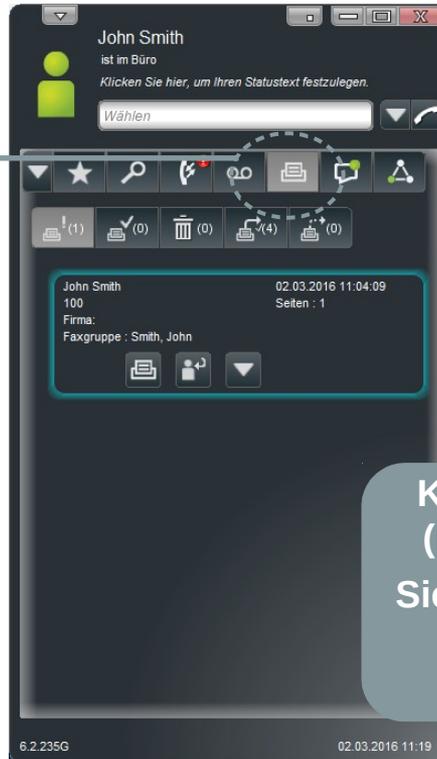
# Faxeingang

## Höhere Produktivität, verbesserte Arbeitsabläufe

Erhalten, Anzeigen und Verwalten eingehender Faxnachrichten

Weiterleiten, Speichern und Ablegen von Faxnachrichten nach Bedarf

Verwenden eines einfachen Druckertreibers für ausgehende Faxnachrichten



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

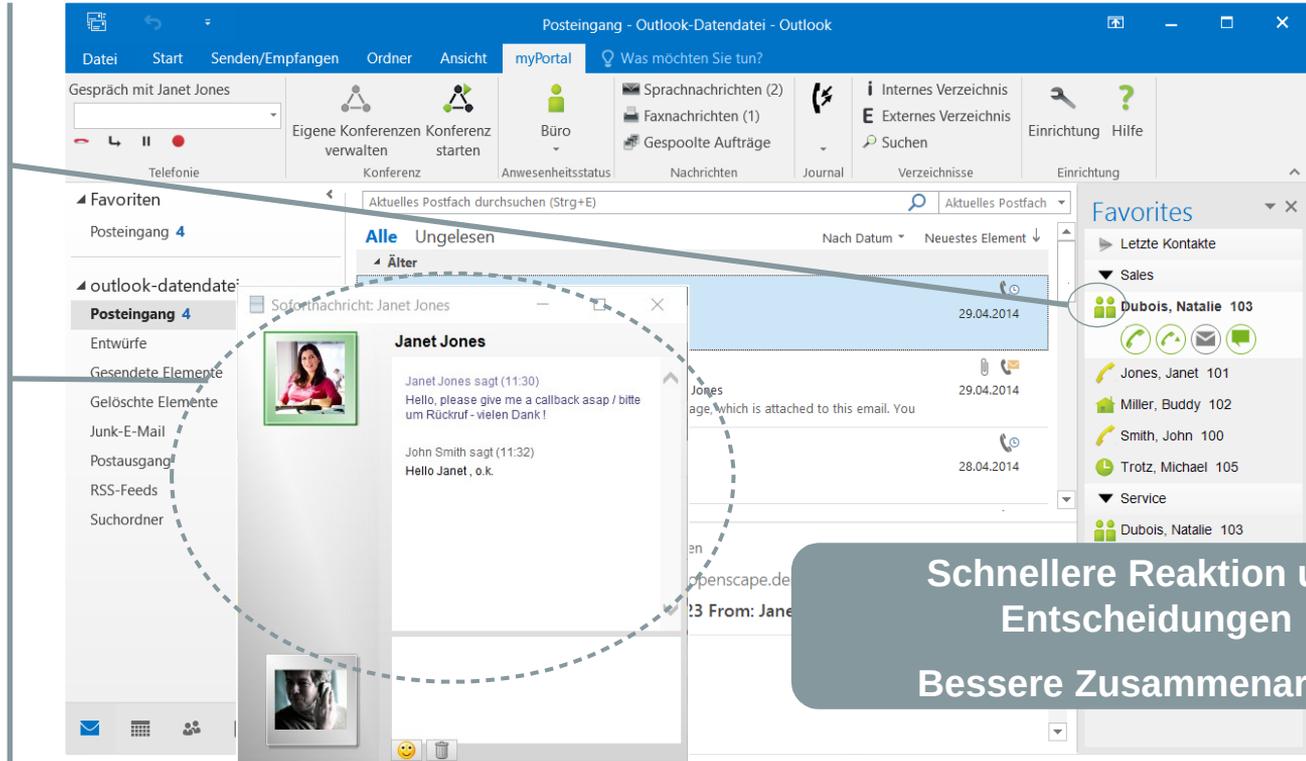
# Instant Messaging

## Höhere Produktivität und Mitarbeiterzufriedenheit

Schnelle Kommunikation mit Kontakten aus Ihrer Favoritenliste

Schnellwahl „Buttons“ – direkte Wahl per Mausclick

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



**Schnellere Reaktion und Entscheidungen**  
**Bessere Zusammenarbeit**

# Anruf-Pop-ups und Mitschneiden

## Kürzere Reaktionszeit und höhere Zufriedenheit

Sofort informiert sein wer anruft und qualifiziert das Gespräch entgegennehmen

Wichtige Anrufe direkt per Knopfdruck aufzeichnen

Einfach eine Web Collaboration aus dem Pop Up starten

Anrufinformationen an einen Kollegen weiterleiten

Anruf abweisen und automatisch eine eMail zukommen lassen

Konferenz starten ganz einfach aus einem 2 –er Gespräch

**Schnellere Reaktionszeiten**  
**Überblick über Kundenanliegen**

Janet Jones

00:00:04

Anrufsteuerung Kooperation E-Ma

Übersicht

Sprachnachrichten	2
Faxnachrichten	1
Journal	1

Gehe zu

# Persönlicher AutoAttendant

## Höhere Produktivität, geringere Schulungskosten

Wenn Sie nicht erreichbar sind, werden Kunden mit einem Kollegen oder Assistenten anstelle der Voicemail verbunden.

Aufzeichnen des persönlichen Menüs mit nur einem Mausklick

Ziffer	Aktion	Ziel	Anmerkungen
0	Übergeben	102	Vertretung
1	Aufzeichnen	7400	Mailbox
2	Übergeben	+49 160 777 4...	SmartPhone
3	-Keine-		
4	-Keine-		
5	-Keine-		
6	-Keine-		
7	-Keine-		
8	-Keine-		
9	-Keine-		
Keine	-Keine-		

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

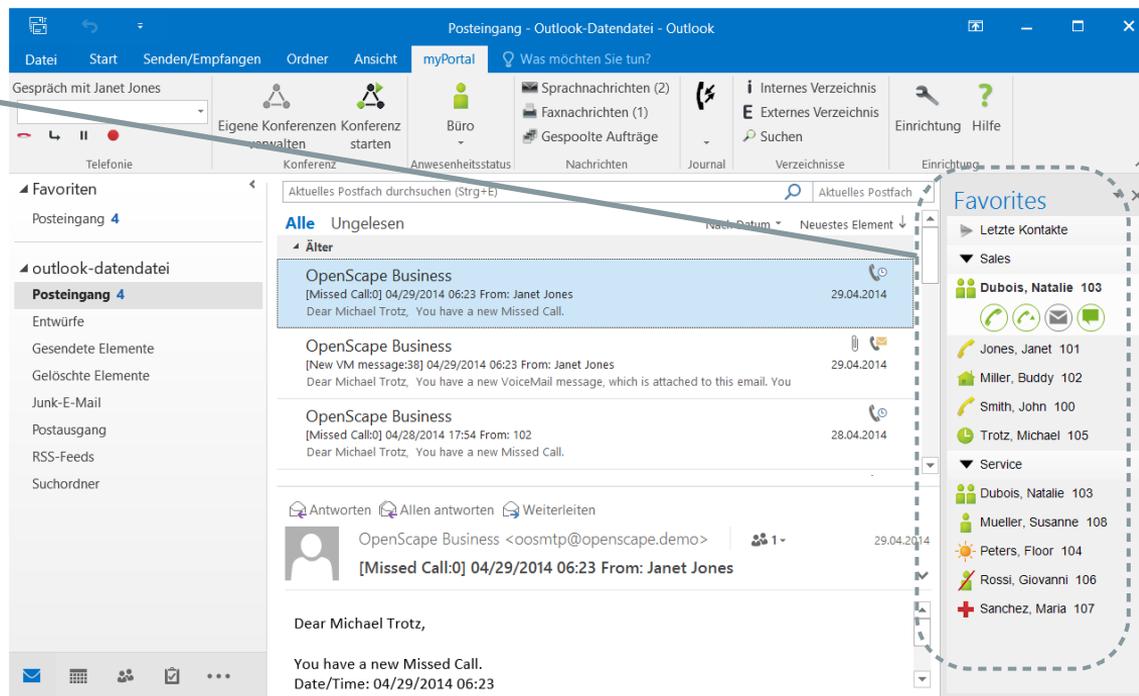
## Höhere Produktivität und Mitarbeiterzufriedenheit

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 Microsoft Word document on the left and a web browser on the right. The Word document displays a message from 'OpenScope Business' with a missed call notification: 'Dear Michael Trotz, You have a new Missed Call. Date/Time: 04/29/2014 06:23 Calling Number: 101 Contact: Janet Jones'. A dashed box highlights the number '101'. The web browser shows the 'Kontakt' page of a Unify website. It features a contact form with fields for 'Vorname', 'Nachname', 'Firma', 'Anzahl der Mitarbeiter', 'Email', 'Telefon (geschäftlich)', 'Land', and a text area for 'Wie können wir Ihnen weiterhelfen?'. A 'Anmelden' button is at the bottom. On the right side of the page, there is a 'Rufen Sie uns an' section with a 'Vertrieb' phone number 'Tel: 49 (0) 800 8 22 22 72'. A dashed box highlights this number, and a callout box points to it from the Word document.

**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 interface with a missed call notification from 'OpenScape Business' at 04/29/2014 06:23. A 'Status ändern' dialog box is open, showing the 'CallMe-Dienst aktivieren' option selected. The phone number '+49 555 777 111 1234' is displayed in the dropdown menu. A dashed box highlights the 'CallMe-Dienst aktivieren' option and the phone number dropdown. A blue arrow points from the text on the left to the 'CallMe-Dienst aktivieren' option in the dialog box.

**Besserer Kundenservice  
Verbesserte  
Teamzusammenarbeit**

# 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

Konferenz Einrichtung Hilfe Büro John Smith

John Smith Betrieb/beret

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

F1 F2 D F3 E F4 F5 F6 F7

Leistungstarkes  
Verwaltungstool  
für Empfangsmitarbeiter, den  
Büro- oder Teamleiter  
Sehr geringer  
Schulungsaufwand; intuitive  
Benutzeroberfläche

\*Je nach vom Benutzer gewährten Berechtigungen

Formerly  
Siemens Enterprise Communications

# myAgent (Contact Center Client)

## Höhere Produktivität, geringere Schulungskosten

Mitarbeiterfunktionen

Teaminformationen

Contact Center-Anrufe

Freisprechsteuerung

Integrierte  
Presence Anzeige

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

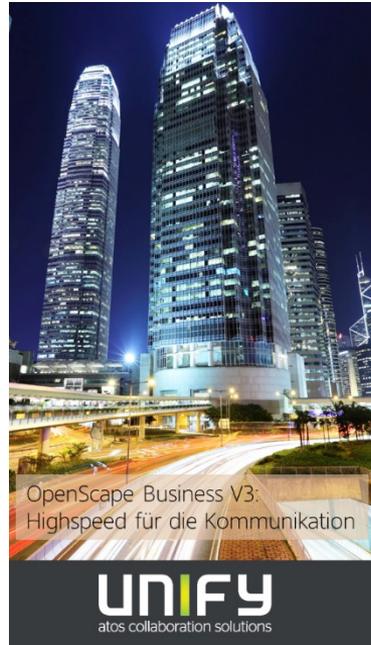
Typ	Datum / Uhrzeit	Agent	Nachricht
i	23.10.2014 14:41:29	100	Möchte mehr Infos zur OpenScape Business /
?	26.11.2014 12:20:51	100	Ask about a contact person for sales / Frage n

Contact Center mit vielfältigen Funktionen mit integriertem OpenScape Business-Anwesenheitsstatus

Besserer Kundenservice und bessere Erstkontakt-Bearbeitung

Formerly  
Siemens Enterprise Communications

# Vielen Dank für Ihre Aufmerksamkeit!



**Dein Name**

**Job Titel**

**Gruppe / Region / Abteilung XY**

Formerly  
Siemens Enterprise Communications  
Copyright © Unify Software & Solutions GmbH & Co. KG 2020. Alle Rechte vorbehalten.