

UNIFY Harmonize
your enterprise

Formerly Siemens Enterprise Communications



OpenScape Business

Eine vereinheitlichte Business-Lösung für kleine und mittelgroße Unternehmen

Oktober 2013

UNIFY

Formerly
Siemens Enterprise Communications



Agenda

- Markttrends
- OpenScape Business-Lösung
- Benutzer-Clients und Groupware
- Multimedia Contact Center
- CRM-Integration und -Applikation
- Geräte für Sprache und Video
- Netzwerke und Virtualisierung
- Migration zu OpenScape Business
- Ihr Weg in die Zukunft mit OpenScape Business

Agenda

- **Markttrends**
- **OpenScape Business-Lösung**
- **Benutzer-Clients und Groupware**
- **Multimedia Contact Center**
- **CRM-Integration und -Applikation**
- **Geräte für Sprache und Video**
- **Netzwerke und Virtualisierung**
- **Migration zu OpenScape Business**
- **Ihr Weg in die Zukunft mit OpenScape Business**

Was UC für Sie tun kann

Was ist wichtig? Leute schnell zu erreichen

Eine Sendung ist unterwegs zum Lager – wer nimmt Sie an?

Ein Geschäft kann zum Abschluss gebracht werden, wenn der Verantwortliche den Interessenten erreicht – schafft er es noch rechtzeitig?

Präsenz spart Zeit

**32
Min.**

Durchschnittliche Zeitersparnis mit UC, weil Sie die gewünschte Person beim ersten Versuch erreichen

Was ist wichtig? Nie eine Nachricht eines Kunden oder Mitarbeiters zu verpassen

Einem Vertriebsmitarbeiter mit breitem Aufgabenspektrum entgehen weder Voice- noch Fax-Mitteilungen, weil diese automatisch auch als E-Mail zugestellt werden.

Ein einziger Nachrichteneingang

**43
Min.**

Durchschnittliche Zeitersparnis durch die Verwaltung von E-Mails, VoiceMails und Fax-Nachrichten in einem gemeinsamen Eingang

Was ist wichtig? Keine Zeit mit dem Transfer von Daten zu verschwenden

Anwaltsbüros lassen die Voice-Kommunikation automatisch nachverfolgen.

Wenn ein Kunde anruft, öffnen sich die CRM-Daten automatisch auf dem Desktop.

Vorteil Integration

**3
Vorteile**

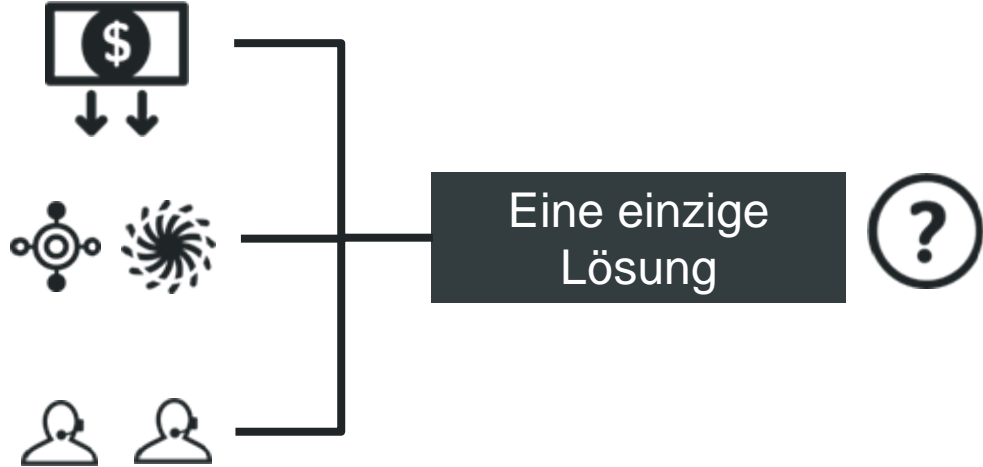
- 1) Zeitersparnis
- 2) Weniger Fehler
- 3) Datenzugriff in Echtzeit

Wir haben unsere eigenen Erfahrungen gemacht

Kostenkontrolle und Investitionsschutz

Das Potenzial von IP und UC nutzen

Teamlleistung und Kundenservice
Kundenservice

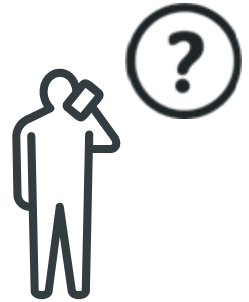


Den Wettbewerbsvorsprung sichern

Ziele und Lösungen

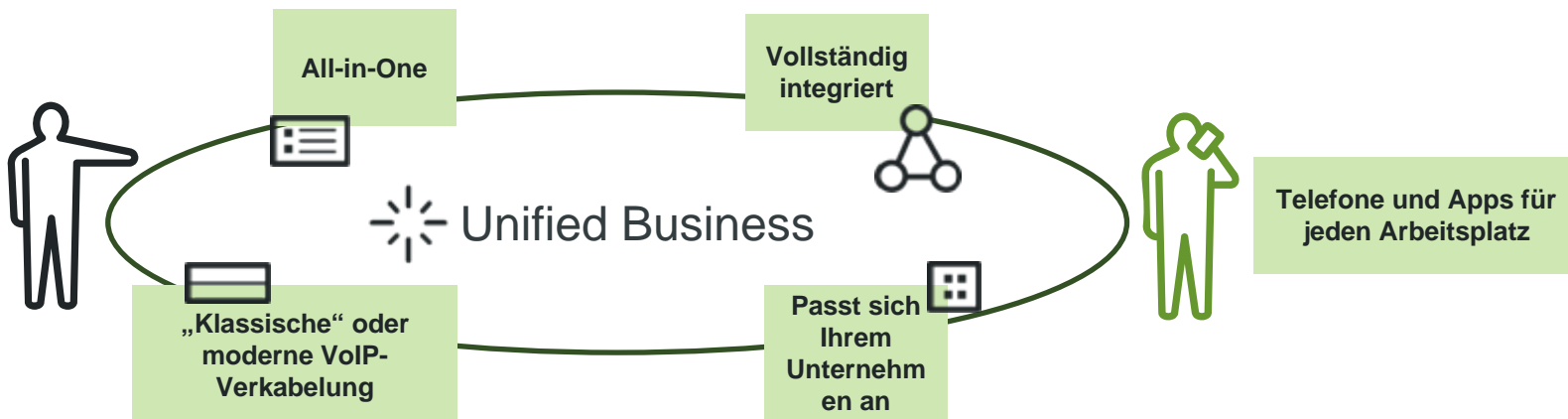
Geschäftsziele → Wichtige Faktoren → Management team

- Management vieler Aufgaben
- Bessere Kommunikation für Mitarbeiter unterwegs
- Verbessertes Kundenservice
- Reduzierte Betriebskosten
- Skalierbare und flexible Lösung
- Anbieter-Support
- UC für alle verfügbar
- Unterstützung von Smartphones und Tablets
- Integrierte Tools für mehr Produktivität
- Einfache Migration
- Integration; Möglichkeit zur Einbindung neuer Anwender und Geräte
- Globales Modell, um Kunden Sicherheit zu vermitteln



OpenScape Business

Eine vereinheitlichte Business-Umgebung für Unternehmen mit einem oder auch mehreren Standorten



Agenda

- Markttrends
- **OpenScape Business-Lösung**
- Benutzer-Clients und Groupware
- Multimedia Contact Center
- CRM-Integration und -Applikation
- Geräte für Sprache und Video
- Netzwerke und Virtualisierung
- Migration zu OpenScape Business
- Ihr Weg in die Zukunft mit OpenScape Business

Die Optimallösung für KMUs

OpenScape Business Voice und Unified Communications



Anwender-Clients und Groupware

myPortal Smart, myPortal for Desktop,
myPortal for Outlook, myPortal for Mobile/Tablet

Voice- und Video-Clients

Alle OpenStage HFA, - T- und SIP-Geräte,
Video mit OpenScape Personal Edition SIP

Multichannel Contact Center

Jetzt für alle Implementierungsmodelle verfügbar

Vermittlungsplatz und - anwendungen

myAttendant- und OpenScape Business-Attendant-
Erweiterungen
OpenStage GateView, Application Launcher

Für jede Infrastruktur, HW und SW, „klassisch“ oder IP

OpenScope Business X3 / X5 / X8

Voice- und UC-Lösung für bis zu 500 Benutzer

Komplettlösung für Sprache und UC, IP vollständig vorintegriert für bis zu 500 IP-Benutzer; IP, digital und analog; DECT, ITSP, SIP-Trunking, ISDN / S2



X3



X5



X8

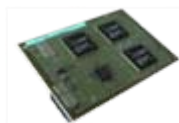
UC Booster-Option



UC Booster-Karte
Für bis zu 150 UC Suite-Benutzer
Plug-in-Board für X3R/X5R/X8



UC Booster-Server
Für bis zu 500 UC Suite-Benutzer
Server für X3/X5/X8



Voice Channel Booster
Zusätzlicher DSP-Kanal
Für X3/X5/X8

OpenScope Business S

Virtualisierte TK-Anlage für bis zu 500 Benutzer

Komplettlösung für Voice und UC,
serverbasierte UC-Softwarelösung für bis
zu 500 Benutzer,
Virtualisierung mit VMware, SIP-Trunking



Serverbasiert oder vollständig virtualisiert

Agenda

- Markttrends
- OpenScape Business-Lösung
- **Benutzer-Clients und Groupware**
- Multimedia Contact Center
- CRM-Integration und -Applikation
- **Geräte für Sprache und Video**
- Netzwerke und Virtualisierung
- Migration zu OpenScape Business
- Ihr Weg in die Zukunft mit OpenScape Business

UC-Clients für jeden Arbeitsplatz

Desktop-Clients

myPortal Smart

- Die leistungsfähige Lösung zum Einstieg in die UC-Welt
- Für Büronutzer mit den gängigsten Betriebssystemen (Windows und MAC)

Desktop- und Groupware-Integration

myPortal for Outlook und Desktop

- Voller Funktionsumfang auf dem Desktop oder in Outlook integriert
- Die Optimallösung für Benutzer von Microsoft Outlook

Mobility-Client

myPortal for Mobile/for Tablet

Für mobile Benutzer – standortunabhängige UC auf fast jedem Gerät

Auf dem Telefon

myPortal for OpenStage

Mit dieser Lösung können Büronutzer ihren Präsenzstatus unverzüglich ändern sowie schnell und einfach auf ihren VoiceMail-Eingang zugreifen

Mit einer leistungsstarken Lösung in die UC-Welt einsteigen

Bleiben Sie in Kontakt, und verpassen Sie keine wichtige Nachricht – mit myPortal Smart

Präsenz mit statusbasierten Ansagen

Favoriten einschließlich Anrufstatus

Voicemail to E-Mail

Visuelle VoiceMail-Steuerung

Spontane Konferenzen

Verzeichniszugriff

Chat

Erinnerungen

Für Apple MAC OS und Windows



Im UC-Mainboard integriert und für bis zu 50 Benutzer sowie X3, X5, X8 geeignet

UC Smart – mit integrierten Neuerungen

Verbessern Sie Ihre Erreichbarkeit mit der integrierten visuellen VoiceMail- Steuerung und dem Auto Attendant

VoiceMail – vollständig in UC Smart integriert

- Bis zu 300 VoiceMail-Mailboxen
- 6 Kanäle, 32 Stunden Aufzeichnung
- TUI- oder UC Smart-gesteuert
- Sprachqualität G.711
- Optimierter Passwortschutz
- Ansage-Port – Start/Stop oder Warteschleife
- Gruppen-Mailbox (Benachrichtigungsanzeige für alle Mitglieder)



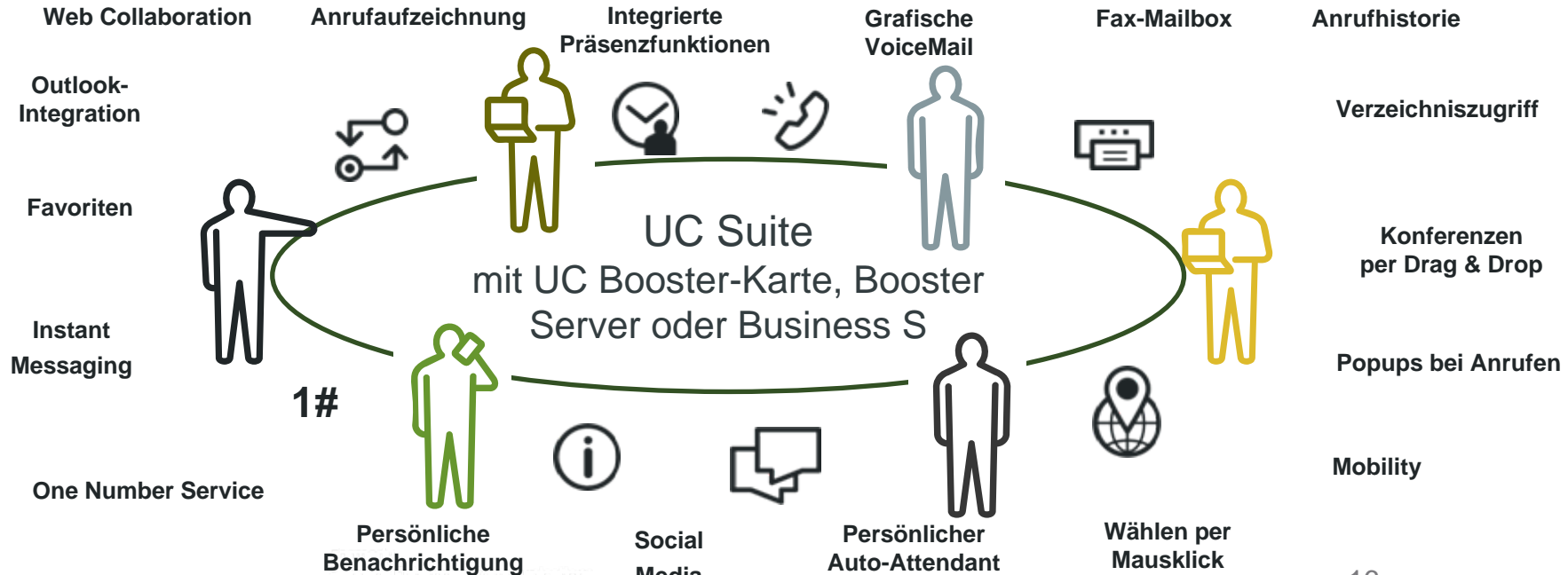
Auto Attendant – ohne zusätzliche Hardware

- 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.



myPortal for Desktop und myPortal for Outlook

Zeitsparend kommunizieren mit integrierten UC



myPortal for Mobile und myPortal for Tablet

Mobilität und Zusammenarbeit ohne Grenzen – bleiben Sie stets erreichbar

- Die OpenScape Business-Bediensoberfläche für mobile Mitarbeiter, die Smartphones oder Tablets mit grafischer Benutzeroberfläche verwenden, z. B.: iPhone, Blackberry, Nokia, Android oder Windows Mobile
- Erweiterter UC-Funktionsumfang für die direkte Anrufverwaltung am Mobiltelefon bzw. Tablet (inkl. Konferenzen, Rückfrage und Anrufübergabe)
- Offener browserbasierter Ansatz für alle sonstigen Mobiltelefone und Tablets – Sie müssen keine speziellen Anwendungen auf dem Mobilgerät installieren
- Mit der neuen Mobility User-Lizenz kann das parallel genutzte Festnetztelefon entfallen



OpenScape Web Collaboration als integrierte Lösung

Starten Sie die Lösung mit der Bedienoberfläche von OpenScape Business

- OpenScape Web Collaboration-Lösung mit vollem Funktionsumfang, als spezielles Paket für den KMU-Bereich abgestimmt und integriert
- Der Start erfolgt über den Drag&Drop-Konferenzdienst von OpenScape Business oder das Anruf-Popup-Fenster
- Einfache, intuitive Oberfläche mit Zugriff auf alle Funktionen per Mausklick
- H.264-Desktop-Videokonferenzen für mehrere Teilnehmer mit Text-, Daten- und Web-Integration
- Mobile Client, der auf jedem Smartphone ausführbar ist, einschließlich iPhone, iPad, iPod Touch und Android-Geräten
- Äußerst sichere 256-Bit-AES-Verschlüsselung
- Die Vor-Ort-Lösung kann schnell, kosteneffizient und mit minimalem Einsatz an IT-Ressourcen installiert werden
- Für OpenScape Web Collaboration ist ein Windows-Server erforderlich
- Gemeinsam mit der UC Suite verfügbar (UC Booster-Karte oder Business S)



OpenScape Business Attendant und Besetztlampenfeld (BLF)

Alle Benutzer in bester Übersicht

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 4 Knoten (mit BLF-Server), mehr auf PSF-Basis
- Anzeigevarianten mit unterschiedlicher Optik verfügbar

OpenScape Business BLF (Besetztlampenfeld)

- Netzwerkweite Anrufstatus- und Präsenzansicht für bis zu 4 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

Attendant Console (Vermittlungsplatz) und myAttendant

Behalten Sie die Übersicht – sehen Sie auf einen Blick, wer verfügbar ist und wer nicht

myAttendant for UC Suite
zur schnellen, effizienten
Anrufvermittlung/-bearbeitung
und für die Teamleitung

The screenshot displays the myAttendant software interface. The top bar includes a search field, a 'Hang Up' button, and navigation options like 'Conference', 'Setup', 'Help', and 'Office'. Below this, there are tabs for 'Standards', 'No Department', 'Journals', 'Internal Directory', and 'Personal Directory'. The main area is a grid of agent status cards, each showing a name and a status icon (e.g., 'Flor Peeters', 'Barbara Dell', 'Natalie Dubois'). On the left side, there are sections for 'Active Calls' and 'Hold / Transferring / Parked Calls', each with a table of call details including Call ID, Arrived At, CLI, and Last Name. The bottom of the interface features a toolbar with function keys F1 through F12 and a status indicator 'Status: Connected'.

Mobilität am Standort mit DECT und DECT IP

Für die Voice-Anbindung auf dem gesamten Unternehmensgelände; für herkömmliche und IP-basierte Kommunikationsinfrastrukturen

DECT „Classic“

- Für herkömmliche und vernetzte Infrastrukturen
- Bedienfreundliche Oberfläche mit Menünavigation auf dem DECT-Endgerät
- Bis zu 7 DECT-Basisstationen bei den Rack-Versionen von X3 und X5



DECT IP

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

Agenda

- Markttrends
- OpenScape Business-Lösung
- Benutzer-Clients und Groupware
- **Multimedia Contact Center**
- CRM-Integration und -Applikation
- **Geräte für Sprache und Video**
- Netzwerke und Virtualisierung
- Migration zu OpenScape Business
- Ihr Weg in die Zukunft mit OpenScape Business

Integriertes Contact Center mit UC Suite



Die Agentenproduktivität mit innovativen Kommunikations-Tools optimieren

Integration von Geschäftsprozessen



Collaboration-Tools, mit denen Sie den richtigen Fachmann erreichen

Intelligente Weiterleitung



Grafische Design-Tools zur einfachen Erstellung von Workflows

Multimedia integriert



Supervisoren-Tools, die die Agentenproduktivität fördern

Einfache Verwaltung und Berichterstattung

Multimedia Contact Center

Problemlösung im ersten Anruf – egal, wo die Agenten arbeiten

- Berichte
- Agentenfunktionen
- Teaminformationen
- Präsenz von Experten
- Popups bei Anrufen
- Anrufsteuerung beim Freisprechen
- Individuelle Aufzeichnung von Agentengesprächen
- Voice-Anrufe, Fax-Mitteilungen und E-Mails des Contact Centers
- Anpassbarer Agenten-Desktop



Agenda

- Markttrends
- OpenScape Business-Lösung
- Benutzer-Clients und Groupware
- Multimedia Contact Center
- **CRM-Integration und -Applikation**
- Geräte für Sprache und Video
- Netzwerke und Virtualisierung
- Migration zu OpenScape Business
- Ihr Weg in die Zukunft mit OpenScape Business

Ein offenes Konzept mit viel Flexibilität auf der IT-Ebene

Integrieren Sie die Lösung nahtlos in IT-Ökosysteme Ihrer Wahl

Integration

Die Integration in Business-Umgebungen und Kundendatenbanken via Open Directory Services und Application Launcher sorgt für mehr Produktivität

Flexible Implementierung

Weniger physikalische Hardware und höhere Verfügbarkeit und Zuverlässigkeit durch Virtualisierung auf Desktop- und OS/Anwendungsebene

Zusammenarbeit in sozialen Medien

Größere Reichweite der Kommunikation mit XMPP-Standardschnittstelle zur Nutzung sozialer Netzwerke (z. B. Google Talk)

Konnektivität

Offene SIP-Schnittstelle zur Nutzung kostengünstiger IP-Kommunikation über SIP-Trunking, einschl. Diensten wie Skype Connect



Integration des CRM mit Application Launcher

Eine Client-Anwendung, die den Aufruf von Drittanbieter-Geschäftsanwendungen gemäß Anruferidentität (CLI) gestattet



Produktivität
Kundenservice

- Weiterleitung von Anrufdaten von OpenScape Business zu bestehenden CRM-Anwendungen des Kunden
- Start von Kundenanwendungen durch Batch-Datei oder URL
- Flexible Popup-Fenster mit anpassbaren Funktionsschaltflächen
- Einzel-Lizenzierung pro Anwender-Client möglich

Open Directory für die Integration von Geschäftsprozessen

Eine eingebettete Lösung zur Herstellung flexibler Anbindungen an externe Kundendatenbanken und Client-Anwendungen

Einheitlicher Verzeichniszugriff

SQL-Connector für Datenbanken

Telefonbuchzugriff

Open Directory Assistant



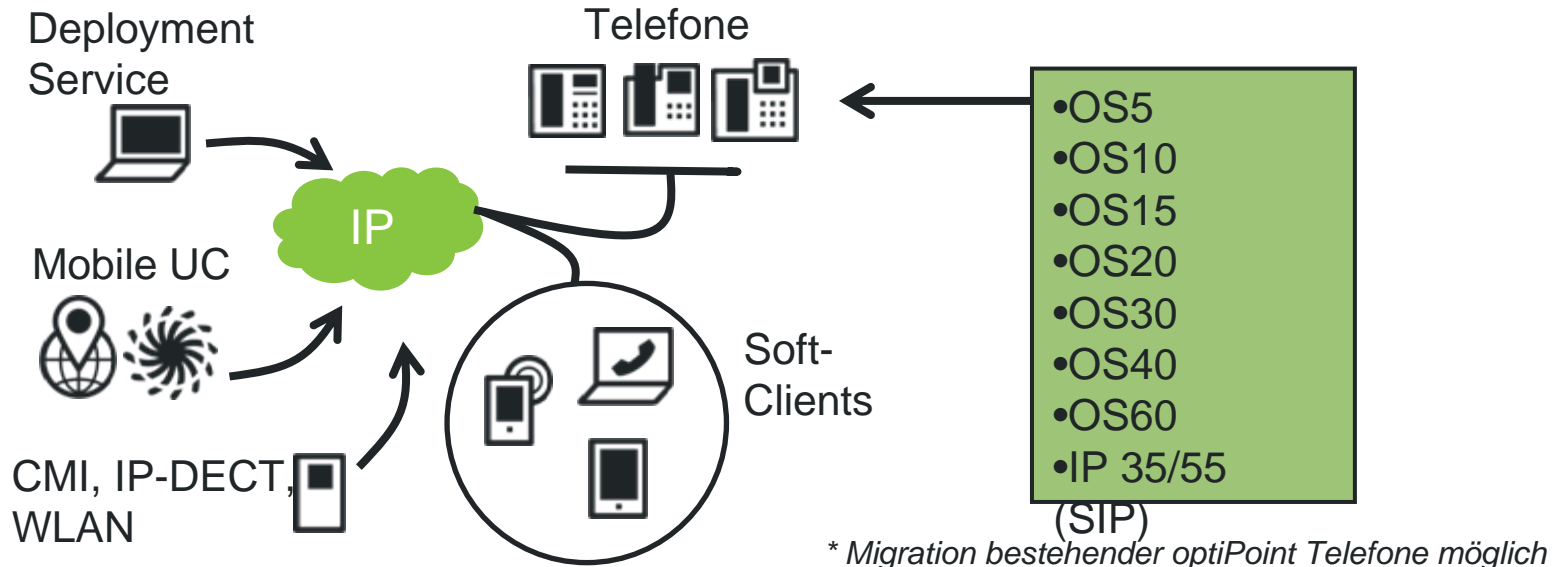
- Zugriff auf alle Verzeichnisse von Fremdanwendungen, OpenStage oder IP-DECT über eine integrierte LDAP-Server-Schnittstelle
- Anbindung an mehrere externe Datenbanken
- Zusammenführung interner Verzeichnisse mit externen Datenbanken in einer gemeinsamen Suchoberfläche
- Einfache Verwaltung und Konfiguration mit dem vertrauten, webbasierten Management von OpenScape Business

Agenda

- Markttrends
- OpenScape Business-Lösung
- Benutzer-Clients und Groupware
- Multimedia Contact Center
- CRM-Integration und -Applikation
- **Geräte für Sprache und Video**
- Netzwerke und Virtualisierung
- Migration zu OpenScape Business
- Ihr Weg in die Zukunft mit OpenScape Business

Umfassendes Angebot an UC-fähigen Geräten und Voice-Clients

OpenStage HFA, SIP und T- sichere, zuverlässige und
moderne Telefone



OpenStage Gate View

Benutzerfreundliche Sicherheitslösung mit Echtzeit-Videoübertragung zur Überwachung des Unternehmens von einem beliebigen Standort aus

- PC-Desktops (Web-Client)
- OpenStage 60
- iPhone/iPad (Gate View-App)



- Eingangsbereiche
- Parkplätze
- Türen

- Echtzeit-Videoübertragung von verschiedensten Geräten
- Kompatibel mit zahlreichen zertifizierten IP-Webcams zur Absicherung gegen physische Bedrohungen
- Videoaufzeichnung für sensible Bereiche
- Videobeobachtung in Eingangsbereichen und Einlassgewährung über OpenStage-Telefone in Verbindung mit Video-Türsprechanlagen

Agenda

- Markttrends
- OpenScape Business-Lösung
- Benutzer-Clients und Groupware
- Multimedia Contact Center
- CRM-Integration und -Applikation
- Geräte für Sprache und Video
- Netzwerke und Virtualisierung
- Migration zu OpenScape Business
- Ihr Weg in die Zukunft mit OpenScape Business

Vernetzung mit der UC Suite

Flexibilität in der Implementierung und bei den Schnittstellen

- Sprachgestützte Präsenzverwaltung (visuelle Präsenzinformation)
- Netzwerkweiter Anrufstatus (eingehender Anruf, im Gespräch, aktives Mobilgerät)
- Anrufübernahme über myPortal
- Instant Messaging, einschließlich Chat-Funktion für mehrere Teilnehmer
- Drag & Drop-Konferenzen innerhalb des Netzwerks
- Netzwerkweite Web Collaboration (mit gemeinsamer Nutzung von Desktops und Video)
- Voicemail-Weiterleitung innerhalb des Netzwerks
- Option zur Änderung des Präsenzstatus für alle Benutzer -Business Attendant/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
- Bereitstellung einer netzwerkweiten Besetztlampenfeldanzeige auf DSS-Telefontasten

Softwarebasierte UC-Lösung – Virtualisierung

Beweggründe

- Nötige Neuorganisation aufgrund sprunghaft steigender Serveranzahl
- Notwendigkeit einer zentralisierten Managementlösung
- Wunsch nach mehr Zuverlässigkeit
- Ziel, den Wartungsaufwand zu senken

Vorteile

- Reduzierung der Anzahl physischer Server und damit der HW-Kosten und des Platzbedarfs; Green IT
- Vereinfachte Datensicherung und -wiederherstellung
- Skalierbarkeit
- Überwachung
- Nutzung vorhandener Betriebssysteme in einer virtuellen Umgebung



VMware vSphere

Ausfallsicherheit – eine Frage der geschäftlichen Kontinuität


- Dedizierter Standardserver
- Redundante Stromversorgung
- Redundante Festplatten auf der Basis von Linux-SW
- ECC-RAM zur Erkennung und Korrektur von Fehlern im Speicher (RAM)
- Automatische Neuregistrierung durch eine zweite Standby-Registrierungseinstellung
- Sprachfunktionen können im Notbetrieb verwendet werden
- Erkennt automatisch Server-Ausfälle anhand eines „Server-Heartbeats“
- Startet virtuelle Maschinen ohne manuellen Eingriff nahezu ohne Verzögerung neu



Agenda

- Markttrends
- OpenScape Business-Lösung
- Benutzer-Clients und Groupware
- Multimedia Contact Center
- CRM-Integration und -Applikation
- Geräte für Sprache und Video
- Netzwerke und Virtualisierung
- **Migration zu OpenScape Business**
- Ihr Weg in die Zukunft mit OpenScape Business

Bestehende Investitionen ausschöpfen

 Einfacher Migrationspfad für Kunden, die HiPath 3000 (auch OpenScope Office HX) einsetzen:
Nur das Mainboard wird ausgetauscht

Migrationspfad für Kunden, die OpenScope Office LX nutzen: kostenlose Upgrade-Lizenzen

Investitionsschutz: Verwenden Sie Ihre Hardware, Telefone und Kabel einfach weiter

Flexible Umstellung von TDM auf IP: Tauschen Sie nur das Mainboard aus







Rüsten Sie auf und realisieren Sie eine komplette UCC-Umgebung mit Präsenzfunktionen, Fax, Konferenzen, Contact Center u. v. m

Agenda

- Markttrends
- OpenScape Business-Lösung
- Benutzer-Clients und Groupware
- Multimedia Contact Center
- CRM-Integration und -Applikation
- Geräte für Sprache und Video
- Netzwerke und Virtualisierung
- Migration zu OpenScape Business
- **Ihr Weg in die Zukunft mit OpenScape Business**

OpenScape Business

Die „All in One“-Lösung für alle KMU-Anforderungen

- Einfach Installation und Wartung 
- Skalierbarkeit und Flexibilität 
- Mobilität/Mitarbeiter an verschiedenen Standorten 
- Betriebskostenmanagement 
- Produktivität und Kundenservice 
- Support 



„Wir sind hoch erfreut, OpenScape Business in unser Portfolio aufzunehmen und unseren TDM-Kunden ab sofort auch eine UC-Lösung bereitstellen zu können. Als Partner und langjähriger Anbieter von HiPath 3000-Systemen schätzen wir OpenScape Business als konsequente Weiterentwicklung dieser Produktfamilie, mit der wir unseren Kunden modernste Kommunikationstechnologien bereitstellen.“

Ian Allmark
Managing Director, Lloyds IP

OpenScape Business – ein konkurrenzloses Wertangebot

Einfachheit

Mehr UC-Funktionalität mit einer Lösung als bei jedem anderen Anbieter; einfacher Support mit webbasierten Management-Tools

TCO

Maximaler Komfort für den Kunden – kein Komplettaustausch, um von TDM zu IP zu wechseln, neue Funktionen zu ergänzen oder das System für weitere Benutzer zu skalieren

Benutzerkomfort

Verfügt über einen Apple Mac OS-Client, während andere Anbieter nur webbasierte Lösungen anbieten

Flexibilität

Unterstützt mehr mobile Plattformen als alle Konkurrenzlösungen

OpenScape Business – das sollten Sie sich merken

- Effizienterer Einsatz von Produktkomponenten (z. B. Kabeln, Hardware-Boards)
- Die „All in One“-Appliance verfügt standardmäßig über TDM-, Analog-, DECT-, IP- und UC-Funktionen
- Neues Lizenzmodell vereinfacht den Kauf
- 3 Jahre Software Assurance, einschließlich kostenlosem Erhalt sämtlicher Upgrades und Updates
- 3 Jahre Partner-Support mit Premium-Hotline und Fernzugriffsplattform