

**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**

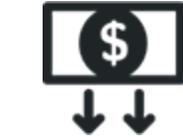
- 1) Zeitersparnis
- 2) Weniger Fehler
- 3) Datenzugriff in Echtzeit

# Wir haben unsere eigenen Erfahrungen gemacht

Kostenkontrolle und Investitionsschutz

Das Potenzial von IP und UC nutzen

Teamlleistung und Kundenservice  
Kundenservice



Eine einzige Lösung

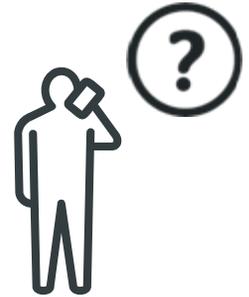


Den Wettbewerbsvorsprung sichern

# Ziele und Lösungen

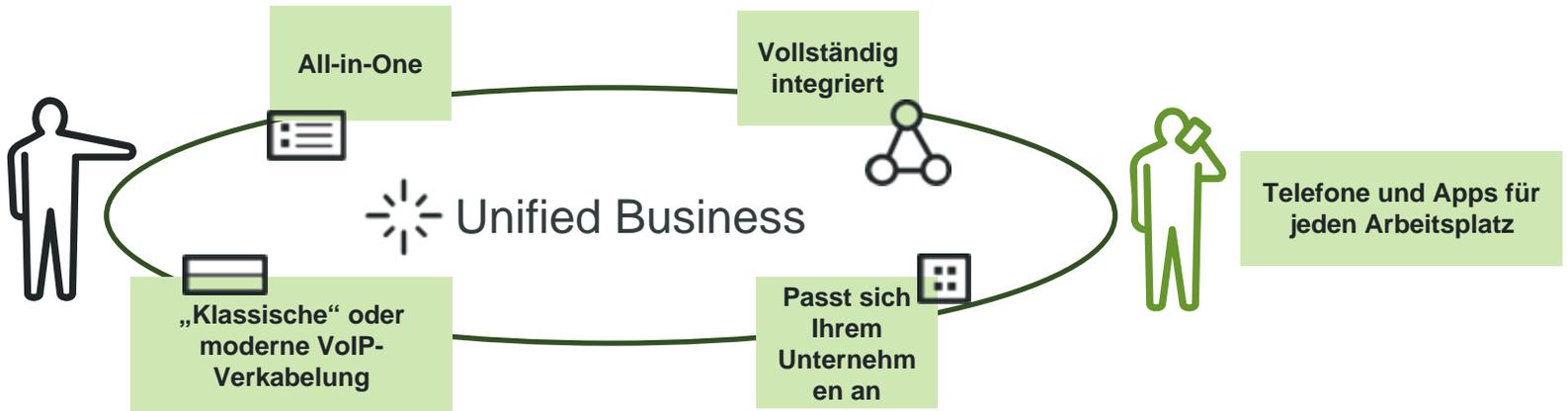
Geschäftsziele → Wichtige Faktoren → Management team

- 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



# 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

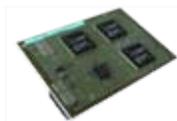
## UC Booster-Option



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)



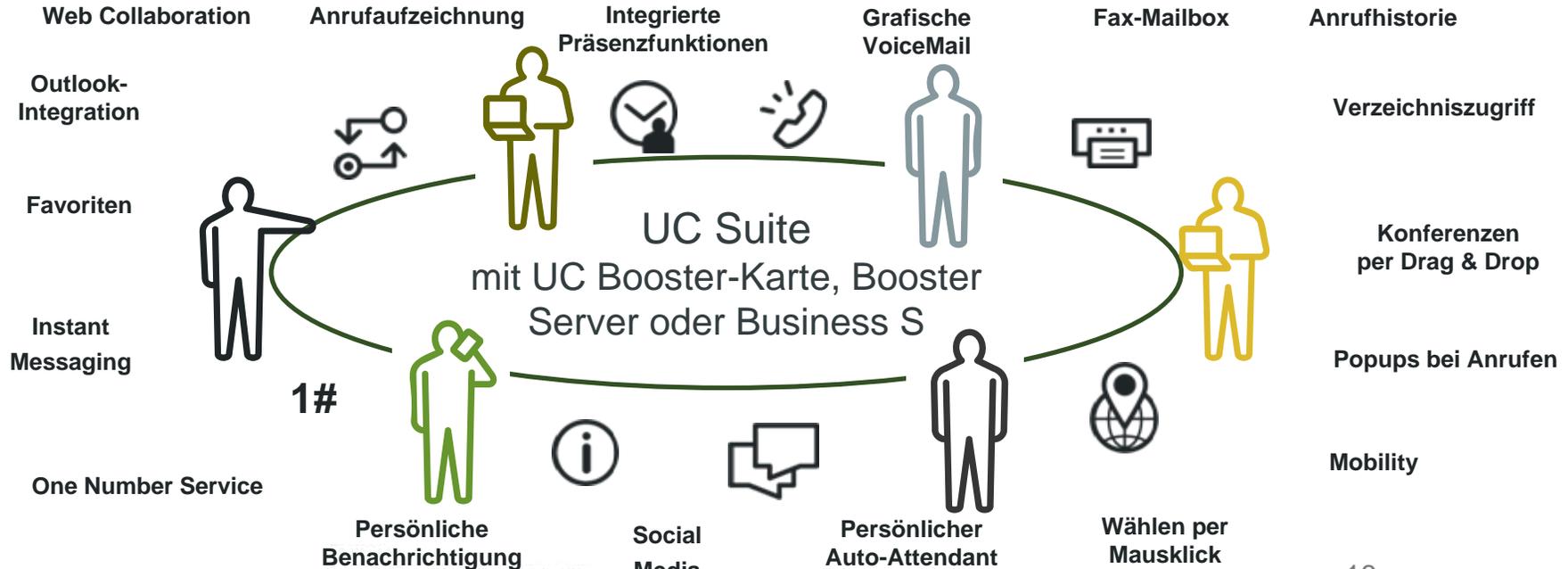
## Auto Attendant – ohne zusätzliche Hardware

- 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

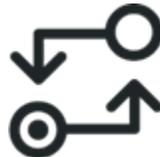
- Die OpenScape Business-Bediensoberfläche für mobile Mitarbeiter, die Smartphones oder Tablets mit grafischer Benutzeroberfläche verwenden, z. B.: iPhone, Blackberry, Nokia, Android oder Windows Mobile
- Erweiterter UC-Funktionsumfang für die direkte Anrufverwaltung am Mobiltelefon bzw. Tablet (inkl. 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

myAttendant

Hang Up

Conference Setup Help Office John Smith

Standards No Department Journals Internal Directory Personal Directory

John Smith

Name: Janet Jones Save

CLI/Company: 101 Clear

Calling For: John Smith

Active Calls

Call ID	Arrived At	CLI	Last Name
65548	10:59:22	101	Jones

Hold / Transferring / Parked Calls

Call ID	Arrived At	CLI	Last Name
---------	------------	-----	-----------

F1 F2 F3 F4 F5 F6 F7 F8 F9 F10 F11 F12

6:12:22h Status: Connected 3/26/2013 11:02:31 AM

# 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)

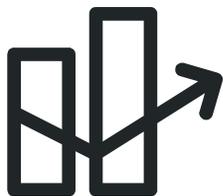
## Konnektivität

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



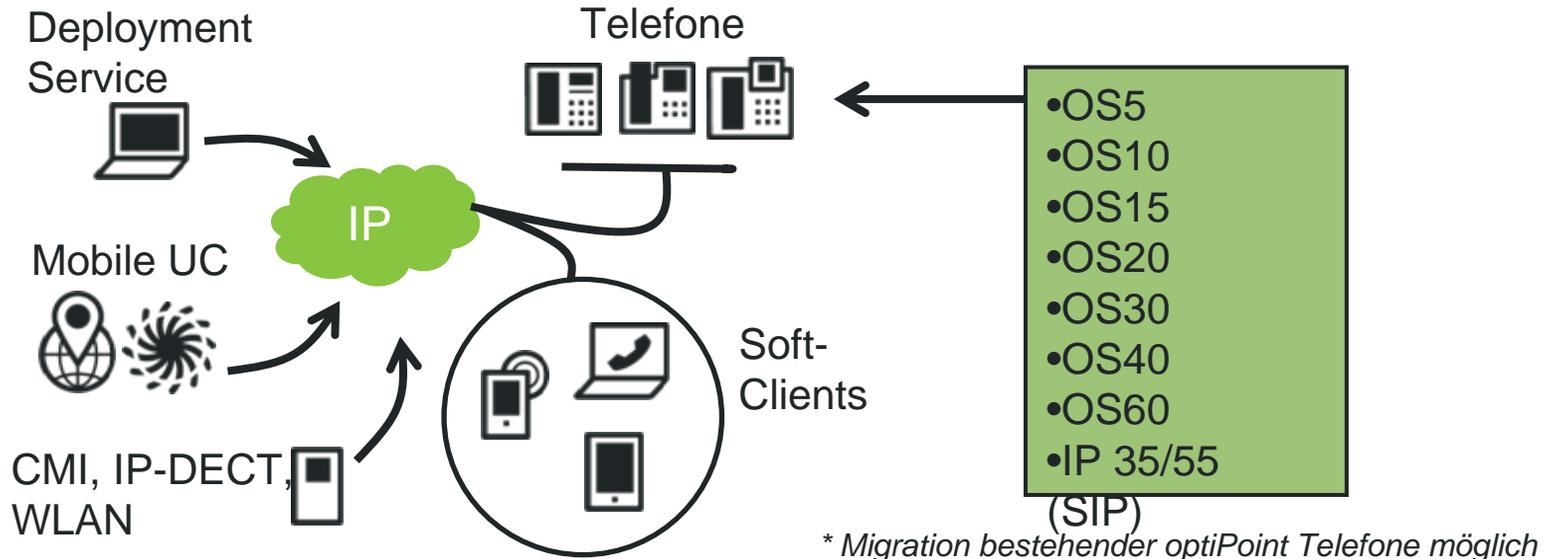
- Zugriff auf alle Verzeichnisse von Fremdanwendungen, OpenStage oder IP-DECT über eine integrierte LDAP-Server-Schnittstelle
- Anbindung an mehrere externe Datenbanken
- Zusammenführung interner Verzeichnisse mit externen Datenbanken in einer gemeinsamen Suchoberfläche
- Einfache Verwaltung und Konfiguration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

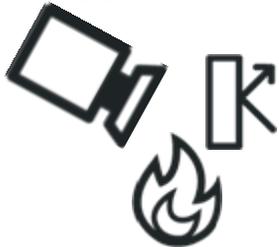
OpenStage HFA, SIP und T- sichere, zuverlässige und  
moderne Telefone



# 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

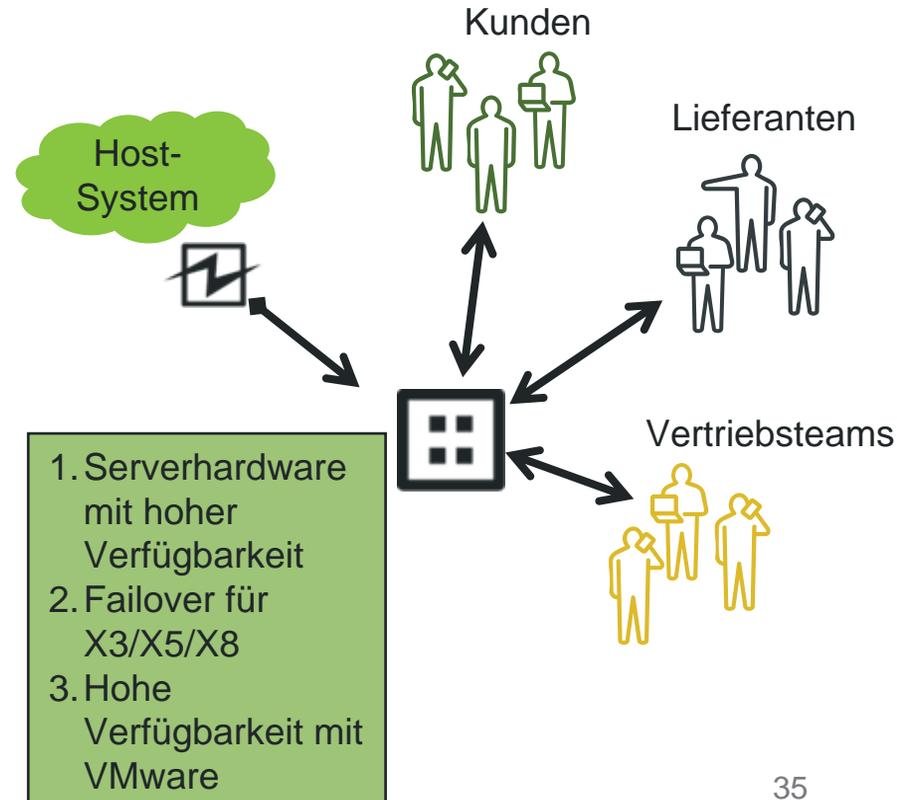
- Reduzierung der Anzahl physischer Server und damit der HW-Kosten und des Platzbedarfs; Green IT
- Vereinfachte Datensicherung und -wiederherstellung
- Skalierbarkeit
- Überwachung
- Nutzung vorhandener Betriebssysteme in einer virtuellen Umgebung



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





# 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