

Unified Communications mit Hybrid Cloud-Bausteinen

Neues zu ProCall 6 Enterprise, ProCall Analytics 2, den ergänzenden
Online-Diensten (UCConnect) und der ECSTA5 Serie

ProCall 6 Enterprise
& ProCall Analytics 2

UCConnect

ECSTA5 Serie

Wir informieren Sie in den nächsten **60 Minuten** über die Neuigkeiten zum Thema **Unified Communications mit estos**.

Dabei werden wir uns besonders auf die neueste Version der **Unified Communications & CTI Software Suite ProCall 6 Enterprise** konzentrieren und die damit kombinierbare Middleware Serie **ECSTA**. Mit dieser kann die Telefonanlage an den PC angebunden werden.

Darüber hinaus werden wir Ihnen auch **Hybrid Cloud-Bausteine** vorstellen. Diese hat estos erst 2017 in sein Portfolio aufgenommen. Mit ihnen können Unternehmen gewisse Funktionen von ProCall Enterprise, wie die Kommunikation über die Unternehmenswebseite deutlich einfacher in Betrieb nehmen.

Wir werden ihnen auch, wenn es in den Kontext passt, an einigen Stellen gleich mögliche Vermarktungsansätze liefern, sodass Sie diese bei Ihren Kunden gleich ins Gespräch bringen können.

ComputerTelefonie Integration (CTI)



Seit 1997



Unified Messaging (UMS)



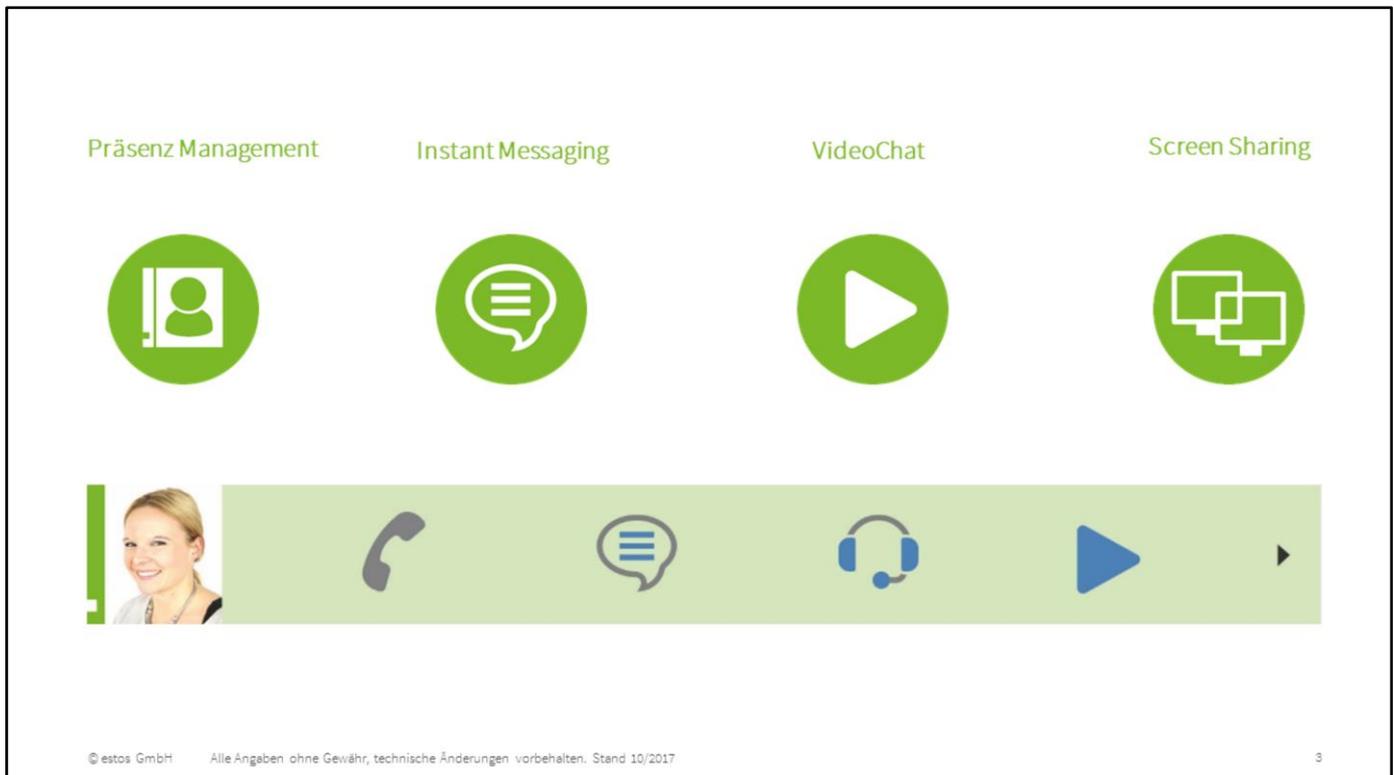
Seit 1994



Zuerst kurz einige **Informationen zu estos** an sich, für all diejenigen, denen das Unternehmen noch nichts sagt.

Die estos GmbH ist ein **unabhängiger Software-Hersteller**, existiert **seit 1997** und wurde mit dem Thema **CTI** groß. Heute entwickelt das Unternehmen professionelle **Unified Communications Software** und bietet dafür ein breitgefächertes Produktportfolio an. Mit den angebotenen Produkten verbessern kleine Unternehmen, Mittelständler oder auch internationale Konzerne ihre Kommunikation und Zusammenarbeit intern und über die Unternehmensgrenze hinweg mit Partnern, Lieferanten und Kunden.

2016 erwarb estos die Firma **serVonic**, mit der bereits seit Jahren eine enge Kooperation existierte. Deshalb kann estos nun auch das Thema **Unified Messaging**, sprich Software für Fax, Voice und SMS, optimal inhouse abdecken, da serVonic bereits **seit 1994** in diesem Bereich aktiv ist. Unternehmen, die sich für estos entscheiden, entscheiden sich also nicht nur für langjähriges Know-how sondern bspw. auch für den Entwicklungsstandort Deutschland, also für Software made in Germany. Für Software die sicher und zukunftsfähig ist.



Hier sehen Sie exemplarisch die sogenannte „Schnellstartleiste“. Wenn Sie in Ihren Favoriten einen Kontakt mit der Maus ansteuern, öffnet sich automatisch dieses kurze Menü.

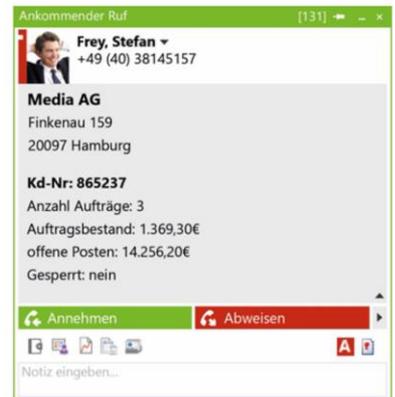
Sie sehen an der Farbe des Kontaktes links neben dem Bild – wie in diesem Fall grün – die jeweilige Verfügbarkeit. Das bezeichnet estos als **Präsenz Management**. Sie haben die Möglichkeit zu dem angesteuerten Kontakt eine Aktion auszuführen.

Entsprechend der angezeigten Reihenfolge können Sie den Kontakt direkt anrufen, ihm einen **Text Chat (Instant Messaging)** schicken, einen reinen Audio Chat oder einen **Video Chat** starten.

Wenn Sie Ihrem Gegenüber Ihren Bildschirm freigeben wollen, können Sie die **Screen Sharing** Option nutzen. So können Sie gemeinsam Dokumente betrachten oder an ihnen arbeiten.

ProCall Enterprise ermöglicht es Ihnen, zur jeweiligen Situation immer den angemessenen Kommunikationskanal zu wählen.

Geschäftsprozessintegration (CEBP)



Ein interessante und oftmals unterschätzte Möglichkeit für Unternehmen ist das Thema **Geschäftsprozessintegration**. Was verbirgt sich hinter dem Begriff?

Es geht um **die Verknüpfung einer Kommunikationslösung mit CRM-, ERP- oder speziellen Branchenprogrammen**, die im Unternehmen bereits eingesetzt werden. Anstatt sich mit der Kommunikationslösung eine weitere Insellösung „ins Haus“ zu holen, wird die führende Anwendung wie bspw. ein Microsoft Navision, SAP oder DATEV pro mit der Kommunikationsanwendung verknüpft.

Welche Vorteile entstehen dadurch? Ein Mitarbeiter sieht bspw. direkt bei Anrufeingang wer der Anrufer ist. Bereits bei Gesprächsbeginn liegen ihm zusätzliche wertvolle Informationen vor. Diese können im weiteren Verlauf des Gesprächs relevant sein. Es gibt verschiedene Stufen der Geschäftsprozessintegration. Im linken Screenshot sehen Sie sozusagen die „Einsteigeroption“, wenn lediglich ein Adressbuch, wie z. B. das Telefonbuch Deutschland integriert werden. Rechts sehen Sie, wie eine umfassende Geschäftsprozessintegration aussehen kann. Ein Mitarbeiter sieht wichtige Informationen für den Gesprächsverlauf und kann bei Bedarf mit nur einem Klick eine weitere Aktion initiieren. Bspw. kann der Mitarbeiter sich dafür entscheiden, eine neue Bestellung auf Wunsch des Kunden sofort auszulösen.



Eine Gelegenheit für Unternehmen, sich auch über ihre eigene Unternehmensgrenze hinweg mit Partnern, Lieferanten und Kunden zu vernetzen, bietet die **Federation**.

Die Federation ist ein **modernes Internet-Vernetzungskonzept** für Organisationen auf der **Basis offener Standards** und **sicherer Protokolle**. Im Rahmen des "Vertrauensnetzwerkes" einer Federation können die Mitarbeiter "befreundeter" Unternehmen relevante Daten unkompliziert austauschen. Die Entscheidung darüber, welche Informationen das andere Unternehmen jeweils einsehen darf, kann individuell getroffen werden. Durch die Federation erhalten Unternehmen den Vorteil, dass sie **Präsenz Informationen** leichter einsehen können und sich ggf. bei Rückfragen auch schnell per **Text Chat** austauschen können.



Drei weitere Vorteile, die die estos Software bietet sind die Technologien **MultiVendor**, **MultiSite** und **MultiDevice**.

Durch die **MultiVendor** Technologie können die Leitungen verschiedener Kommunikationsanlagen – desselben oder unterschiedlichen Typs - in einer Applikation genutzt werden. So kann ein Unternehmen seine verschiedenen Telefonanlagen behalten. Über die professionelle CTI & TAPI-Middleware ECSTA werden die Telefonanlagen an ein und denselben UCServer angebunden.

Durch die **MultiSite** Technologie lassen sich mehrere Standorte an ein und denselben UCServer anbinden. So können Präsenz- und Kontaktinformationen über Standorte hinweg eingesehen werden. Dadurch sind die Mitarbeiter der verschiedenen Standorte besser über die jeweiligen Erreichbarkeiten der anderen Kollegen informiert.

MultiDevice bedeutet, ProCall Enterprise kann Plattform-unabhängig und Geräte-übergreifend genutzt werden und bietet auch nativen Clients für macOS, iOS und Android. Damit trägt ProCall Enterprise den Anforderungen heutiger Mobile Worker Rechnung. Nutzer können ProCall Enterprise sowohl am klassischen PC-Arbeitsplatz verwenden, als auch mobil über die App.



Integration mit Bluetooth

Neben CTI-Funktionen für Ihr Tischtelefon bietet ProCall Enterprise auch CTI-Funktionen für Smartphones und Bluetooth-fähige Handys an.

So einfach wie im Auto.



Die wichtigste Neuerung an ProCall 6 Enterprise ist die **Softphone Funktionalität**.

Anwender können entscheiden, ob sie neben dem klassischen Tischtelefon auch direkt über den PC mit einem Headset telefonieren möchten. ProCall Enterprise enthält zwei Leitungen. Der Kunde kann selbst entscheiden. Entweder wählt er zwei SIP-Leitungen, eine SIP-Leitung und eine klassische oder zwei klassische Telefonleitungen, wenn er auf die Softphone Funktion gänzlich verzichten will.

Aktuell wurde die Softphone Funktionalität bereits an einer Reihe von TK-Anlagen getestet, wie OpenScape Business, Mitel MiVoice 400, Mitel MX-ONE, Panasonic KX-NS und an der Panasonic NSX Serie. Weitere TK-Anlagen sind aktuell im Test. Eine Übersicht der bereits erfolgreich getesteten Telefonanlagen können Sie jeweils den aktuellen Release Notes entnehmen.



Kontaktportal/ Multimediale Visitenkarte

*** NEU

Neben der Softphone Funktionalität von ProCall 6 Enterprise sind auch die Bestandteile **Kontaktportal** und **multimediale Visitenkarte** neu. Was bedeutet das konkret? Mit ProCall Enterprise erhalten Unternehmen die technische Grundlage, **Echtzeitkommunikation über ihre Unternehmenswebseite** für Interessenten und Kunden anzubieten.

Mit dem Kontaktportal macht ein Unternehmen ausgewählte Mitarbeiter nach „außen hin“ sichtbar und erreichbar. Bei einer Bank wäre es also denkbar, ausgewiesene Berater mit Präsenz und Verfügbarkeit über das Kontaktportal der eigenen Webseite sichtbar zu machen. So kann ein Kunde seinen persönlichen Berater bei Bedarf unkompliziert per Text, Audio oder Audio/Video Chat erreichen.

Die multimediale Visitenkarte funktioniert ähnlich. Jeder Mitarbeiter, für den eine multimediale Visitenkarte eingerichtet wird, kann sie als Link direkt in eine E-Mail einfügen. So können vergleichsweise einfach Termine zwischen Berater und Kunde ausgemacht werden. Die multimediale Visitenkarte funktioniert wie eine eigene Webseite. Neben dem Bild des Ansprechpartners wird auch seine Präsenz sowie die verschiedenen Kontaktmöglichkeiten aufgeführt. Beide Optionen – Kontaktportal und multimediale Visitenkarte – bieten Unternehmen aller Branchen eine einfache Möglichkeit, um ihren Webseitenbesuchern einen direkte, unkomplizierte Kontaktaufnahme zu ermöglichen.

So wandelt sich die Webseite von einem reinen Informationsmedium hin zu einer Plattform für Kommunikation und Interaktion.



Weshalb spielt das Thema **Echtzeitkommunikation über das Internet** für estos eine so große Rolle?

Weil estos davon überzeugt ist, dass Unternehmen, die heute noch ihre Webseiten nutzen um darüber zu informieren, sie morgen dazu nutzen werden, um darüber zu kommunizieren. Mit Partnern, Lieferanten und Kunden. Über Audio/Video.

Mit den estos Werten, die das Handeln der Mitarbeiter und des Unternehmens bestimmen – **proaktiv, professionell, leidenschaftlich** und **zukunftsorientiert** – arbeitet estos daran, dass Unternehmen diese Vision einfach und unkompliziert in die Tat umsetzen können. Deshalb setzt estos auf offene Standards und sichere Protokolle und entwickelt Software, die sich problemlos in bereits vorhandene IT-Infrastrukturen integrieren lässt.



Kommen wir zu den wichtigsten Neuerungen rund um **ProCall 6 Enterprise**, der Unified Communications & CTI Software Suite.

Mit ProCall Enterprise sind Unternehmen in der Lage, ihre Kommunikation und Zusammenarbeit intern und extern zu verbessern. UC steht dabei für vereinte Kommunikation und bedeutet, dass die ursprünglich getrennten Kommunikationswelten PC und Telefon nun in einer einzigen Anwendung zusammenfließen. Dadurch werden kommunikationsintensive Prozesse von Unternehmen erleichtert. Tägliche Arbeitsschritte der Mitarbeiter werden vereinfacht, indem bspw. das manuelle Abtippen einer Telefonnummer entfällt. Fehlerquellen werden dadurch gleichzeitig minimiert.

Was ist neu in ProCall 6 Enterprise?

- + Kontaktportal und Multimediale Visitenkarte für Webseiten
- + Ausgewählte Softphone Funktionen (für TK-Anlagen mit SIP TN Anschaltung)
 - Für den Microsoft Windows Client sowie Android und iOS Smartphone Apps
- + Agenten Funktionen für ausgewählte TK-Anlagen
 - Rufgruppen mit Anmeldung/Nachbearbeitung
- + G Suite Integration (vormals Google Apps for Work)
 - Kontakte und Kalender-Integration
- + ixi-UMS Business/Enterprise Unterstützung (FAX/UMS)
- + Microsoft Windows Server 2016 , -SQL Server 2016 Unterstützung
- + Plantronics Hub Headset-Unterstützung

Zu den großen Neuerungen in ProCall 6 Enterprise gehören:

(1) das **Kontaktportal und Multimediale Visitenkarte** für Webseiten

(2) und die **Softphone Funktionen** für ausgewählten TK-Anlagen als SIP Teilnehmer-Anschaltung.

(3) Die Softphone Funktionen stehen im Windows Desktop-Client und den Smartphone Apps zur Verfügung. Der Mac Client hat keine Softphone Funktionen integriert, und wird das in absehbarer Zeit auch nicht erhalten.

(4) Mit der **Agenten Funktion** können sich die Anwender in die Rufgruppe ausgewählter TK-Anlagen einbuchen oder in die Nachbearbeitung schalten. Die Einrichtung erfolgt in der TK-Anlage. Derzeit unterstützt estos die Panasonic NS-NS(X) TK-Anlagen.

(5) Auch neu ist die Unterstützung von **Kontaktdaten und Kalenderintegration aus Google G Suite**

(6) **Optional** kann auch **ixi-UMS Business/Enterprise** in ProCall Enterprise integriert werden. Die Integration erfolgt über den Custom Tab im ProCall Windows-Desktop Client. Es wird ein Single-Sign-On unterstützt. Natürlich können Sie auch eine andere UMS Lösung Ihrer Wahl mit ProCall Enterprise integrieren.

Was wurde verbessert?

- ↑ Smartphone Apps für Android und iPhone komplett neu entwickelt
- ↑ macOS Client (Public Beta)¹⁾ komplett neu entwickelt inkl. macOS Sierra Unterstützung
- ↑ Sprache über Bluetooth-Kopplung zum Handy
- ↑ Gruppen-Chat, Sende-/Empfangsbestätigung, neue Emoticons
- ↑ Sortierung des Kommunikations-Journals nach Personen
- ↑ UCServer als 64-bit Server-Anwendung

¹⁾ „Public Beta“ bedeutet, dass ausgewählte Funktionen schon sehr gut funktionieren. Die Software steht für **neue** Installationen zur Verfügung (kein Upgrade von älteren Versionen)

In ProCall 6 Enterprise wurden weitere Verbesserungen realisiert:

(1) Die Smartphone Apps wurden komplett neu entwickelt und stehen im Apple iTunes App Store und Google Play Store unter dem **neuen Namen „ProCall 6 Mobile“ zur Installation** zur Verfügung. Die Bedingung wurde überarbeitet. Auch haben Veränderungen an der Systemarchitektur dazu geführt, dass die Zuverlässigkeit und Reaktionsgeschwindigkeit der Apps deutlich verbessert werden konnte.

(2) Der **Mac Client wurde ebenfalls komplett überarbeitet**. Auch hier wurde die Technologie auf eine neue Basis gestellt.

(3) Die **Bluetooth-Kopplung** zwischen einem Handy und dem Windows-Arbeitsplatz wurde um die **Audio-Unterstützung** erweitert, d.h. für Telefongespräche die über das GSM-Handy geführt werden, kann das am Windows-Arbeitsplatz angebundene USB-Headset genutzt werden. Die CTI Steuerung des Handys und die Integration des Handy-eigenen Telefonbuchs bleiben erhalten.

(4) Der **Chat hat nun eine Sende- und Empfangsbestätigung** im Form von Häkchen erhalten. Der Chat kann zudem um weitere Teilnehmer erweitert werden. Die Optik wurde aktualisiert.

(5) Das **Telefon- und Chat-Journal** kann jetzt nach chronologischen Sortierung (Standard) oder **benutzerzentrierten Sortierung** angezeigt werden. Die benutzerzentrierte Sortierung verbessert die Produktivität, da das Journal insgesamt übersichtlicher wirkt.

(6) Der UCServer von ProCall 6 Enterprise steht jetzt nur noch in einer 64bit Variante zur Verfügung, da alle Microsoft 32bit Betriebssysteme aus dem Support genommen wurden.

Was wird nicht mehr unterstützt?

- ≠ SPEXBOX von SPEECH EXPERTS entfernt (FAX)
- ≠ Tobit David entfernt
- ≠ Anrufplanung in den Apps entfernt
- ≠ iPad Variante/Funktionen eingestellt

Wir haben auch Funktionen aus ProCall 6 Enterprise entfernt, die in früheren Versionen noch vorhanden waren. Diese sind:

- (1) Integration der SPEXBOX FAX-Lösung von SPEECH EXPERTS wurde entfernt
- (2) Die Tobit David Unterstützung steht nicht mehr zur Verfügung
- (3) Die Anrufplanung wurde in den Apps entfernt
- (4) Außerdem wurde die iPad Variante durch die iPhone Variante ersetzt, welche sich jetzt der Gerätegröße automatisch anpasst

Systemvoraussetzungen (5-2500 Nutzer pro Standort)

Server-Dienste

- Windows Server 2016
- Windows Server 2012 R2
- Windows Server 2012
- Windows Server 2008 R2 Service Pack 1

Windows PC-Arbeitsplatz

- Windows 10
- Windows 8.1
- Windows 7 Service Pack 1

Mac Desktop

- macOS 10.12 „Sierra“
- macOS 10.13 „High Sierra“

Smartphone App

- iOS 10.3 - 11
- Android 7 - 8

*) Kann in der aktuellen Produktversion abweichen. Bitte immer die aktuelle Freigabemitteilung (Release Notes) zur Produktversion lesen.

Neu in ProCall 6 Enterprise ist die **Windows Server 2016** Unterstützung.

Weitere Details zu unterstützten Systemen finden Sie in der **Freigabemitteilung (Release Notes)** zum Produkt.

Systemanforderungen: Empfehlung für Systemausbau

Server

Aktive Benutzer: 50

CPU: 4 Kerne @3GHz

Freier Arbeitsspeicher: 2 GB

Freier Massenspeicher: 1 GB

Netzwerk: 1 Gbit/s

Windows PC-Arbeitsplatz

CPU: 2 Kerne, 2 GHz

Freier Arbeitsspeicher: 150 MB

Freier Massenspeicher: 500 MB

Netzwerk: 100 Mbit/s

Diese Empfehlung für **Systemanforderungen** richtet sich an Installationen, bei denen von der installierten Basis i.d.R. **50 Benutzer gleichzeitig aktiv** sind, d.h. wenn Sie bspw. Telefongespräche führen, Audio/Video Chats nutzen oder in Kontaktdatenquellen suchen.

Die Installation an sich kann deshalb größer ausfallen.

Preise EVP (brutto)

ProCall 6 Enterprise		
Unified Communications-Suite mit Audio/Video, CTI, Präsenz Management, Instant Messaging, Federation, Mac und Mobility zur Integration mit bestehenden Applikationen		
1305070050	5 Benutzer	839,00 €
1305070100	10 Benutzer	1.489,00 €
1305070250	25 Benutzer	3.229,00 €
1305070500	50 Benutzer	5.599,00 €
1305070750	75 Benutzer	7.839,00 €
1305071000	100 Benutzer	9.789,00 €
Artikelnummer	Inkl. Lizenz zur Steuerung doppelter Anzahl Leitungen und Devices	EVP (brutto)
Upgrade auf ProCall 6 Enterprise von 5		
Unified Communications-Suite mit Audio/Video, CTI, Präsenz Management, Instant Messaging, Federation, Mac und Mobility zur Integration mit bestehenden Applikationen		
1320070050	5 Benutzer	562,13 €
1320070100	10 Benutzer	997,63 €
1320070250	25 Benutzer	2.163,43 €
1320070500	50 Benutzer	3.751,33 €
1320070750	75 Benutzer	5.252,13 €
1320071000	100 Benutzer	6.558,63 €
Artikelnummer	Inkl. Lizenz zur Steuerung doppelter Anzahl Leitungen und Devices	EVP (brutto)

Hier erhalten Sie einen Überblick über die **Listenpreise inkl. MwSt.** wie Sie diese im **estos Shop** finden würden.

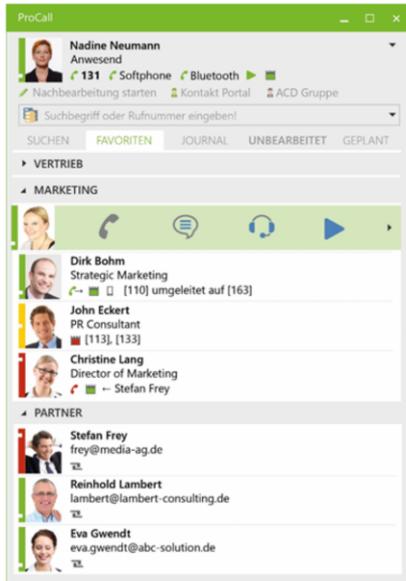
Die Lizenzierung erfolgt nach benannten Anwendern, die ProCall 6 Enterprise nutzen werden.

Sie kombinieren einfach zwei Artikelnummern wenn Sie z. B. 15 Anwender benötigen: 1305070050 + 1305070100.



Mit am häufigsten verwenden Unternehmen ProCall 6 Enterprise für den **Windows Client**. Dieser bietet zahlreiche Funktionen und Möglichkeiten, die im folgenden genauer beleuchtet werden.

ProCall Enterprise – Client und Monitor



ProCall Client

ProCall Monitor



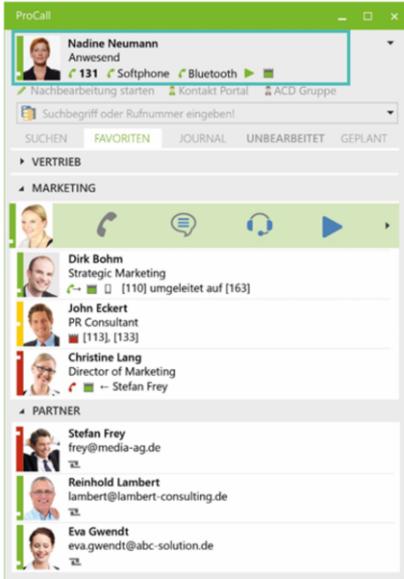
Was sieht der Nutzer in seinem Client?

Zunächst sehen Sie in dem linken Screenshot den **ProCall Client** am Beispiel von Nadine Neumann. Dieser enthält verschiedene Reiter.

In dieser Ansicht ist der Reiter der **ProCall Favoriten** ausgewählt. Die **Gruppen** sind nach Abteilungen sortiert.

Eine zusätzliche Anzeigemöglichkeit ist übrigens der **ProCall Monitor**, den Sie rechts sehen. Er kann an einer beliebigen Position am PC Bildschirm angeheftet werden und zeigt stets auf einen Blick die Verfügbarkeiten der Kontakte an. Der Monitor kann zusätzlich zum Client eingerichtet werden.

Anbindung von Telefonie – CTI, SIP und Bluetooth



- 131 Klassische Telefonleitung (CTI)
- Softphone Softphone Funktionen (SIP)
- Bluetooth CTI für Smartphones und Bluetooth-fähige Handys

Im **Ich-Bereich** kann man unter dem Namen und Profildfoto von Nadine Neumann erkennen, dass **zwei Leitungen aktiv** sind:

Neben der klassischen **CTI Leitung** (hier 131) ist auch eine **Softphone Leitung** aktiv.

Der Anwender kann hat die **Wahl**: **zwei SIP-Leitungen**, eine **SIP-Leitung** und eine **klassische Leitung** oder **zwei klassische Telefonleitungen**, wenn er auf die Softphone Funktion gänzlich verzichten will

Zusätzlich hat Nadine Neumann ihr **Smartphone angebunden** (hier: Bluetooth).

Ausgewählte SIP Softphone Funktionen

Aktuell:

- Anrufen
- Beenden
- Abweisen
- DTMF Wahl

Geplante Softphone Funktionalitäten:*)

- Halten
- Rückfrage
- Weiterleiten
- Makeln
- 3er Konferenz
- Setzen/Ändern einer Weiterleitung

*) **Auf Anfrage.** Aufzählung entspricht keiner Reihenfolge. Kein Anspruch auf Vollständigkeit.

© estos GmbH Alle Angaben ohne Gewähr, technische Änderungen vorbehalten. Stand 10/2017

21

Hier sehen Sie **ausgewählte SIP Softphone Funktionen**.

Links unter „Aktuell“ sehen Sie alle Funktionalitäten, die bereits reibungslos funktionieren. Rechts sehen Sie die geplanten Funktionalitäten, die künftig auch unterstützt werden wollen. Bitte beachten Sie: Geplant Funktionalitäten bedeutet, dass estos zur Zeit noch umfassende Tests für diese durchführt.

Ausgewählte TK-Anlagen – SIP TN Anschaltung

Aktuell:

- Unify OpenScape Business
- Mitel MiVoice 400, MX-ONE
- Panasonic KX-NS(X) Serie

Geplant:*)

- Alcatel OmniPCX Enterprise
- Unify OpenScape/HiPath 4000
- Avaya IPO
- Innovaphone
- Auerswald
- BroadSoft BroadWorks Cloud PBX

*) **Auf Anfrage.** Aufzählung entspricht keiner Reihenfolge. Kein Anspruch auf Vollständigkeit.

© estos GmbH Alle Angaben ohne Gewähr, technische Änderungen vorbehalten. Stand 10/2017

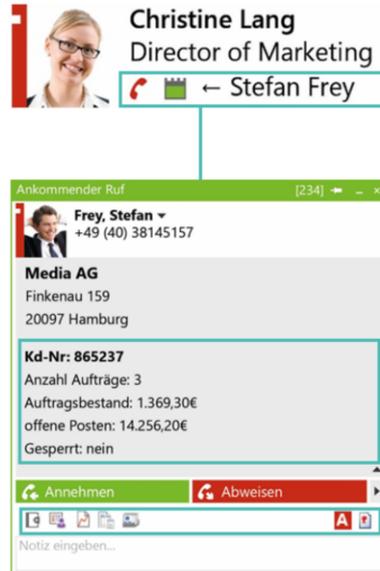
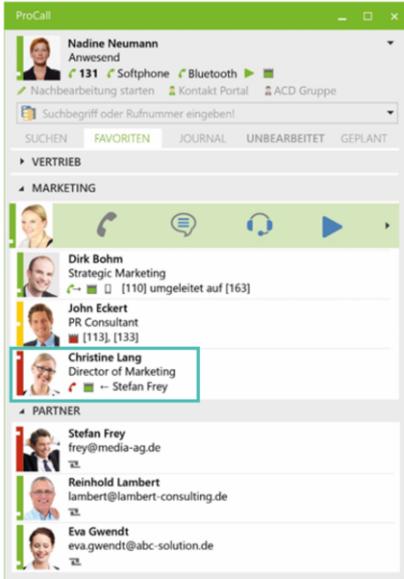
22

Die gleiche Unterteilung sehen Sie hier für **ausgewählte Telefonanlagen**.

Die Anbindung erfolgt in **SIP Teilnehmer-Anschaltung** (SIP TN).

Links die bisher erfolgreich getesteten und rechts all jene Telefonanlagen, die künftig auch unterstützt werden sollen und sich zur Zeit noch im Test befinden.

Anbindung von Telefonie – Gesprächsfenster



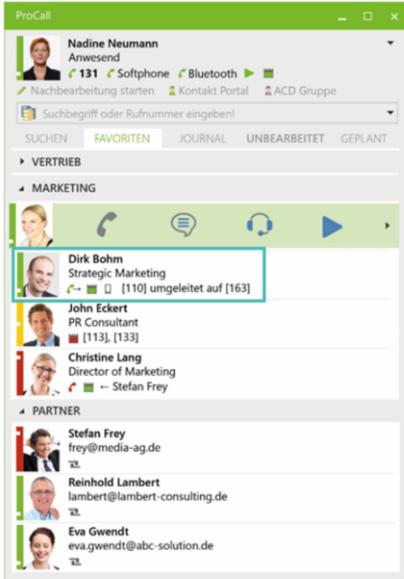
Gesprächsfenster mit Geschäftsprozessintegration

Geschäftsprozessintegration (CEBP)

Nadine Neumann hat Ihre Favoriten nach Abteilungen sortiert. Man sieht, dass bspw. der **Kontakt Christine Lang** eine rote Präsenz hat. Dies liegt daran, da sie aktuell **mit Stefan Frey telefoniert**.

Da hier eine **Geschäftsprozessintegration** realisiert wurde, sieht Frau lang nicht nur den Kontaktnamen. Sie sieht darüber hinaus auch Informationen über die Firma sowie zu aktuellen Aufträgen. Über die angezeigten Action Items kann sie bei Bedarf eine weitere Aktion – noch während des Gesprächs- ausführen. Sie könnte z. B. eine Bestellung auslösen.

Anbindung von Telefonie – ProCall Mobile



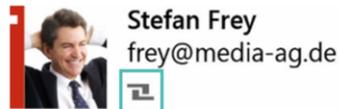
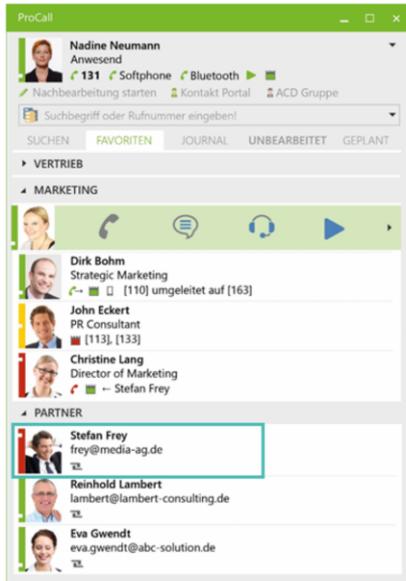
Dirk Bohm
Strategic Marketing

📞 [110] umgeleitet auf [163]

Mitarbeiter unterwegs – mobil angemeldet
(App für iOS & Android)

Hier sehen wir, dass Nadine Neumanns Kollege Dirk Bohm über die App angemeldet ist. In diesem Fall erscheint neben dem Kalender Symbol ein kleines Symbol für ein Smartphone. Wir können davon ausgehen, dass Herr Bohm unterwegs ist, für uns aber dennoch erreichbar.

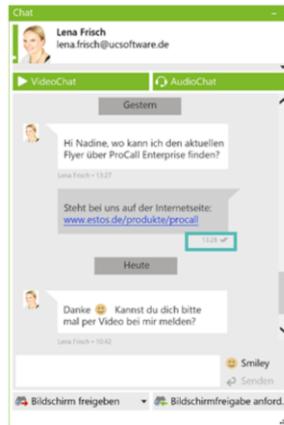
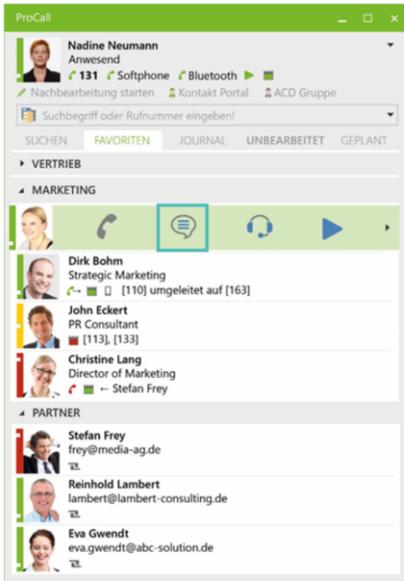
Federation



Kontakt über Federation

Wie das Prinzip der Federation funktioniert, zeigt dieses Beispiel. Nadine Neumann kann bspw. erkennen, dass Herr Frey, obwohl er in einem anderen Unternehmen arbeitet, zur Zeit beschäftigt ist. Vielleicht entscheidet sie sich dann dafür, Herrn Frey eine Chat Nachricht zu schicken und um Rückruf zu beten.

Chat (Instant Messaging)

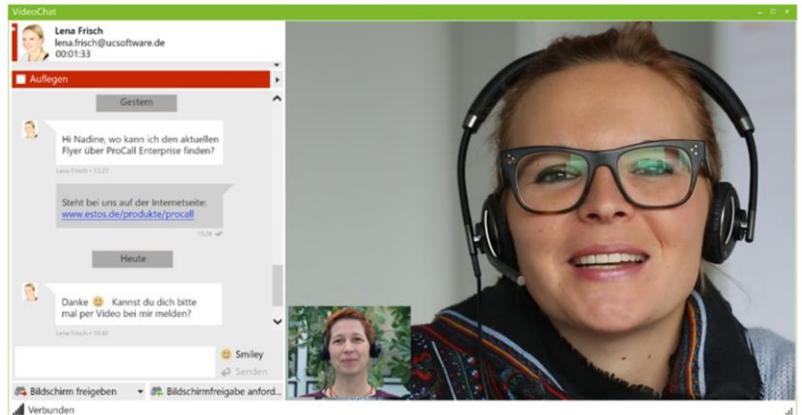
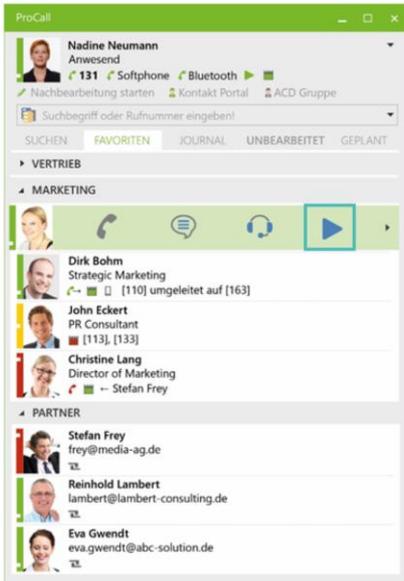


13:28 ✓✓

Gelesen Funktion

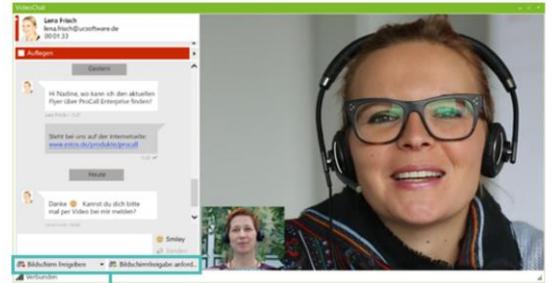
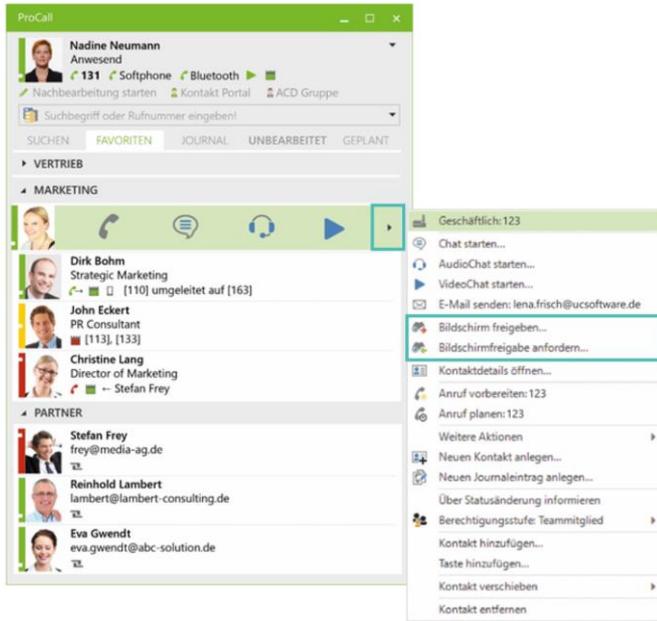
Wenn Sie nun eine **Chat Nachricht** an Lena Frisch schickt, so erkennt sie an den **grünen Doppel-Häkchen** sofort, ob Frau Frisch die Nachricht gelesen hat. Das Prinzip funktioniert ähnlich wie bei Whats App.

VideoChat



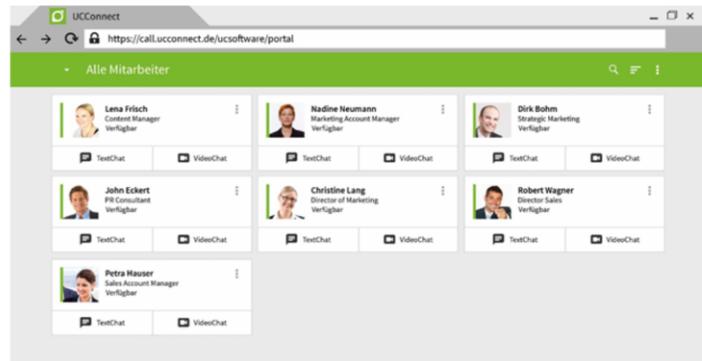
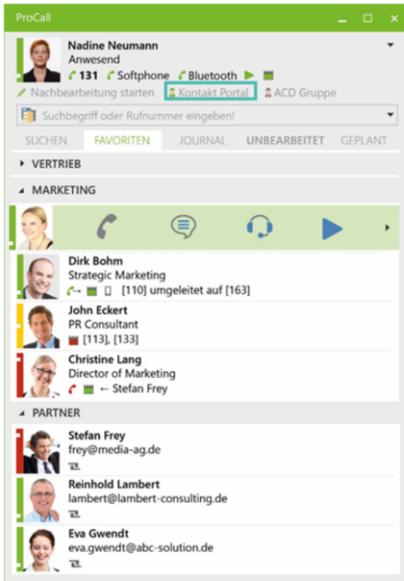
In diesem Beispiel hat sich Frau Neumann dafür entschieden, einen **VideoChat** mit Frau Frisch zu führen. Ein Vorteil dabei: Man kann nicht nur von Angesicht zu Angesicht kommunizieren und kann auch Gestik und Mimik wahrnehmen. Auch **Kurznachrichten** können während des Chats weiter ausgetauscht werden.

Screen Sharing



Über die Möglichkeit des **Screen Sharing** können beide – Frau Neumann und Frau Frisch – sich gegenseitig den **Bildschirm übertragen**, um dadurch Dokumente gemeinsam zu betrachten und an ihnen zu arbeiten.

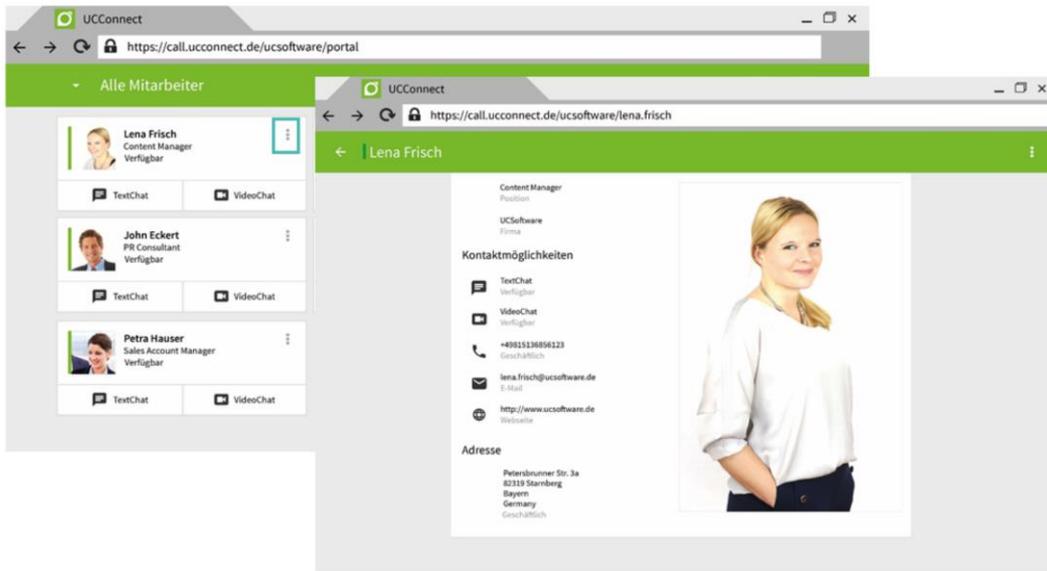
Kontaktportal



Das **Kontaktportal** ist ein neuer Bestandteil von ProCall 6 Enterprise. Ein Unternehmen kann dadurch ausgewählte Mitarbeiter nach „außen hin“ auf seiner **Webseite** sichtbar und erreichbar machen. **Am Beispiel rechts** sehen Sie, wie das Kontaktportal in einem Browser aussehen kann. Es zeigt alle verfügbaren Mitarbeiter mit ihrem aktuellen Präsenzstatus an. Das Kontaktportal lässt sich auf Wunsch an das Corporate Design eines Unternehmens anpassen.

Am Beispiel links erkennen Sie sozusagen das Pendant zur Außendarstellung über das Kontaktportal. Sie sehen hier den klassischen ProCall Client von Frau Neumann, die auch über das Kontaktportal erreichbar ist. Über dem Profilbild von Frau Neumann und unterhalb der Telefonleitungen (131, Softphone, Bluetooth) erkennen Sie drei weitere Flächen. Sie lauten: Nachbearbeitung starten, Kontakt Portal und ACD Gruppe. Diesen Bereich nennt man Agentensteuerungsfunktionsleiste. Über einen Klick auf den türkis umrandeten Bereich, in diesem Fall das „**Kontakt Portal**“ meldet sich Frau Neumann in dem Kontaktportal an. Der Name „Kontakt Portal“ ist nicht feststehen, sondern kann individuell umbenannt werden, z. B. in „Sparkassenberater online“ oder „Berater Webseite“. Wenn Frau Neumann nach einem Gespräch (Text, Audio oder VideoChat) noch einige Aufgaben wie z. B. das Auslösen einer Bestellung in Ruhe vornehmen möchte, kann sie auf **Nachbearbeitung starten** gehen. Dadurch ist sie über die Webseite solange nicht mehr erreichbar, bis sie die Nachbearbeitung beendet. Über den ganz Rechten Bereich – die ACD Gruppe – melden sich die Nutzer in ihrer Panasonic Telefonanlage an und ab. Aktuell ist diese Funktion für die Panasonic NS Serie und die NSX Serie verfügbar.

Multimediale Visitenkarte



Ebenfalls neu in ProCall 6 Enterprise ist die **Multimediale Visitenkarte**. Sie ist eine Alternative zur klassischen Visitenkarte und kann einfach in einen bestehenden E-Mail Footer integriert werden. Die Multimediale Visitenkarte zeigt ein Bild des Ansprechpartners und weitere wichtige Informationen wie Kontaktmöglichkeiten oder die Firmenadresse an. Auch der Präsenzstatus wird neben dem Namen – wie hier Lena Frisch als Balken abgebildet. Über die Multimediale Visitenkarte können z. B. unkompliziert Beratungsgespräche in Form eines Audio/Video Chats vereinbart werden.

Alles was Sie brauchen um über das Internet zu kommunizieren

Kontaktportal



Multimediale Visitenkarte



Webseiten Widget



ProCall 6 Enterprise

LiveChat 2 (Preview)

Mit dem Kontaktportal oder der multimedialen Visitenkarte bietet ProCall 6 Enterprise Unternehmen **zwei Möglichkeiten an, um über das Internet zu kommunizieren**. Wenn ein Unternehmen auch auf bestimmten Unterseiten seiner Webseite, wie z. B. auf einer Produktseite die Möglichkeit zur direkten Kontaktaufnahme mit einem Mitarbeiter anbieten will, so ist das Produkt **LiveChat 2** eine Alternative. Dabei wird ein geeigneter Ansprechpartner mit Verfügbarkeit und Kontaktmöglichkeiten als **Widget** in die Produktseite eingebunden.

LiveChat 2 befindet sich aktuell noch in der Testphase. Wenn Sie ein Unternehmen kennen, das an der Widget Funktion Interesse hat oder Sie selbst hierzu noch Fragen haben, kontaktieren Sie uns einfach persönlich. Die Kontaktinformationen finden Sie auf der letzten Folie dieser Präsentation.



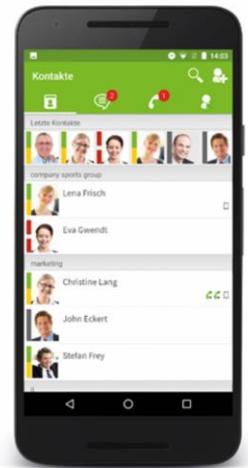
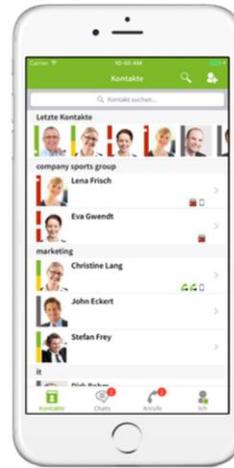
ProCall 6 Enterprise

Nativer Client für iOS & Android

Der native Client für iOS und Android wurde ebenfalls komplett überarbeitet. Mobile Mitarbeiter haben dadurch stets Zugriff auf relevante Kontaktdaten, auch von unterwegs aus.

Neue native Apps für iOS & Android

- SIP Softphone- und CTI-Funktionen
- Synchronisiertes Telefon Journal
- Suche, Namensauflösung und Kontaktdetails
z. B. aus CRM/ERP- oder Branchensoftware
- Instant Messaging und Präsenz Management,
inkl. Federation
- Audio/Video Chat auf WebRTC Basis
- Einfache Inbetriebnahme mit ProCall Mobility
Services (optional) (powered by UCConnect)



Folgendes hat sich verändert:

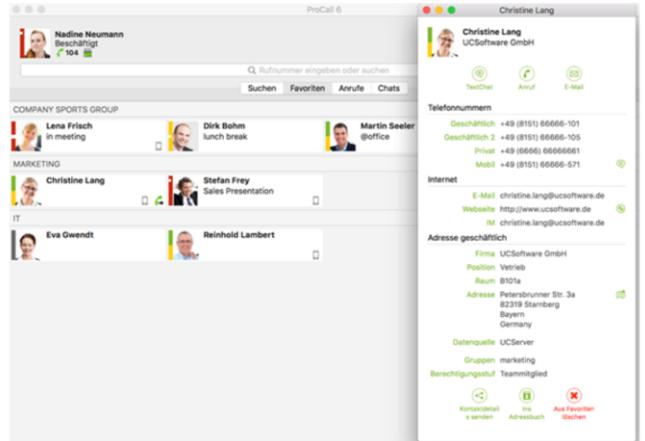
- (1) Die neue native Smartphone App heißt **ProCall 6 Mobile** und kann aus dem Apple iTunes und Google Play Store installiert werden.
- (2) Zu den großen Erweiterungen zählt die **Softphone Funktion (SIP)**, die auch in der Smartphone App genutzt werden kann.
- (3) Nutzer sind mit der **Smartphone App als SIP/VoIP- oder CTI-Nebenstelle** an ihrer Telefonanlage angebunden.
- (4) Das **Telefonjournal der SIP/VoIP/CTI-Nebenstelle** ist auch in der App verfügbar. Das Journal des Smartphones wird dabei nicht synchronisiert. Die Smartphone Plattformen verhindern dies technisch. Wenn Sie möchten können Sie aber das Handy-Journal über die Bluetooth-Kopplung mit Ihrem PC/Laptop und dem Windows Desktop-Client synchronisieren. Das Prinzip ist vergleichbar mit der Freisprecheinrichtung im Auto.
- (5) Auch der **Zugriff auf die Kontaktdatenquellen** im Unternehmen erlaubt Ihnen von Unterwegs aus den Zugriff auf Kontaktdetails, ohne die Kontakte davor zu synchronisieren bzw. auf das Smartphone kopieren zu müssen.
- (6) **Instant Messaging** und **Präsenz Management** funktioniert auch über die Unternehmensgrenze **via Federation mit Kunden und Partnern**. So tauschen Sie unkompliziert Textnachrichten und Präsenzinformationen aus.
- (7) Ein **Audio/Video Chat** zu ProCall Enterprise Clients ist möglich.
- (8) Für die Nutzung der Smartphone Apps müssen Sie die IT-Infrastruktur im Unternehmen so einrichten, dass die Apps sich mit dem UCServer von ProCall Enterprise verbinden können (HTTPS Reverse-Proxy in der DMZ). Wenn Sie das nicht möchten oder eine Änderung der IT-Infrastruktur nicht möglich ist, bieten sich **ProCall Mobility Services** als Hybrid Cloud-Baustein an. Dieser reduziert erheblich nötige Änderungen an Ihrer IT-Infrastruktur. Testen Sie es selbst! ProCall Mobility Services kann 45 Tage lang kostenlos und mit einer verkürzten Registrierung ausprobiert werden.



Auch der native Client für mac OS wurde überarbeitet.

Mac Client: Bewährte ProCall Features redesigned

- Computer Telefonie Integration (CTI)
- Instant Messaging und Präsenz Management, inkl. Federation
- Anbindung gängiger CRM-, ERP- und Branchensoftware. Relevante Informationen sofort verfügbar für stets aktuelle Kontaktdaten
- Suche, Namensauflösung für CTI-Anrufe und Kontaktdetails z. B. aus CRM/ERP- oder Groupware
- Neue UI in modernem Design und mit verbesserter Usability
- Einfache Inbetriebnahme mit ProCall Mobility Services (optional) (powered by UCConnect)



Dabei hat sich folgendes verändert:

- (1) Schwerpunkt des Mac Clients sind **CTI Funktionen**.
- (2) Eine **Integration von Kontaktdatenquellen** bei der **Rufnummernauflösung** oder der **Suche** ist möglich.
- (3) Ein **Journal** und eine **Chat Funktion** sind ebenfalls Bestandteil des überarbeiteten Clients.
- (4) Zusätzlich wurde die **Benutzeroberfläche** komplett überarbeitet.

The image shows a screenshot of the ProCall Analytics dashboard. The dashboard is divided into several sections:

- Top Left:** A line graph showing 'Anzahl Anrufe pro Tag' (Number of calls per day) for two periods: 1. Jan 2021 - 31. Jan 2021 (red line) and 1. Jan 2021 - 31. Jan 2021 (green line).
- Top Right:** A pie chart showing 'Reaktionszeit' (Response time) with segments for 'Wartezeit' (Waiting time) and 'Bearbeitungszeit' (Processing time).
- Middle Left:** A bar chart showing 'Anzahl Anrufe / Erreichbarkeit' (Number of calls / Reachability) for 'Anrufer' (Caller) and 'Empfänger' (Receiver).
- Middle Right:** A pie chart showing 'TOP 5 Mitarbeiter' (TOP 5 Employees) with segments for 'Mitarbeiter' (Employee) and 'Mitarbeiter' (Employee).
- Bottom Left:** A pie chart showing 'TOP 5 Kunden' (TOP 5 Customers) with segments for 'Kunde' (Customer) and 'Kunde' (Customer).
- Bottom Right:** A pie chart showing 'TOP 5 Projekte' (TOP 5 Projects) with segments for 'Projekt' (Project) and 'Projekt' (Project).

ProCall Analytics
Das Analysetool zu ProCall Enterprise

Nach wie vor können Unternehmen optional zu ProCall Enterprise das Zusatzmodul **ProCall Analytics** erwerben. Es richtet sich an Unternehmen, die nicht nur besser kommunizieren möchten, sondern auch ihre Kommunikationsdaten dazu nutzen wollen, um Verbesserungspotentiale zu identifizieren.

ProCall Analytics stellt dafür anfallende **Kommunikationsdaten in übersichtlichen Dashboards** dar. Auf Basis der erfassten Daten treffen Unternehmen bessere und fundierte Entscheidungen.

Minimaler Konfigurationsaufwand



ProCall 6 Enterprise



ProCall Analytics 2

Durch die **Auswertung** Ihrer Kommunikationsdaten erhalten Sie **valide Informationen** auf Fragen wie:

- Zu welchen Zeiten ist das Rufaufkommen am höchsten?
- Welche Kunden verursachen das höchste Telefonaufkommen?
- Zu welchen Zeiten ist das Service-Level am geringsten?
- Welche Projekte binden am meisten Telefon-Ressourcen?
- Wie hoch ist der tatsächliche Service-Level? (kein empfundenes „Bauchgefühl“ sondern konkret in Zahlen)

Responsiv und sicher



Browserbasierte responsive Anwendung

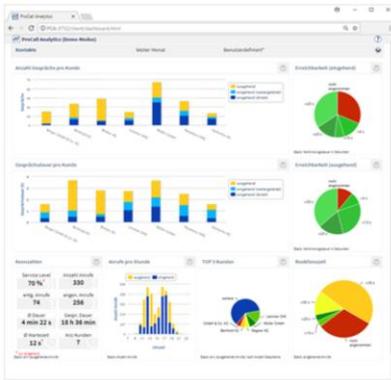


Ihre personenbezogenen Daten sind geschützt

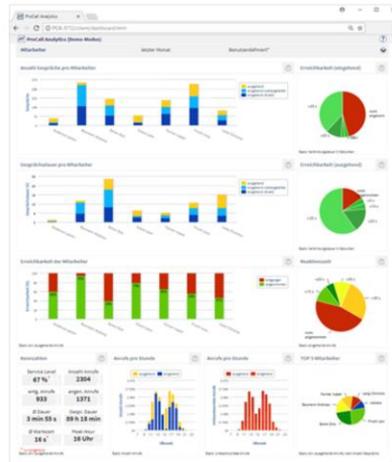
Da ProCall Analytics eine **browserbasierte responsive Anwendung** ist, kann es problemlos mit den gängigen Browsern und auf nahezu allen Endgeräten verwendet werden. Zudem sind **personenbezogene Daten** auf Grund eines umfangreichen Berechtigungssystems jederzeit **geschützt**. Auswertungen auf Gruppenebene lassen sich z. B. einschränken. So kann ProCall Analytics auch in restriktiven Szenarien einsetzen werden und erfüllt Anforderungen, die klassischerweise von einem Betriebsrat gestellt werden.

Übersichtliche Dashboards

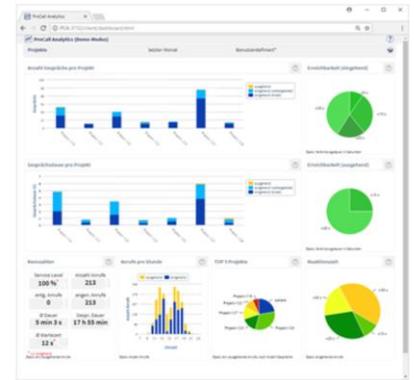
Kunden Dashboard



Mitarbeiter Dashboard



Projekt Dashboard



Wie diese übersichtlichen Dashboards aussehen, können Sie hier sehen.

Das linke Dashboard zeigt eine Ansicht nach Kunden. Wie viele Gespräche wurden mit einem Kunden geführt? Wie lange hat ein Gespräch im Durchschnitt gedauert? All diese Informationen werden in verschiedenen Torten- und Balkendiagrammen angezeigt.

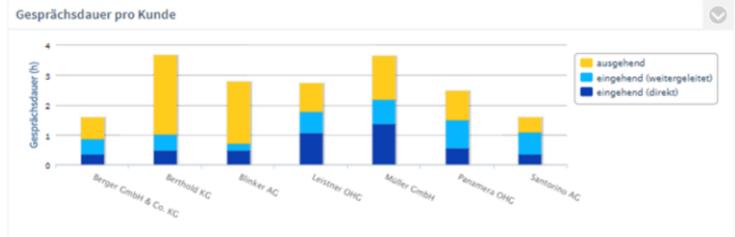
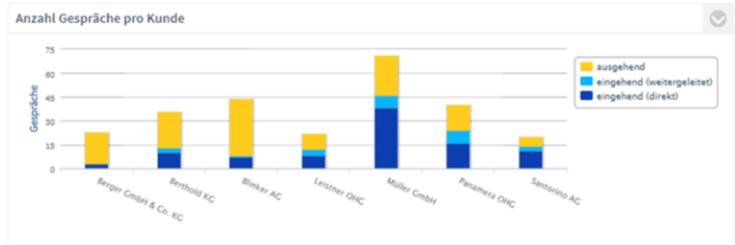
Das Dashboard in der Mitte zeigt eine Ansicht nach Mitarbeitern. Wie ist die Erreichbarkeit eines Mitarbeiters? Wie hoch ist seine Gesprächsdauer und weitere Informationen werden hier dargestellt.

Das rechte Dashboard zeigt eine Ansicht nach Projekten. Wie viele Gespräche wurden z. B. für ein Projekt geführt und wie lange haben diese gedauert?

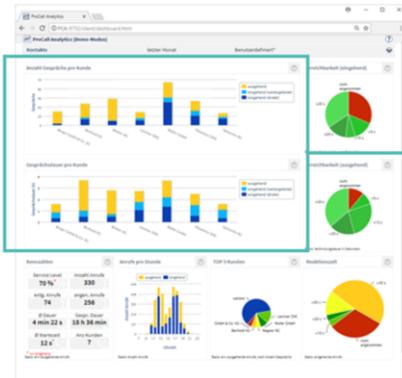
Die gewonnenen Erkenntnisse helfen einem Unternehmen dabei, Rückschlüsse zu ziehen und Handlungsmaßnahmen abzuleiten.

Rufaufkommen

Anzahl der Gespräche pro Kunde



Gesprächsdauer pro Kunde



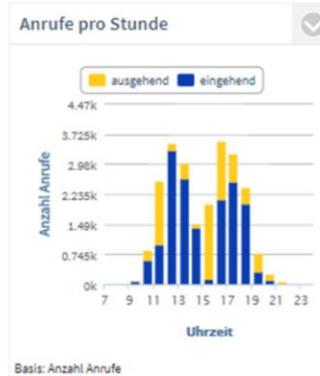
Betrachten wir nun einzelne Auswertungen etwas genauer:

Das Rufaufkommen zeigt übersichtlich an, wie viele Gespräche pro Kunde aufgelaufen sind, wie viele davon ausgehend waren, wie viele vom Kunden initiiert wurden und wie diese direkt beantwortet oder weitergeleitet wurden. Das gleiche wird auch für die Gesprächsdauer pro Kunde ausgewertet.

Personalplanung



Anzahl der Anrufe



Anzahl der unbeantworteten Anrufe

Die Auskunft darüber, wie viele Anrufe pro Stunde im Laufe eines Tages eingehend und ausgehend geführt werden und wie viele davon unbeantwortet blieben, ist ein wichtiger Indikator für die zukünftige Personalplanung. Werden gerade um die Mittagszeit viele Telefonate verpasst, da die Anzahl der verfügbaren Mitarbeiter zu gering ist, könnte ein Unternehmen z. B. darüber nachdenken, zwei Zeiten für eine Mittagspause einzuführen oder die Teilzeitkräfte so einplanen, dass das Telefon über die Mittagszeit besser besetzt ist.

Exportfunktion



ProCall Analytics bietet Unternehmen die Möglichkeit, die Berichte und Dashboards nicht nur im Browser anzusehen, sondern auch zu exportieren. Aktuell ist ein Export als PDF, CSV, XML oder HTML Datei möglich. Die Berichte können z. B. für eine Management Summary weiterverarbeitet werden.

Vorteile durch Auswertung der Kommunikationsdaten

Dadurch können Unternehmen:

- Handlungsmaßnahmen ableiten (Personal gezielt einteilen, Schulungspotential identifizieren)
- Telefonzeiten optimal dokumentieren (Grundlage für Abrechnungen)

Eine Optimierung von Prozessen ist nur möglich, wenn aussagekräftige Messgrößen als Grundlage zur Verfügung stehen.

→ Hierfür ist die Erfassung, Aufbereitung und Präsentation durch ProCall Analytics entscheidend

Durch eine kontinuierliche Auswertung der Kommunikationsmaßnahmen gewinnen Unternehmen zwei entscheidende Vorteile:

Zum einen sind sie in der Lage Handlungsmaßnahmen abzuleiten. Sie können ihr Personal gezielter einteilen oder Schulungspotential identifizieren. Zum anderen können sie Telefonzeiten optimal dokumentieren. Gerade in Unternehmen, in denen die Telefonzeiten als Grundlage für Abrechnungen gelten, ist diese genaue Dokumentation von Vorteil. Somit werden diese Telefonzeiten einem Kunden in jedem Falle korrekt berechnet und können bei Bedarf auch nachgewiesen werden. Zusammenfassend lässt sich sagen:

Eine Optimierung von Prozessen ist nur möglich, wenn dafür aussagekräftige Messgrößen als Grundlage zur Verfügung stehen.

→ Hierfür ist die Erfassung, Aufbereitung und Präsentation der Daten entscheidend. ProCall Analytics bietet Unternehmen genau dies.

Preise EVP (brutto)

ProCall Analytics2 Erweiterung für ProCall Enterprise		
1333000050	5 ProCall Benutzer	247,17 €
1333000100	10 ProCall Benutzer	438,57 €
1333000250	25 ProCall Benutzer	950,07 €
1333000500	50 ProCall Benutzer	1.649,67 €
1333000750	75 ProCall Benutzer	2.309,67 €
1333001000	100 ProCall Benutzer	2.883,87 €

Hier wieder ein Beispiel für die Preis Range, in der man sich als Unternehmen in etwa bei einem Kauf von ProCall Analytics bewegen wird. Auch in diesem Fall sehen Sie die Endverbraucherpreise.

Bitte beachten: Es werden genau so viele Benutzer-Lizenzen für ProCall Analytics benötigt, wie in ProCall 5/6 Enterprise lizenziert sind.



Kommen wir zum nächsten Thema – **UCConnect**. Was verbirgt sich dahinter?

UCConnect ist der Überbegriff für **verschiedene Bausteine**, die estos für eine **Hybrid Cloud** anbietet.

Diese, darunter gebündelten Dienste sollen Unternehmen die technische Inbetriebnahme verschiedener Funktionen von estos Software-Produkten, wie bspw. die Nutzung der nativen Clients für iOS/Android erleichtern. Auch die Nutzung des Kontaktportals oder der Multimedialen Visitenkarte wird dadurch einfacher.

Vorteile unserer ergänzenden Online-Dienste

- **Erleichtern** die Einrichtung von estos Software-Produkten
- **Reduzieren** die Notwendigkeit für Anpassungen an der Kundeninfrastruktur
- **Ermöglichen** die Inbetriebnahme ohne spezielles IT Know-how
- Gewährleisten dauerhaft **Sicherheit** auf Stand der Technik
- Stellen kontrollierte **Verfügbarkeit** sicher

Die ergänzenden Online-Dienste sind eine **Alternative für Unternehmen**, die nicht über die personellen Ressourcen oder das technische Know-how verfügen, um die Anbindung der App oder die Inbetriebnahme des Kontaktportals / der multimedialen Visitenkarte selbst einzurichten. Durch die ergänzenden Online-Dienste wird die Inbetriebnahme dieser Funktionalitäten deutlich erleichtert und der Kunde muss sich selbst um nichts weiter kümmern. Im Wesentlichen bieten die ergänzenden Online-Dienste folgende Vorteile: (Aufzählung)

Hybrid Cloud-Bausteine als ergänzende Online-Dienste

 ProCall
WCS Web Communication Services

 Benutzerprofil auf der Webseite

 Erreichbarkeit über die Webseite

 Audio/Video-Kommunikation
über die Webseite

 ProCall
MS Mobility Services

 Mobiles Arbeiten

 Home Office

 Audio/Video-Kommunikation

Grundsätzlich unterscheidet estos zwischen den **ProCall Web Communication Services** und den **ProCall Mobility Services**.

Die **Web Communication Services** erleichtern die **Nutzung der Webseiten-Kommunikation**. Hierunter fällt das Benutzerprofil auf der Webseite, also die **multimediale Visitenkarte**, die Erreichbarkeit über die Webseite, also das **Kontaktportal** sowie die jeweilige Audio/Video-Chat Funktion.

Die **ProCall Mobility Services** vereinfachen die externe Nutzung des ProCall Clients, sodass ein Nutzer auch vom Home Office oder von unterwegs aus optimal über **ProCall Mobile** erreichbar ist und z. B. Zugriff auf wertvolle Kontaktdaten hat.



ProCall Web Communication Services

Ermöglicht die Nutzung der multimedialen Visitenkarten und des Kontaktportals

Betrachten wir ausführlicher nun zuerst die **ProCall Web Communication Services**. Sie richten sich an Unternehmen, die die **multimediale Visitenkarte** und das **Kontaktportal** nutzen möchten.

ProCall Web Communication Services

- Erleichtert die Einrichtung der Kommunikation über die Webseite
 - Kontaktportal und multimediale Visitenkarte
 - aus der estos Cloud unter <https://call.uconnect.de> erreichbar
 - für Ihre Webseite unter Ihrer [https-URL](https://)
 - Audio/Video-Kommunikation für alle ProCall Clients
- Paketbasierte Lizenzierung
 - Buchung eines Pakets (S, M oder L) für die benötigte Anzahl eindeutiger Webseitenaufrufe
 - Laufzeitgebundener Vertrag (12 Monate)
- Definierter Leistungsumfang
 - Zahlenmäßig **definierte Menge** an eindeutigen Webseitenaufrufen des Kontaktportals und der multimedialen Visitenkarten
 - Zeitlich **begrenzte** Nutzung von Video-Kommunikation (Videokontingent pro Monat)
 - Das Kontingent wird mit allen ProCall Enterprise Benutzern geteilt

Es gibt **zwei Möglichkeiten**, wie das Kontaktportal oder die multimediale Visitenkarte genutzt werden können. Zum einen über die eigene estos Cloud via call.uconnect.de oder über die eigene Unternehmenswebseite mit der **eigenen https-URL**.

Die Lizenzierung erfolgt Paketbasiert. estos bietet aktuell drei wählbare Pakete – S / M / L an, die jeweils für 12 Monate gültig sind. Der Paketumfang richtet sich nach der Zahl der eindeutigen Webseitenaufrufe. Diese Zahlen kann in der Regel das Marketing, das Online Marketing oder die Agentur eines Unternehmens liefern, wenn es die Unternehmenswebseite betreut.

Was auch noch zu beachten ist, ist die Tatsache, dass ein Unternehmen ein gewisses Gesamt-Kontingent erwirbt, das auf alle ProCall Enterprise Nutzer aufgeteilt wird. Sie können das Kontingent an Audio/Video Stunden so lange nutzen, bis es aufgebraucht ist.

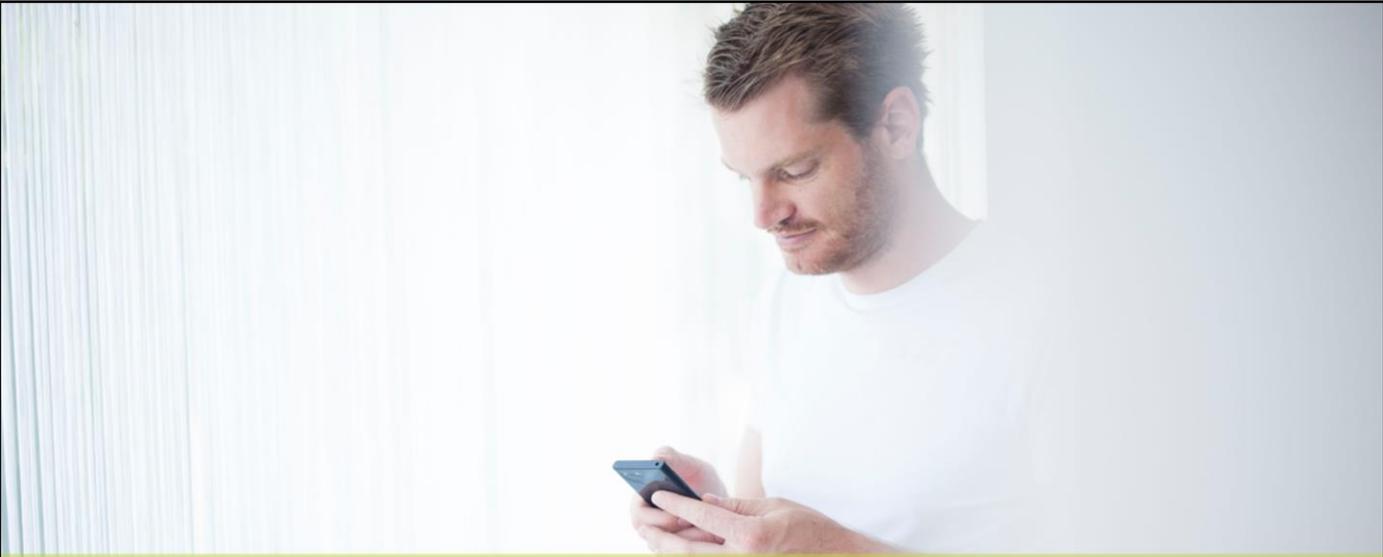
Preise EVP (brutto)

ProCall Web Communication Services (12 Monate)			
1334000100	S-Paket	150 Eindeutige Aufrufe / Monat	556,92 €
		20 Stunden Video-Kommunikation / Monat	
1334000200	M-Paket	750 Eindeutige Aufrufe / Monat	2784,60 €
		100 Stunden Video-Kommunikation / Monat	
1334000300	L-Paket	1500 Eindeutige Aufrufe / Monat	5569,20 €
		200 Stunden Video-Kommunikation / Monat	

Hier sehen Sie ein Beispiel, in welcher Preis Range man sich als Unternehmen in etwa bewegen wird.

Wichtig: Wir sprechen hier von **Endverbraucherpreisen**. Wie gesagt, die eindeutigen Webseitenaufrufe müssten der Abteilung oder Agentur vorliegen, die die Webseite des Unternehmens betreut.

estos empfiehlt aufgrund der bisher gesammelten Erfahrungen das M-Paket.
Ein Downgrade oder Upgrade ist nach Ablauf der 12 Monate jederzeit möglich.



ProCall Mobility Services

Ermöglicht die externe Nutzung von ProCall Client Anwendungen

Schauen wir uns nun die ProCall Mobility Services etwas genauer an.

ProCall Mobility Services

- Erleichtert die Inbetriebnahme folgender Funktionen über die Unternehmensgrenzen hinweg
 - ProCall 6 Mobile
 - Audio/Video-Kommunikation für alle ProCall Clients, z. B. Softphone Funktionen
- Benutzerbasierte Lizenzierung
 - Buchung der benötigten Anzahl benannter Benutzer
 - Laufzeitgebundener Vertrag (12 Monate)
- Definierter Leistungsumfang
 - Zeitlich **unbegrenzte** Nutzung von Standardfunktionen, z. B. Journal, Chat, Softphone
 - Zeitlich **begrenzte** Nutzung von Video-Kommunikation (Videokontingent pro Benutzer und Monat)
 - Das Kontingent wird mit allen ProCall Enterprise Benutzern geteilt

Die **ProCall Mobility Services** richten sich an Mitarbeiter eines Unternehmens, die auch von unterwegs aus nicht auf ihre ProCall Funktionen verzichten möchten und die sich deshalb für die Nutzung der **ProCall Mobile App** entscheiden.

ProCall 6 Mobile bietet den Nutzern die Möglichkeit, auch von unterwegs aus Audio/Video Chats auszuführen.

Die ProCall Mobility Services erfordern eine **benutzerbasierte Lizenzierung**, das heißt ein Unternehmen braucht genau so viele Lizenzen wie Nutzer der App.

Auch hier läuft der Vertrag wieder 12 Monate. Das Kontingent für Audio/Video-Kommunikation wird wie bei den ProCall Communication Services auf die Benutzer aufgeteilt.

Preise EVP (brutto)

ProCall Mobility Services (12 Monate)		
1332000050	5 Benutzer	214,20 €
1332000100	10 Benutzer	428,40 €
1332000250	25 Benutzer	1.071,00 €
1332000500	50 Benutzer	2.142,00 €
1332000750	75 Benutzer	3.213,00 €
1332001000	100 Benutzer	4.284,00 €

Hier wieder ein Beispiel für die Preis Range, in der man sich als Unternehmen in etwa bewegen wird. Auch hier sprechen wir von **Endverbraucherpreisen**.

Betriebsarten

Testbetrieb

- Kostenlos
- 45 Tage
- 25 Benutzer und L-Paket
- Verkürzte Registrierung bei UCConnect (Firma, Name, E-Mail)
- Keine Vertragsbindung

Produktivbetrieb

- Aktivierungsschlüssel notwendig
- Laufzeit 12 Monate (ab Aktivierung)
- Standard Benutzerstaffeln oder Pakete
- Vollständige Registrierung bei UCConnect
- Keine automatische Verlängerung der Laufzeit
- Verlängerung nur in Verbindung mit der aktuellsten Produktversion möglich

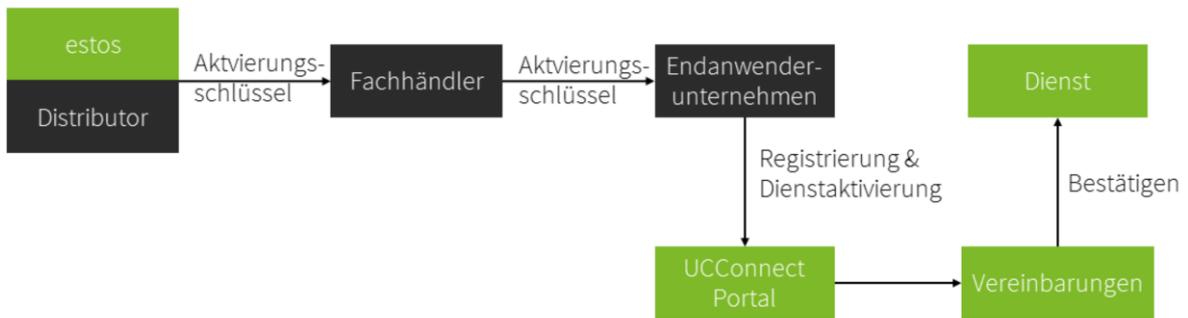
Es gibt zweierlei Betriebsarten der Services. Zum einen können die Services **45 Tage lang kostenlos getestet werden**.

Der **Testbetrieb** umfasst **25 Benutzer** und gilt für das **L-Paket**. Zum Testen ist lediglich eine verkürzte Registrierung notwendig mit Angaben zu Firma, Name und E-Mail. Es existiert keine Vertragsbindung.

Im **Produktivbetrieb** ist dann ein Aktivierungsschlüssel notwendig. Dieser gilt ab Zeitpunkt der Aktivierung für **12 Monate** und umfasst die gewählte Benutzerstaffel oder das gewählte Paket.

Wichtig ist, dass es **keine automatische Verlängerung der Laufzeit** gibt. Eine Verlängerung ist immer nur in Verbindung mit der jeweils aktuellen Produktversion gültig.

Dienstbestellung und -aktivierung



Wie bereits zuvor erwähnt, ist für den Produktivbetrieb ein **Aktivierungsschlüssel** notwendig. Die Bestellung des Aktivierungsschlüssels für Online-Dienste funktioniert im Grunde genauso wie der Bezug von Software-Lizenzen.

Der Aktivierungsschlüssel kann sowohl direkt über **estos** oder über die gewohnten **Distributionskanäle** bestellt werden. Nach dem Erhalt des Aktivierungsschlüssels muss dieser entweder vom **Endanwenderunternehmen** selbst oder vom **Fachhändler** im Auftrag des Endanwenderunternehmens aktiviert werden (**Dienstaktivierung**). Dazu ist eine **Registrierung** und damit ein Konto im estos **UConnect Portal** notwendig.

Aktivierungsschlüssel

- Der Aktivierungsschlüssel kann nur bis zum genannten Datum aktiviert werden (12 Monate), danach verfällt der Anspruch auf Aktivierung
- Vor der Verwendung der estos Online-Dienste muss ein Account im UConnect Web-Portal angelegt werden
- Der Online-Dienst kann dort mit dem Schlüssel aktiviert werden
- Während der Aktivierung des Dienstes muss dem estos Online-Abonnement Vertrag und einem Auftragsdatenverarbeitungsvertrag zugestimmt werden
- Eine direkte Eingabe des Schlüssels im estos Software-Produkt ist nicht möglich



Wird ein **Aktivierungsschlüssel** bestellt, so ist auf dem dazugehörigen Dokument ein Datum vermerkt. Bis zu diesem Datum muss der Schlüssel aktiviert werden. Nach Aktivierung ist der Schlüssel für 12 Monate gültig. Danach muss er verlängert werden. Um den Aktivierungsschlüssel verwenden zu können ist eine Registrierung und damit ein **Account im UConnect Web-Portal** verpflichtend.

Um den ergänzenden Online-Dienst nutzen zu können, muss auch einem estos **Online-Abonnement Vertrag** sowie einem **Auftragsdatenverarbeitungsvertrag** zugestimmt werden. Der Schlüssel kann nicht direkt im Software-Produkt eingetragen werden.

Datenschutz

- Serverstandorte in der Europäischen Union
- Auftragsdatenverarbeitung nach EU-DSGVO
 - Über den Dienst werden (personenbezogene) Daten zwischen Clients und Server ausgetauscht
 - Gesetzliche Pflicht für beide Parteien eine ADV-Vereinbarung zu schließen
 - Zustimmung erfolgt bei der Dienstaktivierung

Natürlich ist das Thema Datenschutz auch bei hybrid Cloud-Bausteinen wichtig. Alle verwendeten **Server** haben deshalb einen **Standort innerhalb der Europäischen Union**, d.h. es findet kein Datenexport statt. Die rechtlichen Rahmenbedingungen im Bezug auf den Datenschutz folgen bereits den Vorgaben der **Datenschutzgrundverordnung (EU-DSGVO)** und bieten somit **bereits heute Rechtssicherheit**.

Da über die Dienste (personenbezogene) Daten ausgetauscht werden, müssen Auftragsdatenverarbeitungsvereinbarungen zwischen den Endanwenderunternehmen und estos geschlossen werden. Dies geschieht bei der Aktivierung der Dienste.



ECSTA 5 Serie

Professionelle CTI- und TAPI-Middleware

Kommen wir nun zum Abschluss noch zu den Neuerungen rund um die **fünfte Generation der ECSTA Serie**, der professionellen CTI- und TAPI Middleware von estos.

ECSTA 5

Was ist neu?

- *****Neu*** unterstützte Plattformen:**
 - Mitel MiVoice Business Release 8.0
 - TELES Voice Application Server
 - Yealink SIP Phones
 - Auerswald SIP Phones
 - BroadSoft BroadWorks XSI
- Unterstützung aktuelle Microsoft Betriebssysteme
- Verbesserung der Performance
- Erleichterung in der Einrichtung und Pflege
- Aktualisierte Benutzeroberfläche

Was bleibt erhalten?

- Aastra 5000, Aastra MX-ONE, Aastra OpenCom 100
- Alcatel OmniPCX
- Avaya ACM, Avaya CS 1000
- Cisco CME
- Mitel MiVoice MX-ONE, Office 400
- Panasonic NS-NS(X) Serie
- Siemens HiPath 3000
- SIP Phones (snom)
- Unify OpenScape 4000
- Unify OpenScape Business
- Unify OpenScape Voice



Die ECSTA Serie unterstützt in Version 5:

(1) neue Plattformen

(2) die neuesten Microsoft Betriebssysteme

(3) und bietet neben einer verbesserten Performance und einem optimierten User Interface auch eine einfachere Inbetriebnahme.

Preise EVP (brutto)

ECSTA 5 für Unify OpenScape Business		
1502050050	5 Leitungen	589,00 €
1502050100	10 Leitungen	869,00 €
1502050250	25 Leitungen	1.979,00 €
1502050500	50 Leitungen	3.469,00 €
1502050750	75 Leitungen	4.399,00 €
1502051000	100 Leitungen	5.329,00 €

Upgrade auf ECSTA 5 für Unify OpenScape Business (von ECSTA 4.0 für Unify OpenScape Business)		
1503050050	5 Leitungen	194,37 €
1503050100	10 Leitungen	286,77 €
1503050250	25 Leitungen	653,07 €
1503050500	50 Leitungen	1.144,77 €
1503050750	75 Leitungen	1.451,67 €
1503051000	100 Leitungen	1.758,57 €

Hier sehen Sie am Beispiel des ECSTA 5 für Unify OpenScape Business die typischen Preise für einen ECSTA 5.

Diese können jedoch je nach Plattform variieren.



Theófilos R. Kokkotas
Director Business Development

phone: +49 (30) 585823042

theofilos.kokkotas@estos.de
call.estos.de/theofilos.kokkotas



Robert Weiß
Sales Director DACH

phone: +49 (8151) 36856-152

robert.weiss@estos.de
call.estos.de/robert.weiss

estos GmbH
Petersbrunner Str. 3a
82319 Starnberg
Deutschland

info@estos.de
www.estos.de

Nehmen Sie jetzt zu uns Kontakt auf!

Sie wollen Unified Communications, Softphone, Kontaktportal oder Apps? Wir informieren Sie gerne über die Möglichkeiten unserer Produkte und klären mit Ihnen, welche Optionen für Sie geeignet sind.