

## UNSER PORTFOLIO · MITEL

# Mitel MiVoice Business

**Umfangreiche und flexible Lösungen zur On-Site-Bereitstellung oder Implementierung in der Cloud – für eine auf Sie zugeschnittene Geschäftskommunikation.**

Im heutigen, von Technologie geprägten und wettbewerbsintensiven Geschäftsumfeld hängt der Erfolg eines Unternehmens maßgeblich davon ab, wie effektiv Beziehungen aufgebaut und gepflegt werden, exzellenten Service bereitgestellt und eine zeitnahe Kommunikation mit Kunden sowie Kollegen gewährleistet wird.

Für das Wachstum Ihres Unternehmens ist es unerlässlich, dass Sie jederzeit und standortunabhängig in der Lage sind, schnell und effizient mit Kunden, Partnern, Kollegen und Lieferanten zu kommunizieren und zusammenzuarbeiten.



Ein gründliches Verständnis Ihrer Geschäftsanforderungen und der von Ihnen bevorzugten Infrastruktur hat oberste Priorität – auch bei der Auswahl der Lösungskomponenten und der Art der Bereitstellung: on-site, in der Cloud oder als Kombination. So profitieren Sie von einem maximalen Return on Investment (ROI).

Mitel MiVoice Business, Mitel MiCollab und Mitel MiContact Center bilden zusammen eine kostengünstige Komplettlösung für Unified Communications, die sich nahtlos in Ihr vorhandenes IT-Framework einfügt und optimal auf Ihre Geschäftsanforderungen zugeschnitten ist.

#### WICHTIGE LÖSUNGEN FÜR UNTERNEHMEN

- Mobilität
- Unified Communications & Collaboration
- Unified Messaging
- Contact Center
- Umfassendes Angebot an Desktop-Geräten und Zubehörteilen

MiVoice Business liefert die Grundlage für flexible Echtzeitkommunikation in einer Umgebung, die den individuellen Anforderungen Ihrer Mitarbeiter gerecht wird. Ganz gleich, ob es um die verschiedenen Aufgabengebiete Ihrer Mitarbeiter, die Mobilität innerhalb oder außerhalb Ihres Unternehmens oder die tägliche Nutzung von Geschäftsanwendungen geht – MiVoice Business erfüllt nicht nur Ihren aktuellen Bedarf, sondern hält zugleich mit sich ändernden IT-Strategien und Kommunikationserfordernissen Schritt.

## Mobilität

Mitarbeiter erledigen ihre Arbeit immer häufiger außerhalb des Büros – ohne Zugang zu ihrem Tischtelefon. Mit MiVoice Business profitieren sie überall vom gewohnten Kommunikationserlebnis: Erreichbarkeit unter einer Identität und Nummer sowie eine zentrale Unified-Messaging-Mailbox. Die integrierten Mobilitätsfunktionen verschaffen Teammitgliedern mehr Freiheit bei der Kommunikation, ohne dass die Mobilitätskosten aus dem Ruder laufen.

#### DYNAMISCHE NEBENSTELLE

Dank der integrierten Lösung für Parallelschaltungen profitieren Benutzer kostengünstig von kompromissloser Mobilität: bis zu acht Geräte beliebigen Typs als Business-Telefone, alle Telefonnummern vereinheitlicht zu einer einzigen Nummer – Arbeiten über jede geschäftliche Nebenstelle unter ein und derselben Identität.

#### HOT-DESKING

Mitarbeiter melden sich an einem beliebigen Mitel MiVoice IP-Telefon in jedem Büro oder zu Hause an; eingehende Anrufe folgen ihnen an das angemeldete Gerät. Die Funktion für externe Benutzer ermöglicht sogar die Anmeldung auf externen Geräten, z. B. dem Festnetztelefon zu Hause – Anrufe wie mit dem IP-Tischtelefon im Büro.

#### TELEWORKER SOLUTION

Die Mitel MiVoice Border Gateway Teleworker Solution ermöglicht externen und mobilen Mitarbeitern – mit jedem Mitel IP-Tischtelefon oder MiCollab Client Softphone – den nahtlosen, sicheren und ortsunabhängigen Zugriff auf alle Kommunikationsfunktionen von MiVoice Business.

## Unified Communications & Collaboration

Unternehmen sind heute mit vielfältigen Herausforderungen konfrontiert – von der effizienten Zusammenarbeit ihrer Mitarbeiter über die Umsetzung von Veränderungen im gesamten Unternehmen bis hin zu Strategien zur Verbesserung von Kundeninteraktionen. Mittel MiCollab ist eine integrierte Suite von Lösungen für Unified Communications & Collaboration, die nahtlos ineinandergreifen, um Mitarbeitern ohne großen Aufwand die effiziente Vernetzung mit Kollegen, Kunden und Partnern zu ermöglichen – ganz gleich, wo ihr Tag sie hinführt.

### MICOLLAB CLIENT

Ein zentraler Zugangspunkt für alle Tools der geschäftlichen Kommunikation und Zusammenarbeit: Echtzeit-Kommunikation mit jedem Ansprechpartner in der Organisation macht „spontane“ Interaktionen wesentlich effizienter. Auf Mobilgeräten (Android™ und iPhone®/iPad®) stehen Präsenz- und Verfügbarkeitsinformationen, Erreichbarkeit über eine einzige Telefonnummer, Instant Messaging und Visual Voicemail zur Verfügung – plus integriertes SIP-Softphone mit Voice over Wi-Fi, Mobilfunk und Point-to-Point-Videoanrufen.

### KONFERENZEN, ZUSAMMENARBEIT UND TEAMWORK

Die MiCollab Funktionen für Audio- und Videokonferenzen sowie Team-Zusammenarbeit bieten alle Tools für eine ortsunabhängige, durchgehende Vernetzung mit Teammitgliedern innerhalb und außerhalb des Unternehmens: einfache Erstellung geplanter und Ad-hoc-Konferenzen, Freigabe von Anwendungen und Dokumenten während einer Besprechung sowie Multipoint-Videokonferenzen mit einer einfachen Webcam.

## Unified Messaging

Mit Unified Messaging erhalten Mitarbeiter Zugang zu einem zentralen Nachrichtenspeicher und können schneller auf Anfragen von Kunden und Kollegen reagieren. In MiVoice Business steht immer und überall ein integriertes, voll ausgestattetes Voicemail-System mit Funktionen für Unified Messaging und automatische Vermittlung bereit.

### EINGEBETTETE MESSAGING-LÖSUNGEN

Die MiVoice Plattformen umfassen eingebettete Voicemail-Lösungen mit grundlegenden Funktionen, mit denen Sprachkommunikation und Unified Messaging kostengünstig für bis zu 5.000 Benutzer bereitgestellt werden können.

### MICOLLAB UNIFIED MESSAGING

Integrierte Unified-Messaging-Funktionen für ein umfassenderes Erlebnis – verfügbar für physische und virtuelle Implementierungen. Die voll ausgestattete, flexible Lösung wird den vielfältigen Anforderungen Ihrer Organisation gerecht und überzeugt durch niedrige Gesamtbetriebskosten.

### MICOLLAB ADVANCED MESSAGING

Äußerst skalierbar, robust und ausgereift: bis zu 120.000 Benutzer, lokal oder virtuell bereitgestellt. Im Hinblick auf die Geschäftskontinuität bietet die Lösung einzigartige Möglichkeiten zur Bereitstellung einer automatischen Vermittlung.

## Contact Center

Contact Center bieten die Chance, das Kundenerlebnis zu verbessern, indem Anrufe stets an den richtigen Agenten weitergeleitet werden – unabhängig von Ort, Zeit und Kommunikationskanal. Um dem Bedarf interner „Kunden“ nachzukommen, übernehmen manche Abteilungen in Ihrer Organisation möglicherweise die Funktion eines Contact Centers, ohne sich dessen überhaupt bewusst zu sein.

Die in MiVoice Business vollständig integrierte Contact-Center-Lösung steigert die betriebliche Effizienz und ermöglicht einen ausgezeichneten Kundenservice, der die Beziehungen mit Ihren Kunden stärkt. Darüber hinaus werden Lösungen für Verwaltungsaufgaben, Berichterstellung und erweitertes Routing unterstützt.

### MICONTACT CENTER BUSINESS

Robuste Funktionen für Contact-Center-Anwendungen, IVR, Multimedia-Kommunikation und Berichterstellung – für kleine Contact Center mit erweiterten Anforderungen ebenso wie für große Unternehmen mit mehreren hundert Agenten. Die äußerst flexible Lösung bietet ein umfangreiches IVR-System, Funktionen für Überwachung, Berichte und Prognosen sowie Tools zur Steigerung der Agentenproduktivität – bis hin zu virtuellen Omnichannel-Contact-Centern mit mehreren Standorten und externen Agenten.

### MICONTACT CENTER OUTBOUND

Eine Lösung für Preview, Progressive und Predictive Dialing für ausgehende Anrufe – mit enger Integration von Funktionen im Zusammenhang mit dem Customer Relationship Management, der Durchführung von Kampagnen und der Erstellung von Skripten für Agenten.

### FREEDOM ARCHITECTURE

**MiVoice Business basiert auf der offenen, vollständig modularen Freedom Architecture, die nicht an bestimmte Dateninfrastrukturen und Lösungskomponenten von Drittanbietern gebunden ist.**

## Flexible Bereitstellungsoptionen

Mit der MiVoice Business Software zur Anrufsteuerung betreiben Sie Ihr Kommunikationssystem flexibel, einfach und zuverlässig auf einer Hardwareplattform Ihrer Wahl:

- Die Mitel Familie von Spezial-Appliances
- Handelsübliche Server von Oracle®, HP®, IBM® und Dell®
- Die Virtualisierungsplattformen VMware® vSphere™, Proxmox, Nutanix und Microsoft® Hyper-V™, Azure/AWS  
– Geschäftskommunikation wird wie jede andere Anwendung im Rechenzentrum verwaltet

Dank der großen Auswahl an Bereitstellungsmodellen (verteilt oder zentral, in der Private Cloud oder der Public Cloud) können Sie Ihre IT- und Kommunikationsstrategien auch bei Veränderungen immer optimal aufeinander abstimmen.

## Umfassendes Angebot an IP-basierten Desktop-Geräten und Zubehörteilen

Ob Mitarbeiter im Kundenservice, Bürofachkräfte oder Call-Center-Agenten – viele Mitarbeiter verbringen unter Umständen den ganzen Tag am Telefon. Sie brauchen deshalb ein Tischtelefon, das ihnen den Zugang zu praktischen Leistungsmerkmalen und Funktionen ermöglicht, mit denen sie ihre Arbeit einfacher und besser erledigen können.

Für MiVoice Business ist ein großes Angebot IP-basierter Desktop-Geräte, Zubehörteile und Lösungen für Besprechungsräume erhältlich – von Lösungen für persönliche Besprechungsräume von Führungskräften bis hin zu optionalen Peripheriegeräten, mit denen Mitarbeiter mit Kundenkontakt immer und überall vernetzt bleiben.



IP-Telefon der MiVoice 6900 Familie

### IP-TISCHTELEFONE DER MIVOICE 6900 FAMILIE

Eine breite Palette von IP-Telefonen – von Einstiegermodellen bis hin zu Geräten mit umfangreichen Medieninformationen. So erhält jeder Mitarbeiter die für ihn am besten geeignete Kommunikationslösung: kostengünstige Telefone mit zwei Leitungen, herkömmliche Tastentelefone ebenso wie selbstbeschriftende Anwendungstelefone mit frei programmierbaren Tasten.

### PERIPHERIEGERÄTE UND ZUBEHÖRTEILE FÜR DIE MIVOICE FAMILIE

Kompatible Peripheriegeräte erweitern die MiVoice IP-Telefone individuell: der Mittel DECT-Hörer für Bewegungsfreiheit auf bis zu 50 Metern um den Schreibtisch, schnurloser Hörer und DECT-Headset für schnurloses Telefonieren im Freisprechbetrieb im Umkreis von bis zu 100 Metern sowie Erweiterungstastenmodule mit zusätzlichen programmierbaren Tasten.

### VERMITTLERKONSOLEN

Ob tastenbasierte Konsole, die an ein Telefon erinnert, oder vollständig PC-basierte Lösung mit Anzeige und Bearbeitung des Präsenzstatus – MiVoice Business bietet für jeden Vermittler und Empfangsmitarbeiter die passende Lösung, um Anrufern ein hervorragendes Kommunikationserlebnis zu ermöglichen.

## Offene Architektur

Mit MiVoice Business ist Ihr Unternehmen nicht länger abhängig von proprietärer Technik. Sie verwenden die Hardware und die UC-Komponenten, die Ihren Anforderungen am besten gerecht werden – mit Integrationsmöglichkeiten für die gängigsten Back-Office-Anwendungen.

### STANDARKONFORME ARCHITEKTUR

Dank der Einhaltung branchenüblicher Standards nutzen Sie Ihre vorhandene Infrastruktur und vollziehen zugleich reibungslos den Umstieg auf ein netzwerkbasierendes Kommunikationsmodell. Die Kernfunktionen für die Anrufsteuerung stehen unabhängig von Hardwareplattform und Bereitstellungsmodell zur Verfügung und laufen in praktisch jeder LAN-/WAN-Infrastruktur. Native Unterstützung für ältere Netzwerkstandards wie Q.SIG und DPNSS sowie digitale ISDN-Trunking-Protokolle: Ältere TK-Anlagen bleiben nutzbar – bei allen Vorteilen einer konvergenten Infrastruktur mit nativer SIP-Unterstützung.

### UNTERSTÜTZUNG FÜR SIP

Dank offener Standards bietet MiVoice Business native Unterstützung für Verbindungen zu SIP-Lineside-Geräten und SIP-Trunks. Für SIP-Benutzer oder -Trunks ist keine zusätzliche Hardware oder Software erforderlich – die Administration der Lösung wird bei Nutzung des SIP-Protokolls deutlich vereinfacht.

## Einfache, leistungsstarke Verwaltung über einen Webbrowser

Zur Administration steht ein breites Spektrum von Funktionen und Tools über eine einfach zu bedienende Web-Verwaltungsschnittstelle bereit. Änderungen an den Systemeinstellungen werden automatisch innerhalb der gesamten Lösung synchronisiert, und Verwaltungsaufgaben können verschiedenen Personen im Unternehmen übertragen werden.

### EINFACHE BEREITSTELLUNG VON ENDBENUTZERN

Neue Mitarbeiter werden anhand vorformatierter Vorlagen für abteilungsspezifische Rollen schnell erstellt; Kontaktdaten synchronisieren sich automatisch in allen verbundenen MiVoice Business und MiCollab Lösungen. Dank der Integration von Microsoft® Active Directory® werden dort konfigurierte Benutzer automatisch hinzugefügt – eine beträchtliche Zeitersparnis bei großen Bereitstellungen.

### NOTFALLBENACHRICHTIGUNGEN

MiVoice Business versendet bei einem Notruf von Haus aus automatisch Standortinformationen und Benachrichtigungen. Dank der Integration von Mitel Revolution werden auch Funktionen und Kanäle für Massenbenachrichtigungen außerhalb der eigentlichen Telefonielösung unterstützt.

## Technische Daten

**Unterstützte Sprachen:** Deutsch, Englisch, Französisch, Italienisch, Niederländisch, Polnisch, Portugiesisch (Brasilien), Portugiesisch (Europa), Rumänisch, Russisch, Schwedisch, Spanisch (Europa) und Spanisch (Lateinamerika)

| UNTERSTÜTZTE PLATTFORMEN                 | VERSION                      |
|------------------------------------------|------------------------------|
| Mitel Standard Linux <sup>1</sup>        | 12.0                         |
| VMware™ (vCenter / vSphere) / Proxmox VE | 8.0                          |
| Hyper-V                                  | 2016                         |
| Appliances                               | SMBC, 3300 CXII, AX, EX usw. |

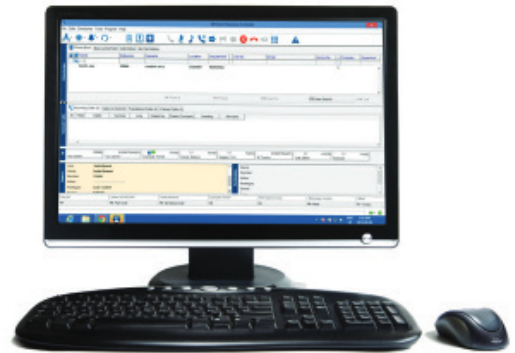
<sup>1</sup> Linux® ist eine eingetragene Marke von Linus Torvalds in den USA und anderen Ländern.



# MiVoice Business Console

**Die PC-basierte Vermittlerkonsole und Administrationsanwendung für die MiVoice Business Plattform.**

Die MiVoice Business Console bietet dank einer intuitiven Benutzeroberfläche schnellen Zugriff auf Funktionen für Anrufverarbeitung und Telefonie – alles von Ihrem PC aus. Dank der Unterstützung für Teleworker ist die Konsole ein flexibler und mobiler unternehmensweiter Antwortpunkt. Vermittler können jederzeit von jedem beliebigen Ort aus arbeiten.



## IDEAL FÜR VIEL BESCHÄFTIGTE VERMITTLER

Der auf DSS/BLF (Digital System Subscriber / Busy Lamp Field) basierende Transfer Assistant führt eine automatische Suche für jeden Anruf aus und stellt Vermittlern eine Übersicht der letzten/häufigsten Anrufer zur Verfügung. Über 90 % der eingehenden Anrufe können mit einem einzelnen Mausklick weitergeleitet werden – weniger Suchvorgänge, verbesserte Genauigkeit, wesentlich effizientere Vermittlung. Die fortschrittlichen Anrufabwicklungsfunktionen machen die Konsole zum idealen System für Umgebungen mit hohem Anrufaufkommen, in denen Vermittler eher Anrufe verwalten als entgegennehmen müssen.

## PRÄSENZ- UND MESSAGING-FUNKTIONEN

Präsenzfunktionen sind in der Regel ein Muss für Vermittlungen in großen Unternehmen. Die Unterstützung von Präsenz und Instant Messaging (IM) zeigt dem Bediener sofort, welche Mitarbeiter gerade nicht am Schreibtisch sitzen, beschäftigt sind oder nicht gestört werden möchten. Per IM lassen sich schnell Nachrichten senden – etwa um über einen Anruf zu informieren oder im Namen des Anrufers eine Frage zu stellen.

## UNTERSTÜTZUNG FÜR ANRUFVERLAUF

Bittet ein Anrufer darum, mit einer Abteilung verbunden zu werden, mit der er bereits gesprochen, deren Namen er aber vergessen hat, ermöglicht ein kurzer Blick auf den Anrufverlauf die schnelle Weiterleitung an den richtigen Ansprechpartner.

## MEHRERE DSS-/BLF-LISTEN

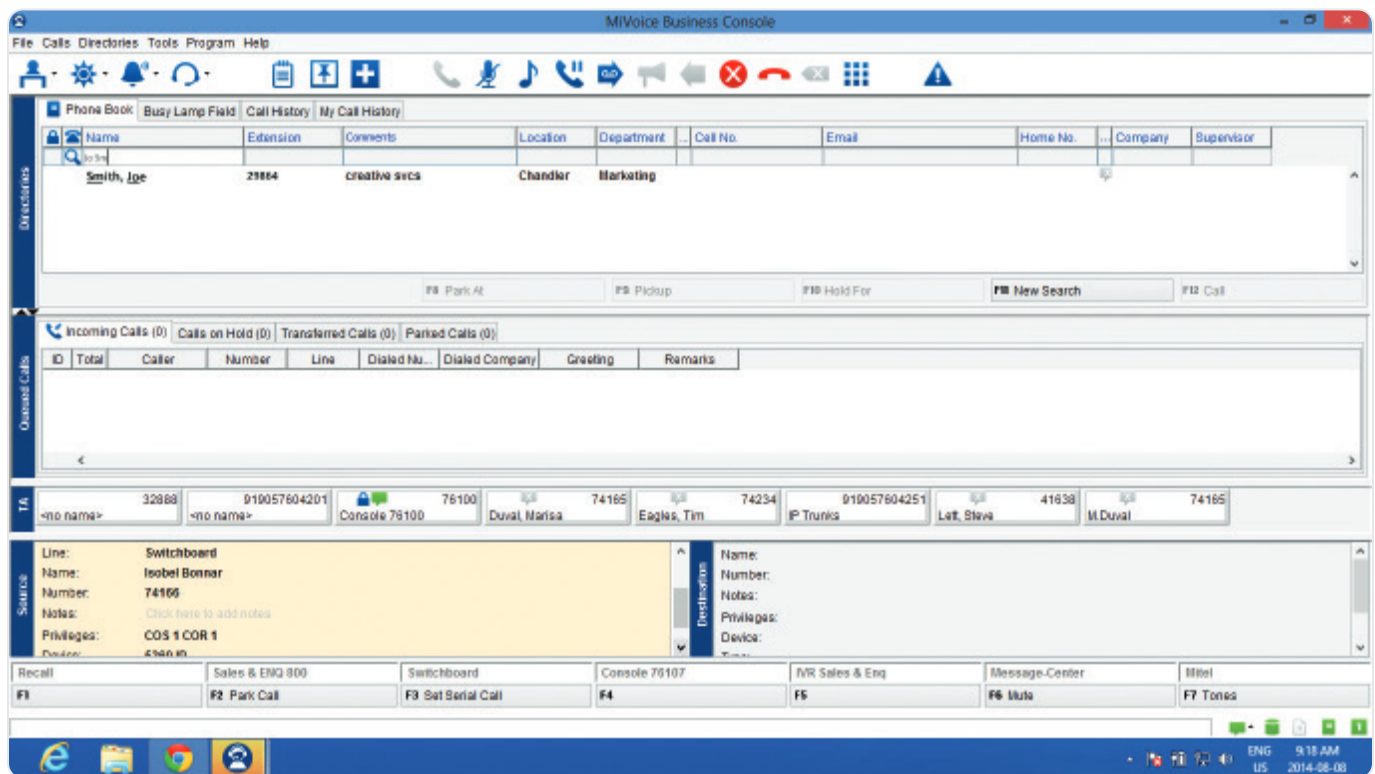
Mit der Besetztanzeige überwacht der Nutzer den Status jeder Nebenstelle und leitet Anrufer mit einem einzigen Mausklick weiter. Stehen mehrere DSS-/BLF-Listen zur Verfügung, kann für jede Gruppe oder Abteilung eine eigene Liste verwendet werden – das beschleunigt das Auffinden eines Mitarbeiters und das Abrufen seines Status. Ist ein Mitarbeiter nicht verfügbar, erkennt der Nutzer auf einen Blick, welcher andere Mitarbeiter in der Gruppe in Frage kommt. Eine Nebenstelle kann in mehreren Listen aufgeführt sein; Listen können für alle Vermittler freigegeben oder auf einen speziellen Vermittler beschränkt werden.

## UNTERSTÜTZUNG FÜR MULTI-TENANTING

Kleine und mittlere Unternehmen betreiben eine einzige Zentrale, Großunternehmen eine konsolidierte Zentrale für alle Niederlassungen. Vermittler erhalten individuell angepasste Begrüßungsansagen für die jeweils gewählte Unternehmensnummer – das Ratselraten in Multi-Tenant-Umgebungen entfällt. Für die Niederlassungen können jeweils eigene DSS-/BLF-Listen erstellt werden.

## FLEXIBILITÄT FÜR TELEWORKER

Die Konsole kann mit dem MiVoice Border Gateway (MBG) im Teleworker-Modus ausgeführt werden – Vermittler bedienen die unternehmensweite Zentrale komfortabel von zuhause aus. Ideal, wenn zu Spitzenzeiten zusätzliches Personal benötigt wird: einfach anmelden und zusätzliche Unterstützung bereitstellen, sodass kein Anruf verpasst wird.



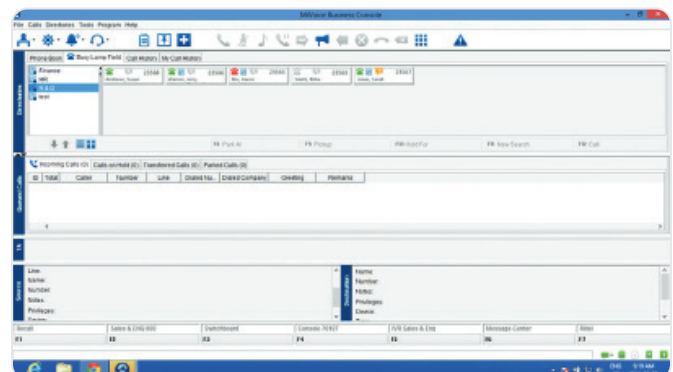
Hauptbildschirm der MiVoice Business Console mit Transfer Assistant

## Technische Daten der Konsole

Komprimierte Bänder: G. 711, G. 729

QoS für Sprachkommunikation: IEEE 802.1p/q

**Systemvoraussetzungen:** Die MiVoice Business Console Version 7.0 wird von MiVoice Business ab Version 7.0 unterstützt.



Vermittleransage in einer Multi-Tenanting-Umgebung



## Funktionen im Überblick

- **Transfer Assistant:** 90 % aller Anrufe werden mithilfe einer dynamischen, auf dem Anrufverlauf basierenden Suche abgewickelt, die dem Bediener den am häufigsten gewünschten Ansprechpartner liefert.
- **Anrufverlauf:** Vermittler sehen in schwierigen Situationen schnell nach, an welche Mitarbeiter der Anrufer in der Vergangenheit weitergeleitet wurde.
- **Multi-Tenancing:** Mehrere Niederlassungen nutzen eine Zentrale und sparen Kosten.
- **Unterstützung für Teleworker:** Vermittler arbeiten außerhalb des Büros – die Kosten für Bürofläche sinken.
- **Zusätzliche Datenfelder:** Einblicke in zusätzliche, farblich hervorgehobene Informationen.
- **Verbesserte Statusanzeige:** Statusinformationen zur Hot-Desk-Anmeldung und Anrufweiterleitung.
- **Präsenzinformationen, E-Mails und Instant Messaging:** Integration mit MiCollab Client\*, Drittanbieter-Diensten wie Skype for Business für Präsenzfunktionen über MiCollab Client\* oder direkt mit Microsoft Exchange.\*\*
- **Überwachung mithilfe von DSS/BLF:** Vermittler erkennen auf einen Blick den Telefonstatus.
- **Mehrere DSS-/BLF-Listen im Kacheldesign:** Multi-Tenancing-Unterstützung für DSS-/BLF-Listen.
- **Liste eingehender Anrufe:** Visuelle Darstellung aller eingehenden Anrufe, Priorisierung und individuelle Begrüßungsansagen anhand von Informationen zum Anrufer.
- **Direct Station Select (DSS):** Vermittler bearbeiten bei Bedarf klingelnde Nebenstellen.
- **Kommentare zu gehaltenen Anrufen:** Zusätzliche Informationen für die effizientere Abwicklung.
- **Intuitive grafische Benutzeroberfläche (GUI):** Bildschirmbasierte Anrufabwicklung, Bedienung mittels Berührungen oder Point-and-Click.
- **Notizfunktion:** Schnelle Notizen und Nachrichten während der Anrufabwicklung.
- **Pinnwand:** Systemweite Informationen für den gesamten Antwortpunkt.
- **Schaltfläche zum Zurückholen:** Falsch weitergeleitete Anrufe werden schnell zurückgeholt.
- **Priorität der Anrufbeantwortung:** Beantwortung nach längster Wartezeit oder Herkunft.
- **Schwellenwert für wartende Anrufe:** Weiterleitung an andere Konsolen zur Verkürzung der Wartezeit.
- **Umfangreiche Konsolenfunktionen für das Gastgewerbe**
- **Unterstützte Sprachen:** Englisch, Französisch (Nordamerika und Europa), Spanisch (Nordamerika und Europa), Deutsch, Niederländisch, Italienisch, Portugiesisch (Europa und Brasilien), Schwedisch und vereinfachtes Chinesisch.

### IHR ANSPRECHPARTNER

#### Zuhören, analysieren, abstimmen & umsetzen.

Wir beraten Sie gern zu MiVoice Business – von der Planung über die Implementierung bis zur Instandhaltung.

newbetechn solutions GmbH · An der Gumpgesbrücke 15 · 41564 Kaarst  
+49 (0)2131 66511-0 · [willkommen@newbetechn.com](mailto:willkommen@newbetechn.com)

