

Übersicht über MiVoice Business

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



In dem schnelllebigen, hart umkämpften und von Technologie geprägten Geschäftsumfeld von heute basiert der Erfolg eines Unternehmens auf seiner Fähigkeit, Beziehungen zu knüpfen und zu pflegen, ein außergewöhnliches Maß an Service zu bieten und zeitnahe Kommunikation mit Kunden und Kollegen zu ermöglichen.

Für das Wachstum Ihres Unternehmens ist es unerlässlich, dass Sie mit Kunden, Partnern, Kollegen und Lieferanten unabhängig von Ort und Zeit schnell und effizient kommunizieren und zusammenarbeiten können.

Ein gründliches Verständnis Ihrer Geschäftsanforderungen und der von Ihnen bevorzugten Infrastruktur hat für Mitel oberste Priorität. Dies gilt auch für die Auswahl der bereitzustellenden Lösungskomponenten und die Art der Bereitstellung – on-site, in der Cloud oder als Kombination beider Bereitstellungsmöglichkeiten. Auf diese Weise sorgen wir dafür, dass Sie von einem maximalen Return on Investment (ROI) profitieren.

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 auf Ihre Geschäftsanforderungen optimal zugeschnitten ist.

Wichtige Lösungen für Unternehmen

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

MiVoice Business von Mitel 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 und branchenüblichen Frameworks geht, MiVoice Business erfüllt nicht nur Ihren aktuellen Bedarf, sondern hält zugleich mit sich ändernden IT-Strategien und Kommunikationserfordernissen Schritt.

Mobilität

In der heutigen Geschäftswelt erledigen Mitarbeiter ihre Arbeit immer häufiger außerhalb des Büros, ohne an ihren Schreibtischen zu sitzen und ohne Zugang zu ihrem Tischtelefon.

Mit MiVoice Business profitieren Mitarbeiter überall von dem aus dem Büro gewohnten Kommunikationserlebnis. Dazu gehört unter anderem die Erreichbarkeit unter einer Identität und Nummer sowie eine zentrale Unified-Messaging-Mailbox.

Die integrierten Mobilitätsfunktionen von MiVoice Business verschaffen Teammitgliedern unabhängig von ihrem derzeitigen Aufenthaltsort mehr Freiheit bei der Kommunikation, ohne dass die Mobilitätskosten aus dem Ruder laufen.

DYNAMISCHE NEBENSTELLE

Dank der integrierten Lösung für Parallelschaltungen profitieren Benutzer von MiVoice Business kostengünstig von absoluter und kompromissloser Mobilität. Sie können bis zu acht Geräte beliebigen Typs als Business-Telefone auswählen. Dabei werden alle Telefonnummern zu einer einzigen Nummer vereinheitlicht, sodass sie über jede ihrer geschäftlichen Nebenstellen unter ein und derselben Identität arbeiten können.

HOT-DESKING

Mit Hot-Desking – einer Art der Büroraumverwaltung, bei der sich Büroarbeitsplätze geteilt werden – können sich Mitarbeiter an einem beliebigen Mitel MiVoice IP-Telefon in jedem beliebigen Büro oder auch zu Hause anmelden. Eingehende Anrufe werden direkt an das Gerät weitergeleitet, an dem sie angemeldet sind, sodass sie stets erreichbar sind und produktiv arbeiten können.

Die Hot-Desking-Funktion für externe Benutzer in MiVoice Business ermöglicht sogar die Anmeldung auf externen Kommunikationsgeräten, z. B. auf dem Festnetztelefon zu Hause. Auf diese Weise können Mitarbeiter Anrufe wie mit ihrem Mitel IP-Tischtelefon im Büro abwickeln.

TELEWORKER SOLUTION

Die Mitel MiVoice Border Gateway Teleworker Solution ermöglicht externen und mobilen Mitarbeitern zu Hause oder einem anderen Ort mit funktionierender Internetverbindung mit jedem beliebigen Mitel IP-Tischtelefon oder MiCollab Client Softphone den nahtlosen, sicheren und ortsunabhängigen Zugriff auf alle Kommunikationsfunktionen von MiVoice Business.

Unified Communications & Collaboration

In der heutigen Geschäftswelt sind Unternehmen mit einer Vielzahl von Herausforderungen konfrontiert. Diese reichen von Möglichkeiten, wie ihre Mitarbeiter effizient und effektiv zusammenarbeiten können, über die Umsetzung von Veränderungen im gesamten Unternehmen bis hin zu Strategien zur Verbesserung von Kundeninteraktionen, um die Einnahmen zu steigern.

Mitel 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

MiCollab Client bietet Mitarbeitern einen zentralen Zugangspunkt für alle von ihnen benötigten Tools für die geschäftliche Kommunikation und Zusammenarbeit. Mitarbeiter können mit jedem beliebigen Ansprechpartner innerhalb der Organisation in Echtzeit kommunizieren, wodurch „spontane“ Interaktionen wesentlich effizienter vonstatten gehen. Dank des MiCollab Clients für Mobilgeräte ist auch das Arbeiten von unterwegs ein Kinderspiel. Nach der Installation auf ihren Mobilgeräten (Android™ und iPhone®/iPad®) stehen mobilen Mitarbeitern wichtige Unified-Communications-Merkmale wie Informationen zur Präsenz und Verfügbarkeit ihrer Kollegen, die Erreichbarkeit über eine einzige Telefonnummer, Instant Messaging, Visual Voicemail und vieles mehr zur Verfügung. Auf Android und iOS Geräten kann zudem das integrierte SIP-Softphone genutzt werden, das auch unterwegs die Vernetzung per Voice over Wi-Fi oder Mobilfunk sowie Point-to-Point-Videoanrufe ermöglicht.

KONFERENZEN, ZUSAMMENARBEIT UND TEAMWORK

Dank der MiCollab Funktionen für Audio- und Videokonferenzen sowie Zusammenarbeit im Team stehen den Benutzern alle Tools zur Verfügung, die sie für eine ortsunabhängige, durchgehende Vernetzung mit Teammitgliedern innerhalb und außerhalb des Unternehmens benötigen. Dies umfasst die einfache Erstellung von geplanten Konferenzen und Ad-hoc-Konferenzen, die Freigabe von Anwendungen und Dokumenten während einer Besprechung und die Durchführung von Multipoint-Videokonferenzen mithilfe 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. Mitarbeiter können in MiVoice Business immer und überall auf ein integriertes, voll ausgestattetes Voicemail-System zugreifen, wo ihnen Funktionen für Unified Messaging und die automatische Vermittlung zur Verfügung stehen.

IN MIVOICE EINGEBETTETE MESSAGING-LÖSUNGEN

Die MiVoice Plattformen von Mitel für Unified Communications 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

Mitel MiCollab ermöglicht dank integrierter Unified-Messaging-Funktionen ein umfassenderes Unified-Messaging-Erlebnis. MiCollab Unified Messaging ist sowohl für physische als auch für virtuelle Implementierungen verfügbar. Die voll ausgestattete und flexible Unified-Messaging-Lösung wird den vielfältigen Anforderungen Ihrer Organisation gerecht und überzeugt durch niedrige Gesamtbetriebskosten.

MICOLLAB ADVANCED MESSAGING

MiCollab Advanced Messaging von Mitel ist eine äußerst skalierbare, robuste und ausgereifte Messaging-Lösung, die bis zu 120.000 Benutzer unterstützt und sowohl lokal als auch virtuell bereitgestellt werden kann. Sie bietet im Hinblick auf die Gewährleistung der Geschäftskontinuität 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 – und das unabhängig von Ort, Zeit und Kommunikationskanal. Um dem Bedarf interner „Kunden“ nachzukommen, übernehmen möglicherweise manche Abteilungen in Ihrer Organisation die Funktion eines Contact Centers, ohne sich dessen überhaupt bewusst zu sein.

Die in MiVoice Business vollständig integrierte Contact-Center-Lösung trägt dazu bei, die betriebliche Effizienz zu steigern und einen ausgezeichneten Kundenservice zu bieten, der letztlich die Beziehungen mit Ihren Kunden stärkt. MiVoice Business unterstützt darüber hinaus die folgenden Lösungen für Verwaltungsaufgaben, Berichterstellung und erweitertes Routing.

CONTACT CENTER

MiContact Center Business stellt robuste Funktionen für Contact-Center-Anwendungen, IVR, Multimedia-Kommunikation und Berichterstellung bereit. Die Lösung eignet sich für kleine Contact Center mit erweiterten Anforderungen ebenso wie für Contact Center in großen Unternehmen mit mehreren hundert Agenten.

Die robuste und äußerst flexible MiContact Center Business Lösung bietet ein umfangreiches IVR-System, Funktionen für die Überwachung des Contact Centers, die Erstellung von Berichten und Prognosen sowie Tools zur Steigerung der Agentenproduktivität, die selbst anspruchsvollsten Contact Centern genügen. Dazu gehören auch virtuelle Omnichannel-Contact-Center mit mehreren Standorten und externen Agenten.

CONTACT CENTER FÜR AUSGEHENDE KOMMUNIKATION

MiContact Center Outbound ist eine Lösung für Preview, Progressive und Predictive Dialing für ausgehende Anrufe, die eine enge Integration von Funktionen im Zusammenhang mit dem Customer Relationship Management, der Durchführung von Kampagnen und der Erstellung von Skripten für Agenten bietet.

Umfassendes Angebot an IP-basierten Desktop-Geräten und Zubehörteilen

Ob Mitarbeiter im Kundenservice, Bürofachkräfte oder Call-Center-Agenten, viele Mitarbeiter in Ihrem Unternehmen, die ähnliche Funktionen inne haben, 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, mit denen Sie von fortschrittlichen, auf Ihre individuellen Anforderungen zugeschnittenen Anwendungsmöglichkeiten profitieren. Diese reichen von Lösungen für persönliche Besprechungsräume von Führungskräften bis hin zu optional verfügbaren Peripheriegeräten, mit denen Mitarbeiter mit Kundenkontakt immer und überall vernetzt bleiben.

IP-TISCHTELEFONE DER MiVOICE 6900 FAMILIE

Die MiVoice 6900 Familie umfasst eine breite Palette von IP-Telefonen, die von Einsteigermodellen bis hin zu Geräten reicht, auf denen umfangreiche Medieninformationen zur Verfügung stehen. So können Sie jedem Mitarbeiter die für ihn am besten geeignete Kommunikationslösung bereitstellen. Dazu gehören kostengünstige Telefone mit zwei Leitungen, herkömmliche Tastentelefone ebenso wie selbstbeschriftende Anwendungstelefone, deren Tasten von den Benutzern nach Bedarf programmiert werden können.

PERIPHERIEGERÄTE UND ZUBEHÖRTEILE FÜR DIE MiVOICE FAMILIE

Das Angebot der IP-Telefone der MiVoice 6900 Familie wird durch kompatible Peripheriegeräte ergänzt, mit denen die Funktionen der MiVoice IP-Telefone individuell erweitert und angepasst werden können. Dazu gehören der Mitel DECT-Hörer, der auf bis zu 50 Metern um den Schreibtisch für Bewegungsfreiheit sorgt sowie der schnurlose Hörer und das DECT-Headset, mit dem Mitarbeiter im Umkreis von bis zu 100 Metern um ihren Schreibtisch schnurlos im Freisprechbetrieb telefonieren können. Darüber hinaus sind Erweiterungstastenmodule erhältlich, auf denen Benutzern zusätzliche programmierbare Tasten zur Verfügung stehen.

VERMITTLERKONSOLEN

Ganz gleich, ob eine tastenbasierte Konsole, die an ein Telefon erinnert, oder eine vollständig PC-basierte Lösung benötigt wird, die Mitarbeitern die Anzeige und Bearbeitung des Präsenzstatus ermöglicht, MiVoice Business bietet für jeden Vermittler und Empfangsmitarbeiter die passende Lösung, um Anrufern ein hervorragendes Kommunikationserlebnis zu ermöglichen.



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 können Sie Ihr Kommunikationssystem flexibel, einfach und zuverlässig auf einer Hardwareplattform Ihrer Wahl betreiben:

- Die Mittel Familie von Spezial-Appliances
- Handelsübliche Server von Oracle®, HP®, IBM® und Dell®
- Die Virtualisierungsplattformen VMware® vSphere™ und Microsoft® Hyper-V™, auf denen Unternehmen ihre Geschäftskommunikation wie jede andere Anwendung in ihrem Rechenzentrum verwalten können

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

Offene Architektur

Mit MiVoice Business ist Ihr Unternehmen nicht länger abhängig von proprietärer Technik. Stattdessen können Sie die Hardware und die UC-Komponenten verwenden, die Ihren Anforderungen am besten gerecht werden.

MiVoice Business bietet Integrationsmöglichkeiten für die gängigsten Back-Office-Anwendungen.

STANDARDKONFORME ARCHITEKTUR

Dank der Einhaltung branchenüblicher Standards versetzt MiVoice Business Sie in die Lage, die in Ihrem Unternehmen bereits vorhandene Infrastruktur zu nutzen und zugleich reibungslos den Umstieg auf ein netzwerkbasierendes Kommunikationsmodell zu vollziehen. Die Kernfunktionen für die Anrufsteuerung in MiVoice Business stehen unabhängig von der verwendeten Hardwareplattform und dem jeweiligen Bereitstellungsmodell zur Verfügung und können in praktisch jeder beliebigen LAN-/WAN-Infrastruktur betrieben werden. MiVoice Business bietet nicht nur native Unterstützung für ältere Netzwerkstandards wie Q.SIG und DPNSS, sondern auch digitale

ISDN-Trunking-Protokolle für die Anbindung an das öffentliche Telefonnetz. Auf diese Weise können Sie ältere TK-Anlagen weiterhin nutzen und zugleich von den Vorteilen einer konvergenten Kommunikationsinfrastruktur mit nativer SIP-Unterstützung (Session Initiation Protocol) profitieren.

UNTERSTÜTZUNG FÜR SIP

Dank der Verwendung 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, wodurch die Administration der Lösung bei Nutzung des SIP-Protokolls deutlich vereinfacht wird.

Einfache, leistungsstarke Verwaltung über einen Webbrowser

Zur Administration von MiVoice Business steht ein breites Spektrum von Funktionen und Tools über eine einfach zu bedienende Web-Verwaltungsschnittstelle bereit. Dadurch wird der Zeit- und Arbeitsaufwand verringert, der mit den verschiedenen Aufgaben und administrativen Änderungen einhergeht. Änderungen an den Systemeinstellungen werden automatisch innerhalb der gesamten Lösung synchronisiert und Steuerungs- bzw. Verwaltungsaufgaben können verschiedenen Personen im Unternehmen übertragen werden.

EINFACHE BEREITSTELLUNG VON ENDBENUTZERN

Administratoren können anhand vorformatierter Vorlagen für abteilungsspezifische Rollen neue Mitarbeiter schnell erstellen und hinzufügen. Die Kontaktdaten der Mitarbeiter werden automatisch in allen anderen über das Netzwerk verbundenen MiVoice Business und MiCollab Lösungen synchronisiert, sodass die zugehörigen Datenbanken stets auf dem neusten Stand sind. Dank der Integration von Microsoft® Active Directory® werden von Administratoren in Active Directory konfigurierte Benutzer automatisch zu MiVoice Business hinzugefügt. Dadurch profitiert Ihr Unternehmen insbesondere bei großen Bereitstellungen von einer beträchtlichen Zeitersparnis und einfacheren Abläufen.

NOTFALLBENACHRICHTIGUNGEN

MiVoice Business bietet von Haus aus die Möglichkeit, bei einem Notruf automatisch Standortinformationen und Benachrichtigungen zu versenden. Dank der Integration von Mittel 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)

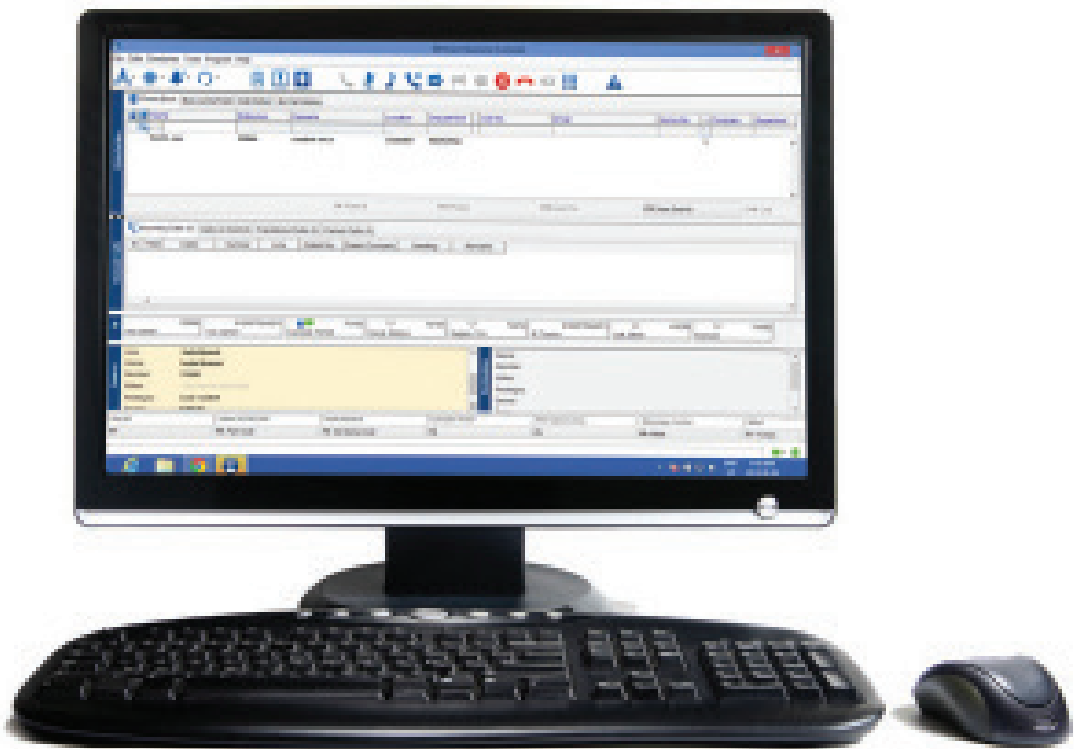
Unterstützte Plattformen

Mitel Standard Linux ¹	11.0
VMware™ (vCenter / vSphere)	6.7
Hyper-V	2016
3300 CXII, AX, EX usw.	

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

MiVoice Business Console

Bei der Mitel MiVoice Business Console handelt es sich um eine 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 nun jederzeit von jedem beliebigen Ort aus arbeiten.

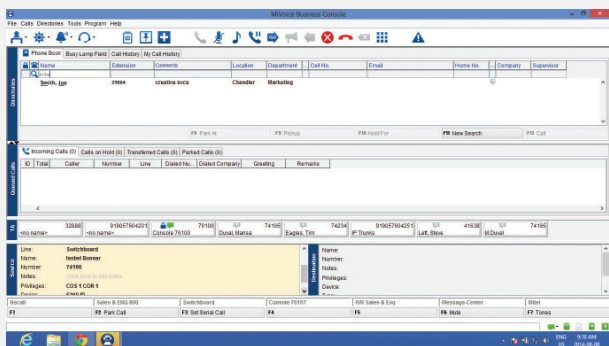
Ideal für viel beschäftigte Vermittler in Unternehmen und Abteilungen

Der auf DSS/BLF (Digital System Subscriber / Busy Lamp Field) basierende Transfer Assistant der MiVoice Business Console 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, sodass weniger Suchvorgänge erforderlich sind, die Genauigkeit verbessert und die Vermittlung wesentlich effizienter gestaltet wird. Die fortschrittlichen Anrufabwicklungsfunktionen machen die MiVoice Business Console zum idealen System für Umgebungen mit hohem Anrufaufkommen, in denen Vermittler eher Anrufe verwalten als entgegennehmen müssen.

Unterstützung für Präsenz- und Messaging-Funktionen

Präsenzfunktionen sind in der Regel ein Muss für Vermittlungen in großen Unternehmen. Sie bieten Mitarbeitern eine schnelle und zuverlässige Möglichkeit, die Vermittlung zu informieren, ob sie erreichbar sind. Die Unterstützung von Präsenzfunktionen und Instant Messaging (IM) ermöglicht es dem Bediener der Konsole, sofort zu sehen, welche Mitarbeiter gerade nicht an ihrem Schreibtisch sitzen, beschäftigt sind oder nicht gestört werden möchten.

Bediener können per IM schnell Nachrichten an einen Benutzer senden, um ihn über einen Anruf zu informieren oder ihm im Namen des Anrufers schnell eine Frage zu stellen.



Hauptbildschirm der MiVoice Business Console mit Transfer Assistant

Mehrere DSS- / BLF-Listen

Mit den Funktionen der Besetztanzeige überwacht der Nutzer den Status jeder Nebenstelle und leitet Anrufer mit einem einzigen Mausklick weiter. In vielen Fällen sind Vermittlerkonsolen für mehrere Abteilungen oder Gruppen zugleich zuständig. Wenn dem Bediener mehrere DSS- / BLF-Listen zur Verfügung stehen, kann für jede Gruppe oder Abteilung eine eigene Liste verwendet werden. Dies beschleunigt und vereinfacht 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 für ein Gespräch mit dem Anrufer in Frage kommt. Dies wirkt sich zugleich positiv auf den Kundendienst aus. Eine Nebenstelle kann in mehreren DSS- / BLF-Listen aufgeführt sein. Ein Vertriebsmitarbeiter in einer Niederlassung könnte z. B. sowohl in der Vertriebsliste als auch in der Liste für die Niederlassung vertreten sein. DSS- / BLF-Listen können für alle Vermittler freigegeben oder auf einen speziellen Vermittler beschränkt werden.

Unterstützung für Anrufverlauf

Die MiVoice Business Console ist darauf ausgelegt, Vermittler dabei zu unterstützen, selbst schwierigste Kundenanfragen einfach und effizient zu bearbeiten. Stellen Sie sich einen Anrufer vor, der darum bittet, mit einer bestimmten Abteilung verbunden zu werden, mit der er bereits gesprochen, deren Namen er aber vergessen hat. Ein kurzer Blick auf den Anrufverlauf ermöglicht es dem Vermittler, den Anrufer einfach und schnell an den richtigen Ansprechpartner durchzustellen.

Unterstützung für Multi-Tenancing

Unternehmen jeder Größe können dank Multi-Tenancing von Kosteneinsparungen profitieren. Kleine und mittlere Unternehmen können Kosten einsparen, indem sie eine einzige Zentrale betreiben, und Großunternehmen können eine konsolidierte Zentrale verwenden, über die alle Niederlassungen bedient werden. Vermittlern werden individuell angepasste Begrüßungsansagen für die jeweils gewählte Unternehmensnummer zur Verfügung gestellt. Dadurch entfällt das häufig mit Multi-Tenant-Umgebungen verbundene Rätselraten. In Unternehmen, die DSS- / BLF-Listen unterstützen, können für die verschiedenen Niederlassungen jeweils eigene Listen erstellt werden, damit Vermittler Kontaktanfragen stets an das richtige Ziel weiterleiten können.

Flexibilität für Teleworker

Sparen Sie wertvolle Bürofläche, indem Sie Vermittlern die Möglichkeit geben, von jedem beliebigen Ort der Welt aus zu arbeiten. Die MiVoice Business Console kann mit dem MiVoice Border Gateway (MBG) im Teleworker-Modus ausgeführt werden. Dadurch erhalten Vermittler die Flexibilität, die sie benötigen, um die unternehmensweite Zentrale ganz komfortabel von zuhause aus bedienen zu können – die ideale Lösung, wenn zu Spitzenzeiten zusätzliches Personal benötigt wird. Die Vermittler können sich in Zeiten mit hohem Anrufaufkommen einfach anmelden und zusätzliche Unterstützung bereitstellen, sodass kein Anruf verpasst wird.

MiVoice Business Console bietet unter anderem die folgenden Funktionen:

- **Transfer Assistant:** 90 % aller Anrufe werden mithilfe einer dynamischen, auf dem Anrufverlauf basierenden Suche abgewickelt, die dem Bediener den Ansprechpartner liefert, der vom Anrufer am häufigsten gewünscht wird.
- **Anrufverlauf:** Vermittler können in schwierigen Situationen schnell und einfach nachsehen, an welche Mitarbeiter der Anrufer in der Vergangenheit weitergeleitet wurde.
- **Multi-Tenancing:** Mehrere Niederlassungen eines Unternehmens können eine Zentrale nutzen und auf diese Weise Kosten einsparen.
- **Unterstützung für Teleworker:** Vermittler können außerhalb des Büros arbeiten, sodass die für die Bürofläche benötigten Kosten gesenkt werden.
- **Zusätzliche Datenfelder:** Vermittler erhalten Einblicke in zusätzliche, farblich hervorgehobene Informationen.
- **Verbesserte Statusanzeige:** Vermittler erhalten Statusinformationen zur Hot-Desk-Anmeldung und Anrufweiterleitung.
- **Präsenzinformationen, E-Mails und Instant Messaging:** Die Lösung bietet die 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, die im Kacheldesign angezeigt werden:** Multi-Tenancing-Unterstützung für DSS- / BLF-Listen
- **Liste eingehender Anrufe:** Die Liste bietet eine visuelle Darstellung aller eingehenden Anrufe, die Möglichkeit, Anrufe zu priorisieren und individuelle Begrüßungsansagen anhand von Informationen zum Anrufer bereitzustellen.
- **Direct Station Select (DSS):** Vermittler können bei Bedarf klingelnde Nebenstellen bearbeiten.
- **Kommentare zu gehaltenen Anrufen:** Vermittler erhalten zusätzliche Informationen, die ihnen helfen, Anrufe effizienter abzuwickeln.
- **Besonders intuitiv zu bedienende grafische Benutzeroberfläche (GUI):** Die Benutzeroberfläche bietet eine bildschirmbasierte Anrufabwicklung sowie eine einfache Bedienung mittels Berührungen oder Point-and-Click-Aktionen.
- **Notizfunktion:** Vermittler können während der Abwicklung von Anrufen schnell und einfach Notizen und Nachrichten erstellen.
- **Pinwand:** Hier werden systemweite Informationen für den gesamten Antwortpunkt angezeigt.
- **Schaltfläche zum Zurückholen:** Anrufe, die an die falsche Nebenstelle weitergeleitet wurden, können schnell zurückgeholt werden.
- **Priorität der Anrufbeantwortung:** Anrufe können ausgehend von der längsten Wartezeit oder von ihrer Herkunft beantwortet werden.

- **Schwellenwert für wartende Anrufe:** Eingehende Anrufe werden an andere Konsolen weitergeleitet, um die Wartezeit zu verkürzen.
- **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.

Eine vollständige Liste sowie eine Beschreibung aller Konsolenfunktionen finden Sie in der Funktionsmatrix für MiVoice Business Console.

*Erfordert MiCollab Client ab Version 6.0

**Erfordert Microsoft Exchange 2007 oder 2010

Unterstützung für komprimierte Bänder

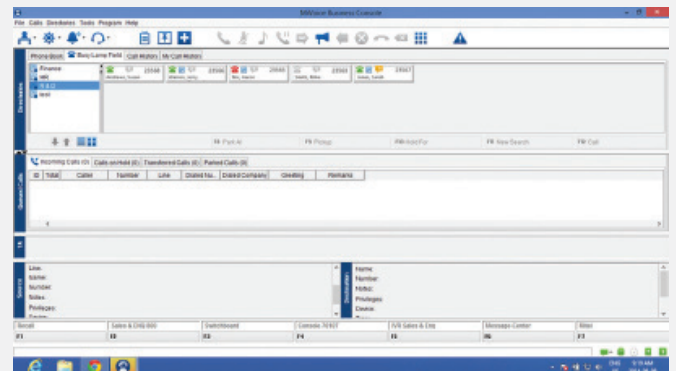
G.711, G.729

QOS für Sprachkommunikation

Unterstützung für Quality of Service über IEEE 802.1p/q

Systemvoraussetzungen

Die MiVoice Business Console Version 7.0 wird von MiVoice Business ab Version 7.0 unterstützt.



Beispiel für eine Vermittleransage in einer Multi-Tenancing-Umgebung