

# NAHTLOSE KOMMUNIKATION & ZUSAMMENARBEIT

---

Mladen Bošnjak, Sales Engineer





Die ständige Vernetzung mit Kollegen und Kunden ist eine Herausforderung.

Mitel ermöglicht eine nahtlose Kommunikation und Zusammenarbeit.



Mitel heute

**#1**  
AUF FÜNF  
KERNMÄRKTEN

**>70 MIO.**  
NUTZER  
WELTWEIT



IN **>100**  
LÄNDERN



**#1** BEI CLOUD-  
NUTZERN WELTWEIT

MEHR ALS  
**1,4 MIO.**  
UCaaS-NUTZER  
WELTWEIT

**#3** BEI  
AUSGELIEFERTEN  
CONTACT-CENTER-  
SYSTEMEN WELTWEIT

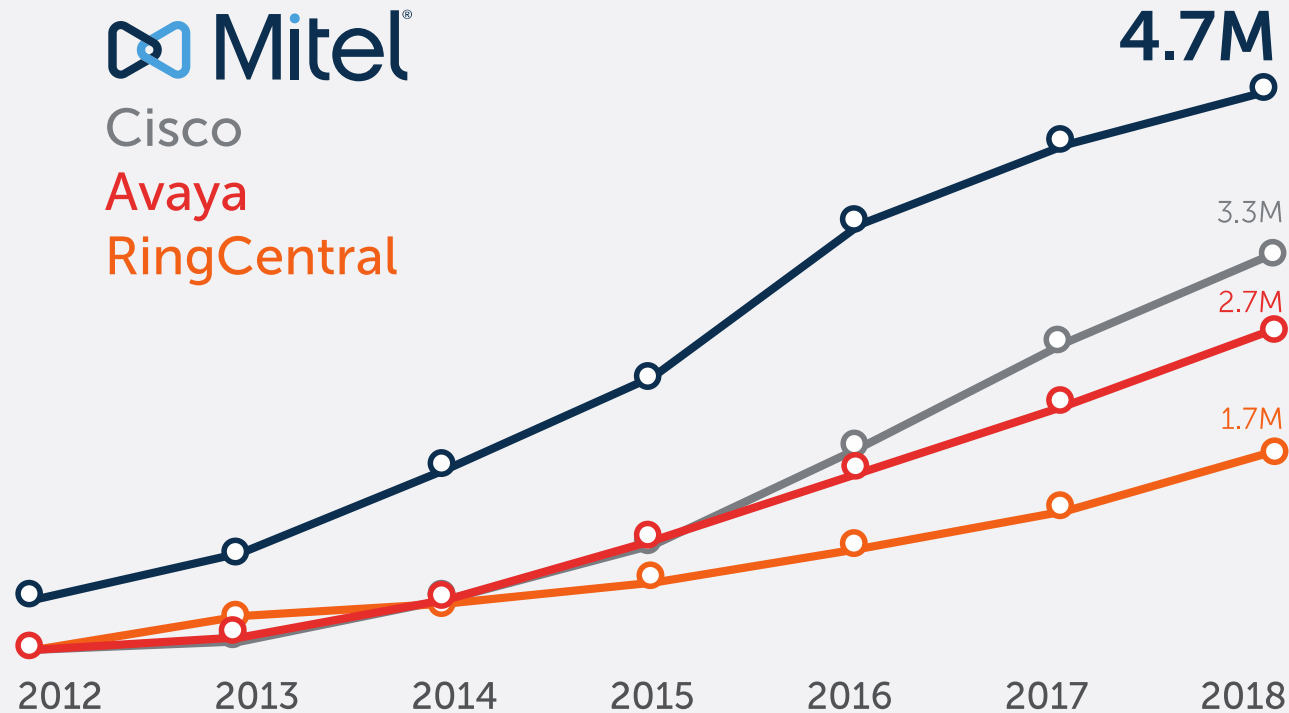
**>1 MIO.**  
NEUE UC-  
NUTZER  
PRO QUARTAL

**>4,7 MIO.**  
CLOUD  
ARBEITSPLÄTZE  
WELTWEIT

**#2**  
BEI UCaaS-  
PLÄTZEN  
WELTWEIT



## Weltweiter Markt für Cloud-Kommunikation



# #1 bei Cloud-Arbeitsplätzen insgesamt



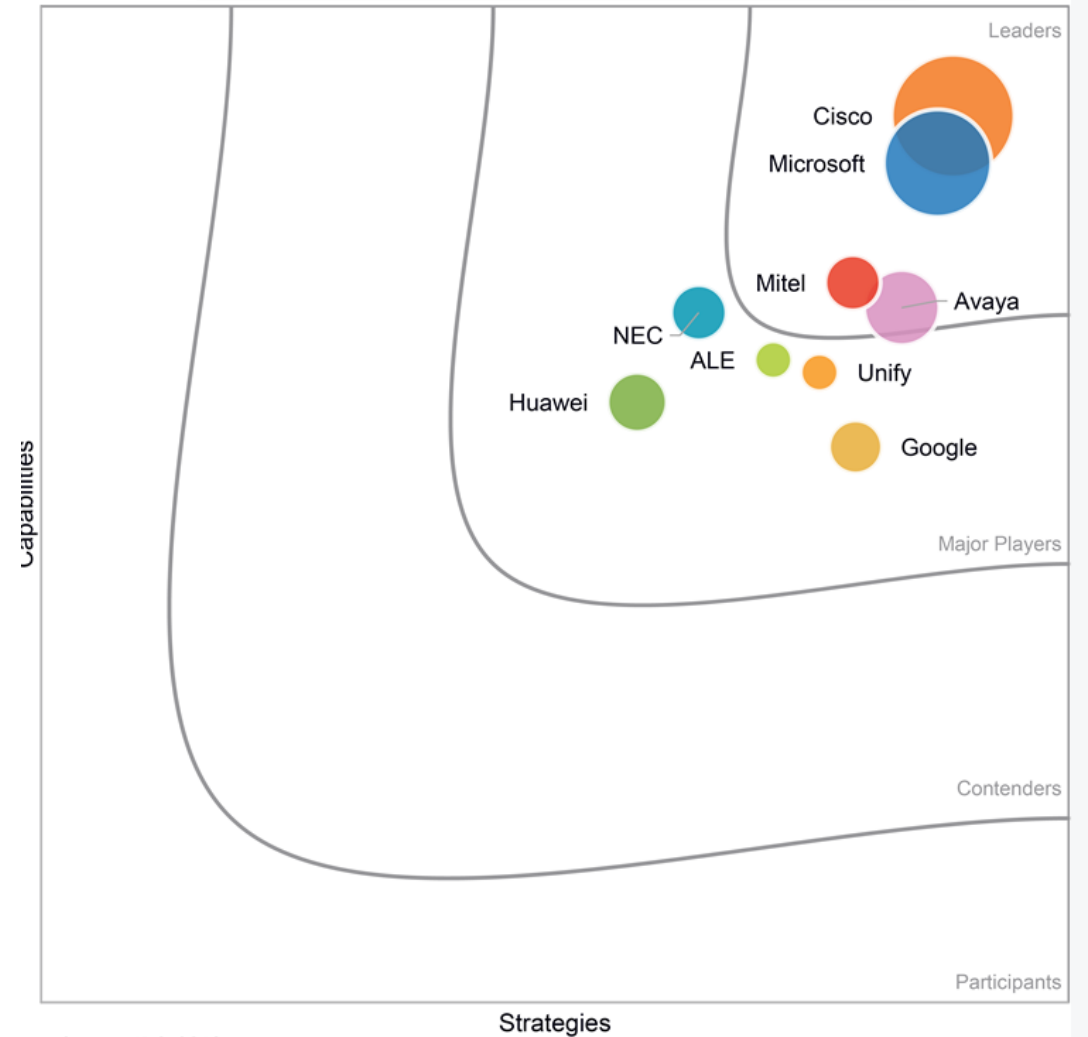
Mitel ist ein  
**Marktführer**  
im **Gartner Magic  
Quadrant (MQ)**  
für Unified  
Communications



im **5.** Jahr in Folge

# Mitel ist ein Marktführer im IDC (2019) MarketScape für Unified Communications & Collaboration

IDC MarketScape Worldwide UC&C Vendor Assessment



Source: IDC, 2019

# Innovation hat bei Mitel Tradition

1976

Vorreiter im Bereich computergestützter Telefonanlagen:  
Mitel SX200 – erste softwaregesteuerte Telefonanlage



1982

Erste Schnittstelle für Computer Telephony Integration (CTI)



1996

Erste Kommunikation zwischen Telefon und PC via USB



1998

Erste Installation einer verteilten IP-TK-Anlage



2010

Erste virtualisierte UC-Lösung in Partnerschaft mit VMware



2017

Erster Anbieter mit mehr als einer Million UCaaS-Teilnehmer weltweit



# DREI WESENTLICHE Marktentwicklungen

1

Mobilgeräte, soziale Medien und die Cloud verändern unsere Art zu arbeiten

2

Neue Kundenerwartungen beschleunigen den digitalen Wandel

3

Ein cleverer **UCC-Ansatz** kann zu einem strategischen Vorteil werden

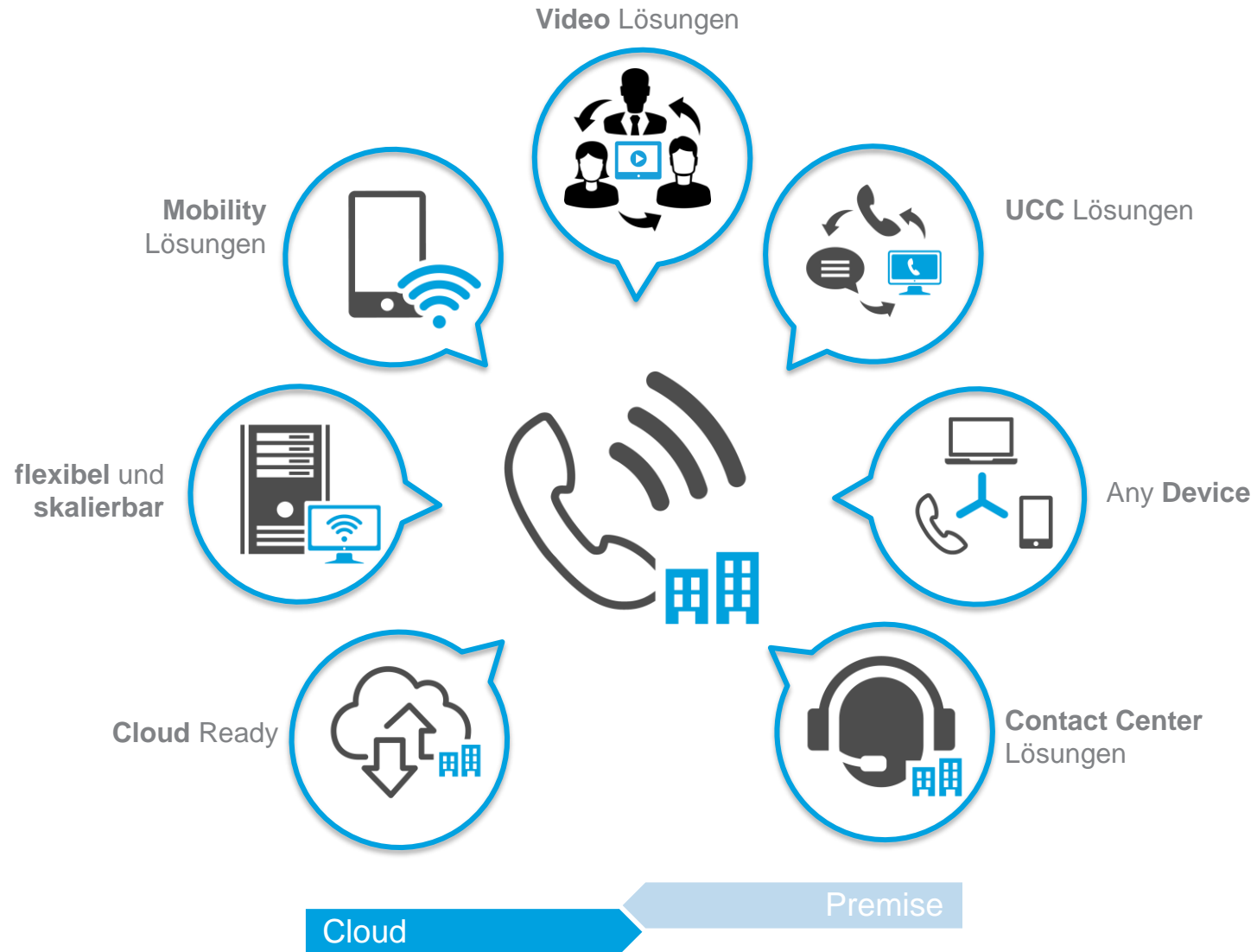


# UNTERNEHMEN WELTWEIT

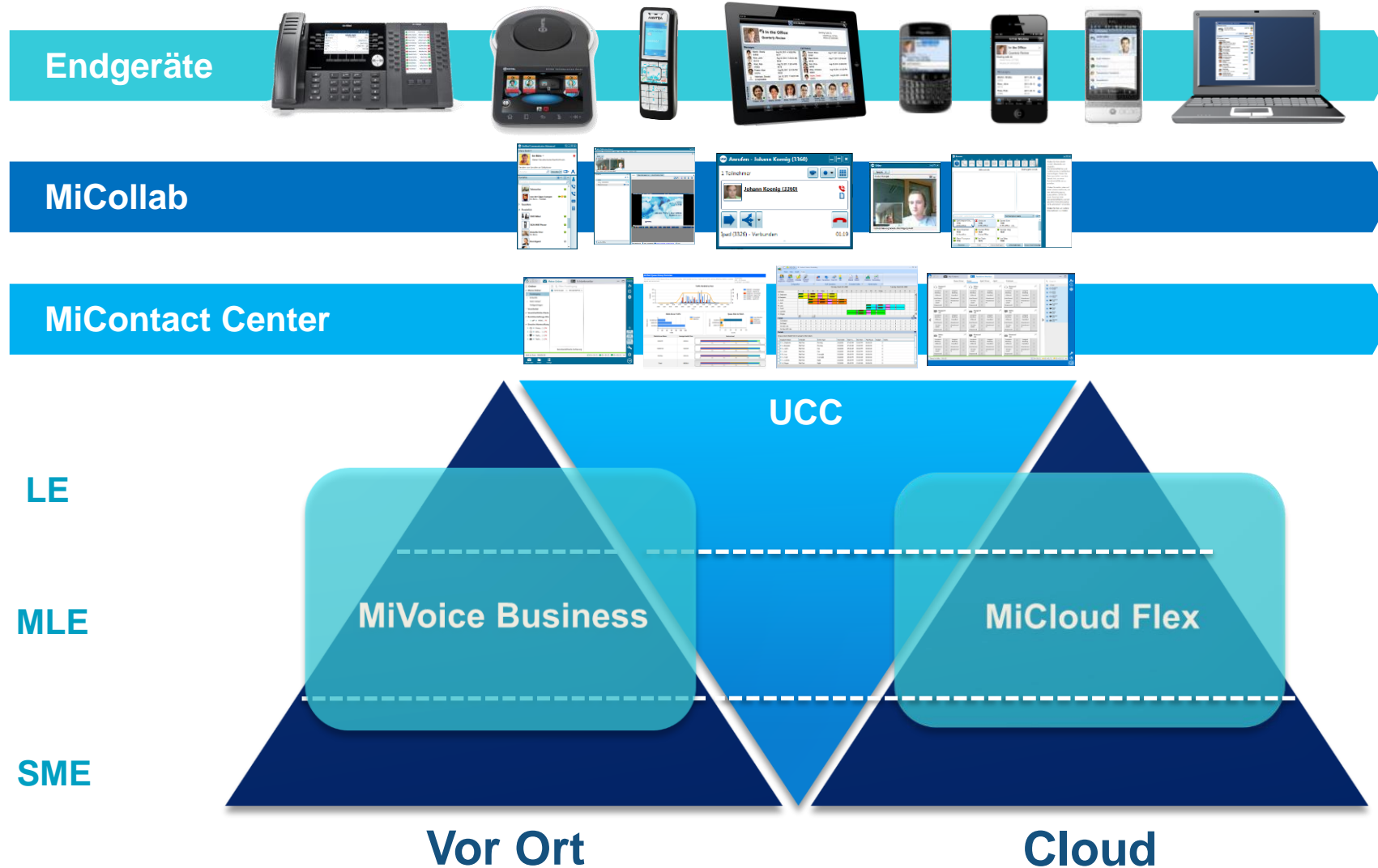
## setzen auf Mittel



# Stärken - MiVoice Business

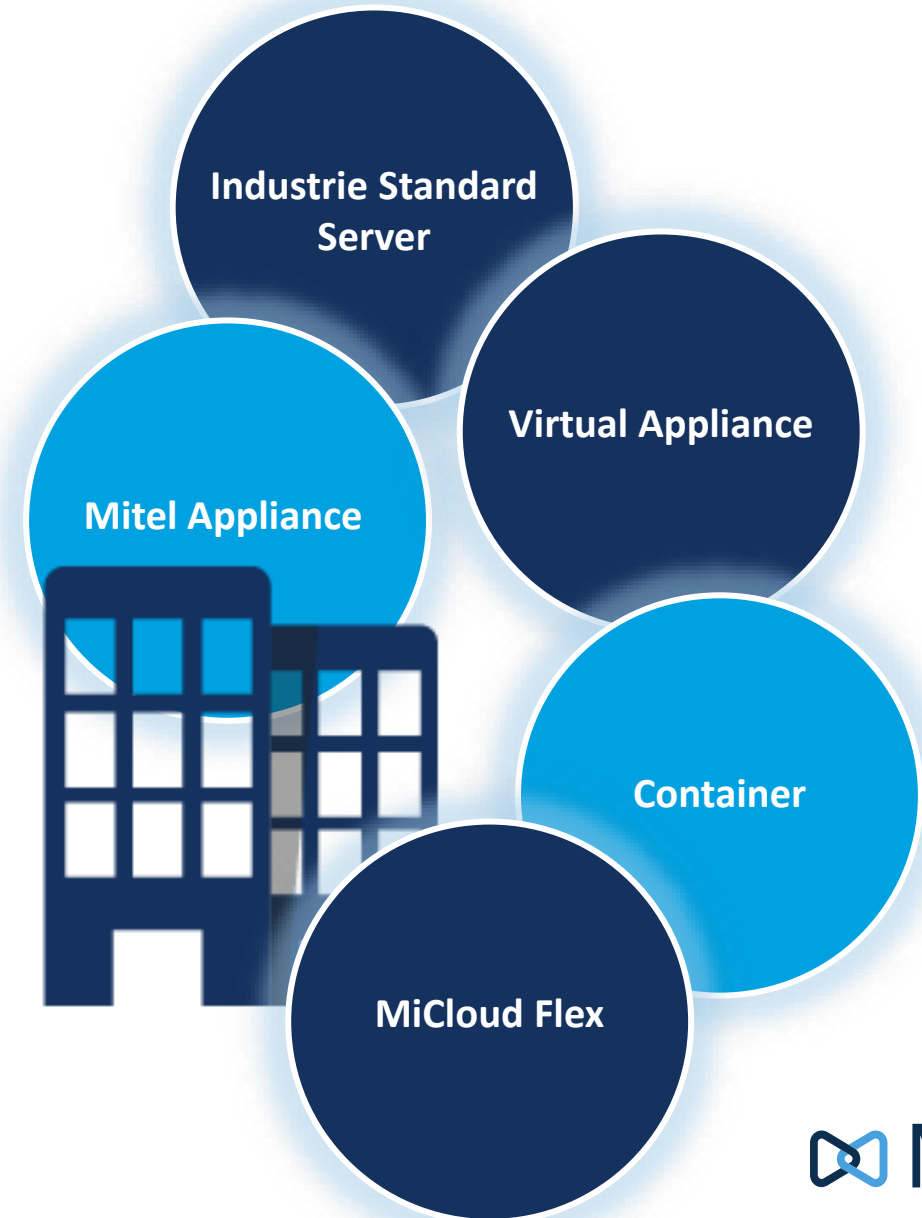


# MiVoice Business Portfolio



# MiVoice Business - Deployments

- **Mitel Appliance**
  - EX Controller \*NEU\*
- **Virtual Appliance**
  - VMware vSphere
  - Microsoft Hyper-V
- **Industrie Standard Server (ISS)**
- **Container Virtualisierung \*NEU\***
  - Docker Support ab MiVB 9.1
- **Public Cloud \*NEU\***
  - MiCloud Flex 4.2



# Neue Hardwareplattform für MiVoice Business – Mitel EX



| Per KVM virtualisierte Linux Umgebung | Vereinfachte Bereitstellung | Anbindung an TDM-Ressourcen | **Controllermodelle CX II und Mx III weiterhin verfügbar**

# MiVoice Business

Modern & zukunftsorientiert

Flexibel & skalierbar

Transparenz & Freiheit

Intelligent & offen

- **Plattformunabhängigkeit**
  - Mitel Appliance
  - **Industrie Standard Server (ISS)**
  - Virtualisierte Lösung (VMware / Hyper V)
  - Containervirtualisierung (Docker, Kubernetes)
- **Für alle Größenanforderungen im Mittelstand**
  - Von **101 bis 5.000** Teilnehmer.
  - Erweiterbar bis 130.000 Teilnehmer
    - in einem einzigen Cluster bei voller Funktionstransparenz und Integration von bis zu 999 Systemen.
- **Anpassungsfähige Architekturmodelle**
  - Zentrales Design
  - **Dezentrales** Design
  - Kombination

# MiVoice Business

Modern & zukunftsorientiert

Flexibel & skalierbar

Transparenz & Freiheit

Intelligent & offen

- **Software basierte Call Control Lösung**
  - Für moderne **multimediale** Kommunikationsanforderungen
    - Voice, Video, Mobilität, Messaging, ...
  - Für **flexible Kommunikationsdienste**, die sich in Ihre Infrastruktur integrieren lassen
    - On-Premise Lösung
    - Cloud Lösungen
      - Private Cloud
      - Public Cloud
  - Einfache Installation und **zentrales Management**
    - inklusive **SNMP-Überwachung**
    - Standortunabhängig
    - System Data Synchronisation (SDS)

# MiVoice Business

Modern & zukunftsorientiert

Flexibel & skalierbar

Transparenz & Freiheit

Intelligent & offen

- **Stark in Verbindung mit**
  - Mitel [MiCollab](#)
  - Mitel MiContact Center Business
- **Wirtschaftliches Arbeiten**
  - [Echte Zusammenarbeit](#) über die Grenzen von Büroräumen
  - Verbunden bleiben und [überall](#) zuverlässig arbeiten
  - Mobile, [geräteübergreifende](#) Nutzung aller Funktionen ermöglicht effiziente Teamarbeit und motiviert Mitarbeiter
- **Interaktion von Mensch zu Mensch**
  - Erfolgreiches [Relationship Management](#) durch Multi-Channelling
  - Optimierung durch prozessorientiertes [Customer Care](#)
  - Flexibel im Reaktionsvermögen



# MiVoice Business

Modern & zukunftsorientiert

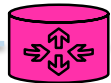
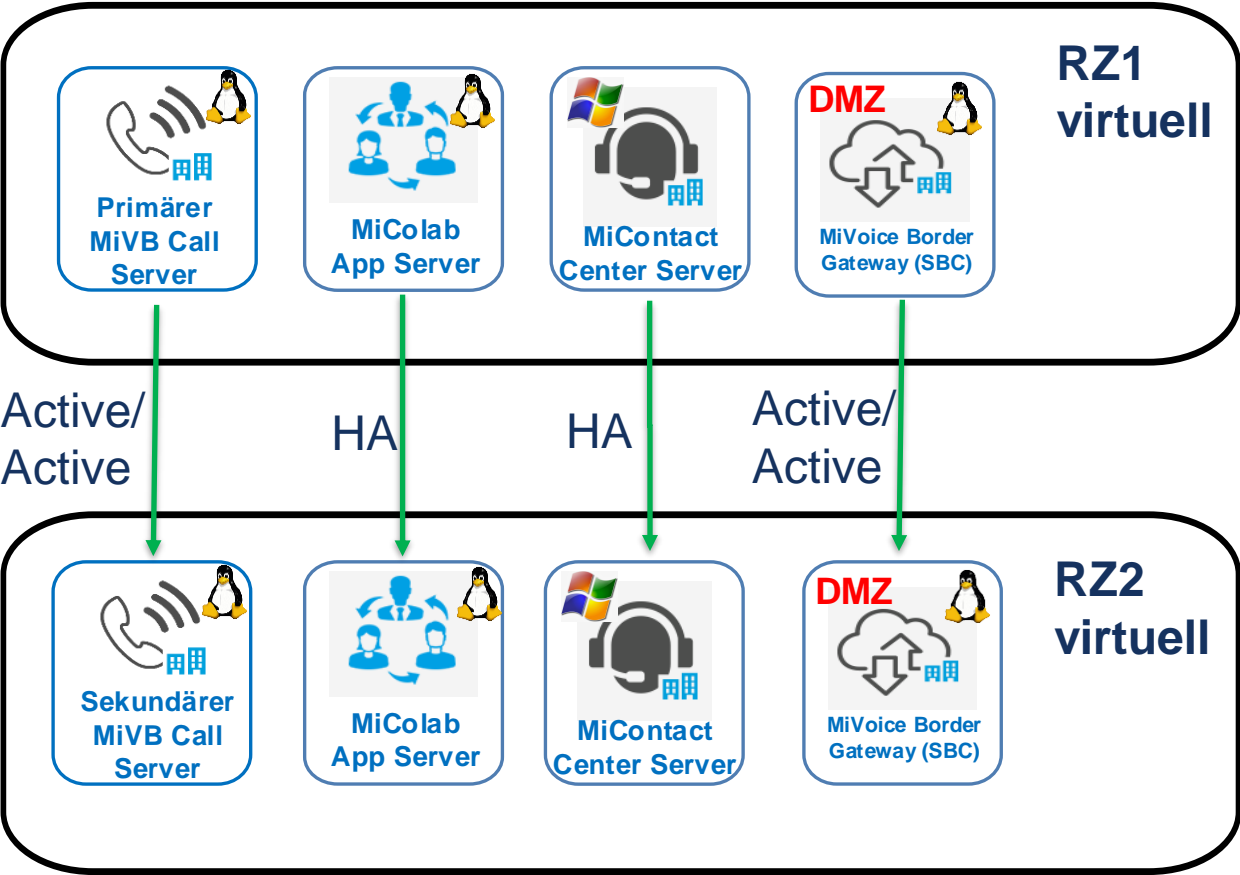
Flexibel & skalierbar

Transparenz & Freiheit

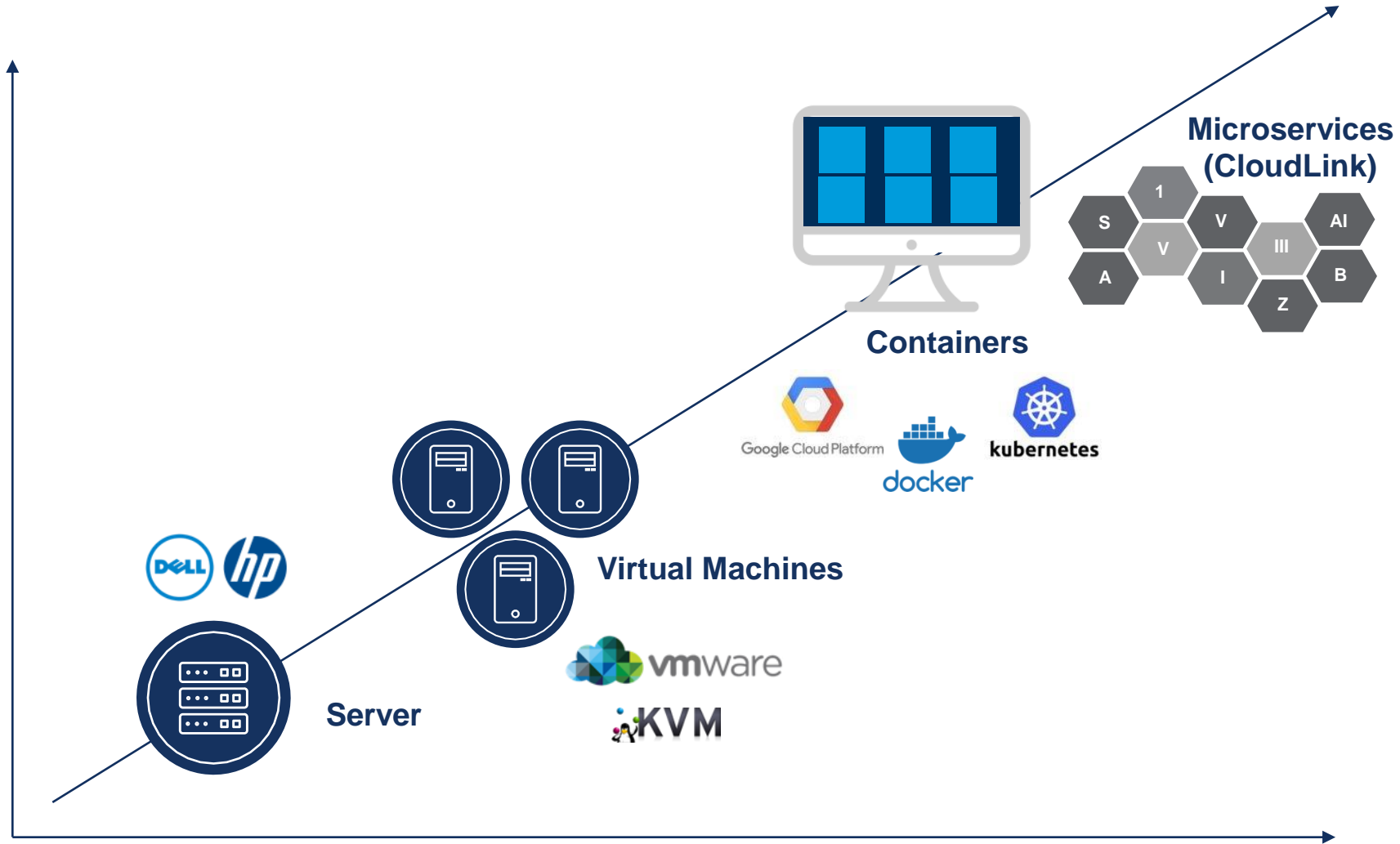
Intelligent & wirtschaftlich

- **Integration von Geschäftsanwendungen**
  - Workgroup Systeme
    - MS Exchange, Office365, Google
  - CRM Applikationen
    - SugarCRM, Salesforce.com
  - Vorhandene Lösungen
    - [Skype for Business](#) / Lync, MS Teams
- **Benutzerfreundliche Integration**
  - Optimierung von Geschäftsprozessen
  - Erhöhung der [Kundenzufriedenheit](#)
  - Investitionsschutz
  - [Toolkits](#)

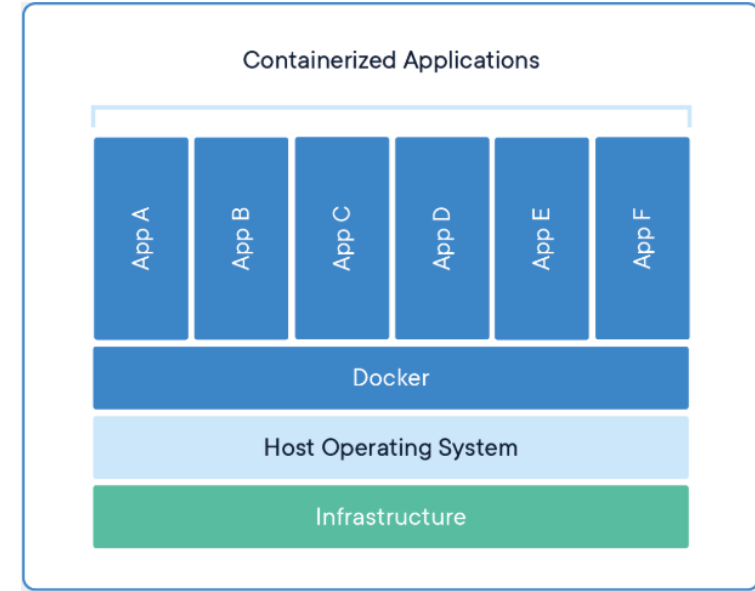
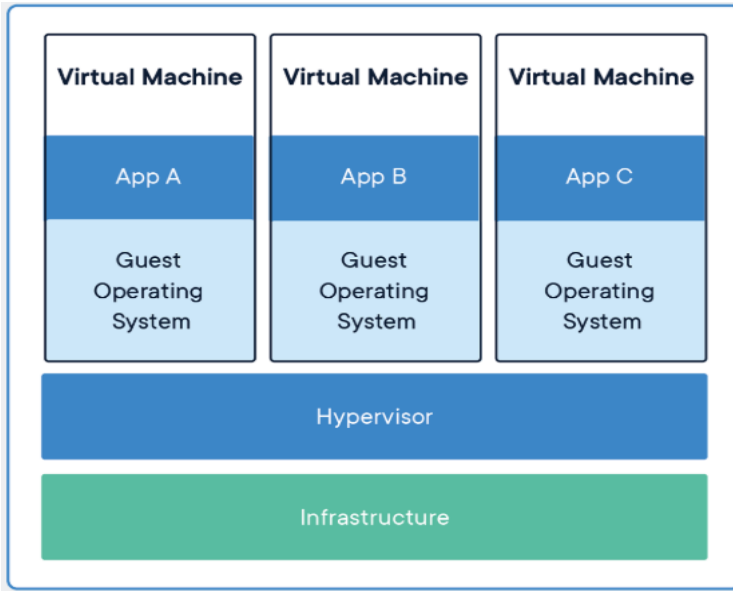
# Design Beispiel - Standardmodell



# Evolution of Serverless Architecture



# Containers vs Virtual Machines?



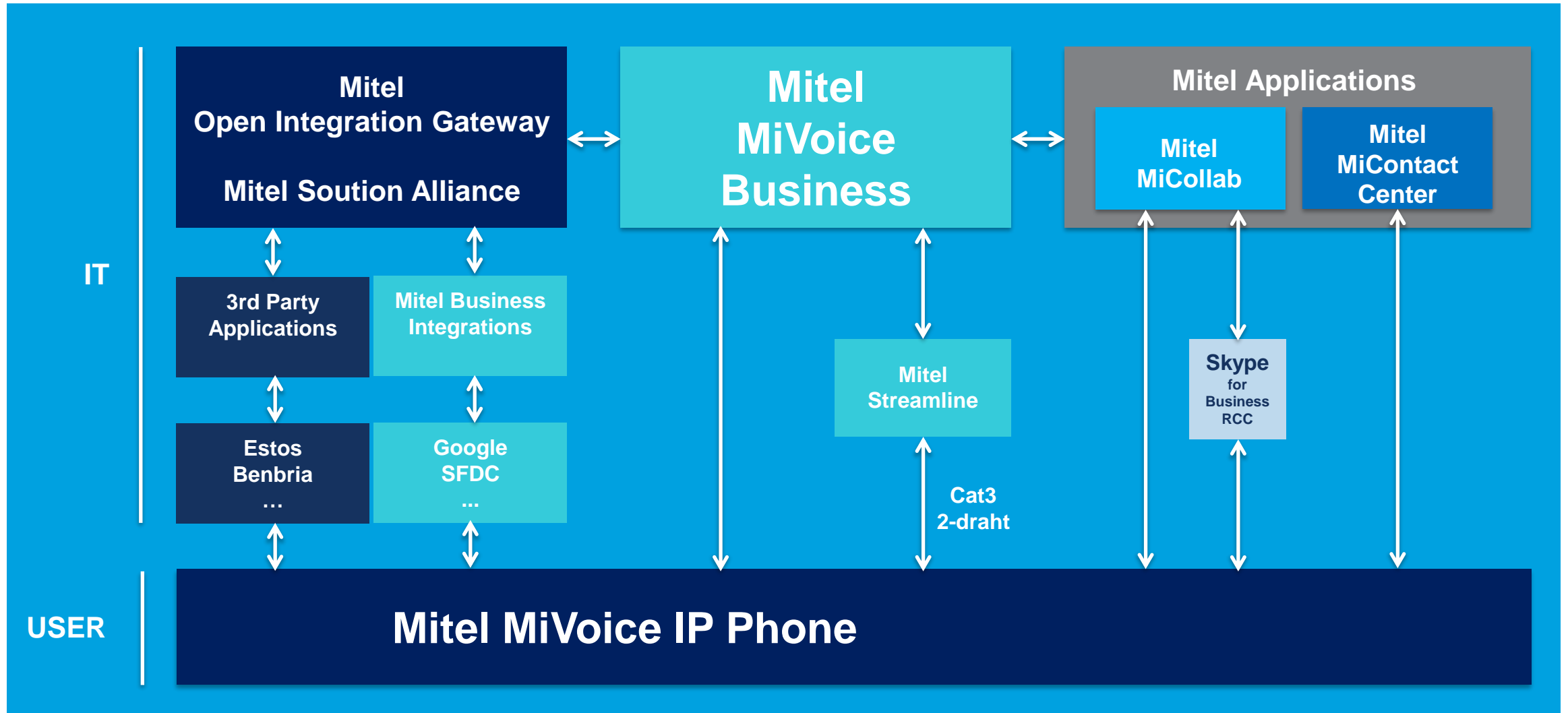
## VM's

- Heavyweight
- Limited Performance
- Each VM runs in its own OS
- Startup in minutes
- Hardware Level Virtualization
- Allocates required memory

## Containers

- Lightweight
- Native performance
- All containers share the host OS
- Startup time in milliseconds
- Requires less memory space
- OS Virtualization

# Alle Schnittstellen MiVoice Business

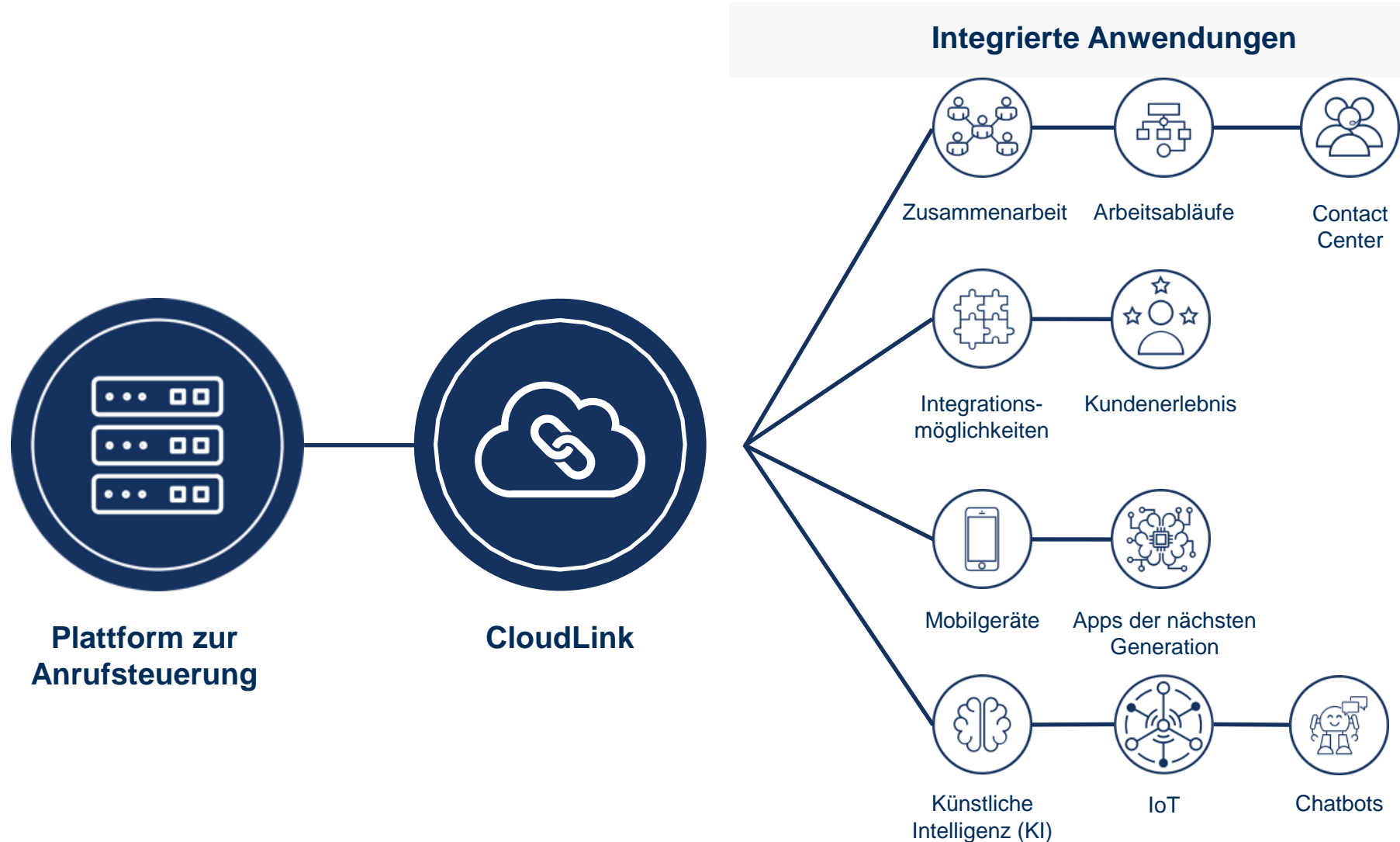


# Cloudlink

# Förderung von Innovationen bei gleichzeitigem Investitionsschutz



# Mit CloudLink einfacher innovativ



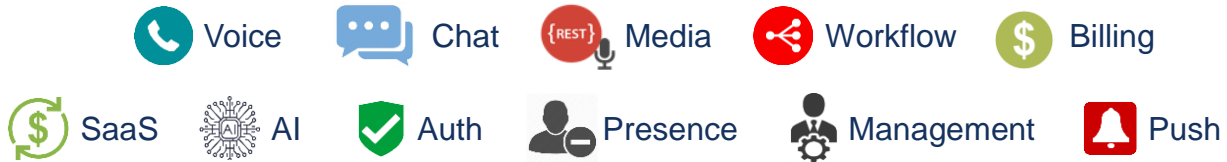


# High Level CloudLink Architecture

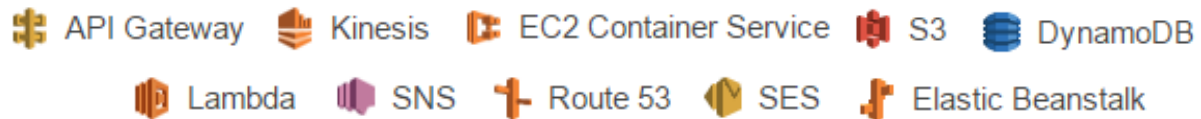
## Mitel Applications



## Micro-services



## Core Services



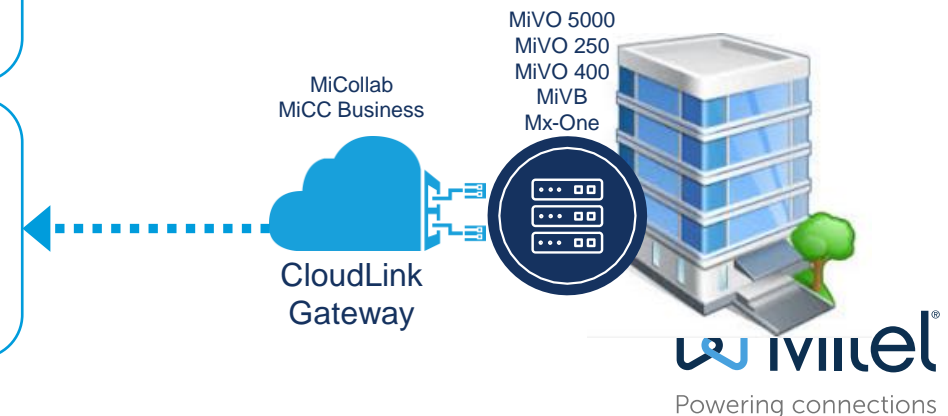
## Regions / Availability Zones



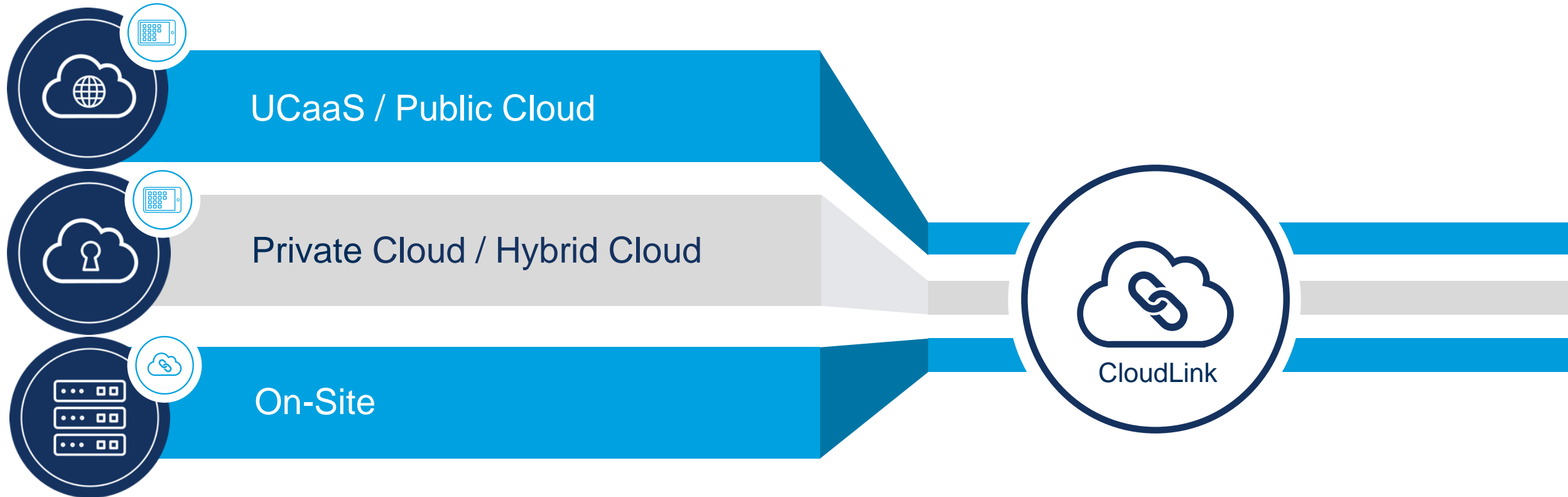
## Highlights

- Micro-services design
- Elastic multi-tenancy
- Elastic capacity – scale up/down
- Zero downtime deployment
- CI/CD for live push to production
- Predominantly ‘serverless’
- Easy connection of premise to cloud

## Enterprise (premise)



# Zukunftssichere UCC-Strategie dank CloudLink



# MiVoice Business

Überblick Endgeräte

# MiVoice 6900 IP Phone

- Drei **neue Modelle** im Premium Segment
  - Mitel 6920 IP Phone
  - Mitel 6930 IP Phone
  - Mitel 6940 IP Phone
- MiVoice Business MiNet Protokoll.
  - Kompatibel ab MiVB R8.0
- **Integration und Interoperabilität**
  - mit mobilen Endgeräten (MobileLink)
- Großes Portfolio an innovativem **Zubehör**.
- **Tiefe Integration** in die Mitel Applikationswelt.
- Alle Modelle verfügen über
  - HD Audio Qualität
  - Hochauflösende Farbdisplays
  - USB Ports
  - Möglichkeit für Bluetooth Support



# MiVoice 6900 IP Phone

- **Mobilgeräteintegration**
  - „Mobile first“ Desktop Endgeräte.
  - Ausgezeichnete Audioqualität und ergonomische Design bieten auch bei Anrufen über ein Mobiltelefon höchsten Sprechkomfort.
  - **Parallele Anrufsignalisierung** am Desktop und Mobil Endgerät.
  - **Nahtlose Übergabe** der Anrufe vom Mobil- auf das Desktop Endgerät und vice versa.
  - Auf dem Mobiltelefon gespeicherte **Kontakte werden** automatisch mit dem Tischtelefon **synchronisiert**.
  - Lademöglichkeit für Mobiltelefon am MiVoice 6930 und 6940 IP Phone.
- Für die Mobilgeräteintegration mit dem MiVoice 6920 IP Phone ist ein optionaler **USB Bluetooth Dongle** erforderlich.



# MiVoice 6920 IP Phone

Handhörer "Ribs" für ausgezeichneten Halt

Schnurgebundener Handhörer mit Sprachoptimierung

Integrierte HD Vollduplex Lautsprecher mit eigener abgeschlossener Akustikkammer

Mobilintegration MobileLink (mit optional erhältlichem Mitel USB Bluetooth Adapter)

3.5" 320x240 Farbdisplay

18 programmierbare Tasten (3 Seiten mit je 6 Tasten)

4 Kontextsensitive Softkeys

Powered USB 2.0 Port (100mA) (USB Headsets...)

Anschluss für PKM (Personal Key Module)

Mute und Lautsprecher Taste mit LED (rot bei Aktivierung)



# MiVoice 6930 IP Phone



# MiVoice 6940 IP Phone





# Minet 6905 IP Phone



# Minet 6910 IP Phone



# Minet 6970 IP Conference Phone

Hohe Klangqualität

Einheitliches 6900 Design.  
(Silbernen Leiste)

Austauschbares Markenschild

7" 480x800  
Touchscreen LCD

6x Softkey  
Touch Buttons

Zwei beleuchtete Stumm-  
Tasten (Zugriff von beiden  
Seiten des Tisches)

MobileLink Support  
(Bluetooth 4.1)

360° Stumm/Aktiv Call LEDs

8x im Kreis verteilte Mikrofone

2x Anschlüsse für erweiterte  
Mikrofoen

Gigabit Ethernet Port mit PoE  
Support (802.3af)

2x USB Ports (Host + Device)

SIP & MiNet SW Versionen – Gleiche  
Firmware & Features wie beim 6940  
(Minet only bei Marktstart)



# Die MiVoice 6900 Serie



The Modern Desktop Family For Today's Mobile World

# 6900 Series Hardware Matrix

	6970 Conference	6940 IP	6930 IP	6920 IP	6910 IP	6905 IP
Display	7" Touchscreen LCD	7" Touchscreen LCD	4.3" LCD	3.5" LCD	3.4" LCD	2.75"
Programmable Feature Keys	96	48	44	20	8	3
Programmable Context Sensitive Keys	6	30	24	18	-	-
Power-over-Ethernet (PoE) class without/with PKM	-	Class 3/4	Class 3/4	Class 2/3	Class 2	Class 1
IEEE Power-over-Ethernet (PoE)	802.3af	802.3af	802.3af	802.3af	802.3af	802.3af
USB Port	2 x Type A (500mA)	1 x Type A (500mA)	1 x Type A (500mA)	1 x Type A (100mA)	-	-
Mobile Link	Yes	Yes	Yes	-	-	-
Bluetooth 4.1 Support	Yes (built-in)	Yes (built-in)	Yes (built-in)	-	-	-
Bluetooth Handset Support	-	Yes (Standard)	Yes (Optional)	-	-	-
DHSG/EHS Headset Support	-	-	Yes	Yes	-	-
USB Headset Support	-	Yes	Yes	Yes	-	-
S720 Bluetooth Speakerphone Support	Yes	Yes	Yes	Yes (w/ Bluetooth adapter)	-	-
Integrated DECT Headset	Yes	Yes	Yes	-	-	-
M695 Programmable Key Module (PKM)	-	Yes (3 max)	Yes (3 max)	Yes (3 max)	-	-
WLAN Adapter	Yes	Yes	Yes	Yes	Yes	Yes
Extension Microphone	Yes	-	-	-	-	-

# Zubehör für die MiVoice 6900 Familie

# WLAN-Adapter



Funktionen	Mitel WLAN Adapter
Drahtlos-Standard	802.11a/b/g/n (Dualband mit 2,4 und 5 GHz)
Ethernet	10/100/1.000
Sicherheit	WPA/WPA2 für Privatkunden Authentifizierung nach 802.1x in Unternehmen
Antenne	Zwei (integriert)
MIMO	2x2-MIMO-Design
Max. Übertragungsrate	MSC0 bis MSC15 (300 Mbit/s)
Zusätzliches Sicherheitsmerkmal der Software	Alarm bei Zugriff mit unbefugten MAC-Adressen über Ethernet
Konfiguration am Telefon	Ja
Transparente Weitergabe der MAC-Adresse	Ja
Unterstützung für Anschluss von PC an Telefon	Ja
POE+	Ja, zur Stromversorgung der Telefone
Fernverwaltung	Ja, mit Fernverwaltungsanwendung
Mehrfachaktualisierungen	Ja, mit Fernverwaltungsanwendung
Einrichtung	via WPS, Fernverwaltung, direkte Konfiguration, Web

# Schnurloser Bluetooth-Hörer



## Besonderheiten

- Kompatibel mit dem Modell 6930 (Standard beim Modell 6940)
- Kann vom Endbenutzer installiert werden – das Modell 6930 ist standardmäßig mit Ladekontakten für den schnurlosen Hörer ausgestattet
- Mit Tasten zum Annehmen/Beenden von Anrufen, Stummschalten des Mikrofons und Regeln der Lautstärke
- Ausgabe des Klingeltons erfolgt über den Hörer, wenn dieser nicht auf der Telefongabel liegt
- Drahtlosschnittstelle für Bluetooth 4.1, Klasse 2 (Reichweite: ca.10 m)
- Ergonomischer Mittel Hörer mit Rippen-Design



# M695 PKM mit LCD-Farbdisplay



## Besonderheiten

- Kompatibel mit den Modellen 6920 / 6930 / 6940
- 28 programmierbare Tasten
- LCD-Farbdisplay (480x272 Pixel) mit 4,3 Zoll Bildschirmdiagonale und Hintergrundbeleuchtung
- Pro Telefon können bis zu 3 M695 PKMs in Serienschaltung angeschlossen werden
- Alle angeschlossenen PKMs werden über das Tischtelefon mit Strom versorgt, sodass keine eigenen Netzteile erforderlich sind

# S720 Bluetooth Freisprecheinrichtung

- **S720 BT Freisprecheinrichtung** – mit dem SIP R5.1 (auch für MiVoice Office 400, MiVoice MX-ONE)
- Batteriebetrieb mit USB - Aufladung
- Dual-Anschluss – Tischtelefon und Handy
- Zwei Freisprecheinrichtungen können kabellos miteinander verbunden werden
- Spielen Sie Stereo-Musik vom Handy
- Erweitern Sie Konferenztelefon-Bereich
- 6930 & 6940 IP Telefone werden unterstützt



# Integriertes DECT-Headset



## Besonderheiten

- Schnurlose DECT-Technologie mit ca.100 Metern Reichweite
- Hochwertiges Mono-Headset von Jabra
- Anschluss über den Erweiterungsport des Telefons
- Stromversorgung erfolgt über das 6900 Telefon
- Tasten zur Anrufsteuerung am Headset
- Kompatibel mit den Modellen 6930 und 6940

# Standfuß – die wichtigsten Merkmale

- Abnehmbarer Standfuß
  - Mit 2-stufiger Neigungsverstellung
    - Niedrige Einstellung bei 30°
    - Hohe Einstellung bei 60°
  - Geringer Platzbedarf auf dem Schreibtisch
  - Einfache Befestigung dank Einsteckmechanismus
  - Keine Schrauben erforderlich
  - Integrierte Kabeldurchführung

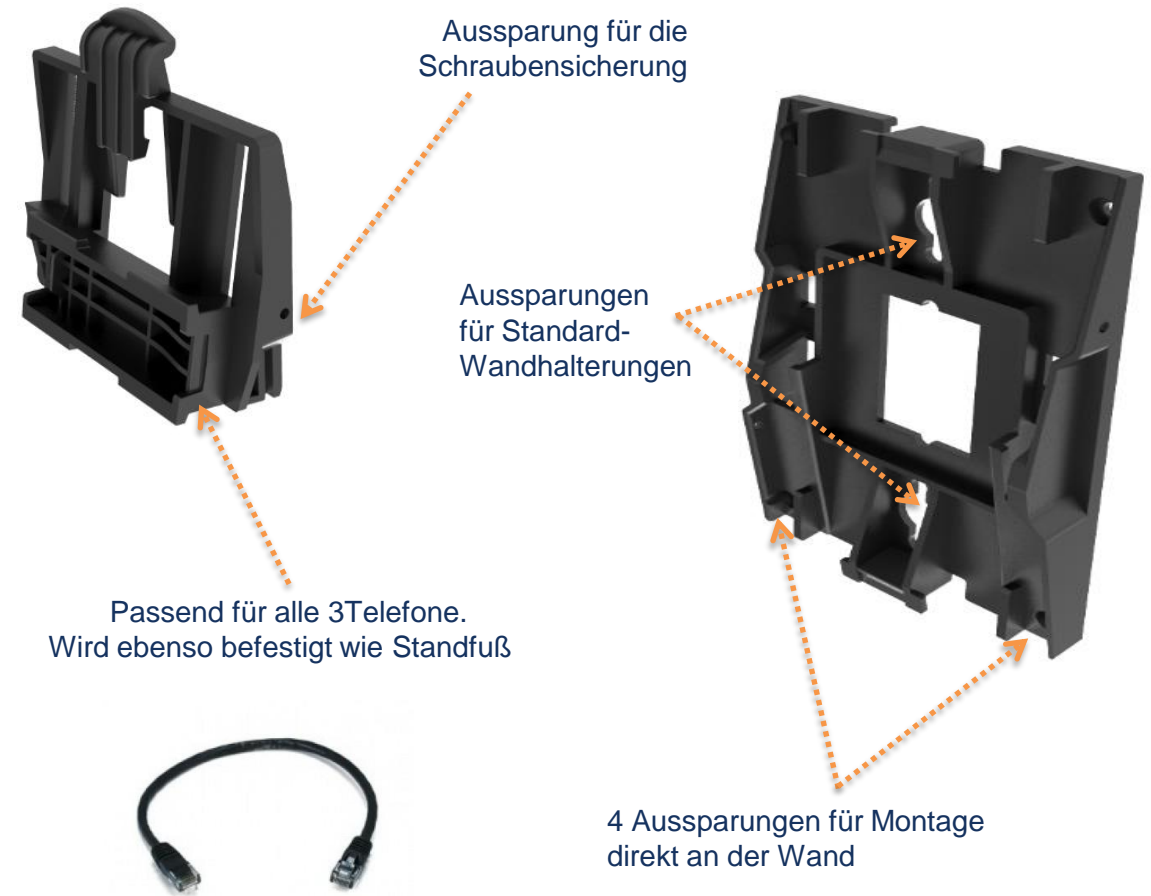


Standfuß für 6920, 6930  
und 6940

Integrierte  
Kabeldurchführung

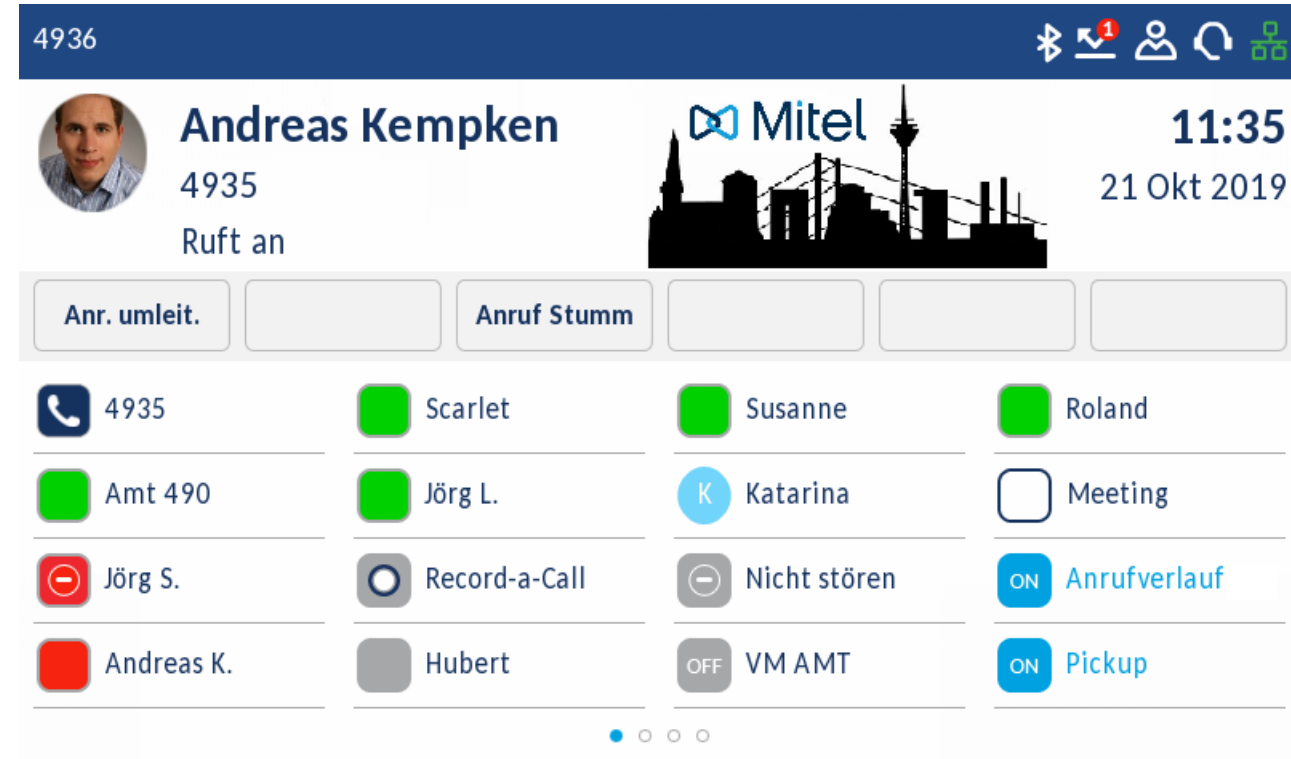
# Wandmontagesatz

- Einheitlicher Wandmontagesatz für die Modelle 6920, 6930 und 6940
- Einfache Installation der beiden Komponenten dank Einsteckmechanismus
- 2-stufige Neigungsverstellung ( $10^\circ / 20^\circ$ )
- Befestigung an Standard-Wandhalterung für Telefone möglich
- Befestigung direkt an der Wand möglich
- Schraubensicherung als Diebstahlschutz
- Inklusive kurzem Ethernet-Kabel



# MiVoice 6900 IP Phone

- **Namenwahl** aus
  - Persönliche Kontakten.
  - Kontakten von Mobilendgerät ,wenn gekoppelt mit MiVoice 6930, 6940 IP Phone.
  - Integriertem MiVB oder LDAP Verzeichnis.
- **Picture ID / Avatars** (aus MiCollab) bei
  - ankommenden Anrufen,
  - Direktwahltasten,
  - Anruflisten,
  - Verzeichnis.
- Separater Rufton für **externe / interne** Anrufe
- Import (über MiVB) **firmeneigener Bilder** für
  - Bildschirmschoner (max. 3 Bilder und nur pro Serie).
  - Hintergrund im Ruhezustand (1 Bild und nur pro Serie).



# Alleinstellungsmerkmal – Mobiltelefonintegration

- **Neue Familie von „Mobile First“-Tischtelefonen**

- Jeder besitzt ein Mobiltelefon und die meisten auch ein Tischtelefon – **zwei vollkommen getrennt voneinander arbeitende Kommunikationsgeräte**

- Mitel **schließt die Lücke** bei der 6900 Familie mit der **Integration von Mobilgeräten**

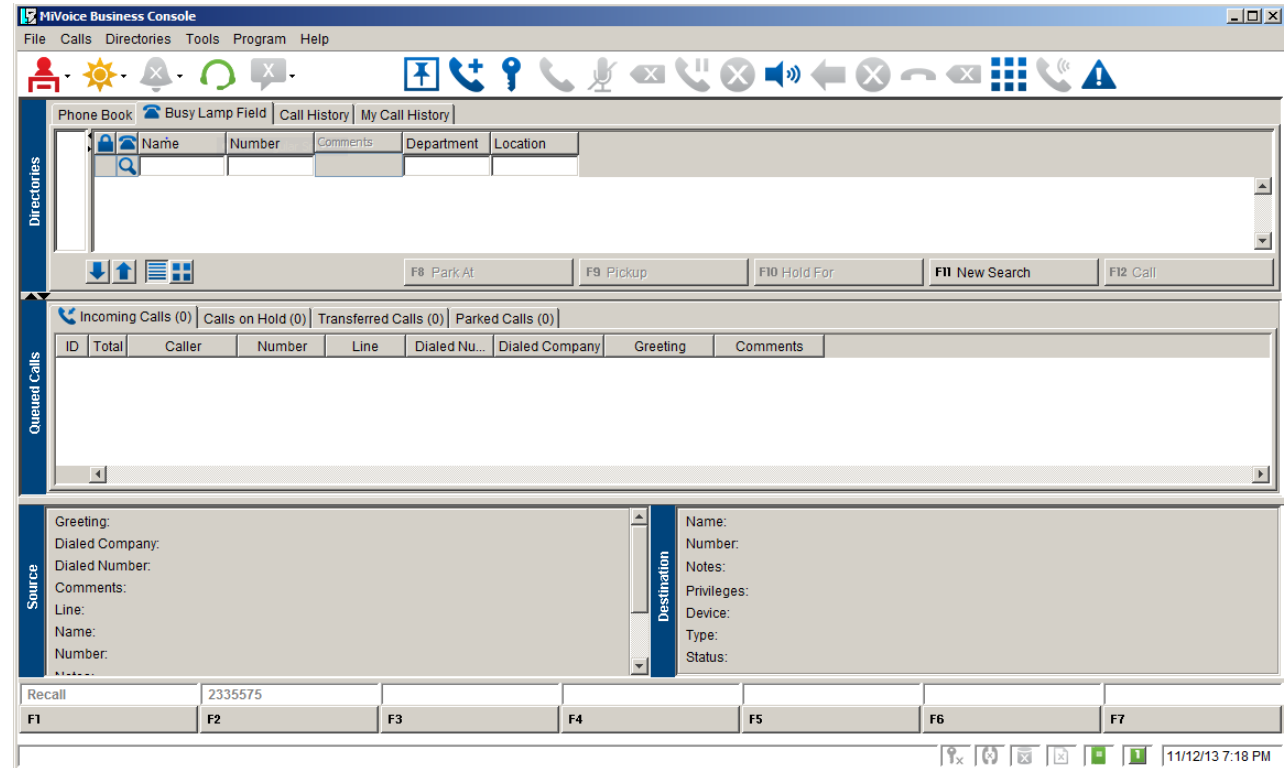
- Kein Hantieren mit dem Mobiltelefon im Büro – **Abwicklung von SIP- und Mobilfunkanrufen über das Tischtelefon**
- Die **ausgezeichnete Audioqualität** und das **ergonomische Design** des Tischtelefons bieten auch bei **Anrufen über ein Mobiltelefon** höchsten Sprechkomfort
- Anrufe können nahtlos **vom Mobil- auf das Tischtelefon gelegt werden** und umgekehrt
- Kontakte auf dem Mobiltelefon werden automatisch mit dem Tischtelefon synchronisiert – **alle Kontakte auf beiden Geräten**
- Mobiltelefone können einfach **am Tischtelefon im Büro geladen** werden

Mobilgeräteintegration



# MiVoice Business Console

- Die MiVoice Business Console ist ein PC basierter Abfrageplatz mit typischen Vermittlungsfunktionen und hat
  - intuitive und anwenderfreundliche grafische Benutzeroberfläche,
  - integrierte Besetztanzeige,
  - Funktions-Icons zur schnellen Bearbeitung von Anrufen,
  - Anruf annehmen / auflegen am schnurlosen und schnurgebunden Headset (Jabra (keine Bluetooth) / Plantronics)
  - Funktionstasten (F1-F12) mit vordefinierten Merkmalen,
  - Anrufprioritäten festlegen, Anruflisten,
  - E-Mail initiieren mit Mausklick rechts,
  - Warteschlangenanzeige mit Hinweis bei Schwellwertüberschreitung,
    - für ankommende, weitergeleitete und geparkte Anrufe.





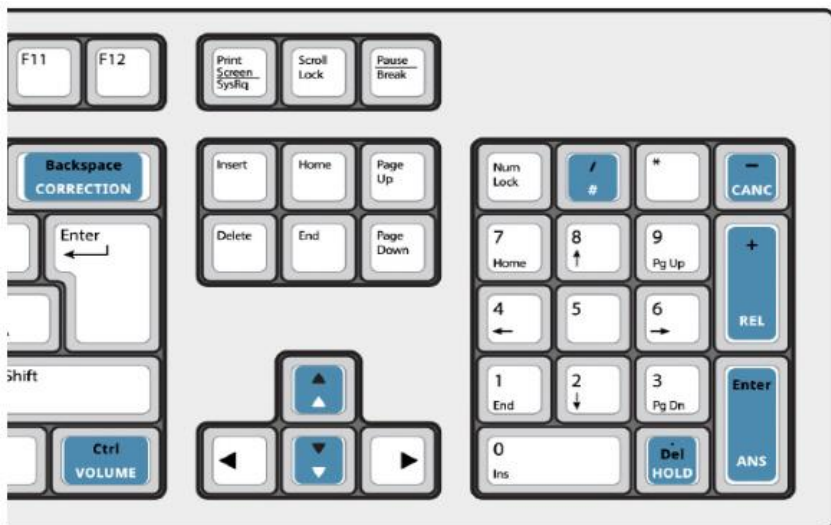
# MiVoice Business Console

- MiVoice Business **Console** erfordert folgende Komponenten
  - einen Windows PC mit
    - Microsoft Windows 7 (32/64 bit),
    - Windows 8 (32/64 bit), 8.1 (32/64 bit),
    - Windows 10 (32/64 bit),
  - eine USB-Sprechgarnitur oder einen USB-Telefonhörer
  - eine übliche Tastatur mit numerischem Tastenfeld



# MiVoice Business Console
















- Managen von Anrufen über Tasten
  - Das numerische PC-Tastefeld kann für die meisten Aufgaben zur Anrufabwicklung verwendet werden.



Taste	Funktion
<b>CANC</b> (Taste -)	Anruf abbrechen
<b>REL</b> (Taste +)	<a href="#">Anruf weiterleiten oder freigeben</a>
<b>ANS</b> (Eingabetaste)	<a href="#">Anrufe annehmen</a>
<b>HOLD</b> (. Taste Entf)	<a href="#">Anruf auf Halten setzen</a>
<b>#</b> (Taste /)	Verwendet für den Funktionszugriff oder als Befehle bei der Interaktion mit einem Voice-Mail-System.
<b>*</b>	Wie oben.
<b>0-9</b>	<a href="#">Nummern wählen</a>
<b>CORRECTION</b> (Rücktaste)	Löschen/Korrigieren von Ziffern
<b>Lautstärke + ▲ oder ▼</b> (Strg-Taste)	<a href="#">Einstellen der Ruftonlautstärke</a> und <a href="#">Einstellen der Lautstärke der Sprechgarnitur bzw. des Hörers</a>
<b>Nach-oben-Pfeil ▲</b>	Erhöhen der Lautstärke
<b>Nach-unten-Pfeil ▼</b>	Verringern der Lautstärke

# MiVoice Business Console

- Managen von Anrufen über Icons (Schaltflächen)
  - Die Schaltflächen der Anrufabwicklung sind kontextabhängig.

Schaltfläche	Name	Bedeutung
	Beantworten	Eingehenden Anruf
	Stummschalten	Drücken, um den A  = Stummschalte  = Stummschalte
	Töne	Es können bei der E  = Töne aus  = Töne ein
	Halten	Setzt einen Anruf auf Halten.
	Voice-Mail	Leitet einen Anruf an Voice-Mail weiter.
	Pager	Greift auf eine Einrichtung für Personenruf zu, um Ankündigungen bekannt zu geben.
	Wiederherstellen	Ruft den letzten weitergeleiteten Anruf ab.
	Abbrechen	Anruf im aktiven Quell- oder Ziel-Bereich abbrechen oder Verbindung trennen
	Version	Freigabe des Anrufs. Teilnehmer im Bereich "Quelle" und "Ziel" werden zusammen übertragen.
	Korrektur	Korrektur von gewählten Ziffern
	Tastenfeld	Öffnen Sie das Tastenfeld-Fenster, um mit der Maus zu wählen und Anrufe abzuwickeln.



# Mitel SIP-DECT

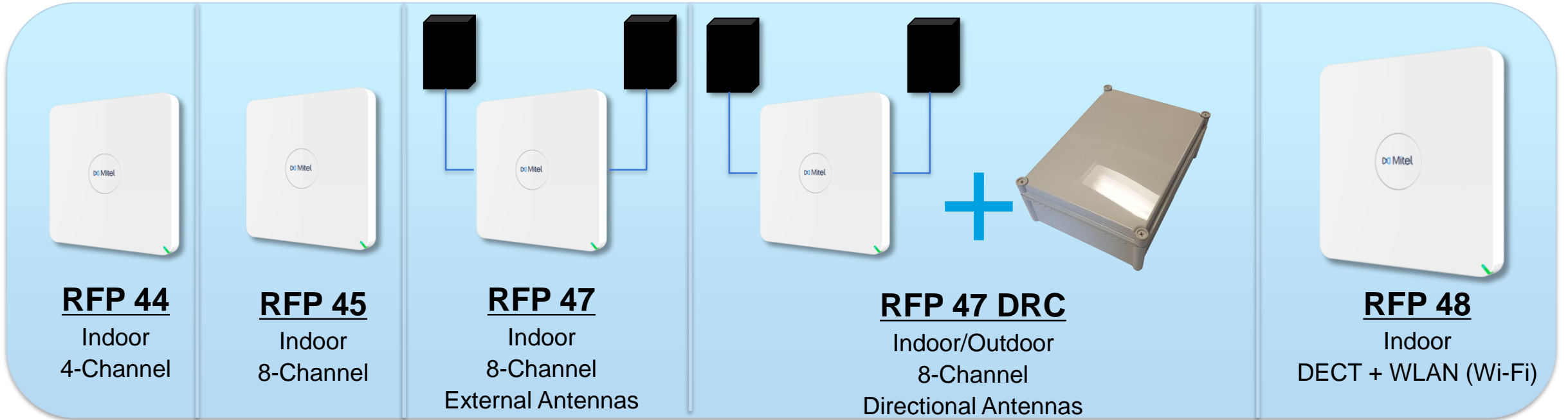
- Mitel SIP-DECT R8.1

- Kompatibel ab **MiVoice Business R7.2 SP1**
- Ist eine Enterprise Wireless Netzwerk Lösung basierend auf DECT Technologie.
- SIP-DECT ist skalierbar und für alle Unternehmensgrößen geeignet
  - **Mittlere** Installation mit bis zu
    - 256 Basisstationen und 512 Mobilteilen
  - **Große** Installationen als Linux Server oder VMware Lösung für bis zu
    - 4.096 Basisstationen und 10.000 Mobilteilen.



# SIP-DECT RFP 4x Base Station Models

## RFP4x MODELS



## RFP4x ACCESSORIES



# Mitel SIP-DECT

## Mitel 612 DECT Phone

Basic  
Schutzklasse IP 50



### Mitel 612 DECT Phone

- Vollduplex Freisprechen
- 44 Klingel-/Signaltöne
- Headset Anschluss
- Privates Telefonbuch mit 200 Kontakten
- Anruflisten
- 3 programmierbare Tasten, 10 Direktwahlziele
- Umgebungsgeräuschfilter
- Sturzbeständigkeit aus 1,5 Meter Höhe nach DIN EN 60068-2-32



## Mitel 622 DECT Phone

Standard  
Schutzklasse IP 50



Lautstärke / Funktionen  
(3 Tasten)

Farbdisplay  
Hintergrundbeleuchtet

3 Softkeys

Lautsprecher

Navigation

1 Hotkey (programmierbar)  
(nur Mitel 622 DECT Phone /  
Mitel 632 DECT Phone)

### Mitel 622 DECT Phone

- Vibration
- Audioprofile
- Bluetooth
- 7 programmierbare Tasten
- 10 Direktwahlziele

### Mitel 632 DECT Phone

- Alarmsensor für Lage- und Ruhealarm
- Notruftaste
- 9 Lautstärkelevel (1 sehr laut)

## Mitel 632 DECT Phone

Industrie  
Schutzklasse IP 65



Notruftaste





# MiCollab Produktübersicht

# MiCollab

Zusammenführung von Werkzeugen für Kommunikation und Zusammenarbeit, um die Art und Weise zu **vereinfachen**, wie Mitarbeiter **kommunizieren, zusammenkommen und Informationen austauschen**



# Mitel MiCollab – Nie dagewesene Produktivität im gesamten Unternehmen



# Mitel MiCollab – Alles an einem Ort

Entwickelt, um die täglichen Interaktionen effektiver und effizienter zu gestalten



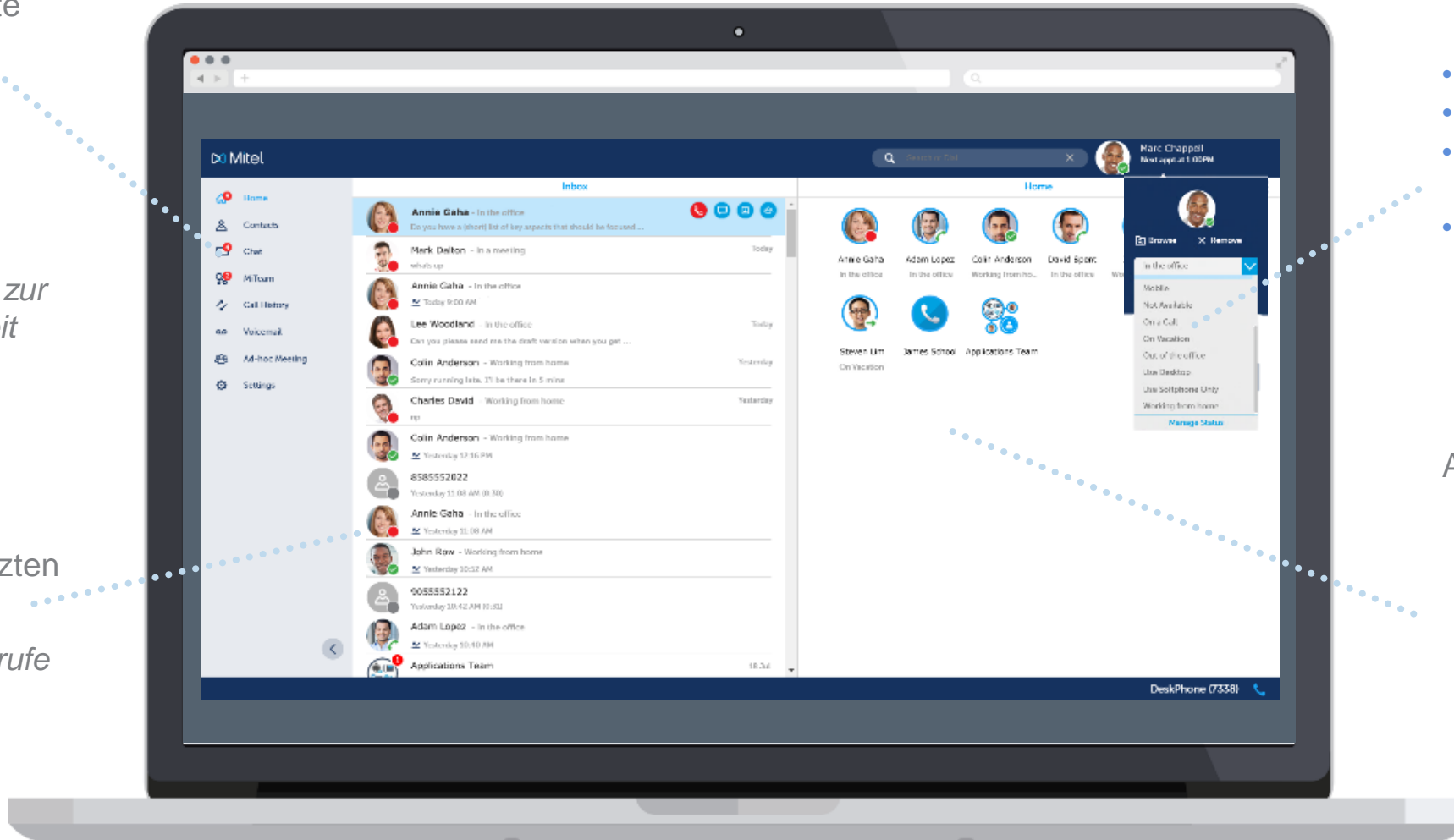
- ✓ Sprachkommunikation
- ✓ Messaging mit Einzelpersonen / Gruppen
- ✓ Ad-hoc- / teambasierte Zusammenarbeit
- ✓ Softphone / Videoanrufe
- ✓ Präsenzinformationen / dynamischer Status
- ✓ Kontakt- / Gruppenverzeichnis
- ✓ Anrufverlauf / Visual Voicemail
- ✓ Integration in Microsoft Outlook 2013

Schnellzugriff auf UC-Funktionen im Menü auf der linken Seite

- Kontakte
- Chat
- Virtuelle Arbeitsbereiche
- Anrufverlauf
- Voicemail
- Ad-hoc-Sitzung zur Zusammenarbeit

Persönliches Dashboard mit letzten Aktivitäten

- Entgangene Anrufe
- Chats
- Voicemails
- Teamaktivität



Einstellen von Optionen für Interaktionen und Anrufweiterleitung

- Präsenzanzeige
- Anrufweiterleitung
- Verfügbarkeit für Anrufe
- Kalenderbenachrichtigungen

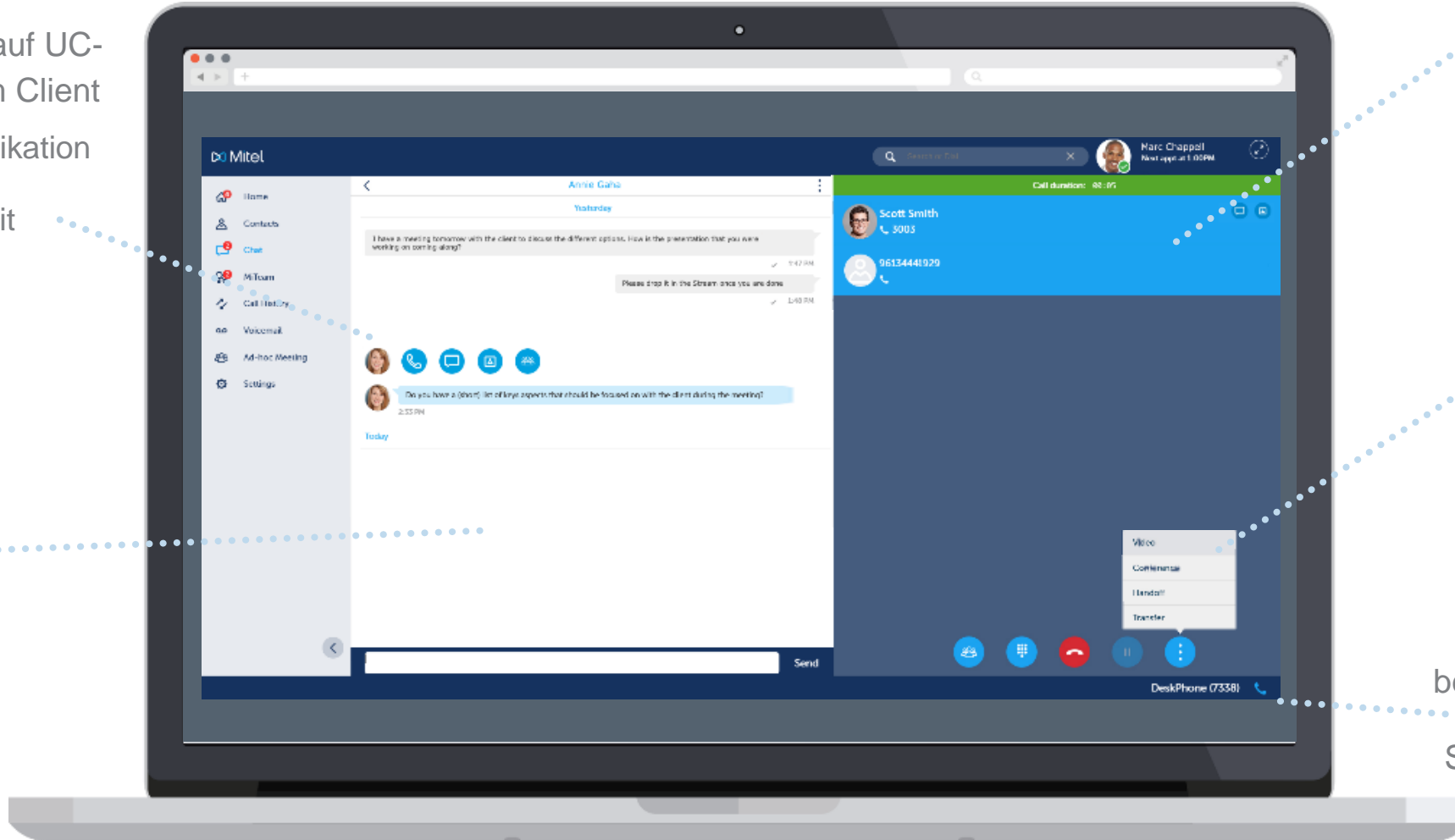
Anpassbare Startseite für Schnellzugriff auf häufig verwendete Elemente:

- Kontakte
- Webseiten
- Kurzwahlen
- Gruppen
- Arbeitsbereiche

Einfacher Zugriff auf UC-Kernfunktionen im Client

- Sprachkommunikation
- Chat
- Zusammenarbeit

Jederzeit für Kollegen erreichbar – auch unterwegs



Verwalten und Abwickeln mehrerer Anrufe

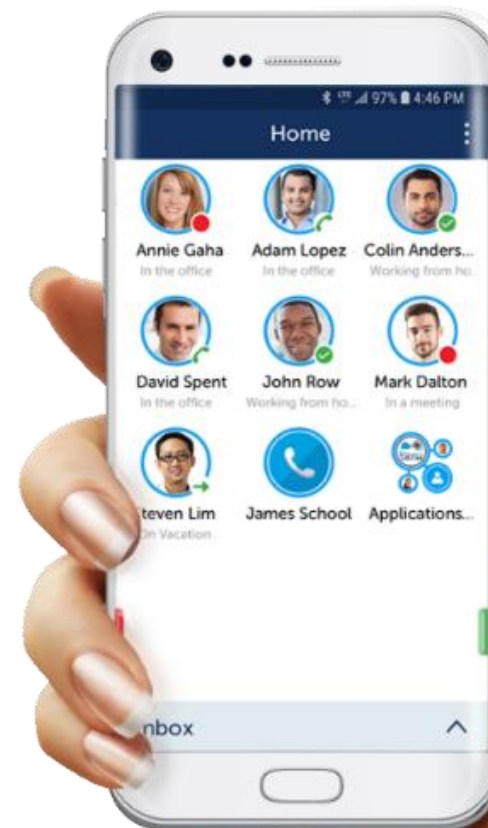
Zugriff auf zusätzliche Funktionen per Rechtsklick

Auswahl des bevorzugten Geräts für die Sprachkommunikation

# Mitel MiCollab – Mobil, wenn Sie es sind

Zusammenführung von Funktionen für UC und Mobilfunk-/Festnetztelefonie für ein verbessertes Benutzererlebnis unterwegs

- ✓ Sprachkommunikation / Messaging
- ✓ Erreichbarkeit unter der Büronummer
- ✓ Anrufübergabe zwischen Geräten
- ✓ Softphone ohne VPN
- ✓ Teambasierte Zusammenarbeit
- ✓ Teilnahme an Ad-hoc-Besprechungen per Fingertipp
- ✓ CTI-Steuerung über Mobilgeräte-Client
- ✓ BYOD / Einrichten des Clients mittels QR-Code



Steuerung des  
Tischtelefons aus der  
Ferne

- *Tätigen von Anrufen*
- *Weiterleiten von Anrufen*
- *Telefonkonferenzen*

Informationen zur  
Präsenz und  
Verfügbarkeit von  
Kollegen

Zugriff auf  
Unternehmenskom-  
munikation und  
sicheres Messaging



Erweiterte FMC-  
Funktionen für mehr  
Mobilität

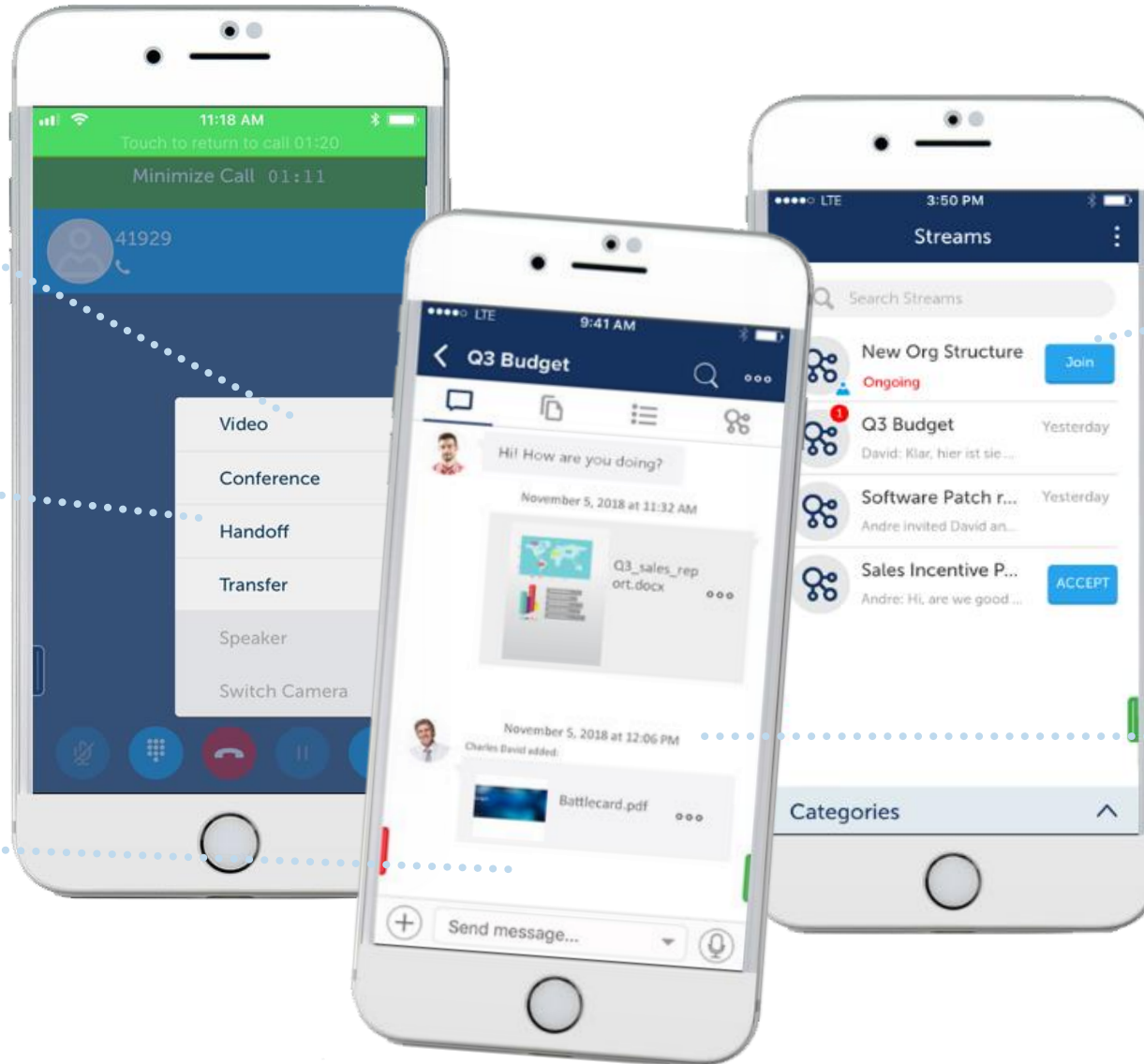
- *Anrufübergabe*
- *Durchstellen*

SIP-Softphone  
für Anrufe via  
Wi-Fi

Erweitern eines internen Sprachanrufs um Funktionen für Videokommunikation für ein Gespräch von Angesicht zu Angesicht

Abwickeln von Anrufen wie mit dem Tischtelefon

Zugang zum virtuellen Arbeitsbereich auf Mobilgeräten und Computern



Teilnehmen an Besprechungen in Echtzeit mit visueller Ankündigung

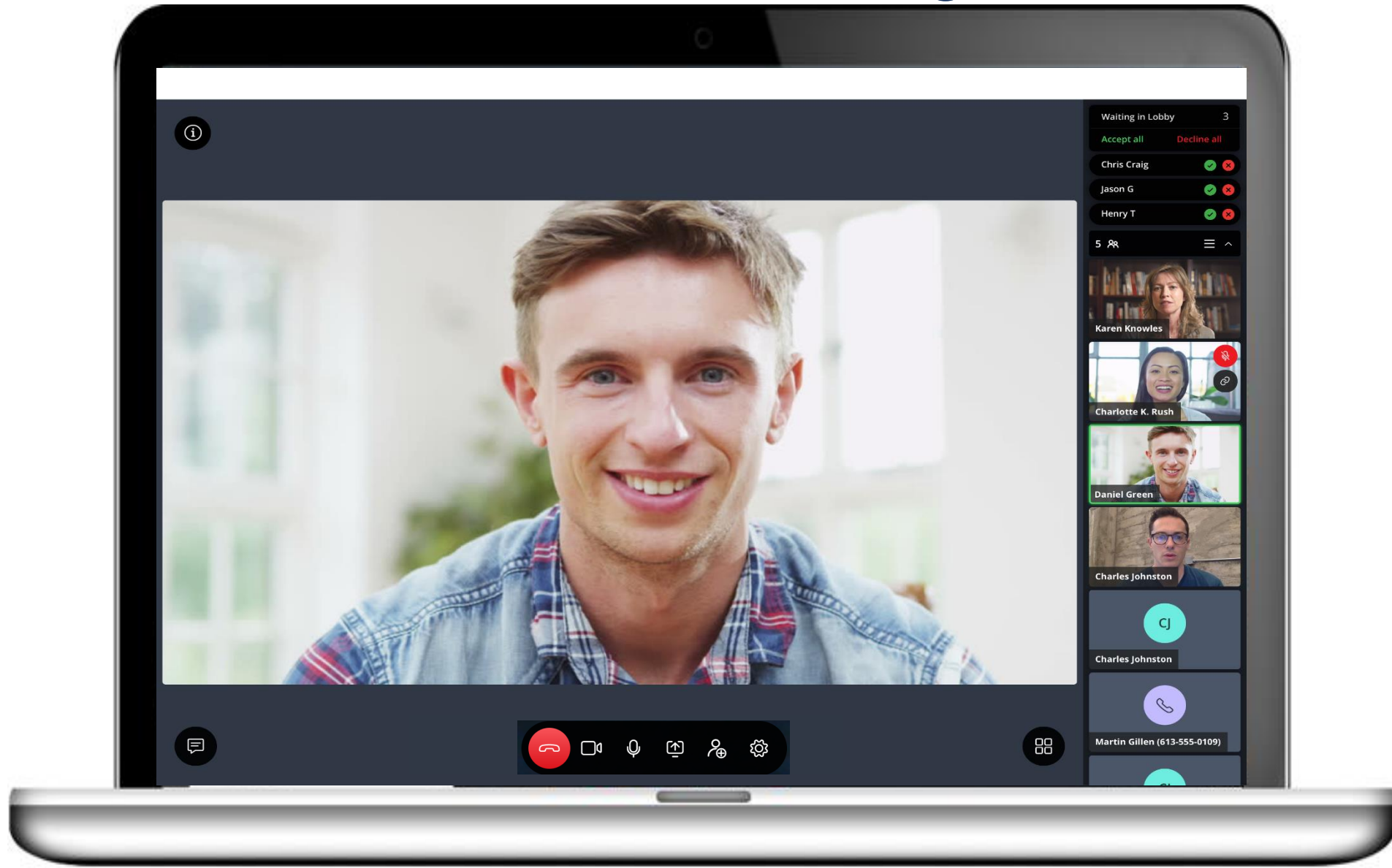
Teilen, Diskutieren und Zuweisen von Aufgaben in einer zentralen Anwendung

# MiTeam Meetings





# MiTeam Meetings



# MiTeam Meetings

Vernetzung von Teams

Permanenter, virtueller Arbeitsbereich

Interaktionen von Angesicht zu Angesicht

Optimierte Kommunikation

Produktivere Besprechungen

Effektiveres Arbeiten



Nahtloser Übergang von Chat zu Video

Persistente Chat-Protokolle

Datei-/Bildschirmfreigabe

Gästebereich

Dokumentenarchive

Intuitive Benutzeroberfläche

Das volle Potenzial von Besprechungen ausschöpfen



Durch die Kommunikation von Angesicht zu Angesicht wird die Kluft zwischen lokalen und externen Mitarbeitern überbrückt.



16 Videokacheln / 100 Teilnehmer

Stärkeres Gemeinschaftsgefühl im Team

Ein Gesicht zu jedem Namen

Einbindung externer Mitarbeiter

Erkennen der Mimik / Aufmerksamkeit

Gemeinsamer Beschluss von Aktionen

Zugangskontrolle über den Gästebereich



# Fokussiertere, effektivere Besprechungen dank videobasierter Zusammenarbeit

**Kürzere Besprechungen, effizientere Zusammenarbeit, zeitnahe Entscheidungen.**

**82 %** BESCHÄFTIGEN SICH WÄHREND EINER VIDEOKONFERENZ WENIGER MIT ANDEREN DINGEN

BESSERE  
KONZENTRATION

**89 %** DENKEN, DASS PROJEKTE ODER AUFGABEN DURCH VIDEOKOMMUNIKATION SCHNELLER ABGESCHLOSSEN WERDEN

HÖHERE  
EFFIZIENZ

**87 %** FÜHLEN SICH DURCH VIDEOBESPRECHUNGEN STÄRKER EINGEBUNDEN

HÖHERE  
LEISTUNGSFÄHIGKEIT

**98 %** BERICHTEN VON EINER SCHNELLEREN UND INTENSIVEREN VERNETZUNG MIT ANDEREN

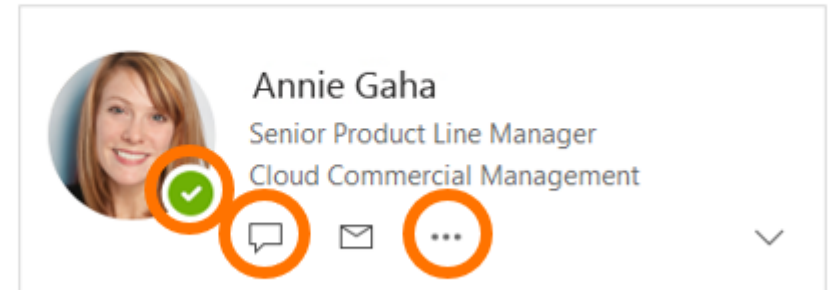
ENGERE  
BEZIEHUNGEN



# Microsoft Solution Integration: MiCollab and Outlook

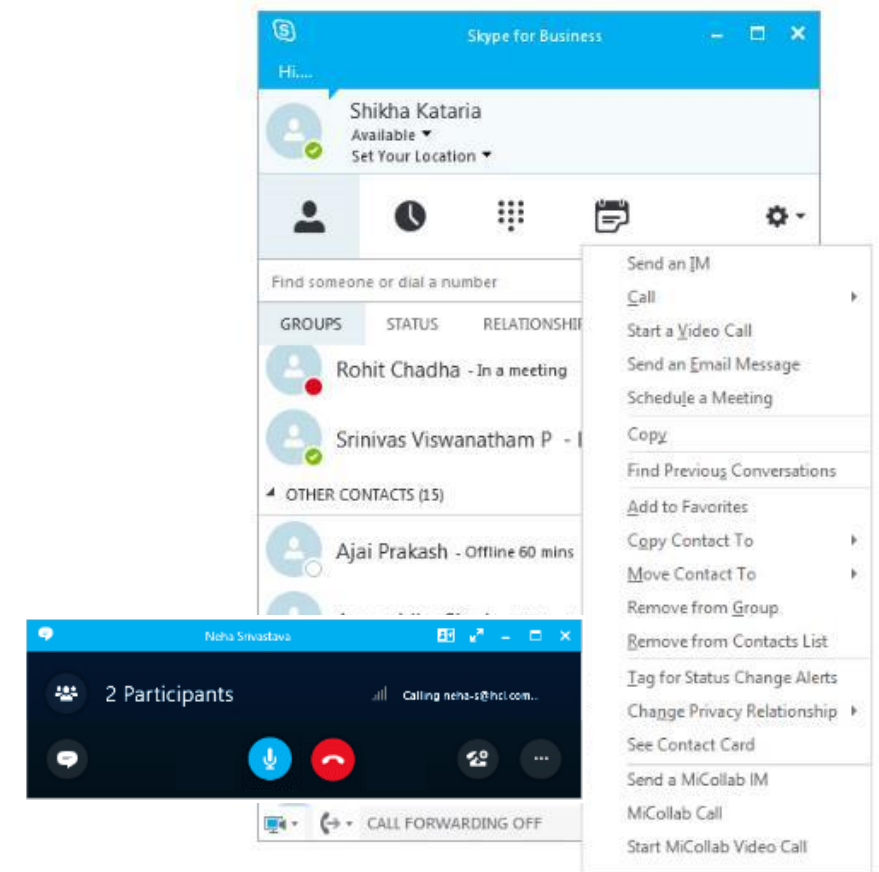
## Enhanced connections experience with MiCollab + Outlook

- **Contact Sync** – Import Outlook contacts into MiCollab contacts
- **Email** – Start emails from within MiCollab contacts
- **Calendar Sync** – Change MiCollab status based upon calendar availability
- **Contact Card Integration** – Links MiCollab functions within Outlook Contact cards
  - Click-to-call capability
  - Presence & availability (voice / IM)
  - Click-to-IM / Chat



# Integrationsmöglichkeiten – MiVoice for Skype for Business

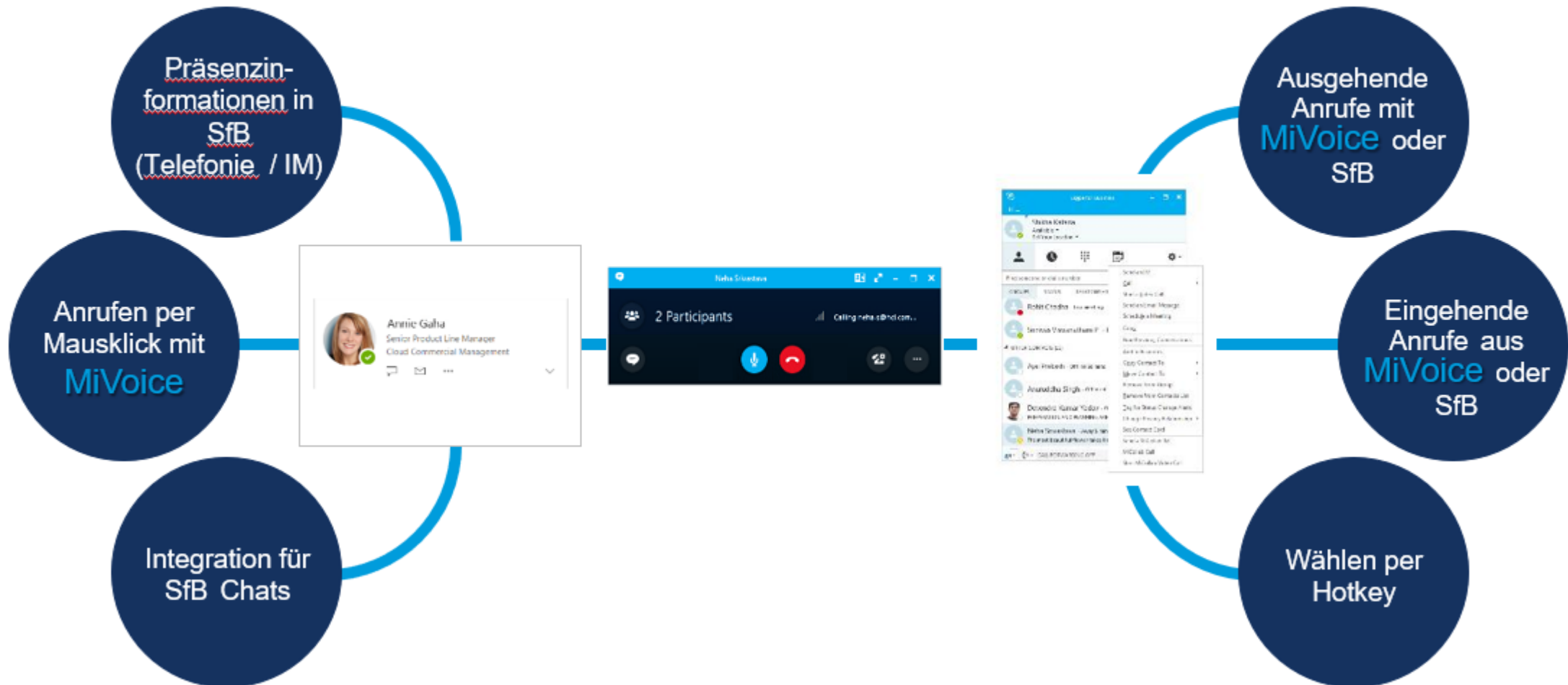
- Neue unauffällige Integration in Skype for Business
  - *Umfassende Integration in den Client mit dem aus Skype for Business bekannte Aussehen und Verhalten*
  - *Einheitliches Benutzerverzeichnis*
  - *Wählen aus Outlook und Verwenden der URL-Syntax mit „callto:“*
- Neues Basispaket zur Vereinfachung von Bestellungen in CPQ
  - *Das Paket umfasst ein Softphone und die zugehörige Lizenz für MiVoice Call Server (keine Lizenzen für MiCollab AMC)*



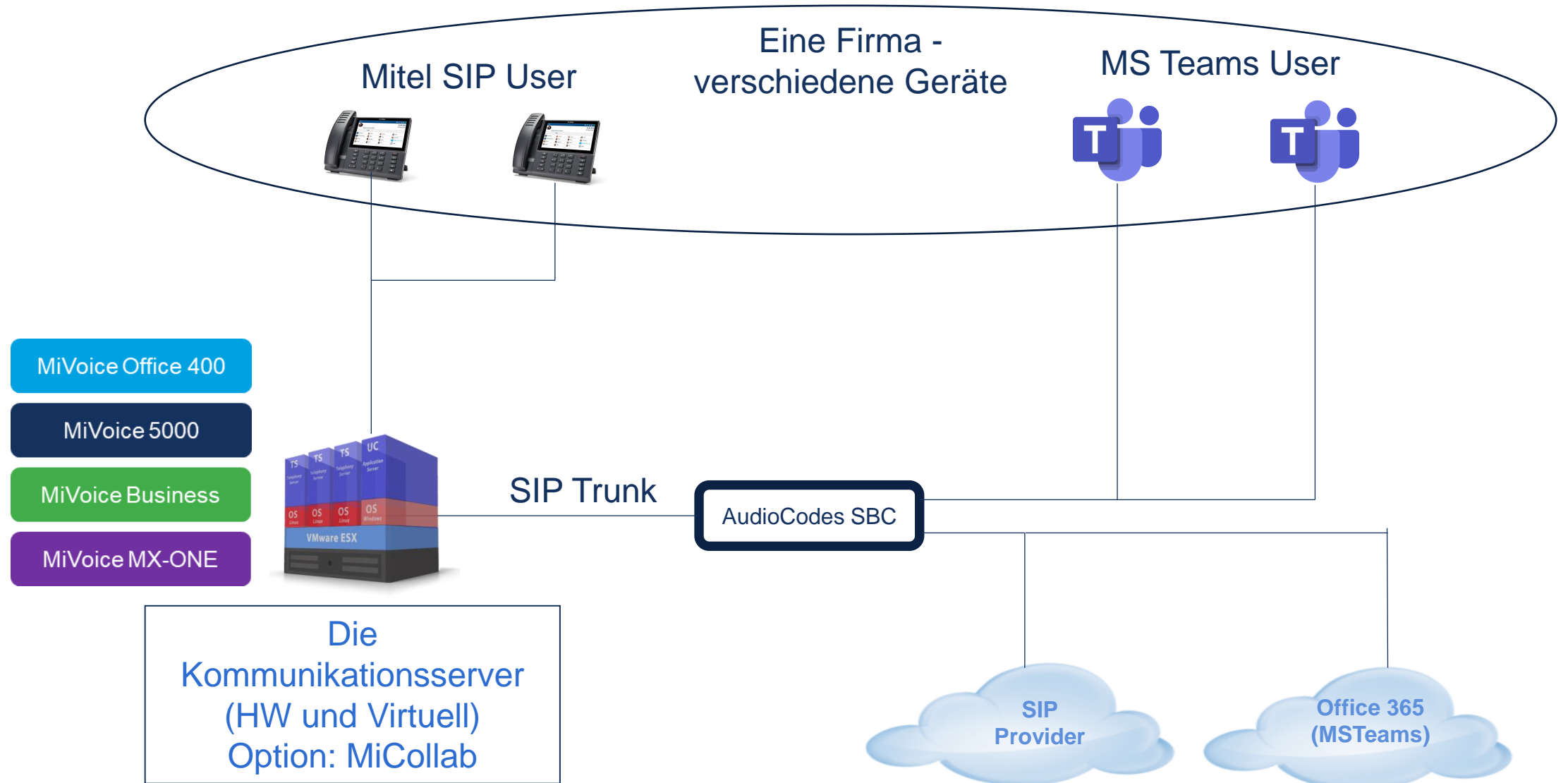
MiVoice for Skype for Business wird mit SP1 für Version 8.1 bereitgestellt

# Informationen zur Umsetzung

## Bereitstellung von MiVoice Funktionen in Microsoft Skype for Business (SfB)



# MS Teams Integration - Network Topology





# Integration Microsoft Teams

MiVoice Office 400, MiVoice 5000, MiVoice Business, MiVoice MX-ONE und MiVoice Connect sind für Microsoft Teams zertifiziert  
Benötigt AudioCodes SBC



# Microsoft Teams - Kosten

---

- **Office 365 Enterprise Abonnement**

- E1 Plan + Phone System Add-On: 6,70 € pro User/Monat
- E3 Plan + Phone System Add-On: 19,70 € pro User/Monat
- E5 Plan (Phone System bereits inkl.): 34,40 € pro User/Monat

- **Phone System (€6,45/User/Monat)**

- Mit Telefonsystemlizenzen kann ein Benutzer Anrufe entgegennehmen und weiterleiten. Von Teams nach Teams. **Bestandteil von E5 Plan!**

- **Audio Conferencing (€3,45/User/Monat)**

- Team Meeting mit PSTN Einwahlnummer für Moderatoren. **Bestandteil von E5 Plan!**

- **Calling Plan (€10,12/User/Monat Inland, €20,24/User/Monat Inland + International)**

- Mit Calling Plan-Lizenzen können Benutzer ausgehende Anrufe mit Microsoft als Sprachanbieter tätigen. 1200 Freiminuten für Inland & 600 Freiminuten für Ausland

Preise verstehen sich zzgl. MWST

Quelle: Internetrecherche (Microsoft, Deutsche Telekom)



# MiContact Center Business

Für MiVoice Business

# Fortschrittliche Contact-Center-Lösungen

## Einfach

Weniger Tools, besser vernetzt, benutzerfreundliche Anwendung und Integration von CRM-Systemen

## Intelligent

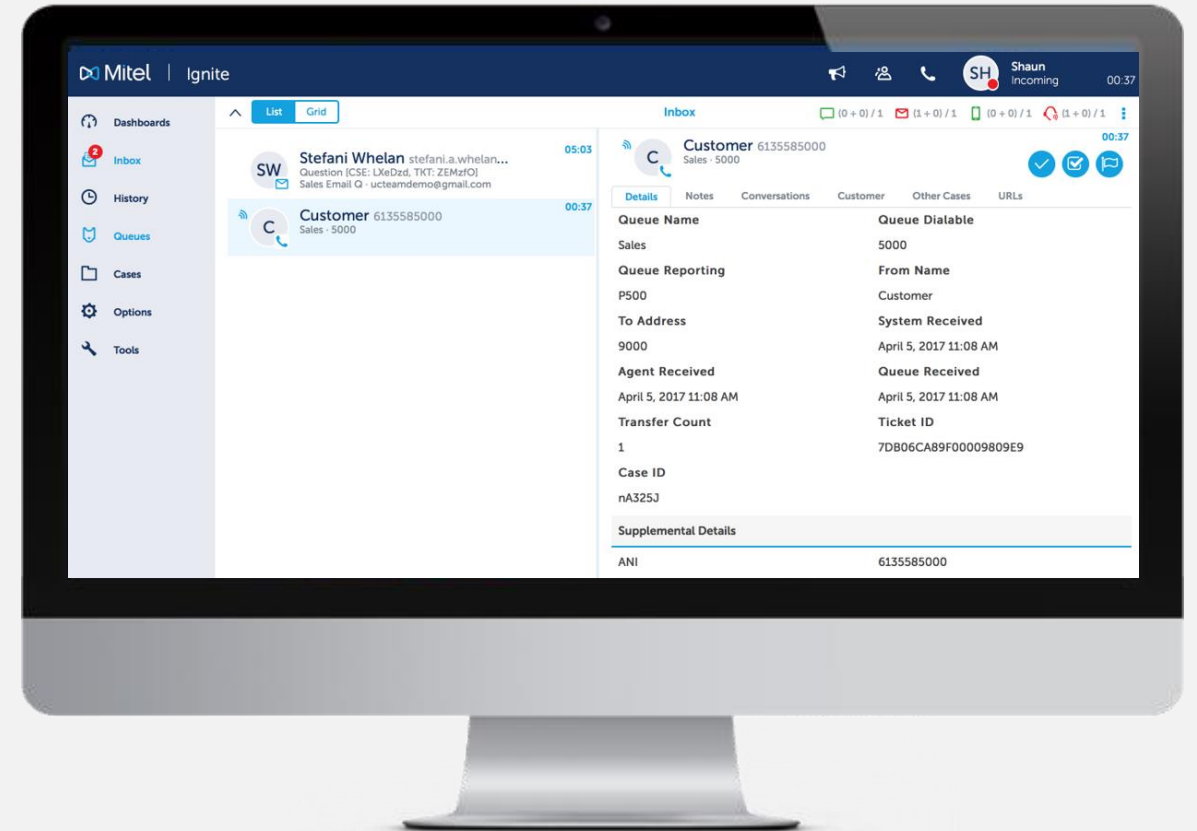
Fundierte Entscheidungen über alle Ebenen der Organisation hinweg

## Agil

Bedarfsgesteuerte Skalierbarkeit für ständige Verfügbarkeit – immer und überall

## Zukunftssicher

Unterstützung für Chatbots, SMS, Technologien rund um NLU, KI, maschinelles Lernen usw



# MiContact Center Business - Funktionen

- Datengestütztes, kompetenzbasiertes Omnichannel-Routing
- Kommunikation über Telefon, Chat, SMS, E-Mail, Fax, soziale Medien und Drittanbieterlösungen
- IVR mit Self-Service-Funktionen
- Spracherkennung und Text-to-Speech
- Virtual Agent und Agent Assist auf Basis von Google Cloud Contact Center AI
- Informationen zur voraussichtlichen Wartezeit und Position in der Warteschlange mit Anzeige auf der Website
- Werkzeug zur grafischen Gestaltung von Arbeitsabläufen
- Anpassbare Echtzeit-Dashboards
- Werkzeuge für die Erstellung von vorlagenbasierten und benutzerdefinierten Verlaufsberichten
- Webbasierte Schnittstelle für Agenten
- Fallverwaltung über alle Kanäle hinweg
- Wählfunktionen für ausgehende Anrufe und Messaging
- Geplante und spontane Rückrufe
- Instant Messaging für Agenten und Supervisoren
- Funktionen für stille Überwachung und Aufschalten
- Anruf- und Bildschirmaufzeichnung
- Funktionen für Qualitätsmanagement, Coaching und Lernen
- Workforce Management
- Sprach- und Desktop-Analysen
- Möglichkeit für die standardmäßige und benutzerdefinierte Integration in CRM-Systeme



# Google Cloud + Mitel®

## Ausfallsicherheit



Geschwindigkeit



Betriebszeit



Sicherheit

## Funktionsumfang



Globale Präsenz



Skalierbarkeit



Compliance

## Innovation



Künstliche  
Intelligenz (KI)



Chatbots und NLU



Analysen



# MiContact Center Business – eine vollständige Lösung



# MiContact Center Business - Überblick

- Den Kern von MiContact Center Business bildet eine **Vielfalt von Werkzeugen** für Reports und Echtzeit-Überwachung, mit denen Unternehmen
  - in Echtzeit schnell auf sich **ändernde Anforderungen** reagieren können.
  - Leistungsstufen eines Contact Centers erkennen und diese Informationen an andere weiterleiten können.
  - **Agenten coachen** und motivieren können, um für einen effektiven Service zu sorgen und ihre Fertigkeiten stets weiter zu entwickeln.
  - ihre Lösungen für einen **guten Kundenservice** einfach verwalten, konfigurieren und administrieren können.

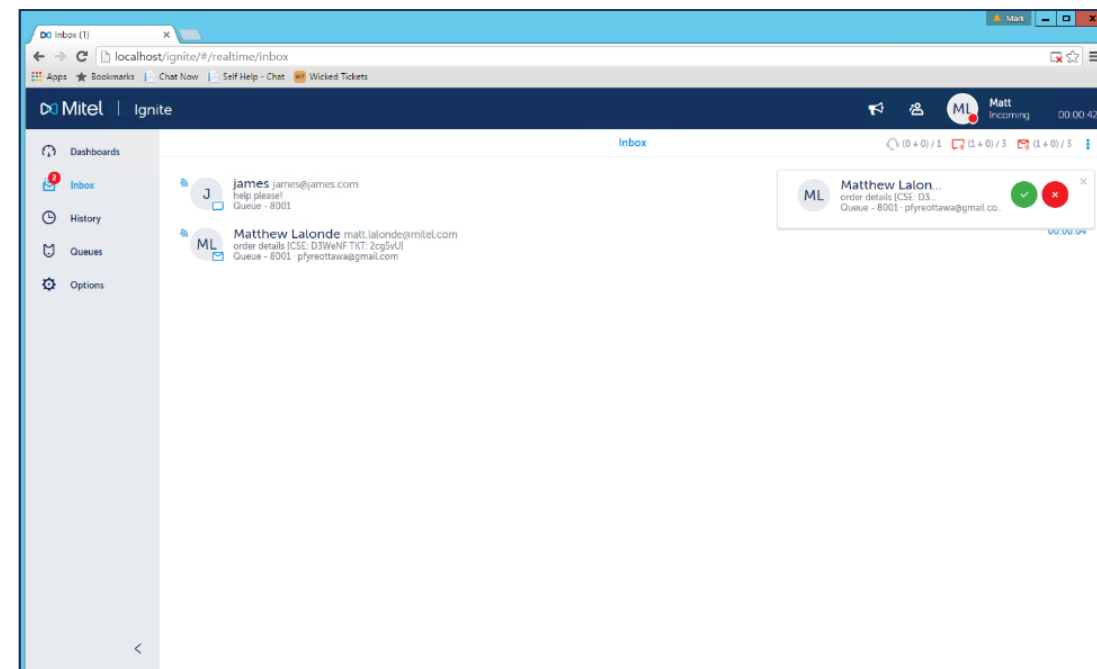


*Starke Servicestufen schaffen und die Kosten unter Kontrolle halten*



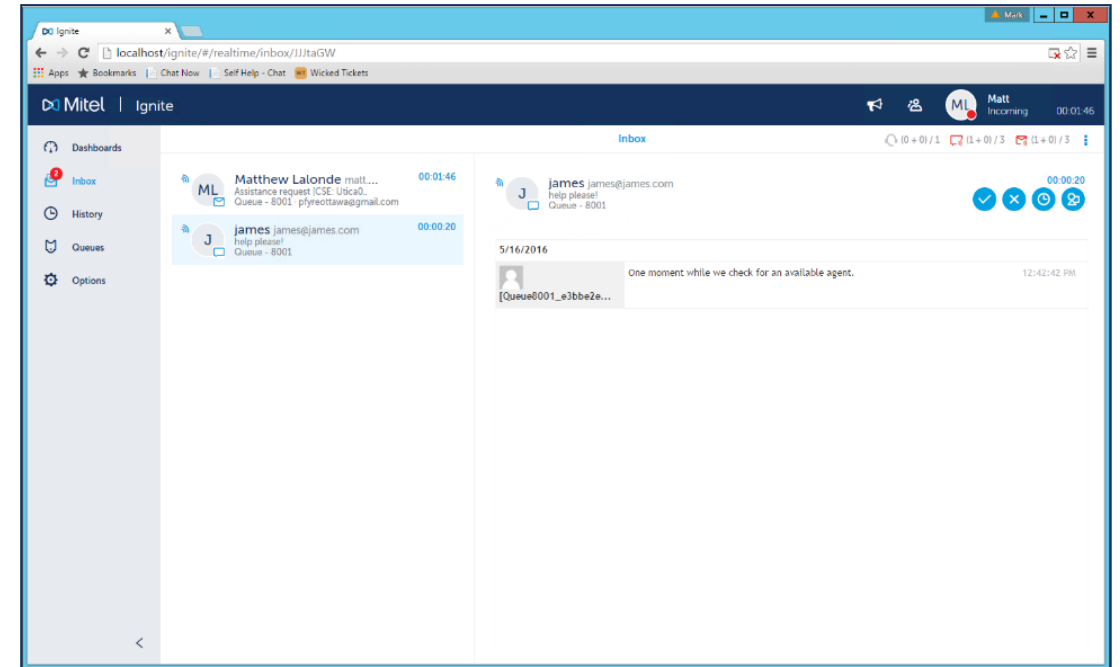
# MiContact Center Business – Agent Ignite Web

- Mitel **Ignite Web Client Agent**
  - Neue **browserbasierte Agentenschnittstelle** in mit Unterstützung der gängigsten Webbrowser.
    - Chrome, Firefox, IE, Safari.
  - **Vollständige Multimedia Unterstützung** (E-Mail, Web Chat und SMS) einschließlich Interaktionsänderung (vom Gespräch zur E-Mail, von SMS zum Gespräch).
  - **Einheitliche Sprachqualität** unabhängig vom Medium.
  - **Präsenzanzeige** und Unterstützung von grundlegenden Telefonie Merkmale (Anruf annehmen, auflegen, halten, zurück aus halten, verbinden ohne Ankündigung).
  - Anzeige von Workflow Daten in der Benutzeroberfläche des Agenten.



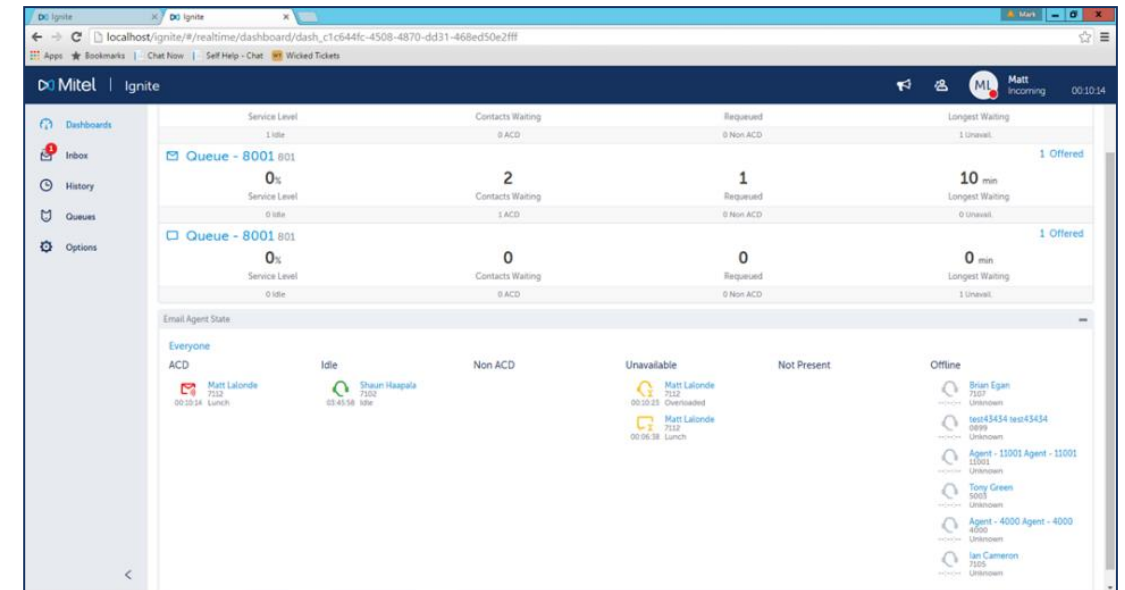
# MiContact Center Business – Agent Ignite Web

- Mitel **Ignite Web Client** Agent
  - Heranholen von Anrufen aus der Warteschlange.
  - Dashboards für die **Echtzeitanzeige** statistischer Daten von Mitarbeitern, Agenten und Warteschlangen.
  - **Automatisches Einstellen** in die Warteschlange anhand von E-Mail Signaturen.
  - Möglichkeit zur Einbindung vorgefertigter Antwortvorlagen.
  - Anzeige von Kontaktinformationen und/oder **CRM-Daten** bei Screen PopUp.
  - Unterstützung für **Agentenfunktionen**, An- / Abmelden, Besetztstellen (MKB = make busy), DND (do not disturb), usw.



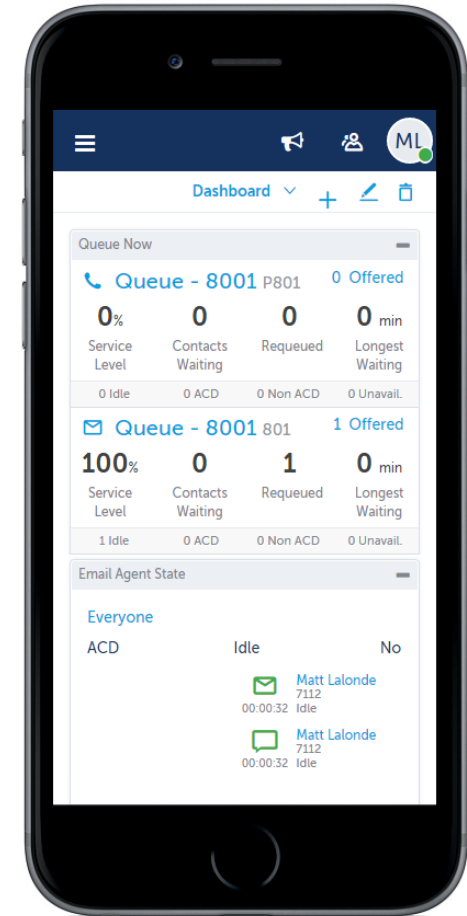
# MiContact Center Business – Supervisor Ignite Web

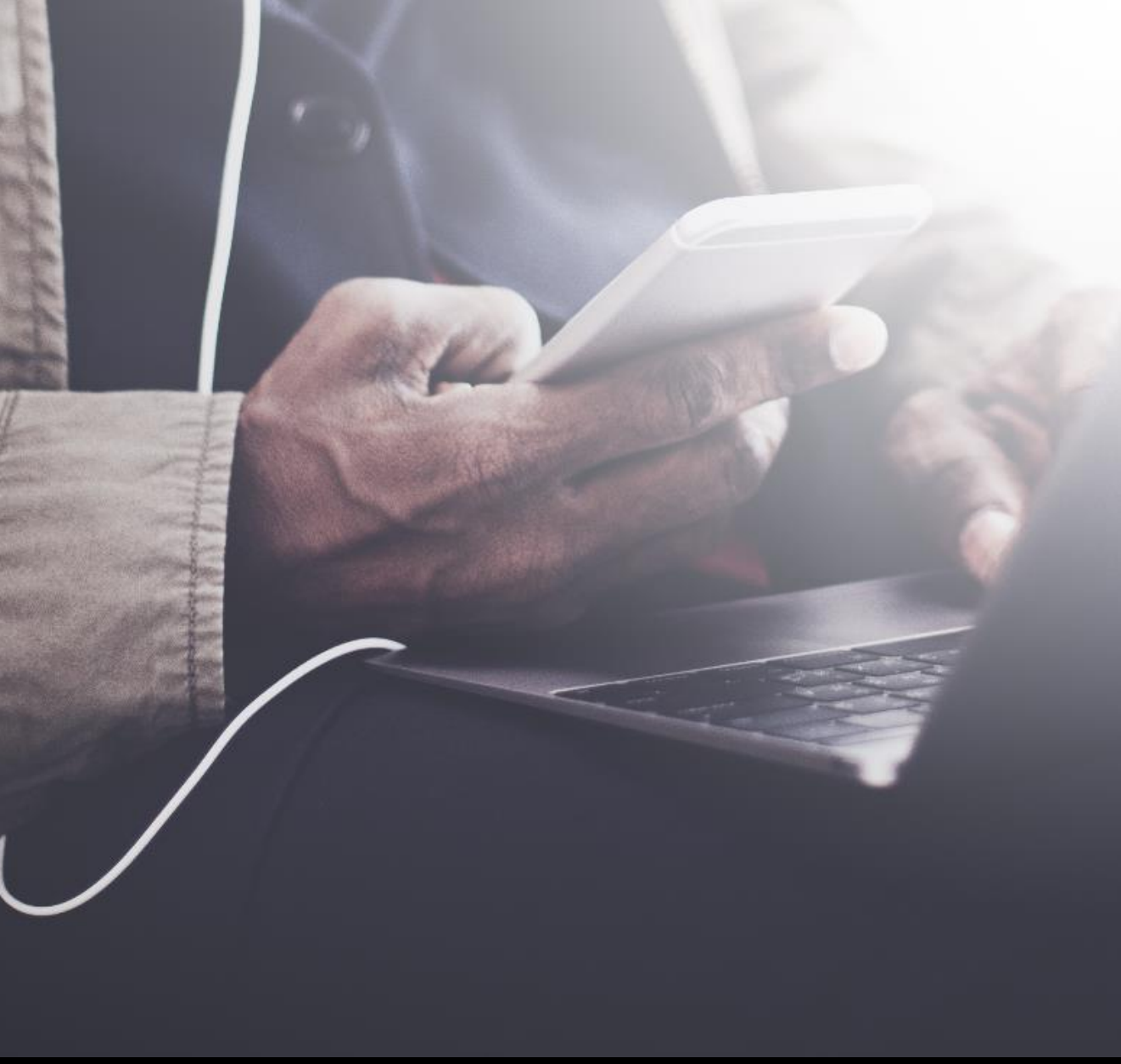
- Mitel **Ignite Web Client** Supervisor
  - Interaktives Contact Center
  - Interaktive Visual Queue
  - Überwachung der Rückruf
  - Echtzeitüberwachung von Agenten, Mitarbeitern, Warteschlangen.
- Auf der **ROADMAP**
  - Integrierter MiCollab Client
  - Vorankündigungen managen
  - Alarmierung
  - IVR Port Überwachung
  - Termine



# MiContact Center Business – Supervisor Ignite Web

- Mitel Web Ignite **Supervisor Mobility**
  - Zugriff durch Supervisor auf den Web Ignite Client von einem
    - **Tablet**
      - Anfragen in Warteschlangen.
      - **Agentenstatus** managen.
      - E-Mails, Chats, SMS bearbeiten.
      - Anrufe können zur Zeit noch nicht über ein Tablet bedient werden.
    - **Smartphone**
      - Anrufe entgegen nehmen (sofern der User eine EHDA (external Hotdesk Agent) Lizenz hat.
      - Halten über DTMF Funktion.
      - Vollständiges Anrufmanagement ist zur Zeit noch nicht möglich, ebenso wenig
      - das managen von E-Mails, Chats oder SMS.

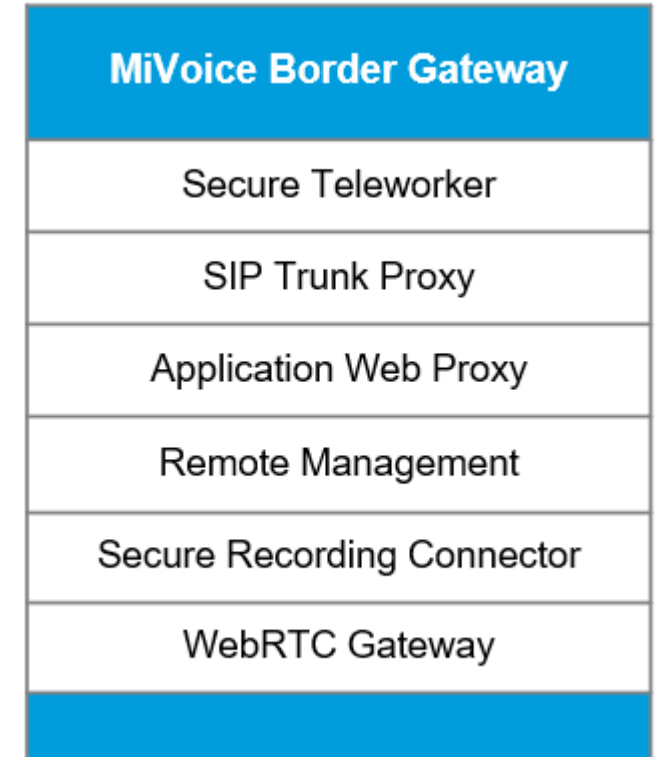




# MiVoice Border Gateway Überblick

# MiVoice Border Gateway

- **Sichere Kommunikationsumgebung** für mobile und externe Mitarbeiter
  - Konsolidierter Multiservice-Server
  - Sichere, zuverlässige Kommunikation zwischen LAN und öffentlichem Internet
  - Problemloser Betrieb von MiVoice Kommunikationsplattformen hinter der Firewall des Unternehmens
  - Teleworker Service für MiCollab SIP-Softphones in einem VPN



# Mitel MiCollab – Teleworking

## Das aus dem Büro gewohnte Erlebnis auch für externe Benutzer

- Sichere Vernetzung der Mitarbeiter per Sprachkommunikation via SIP-Softphone oder Tischtelefon mit dem unternehmensweiten Kommunikationsnetzwerk
- Zugriff auf dieselben Funktionen für Voicemail, Konferenzen und Geschäftsanwendungen wie die Kollegen im Büro



# Mitel MiCollab – WebRTC

Tätigen und Annehmen von Anrufen **direkt im Browser**, ohne dass ein Client heruntergeladen werden muss

- Unterstützt in Chrome und Firefox Browsern
- Verfügbar für PC und Mac Geräte
- Bereitgestellte Funktionen für die Anrufsteuerung:
  - *Tätigen ausgehender / Annehmen eingehender Anrufe*
  - *Halten*
  - *Aktivieren / Deaktivieren der Stummschaltung*
  - *MFV*
  - *Unangekündigtes Weiterleiten*

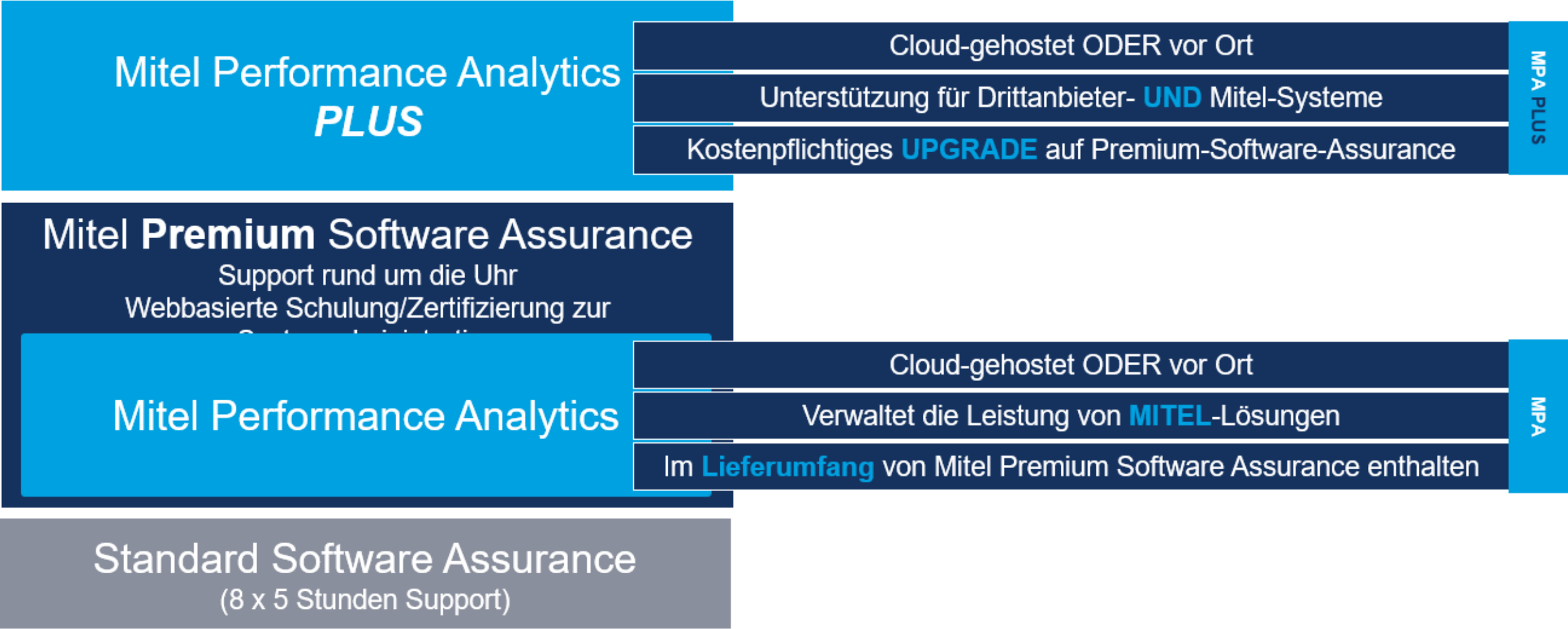




# Mitel Software Assurance – Serviceoptionen

Funktionen und Berechtigungen	Standard-Level	Premium-Level
Anspruch auf neue wichtige Softwareversionen, einschließlich der bereitgestellten neuen Funktionen	✓	✓
Anspruch auf Hotfixes und Servicepacks	✓	✓
<b>Technischer Support</b> <ul style="list-style-type: none"> <li>• Fallmanagement, technische Anfrage</li> <li>• Service-Level-Ziel für die Problemlösung bei unterstützten Softwareversionen</li> <li>• Zugang für von Mitel zertifizierten Partner-Technikern</li> <li>• Telefonie- und Web-Ticket-Service, Zugriff auf die Wissensdatenbank</li> </ul>	✓ (8 x 5)	✓ (24 x 7)
<b>Mitel Performance Analytics</b> <ul style="list-style-type: none"> <li>• Fehlerberichterstattung</li> <li>• Leistungsüberwachung, Sprachqualität und Datenverkehr</li> <li>• Servermetriken</li> <li>• Hardware-, Software- und Lizenzbestand</li> <li>• Berichterstellung – nach Bedarf oder automatisiert</li> </ul>	✗	✓
<b>Online-Schulung für Endkunden</b> <ul style="list-style-type: none"> <li>• Zugriff auf Mitel University Administration und Kursmaterial für Nutzer</li> </ul>	✗	✓

# Mitel Premium Software Assurance und MPA Service Tiers



# Funktionen nach MPA-Tier

Funktion	MPA	MPA Plus
Bereitstellungsoptionen	Cloud oder vor Ort	Cloud oder vor Ort
Geräteunterstützung	Mitel	Mitel + Drittanbieter
Trunk-/Route-/Gateway-Auslastung	✓	✓
Remote-Zugriff/Single Sign-On	✓	✓
Grundlegende Testtools	✓	✓
<b>Erweiterte UC-Netzwerktests</b>	✗	✓
Alarmer und Warnmeldungen	✓	✓
Berichte und Analysen	✓	✓
Backups	✗	✓
Gruppenbetriebsplaner	✗	✓
IPT-Benutzer-Dashboard	✗	✓
Bestandsberichte (Benutzer, Gruppen, Services)	✗	✓
Analysen – Kapazitäts- und Auslastungsberichte	✗	✓
Erweiterte Benutzervorgänge (Verschieben, Löschen)	✗	✓
Bestand und Erweiterung festlegen/Terminal-Registrierung	✗	✓

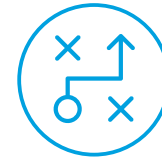
# Mitel MiCollab – Funktionsumfang der UCC-Pakete

Funktion / Option	Enterprise User	Entry UCC	Standard UCC	MiTeam Uplift
Benutzerlizenz für <u>MiVoice Business</u>	●	●	●	–
Voicemail und Unified Messaging		●	●	–
Erreichbarkeit unter einer einzigen <u>Nummer</u> (Integration von Mobiltelefonen)		Bis zu <u>8 Geräte</u>	Bis zu <u>8 Geräte</u>	–
PC-Desktop- und Web-Client		●	●	●
Instant Messaging		●	●	–
Informationen zur Verfügbarkeit für IM und Telefonie		●	●	–
Erweiterte Client-Funktionalität: Dynamischer Status, Kalenderintegration		●	●	–
Mobilgeräte-Client		○ (optional)	●	●
Audio- und Video-Softphone		○	PC und Mobilgerät (1 aktives Gerät)	+ 2 Remote-Geräte
Teleworker Gerät		○	1 Gerät	+ 2 Geräte
Audio-, video- und webbasierte Zusammenarbeit		Nur Teilnehmer	Teilnahme, Planung, Moderation*	+ Besprechungen aus persistenten Arbeitsbereichen
Integrationsmöglichkeiten mit Anwendungen (Plug-in für SFDC / Google)		–	Google	+ Salesforce
MiCollab Meeting Center		–	●	–
Ad-hoc-Besprechungen		–	●	●
MiTeam – Teambasierte Zusammenarbeit / virtuelle Arbeitsbereiche		–	–	●

MiTeam im 1. Jahr inklusive – danach jährliche Verlängerung des Abonnements



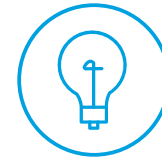
# Warum Mittel?



Klar definierte Vision und Umsetzung



Zukunftssicheres Portfolio



Fortwährende Innovation





Vielen Dank