



**estos**

enables easy communication

# estos enables easy communication

Der Austausch zwischen Menschen ist die Basis aller Unternehmensprozesse. Einfach miteinander zu kommunizieren ist Bedürfnis und Notwendigkeit zugleich.

Die rasante Digitalisierung aller Lebensbereiche stellt Unternehmen in Europa vor große technische, rechtliche und organisatorische Herausforderungen. Unverändert bleibt der Wunsch Kunden und Partner überdurchschnittlich zufriedenstellen zu wollen.



# Software von estos ...

## ... ermöglicht

flexible Arbeitsplatz- und Arbeitszeitmodelle.

## ... erleichtert

die individuelle Kommunikation.

## ... unterstützt

die Zusammenarbeit von Teams und Gruppen.

## ... verhilft

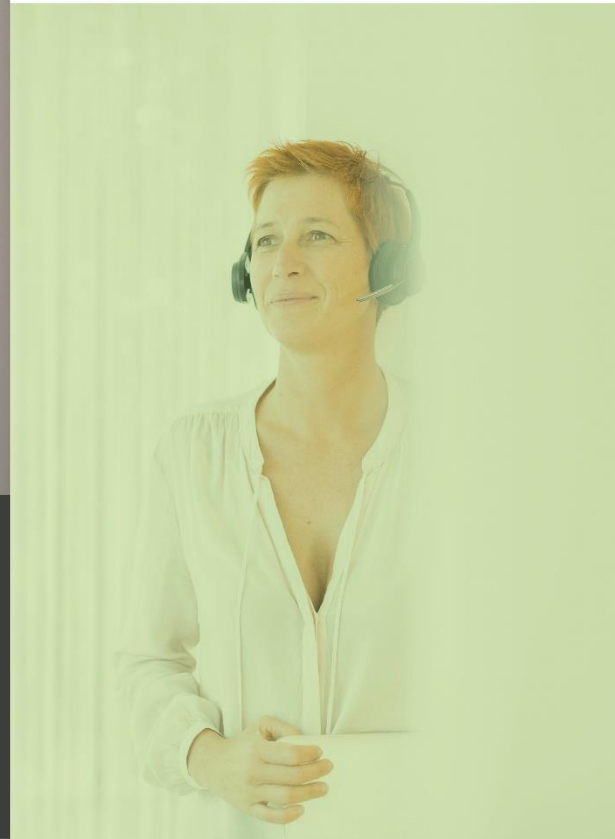
zu überdurchschnittlichen Kundenservice.

## ... macht

Betrieb und Administration einfach.



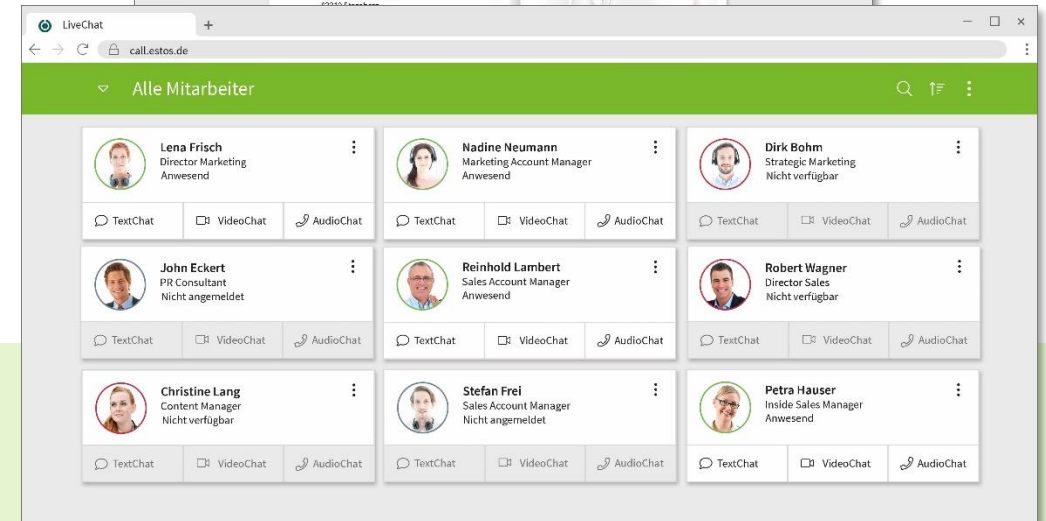
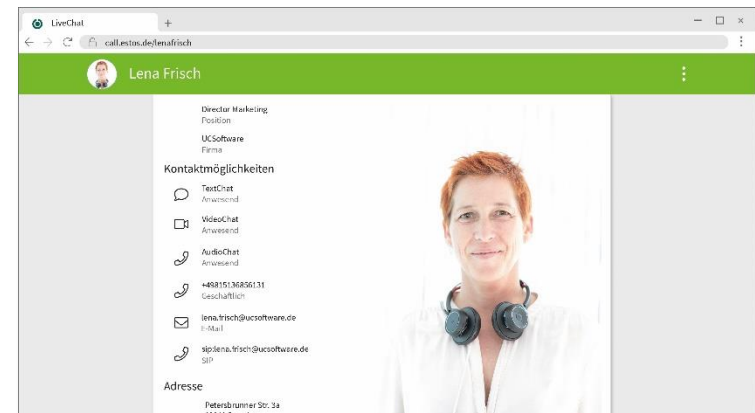
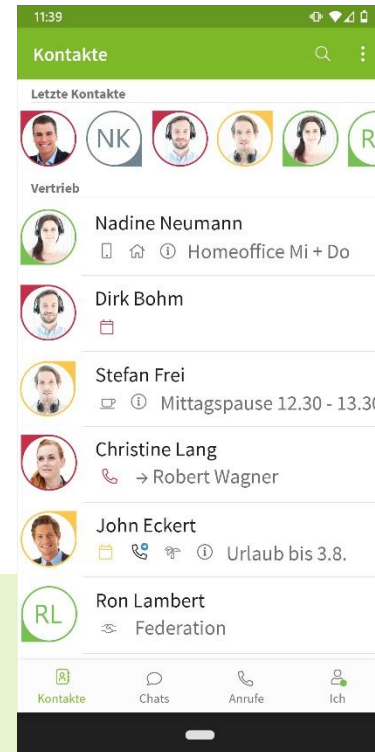
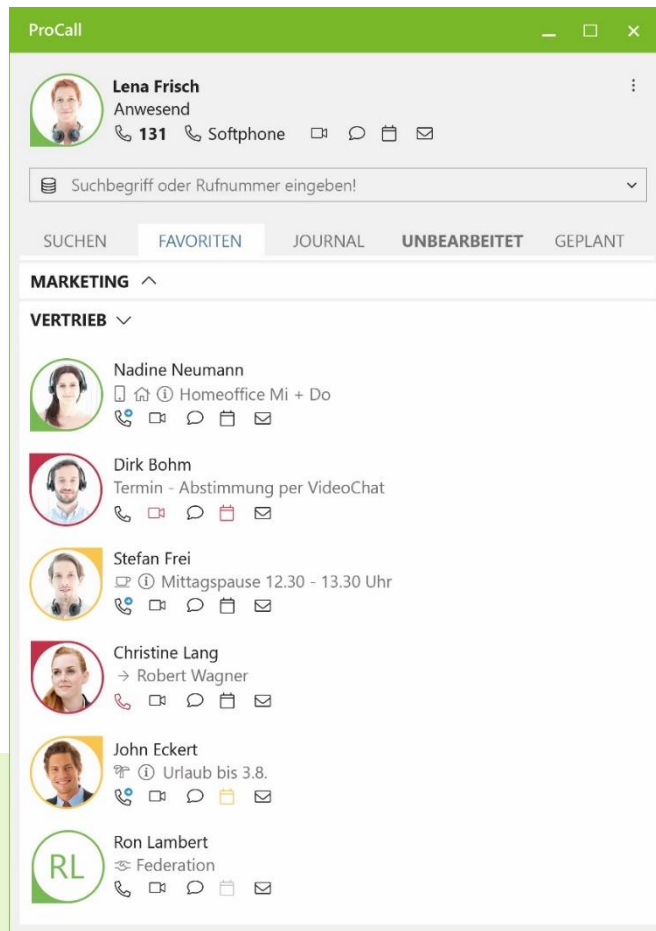




# ProCall 7 Enterprise

Unified Communications & CTI Software Suite

# Überall kommunizieren



Mitarbeiter im Unternehmen  
oder im Homeoffice



Mitarbeiter  
unterwegs



Interessant, Partner oder Kunde  
über die Webseite

# ProCall Enterprise im Überblick



## Computer Telefonie Integration (CTI)

Durch den Einsatz von CTI erleichtern sich Ihre täglichen Arbeitsschritte. Potentielle Fehlerquellen werden reduziert. Die Telefonsteuerung erfolgt durch den PC.



## Softphone Funktionen (SIP)

Durch das integrierte SIP kompatible Softphone können Mitarbeiter direkt über den PC telefonieren. Unkompliziert und sicher auch von unterwegs aus.



## Audio/Video-Kommunikation (WebRTC)

Auf Basis der Internettechnologie WebRTC (Real Time Communication) profitieren Sie von einfacher Kommunikation von Angesicht zu Angesicht trotz Distanz.



## Kontaktportal / Multimediale Visitenkarte

Die Unternehmenswebseite wird zum Interaktionsmedium für Ihren Kunden. Mit Text, Audio und Audio/Video Chats. Cloud ready dank estos UCConnect.



## Screen Sharing

Mit der einfachen Bildschirmfreigabe können Sie Dokumente gemeinsam mit Ihrem Gesprächspartner betrachten und an ihnen arbeiten.



## Federation

Die Vernetzung via Federation ermöglicht Ihnen einen sicheren Informationsaustausch über die eigene Unternehmensgrenze hinweg.



## Integration mit Bluetooth

Neben CTI für Ihr Tischtelefon bietet ProCall Enterprise auch CTI-Funktionen für Smartphones und Bluetooth-fähige Handys an. So einfach wie im Auto.



## Instant Messaging (Chat)

Tauschen Sie mit Kollegen oder Kunden unkompliziert Kurznachrichten aus oder geben Sie wichtige Informationen schnell und sofort weiter.



## Präsenz-Management

Erkennen Sie auf einen Blick die Verfügbarkeit Ihrer Kollegen und wählen Sie für die Kontaktaufnahme den, der Situation angemessenen Kommunikationsweg aus.



## Geschäftsprozessintegration (CEBP)

Gehen Sie einen Schritt weiter und integrieren Sie die Kommunikationsfunktionen in die Geschäftsprozesse Ihres Unternehmens. So schaffen Sie zusätzliche Mehrwerte.



## Unified Messaging Integration

Integrieren Sie Unified Messaging Services wie Fax, Voice Mailbox und SMS in ProCall Enterprise für zusätzliche Kommunikationsfunktionen. Mit ixi-UMS Business.



## MultiSite

Binden Sie verteilte Standorte an ein und denselben UCServer an. So können Präsenz- und Kontaktinformationen über Niederlassungen hinweg eingesehen werden.



## MultiVendor

Integrieren Sie die unterschiedlichen Telefonanlagen diverser Hersteller in eine Anwendung, ob aus der Cloud oder On Premises.



## MultiDevice

MultiDevice bedeutet, ProCall Enterprise kann Plattform-unabhängig und Geräte-übergreifend genutzt werden und bietet auch native Clients für macOS, iOS und Android.



# ProCall 7 Enterprise

Smart erweitern

# Das volle Potential von ProCall Enterprise nutzen



## Unterstützt die Zusammenarbeit

**ProCall Meetings** erweitert ProCall 7 Enterprise um **Online Meetings und Videokonferenzen**.



## Visualisiert Kommunikationsdaten

Mit **ProCall Analytics** werden die entstehenden **Kommunikationsdaten** abgebildet und auswertbar.



## Verbessert den Kundenservice

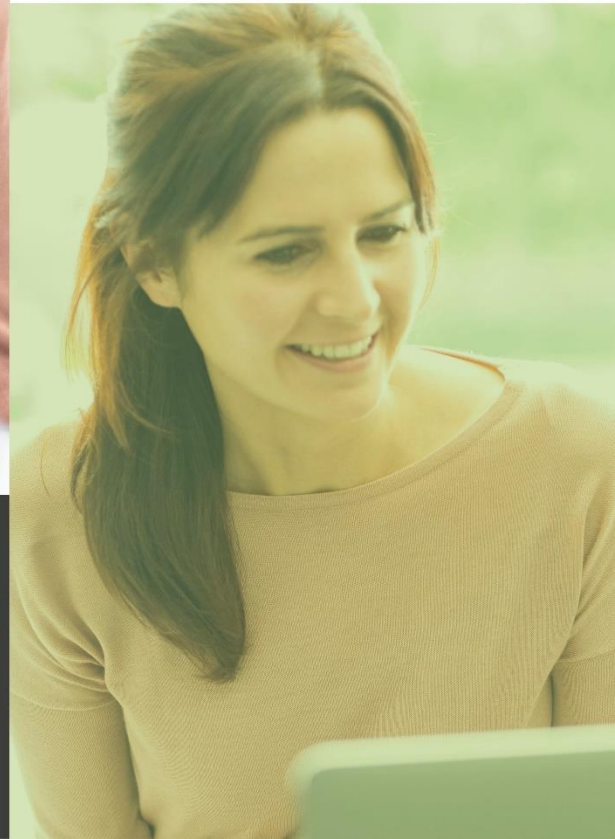
Durch das Einbinden des **MetaDirectory** entsteht die Grundlage für eine **Geschäftsprozessintegration**.



## Erweitert die Kommunikationskanäle

**ixi-UMS** ermöglicht die zusätzliche Nutzung von **Fax, Voice und SMS**.





# ProCall Meetings

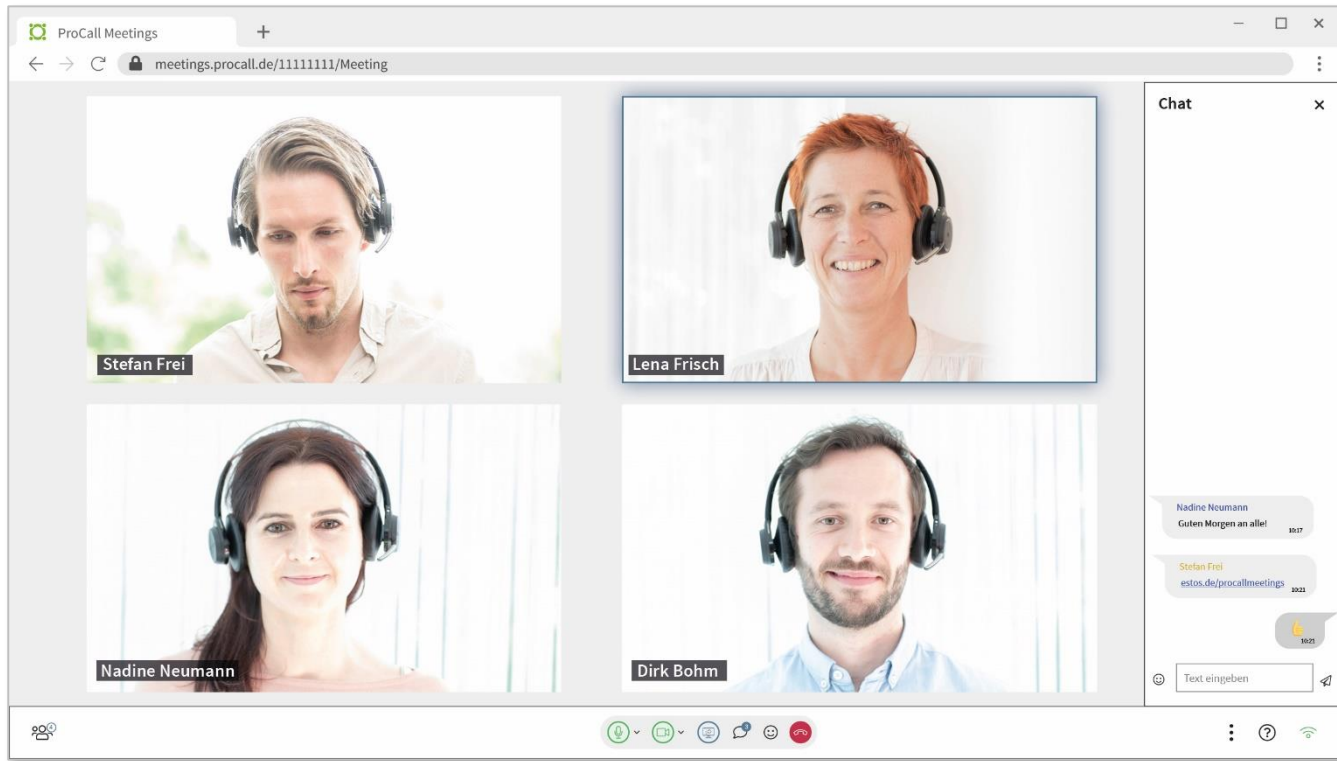
Einfache Online Meetings und Videokonferenzen

# ProCall Meetings

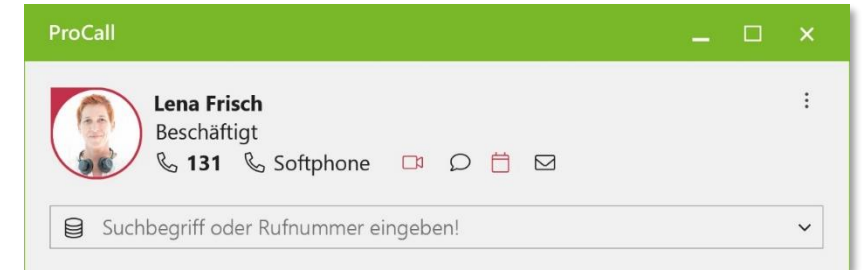
ProCall Meetings ist ein AddOn zu ProCall Enterprise und ermöglicht das einfache Organisieren und Abhalten von Online Meetings und Videokonferenzen mit bis zu 15 Teilnehmern. Die Teilnahme erfolgt im Browser ganz einfach ohne Software Download oder Plug-In. Die Präsenzintegration in ProCall Enterprise ist ein großer Zugewinn. Der entsprechende Status „beschäftigt“ sowie die Information „im Meeting“ ist für die Kolleginnen und Kollegen sichtbar und kann mit Anrufschutz und Busy-on-Busy kombiniert werden.



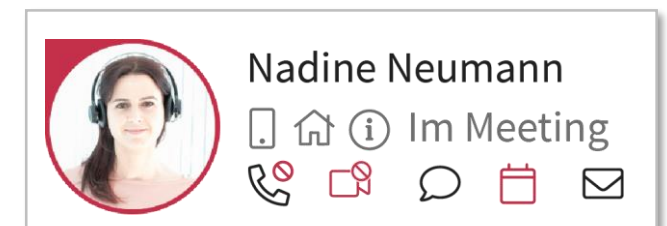
# Präsenzintegration in ProCall Enterprise



## Ich Bereich



## Favoriten Kontakt



# Online Meetings und Videokonferenzen



„Durch die Präsenzintegration in ProCall Enterprise fließen geplante oder laufende Online Meetings in das Präsenz-Management-System ein und bilden die Erreichbarkeit eines Kontaktes umfassend ab.“

**Bettina Fiur, Produktmanager ProCall Meetings**

# Datenschutz und It Sicherheit



- Passwortgeschützte Meetingräume
- Sichere Verbindungen (https)
- Benutzerverwaltung über den UCServer im Unternehmen
- DSGVO konform
- Alle verwendeten Server haben einen Standort innerhalb der Europäischen Union





# ProCall Analytics 3

Das Analysetool zu ProCall Enterprise

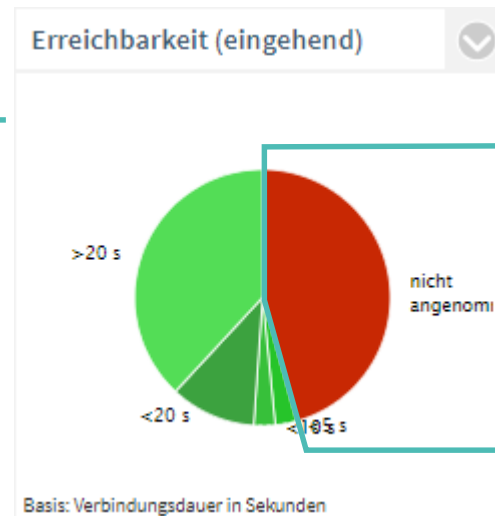
# ProCall Analytics 3

ProCall Analytics ist ein Zusatzmodul für ProCall Enterprise, welches Ihre Kommunikationsdaten in übersichtlichen Dashboards darstellt. Durch eine nahtlose Integration in ProCall Enterprise ist der Konfigurationsaufwand minimal. Alle Kommunikationsdaten werden automatisch ausgelesen und in Echtzeit ausgewertet.

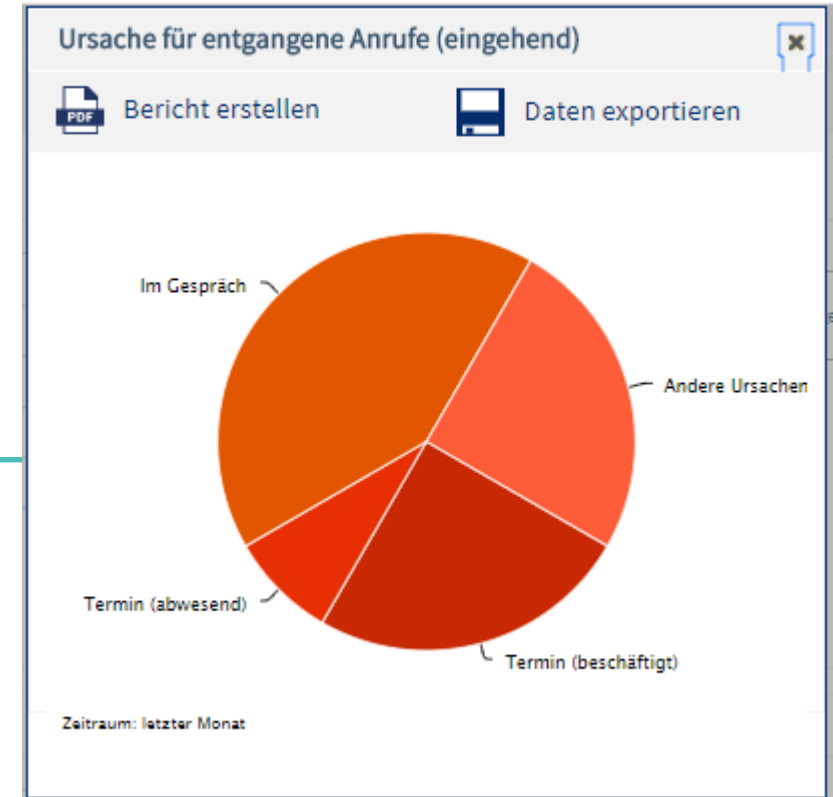


# Erreichbarkeit und Servicegüte verbessern

## Drill Down Funktion



Nicht angenommene Verbindungen



Detailinformationen zu den nicht angenommenen Verbindungen

# Das Analysetool zu ProCall Enterprise



„Durch diese Auswertungen versetzen wir Unternehmen in die Lage, Schwachstellen zu erkennen, Prozesse zu optimieren und dadurch die Servicequalität langfristig zu sichern“

**Joachim Frenzel, Sales Operations Director estos GmbH**

# 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**



**Wilhelm Linnenbecker GmbH & Co. KG**

*„Mit ProCall Analytics wollen wir unseren Servicelevel transparenter gestalten und aus Sicht des Kunden, sowohl intern als auch extern, nachhaltig verbessern.“*

Tom Lorenz, Leiter IT / Organisation



# MetaDirectory 5

LDAP-Server für den einfachen Zugriff auf Kontaktdaten

# MetaDirectory 5

Das MetaDirectory führt unterschiedliche Datenbanken zu einem einzigen, unternehmensweit einsetzbaren, konsistenten LDAP-Verzeichnis zusammen. Durch die Anbindung des MetaDirectory an ProCall Enterprise werden bereits bei Anrufeingang die im Unternehmen verfügbaren Informationen zum Anrufer angezeigt. Zudem können Mitarbeiter in ihrem ProCall Client nach Kontaktdaten suchen.



# Integrationsstufen mit ProCall Enterprise



Ohne MetaDirectory



Kontaktdatenintegration

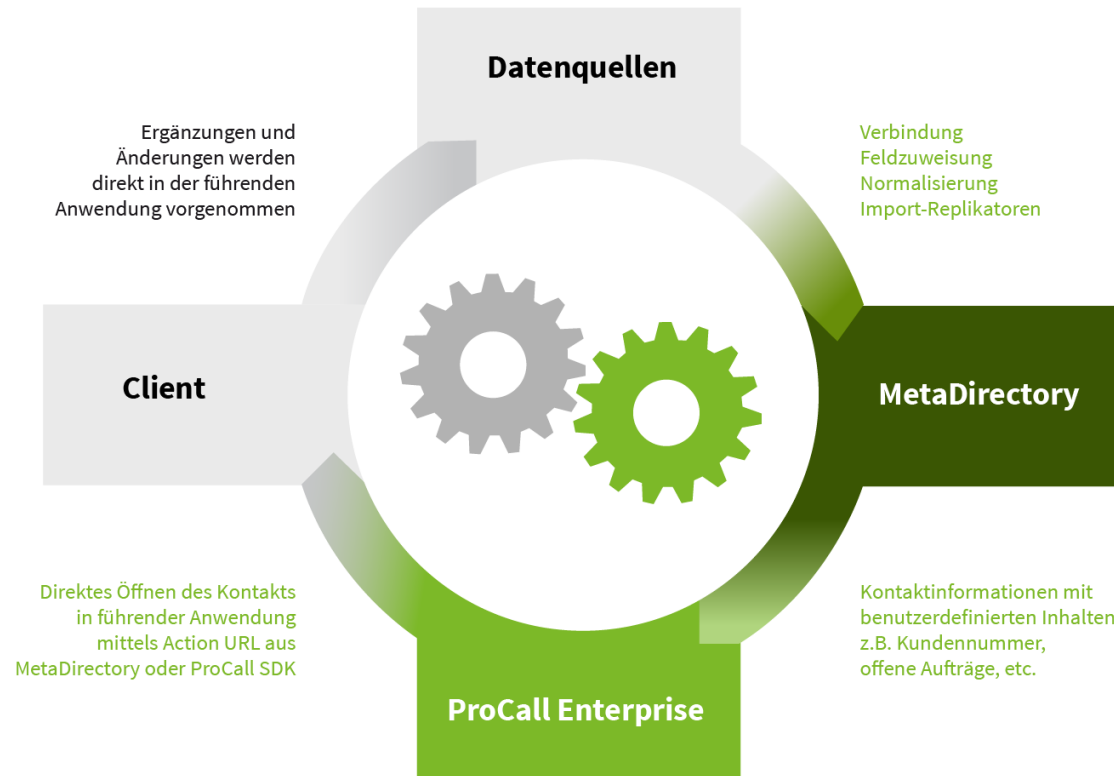


Einfache  
Geschäftsprozessintegration  
mit ProCall Enterprise



Komplexe  
Geschäftsprozessintegration  
als Service

# Smartes Kontaktmanagement



„Mit Hilfe des MetaDirectory verzahnen wir die schon in ERP-, CRM- und Branchenlösungen automatisierten Geschäftsprozesse mit der Kommunikation. Dadurch stehen Informationen wie beispielsweise der Name, die Kundennummer und die letzten Bestellungen bereits bei Anrufeingang zur Verfügung.“

**Joachim Frenzel, Sales Operations Director estos GmbH**





„Guten Tag Herr Wagner,  
Was kann ich für Sie tun?“

Ankommender Ruf [133] ➔ - x

 **Robert Wagner** ▾  
+49 (40) 38145157

**Media AG**  
Finkenau 159  
20097 Hamburg

**Kd-Nr: 865237**  
Anzahl Aufträge: 3  
Auftragsbestand: 1.369,30€  
offene Posten: 14.256,20€  
Gesperrt: nein

 **Annehmen**  **Abweisen**

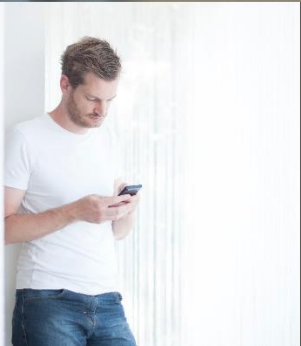
      

Notiz eingeben...

## hkk Krankenkasse

*„Mit der Verzahnung unserer Kommunikations- und Geschäftsprozesse konnten wir die tägliche Arbeit der Mitarbeiter effizienter gestalten und unseren Versicherten einen professionelleren Kundenservice bieten.“*

Sascha Rosewig, CDO, IT & Infrastrukturmanagement



# ixi-UMS 7

Unified Messaging Software

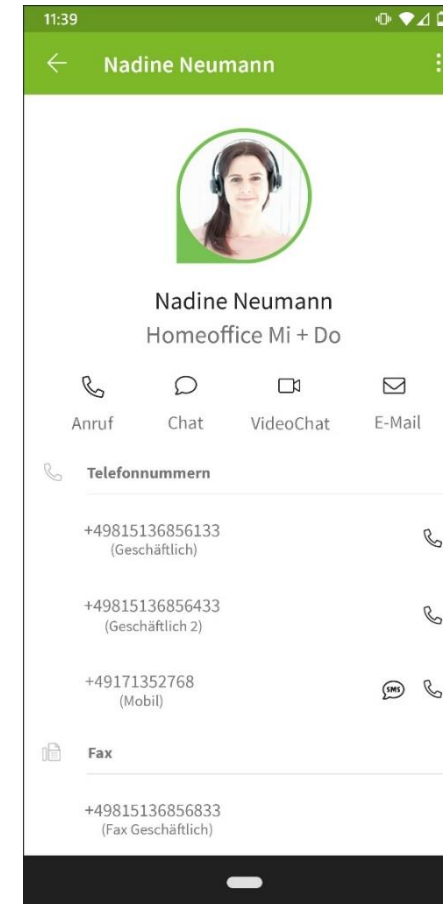
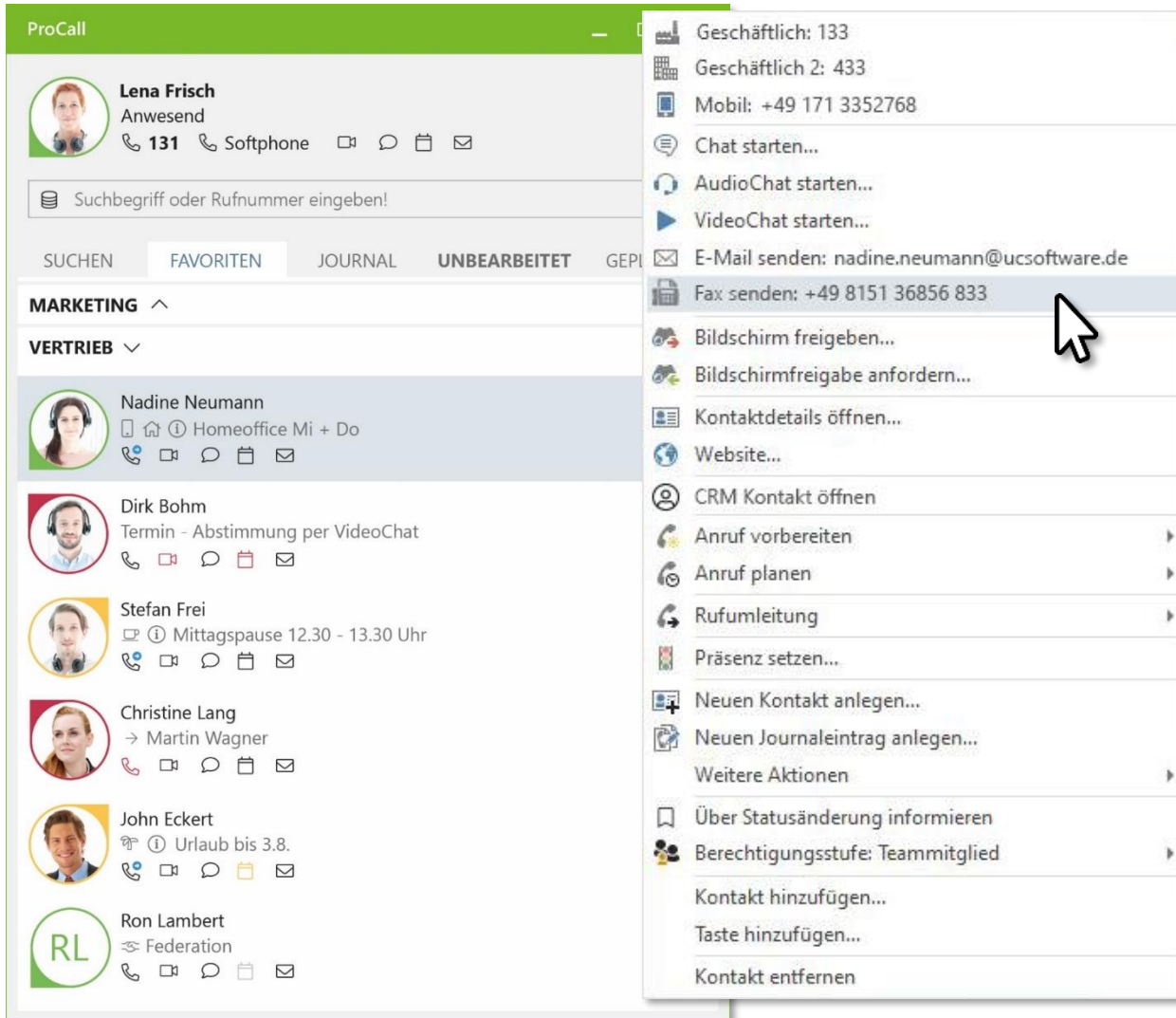
# ixi-UMS 7

ixi-UMS ist eine Unified Messaging Software mit der die Dienste Fax, Voice und SMS unter einer Oberfläche verwaltet werden können. Integriert in Procall Enterprise können Benutzer direkt aus ihrem Client Faxe versenden. Die technische Abwicklung übernimmt der Unified Messaging Server ixi-UMS.



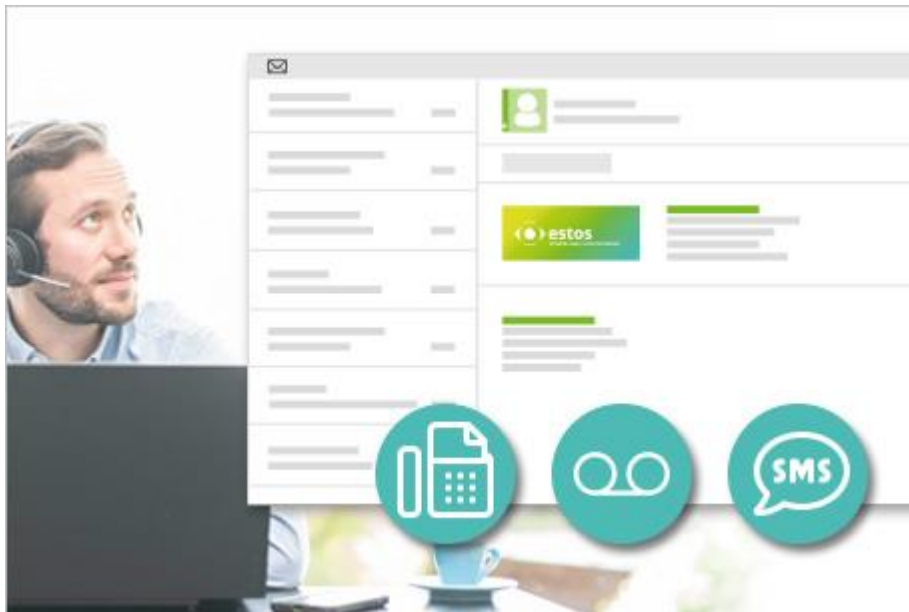


# Fax, Voice und SMS für ProCall Enterprise





# Erweiterung der Kommunikationskanäle



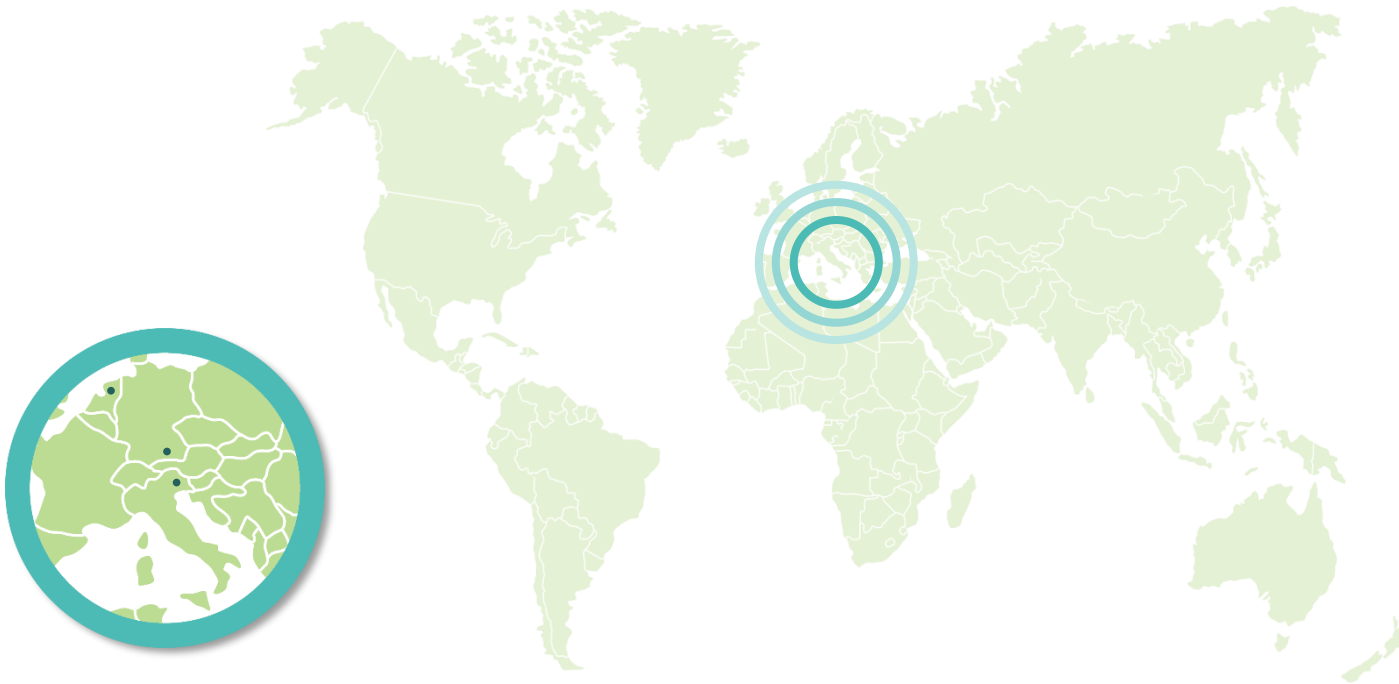
"ixi-UMS erweitert den sehr großen Funktionsumfang von ProCall Enterprise um die Kanäle Fax, Voice und SMS. Durch die Kombination beider Produkte wird aus ProCall Enterprise und ixi-UMS eine Unified Messaging und Unified Communications Suite, die alle wichtigen Kommunikationskanäle in Unternehmen bedient."

**Bernd Kattner, Produktmanager ixi-UMS**

**Richard Köstner AG**

*„Die ixi-UMS Software wird unseren Anforderungen mehr als gerecht: Sie bietet darüber hinaus praktische Funktionen für Serienfax direkt aus Word oder einen Faxbutton für den Versand von Nachrichten direkt aus den Microsoft Outlook Kontakten. Auch begeistert uns der Multisite Betrieb: So können wir ohne großen Aufwand kostenoptimiert Faxe versenden und empfangen.“*

Jochen Schmitt, Leiter der IT



**estos GmbH**  
Starnberg  
Deutschland

**estos Italia srl**  
Udine  
Italien

**estos Benelux BV**  
Doetinchem  
Niederlande



[estos.de](https://www.estos.de)



[my.estos.de](https://my.estos.de)



[partner.estos.de](https://partner.estos.de)



[support.estos.de](https://support.estos.de)