MiVoice Office 400

von Mitel

MiVoice Office 400 ist eine flexible, vielseitig einsetzbare Kommunikationslösung, die speziell auf die anspruchsvollen Bedürfnisse von kleinen und mittelständischen Unternehmen zugeschnitten ist.

MiVoice Office 400 von PhoneKom - Leistungsstark, skalierbar und zukunftssicher!

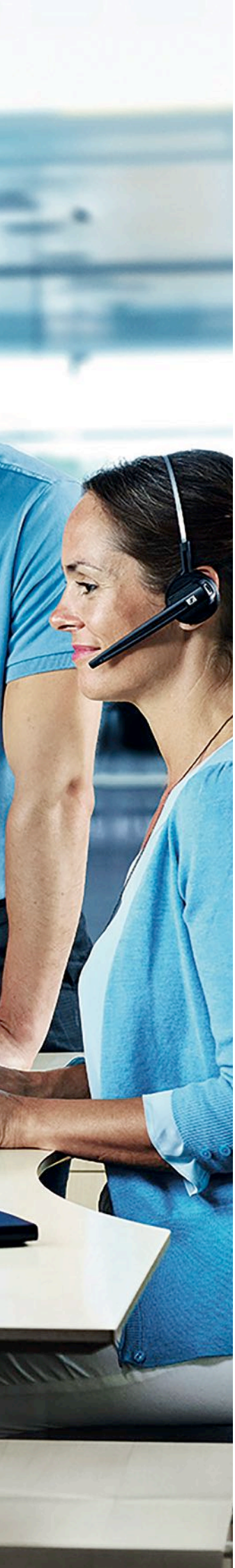
PHONEKOM
BUSINESS COMMUNICATIONS AG

MiVoice Office 400

Maßgeschneiderte Kommunikationslösungen für kleine und mittlere Unternehmen. Leistungsstark, skalierbar und zukunftssicher.

MiVoice Office 400 setzt neue Maßstäbe als sehr flexible Kommunikationslösung, die sich auf die Anforderungen des Unternehmens wie auch die Bedürfnisse der Mitarbeitenden beliebig anpassen lässt.

Als flexible, vielseitig einsetzbare Kommunikationslösung ist sie speziell auf die Bedürfnisse von kleinen und mittelständischen Unternehmen zugeschnitten. So lassen sich z.B. im Handumdrehen weitere Nutzer, neue Telefone oder sogar zusätzliche Standorte integrieren.



Inhalt

MiVoice Office 400	04
Mitel 6900 - SIP Telefonfamilie	08
MiVoice 5300 digitale Systemtelefone	10
Mitel 600 DECT und SIP-DECT Telefone	11
Mitel Business CTI	12
Mitel Office Suite	13
Mitel 400 Call Center	14
Betrieb und Unterhalt	15

Eine Lösung für alle Anforderungen

Als „all-in-one“ System sind Applikationen für UCC, den Vermittlerarbeitsplatz und Call Center bereits vorinstalliert und können im Bedarfsfall jederzeit aktiviert werden.

Ebenso einfach kann MiVoice Office 400 durch neue Technologien und spezielle Applikationen ergänzt werden. Dazu zählen unter anderem Branchenlösungen für Hotellerie und Gesundheitswesen, der Mitel Alarm Server sowie die Gebäudeautomation. Das macht den Einsatz von MiVoice Office 400 auch dort möglich, wo viele andere Systeme die Leistungsanforderungen nicht erfüllen.

ZUKUNFTSSICHER

MiVoice Office 400 ist bereits ab dem ersten Tag und über den kompletten Produktlebenszyklus eine effiziente Kommunikationslösung, die hilft Prozesse zu verschlanken und Kosten zu senken.

Durch den konsequenten Einsatz offener Standards, wie beispielsweise SIP, haben Kunden die Sicherheit, dass zukünftige Entwicklungen problemlos und nahtlos integriert werden können. Dies wird zusätzlich durch die hohe Qualität und Zuverlässigkeit aller bei Mitel eingesetzten Komponenten unterstützt.

Investitionsschutz bedeutet bei Mitel aber auch, dass das bestehende System stets auf dem technologisch aktuellsten Stand gehalten wird. Dank des Software Assurance Programms können MiVoice Office 400 Kunden selbstbestimmt von den jeweils neuesten Entwicklungen und Software-Updates profitieren.

Endgeräte

Die Auswahl des richtigen Endgerätes gewährleistet, dass die Arbeitsplätze individuell auf die Mitarbeitenden und deren Aufgabengebiet zugeschnitten sind.

Das reichhaltige Angebot der MiVoice Office 400 umfasst einfache bis sehr hochwertige Modelle, die von Mitel speziell entwickelt wurden, um die Kommunikation so angenehm und einfach wie möglich zu machen.

Die mobilen DECT-Telefone der Mitel 600 Serie sind auf die Anforderungen in Bezug auf Mobilität innerhalb des Firmenareals ausgerichtet. Zusätzlich verfügbare Alarm-/ Messaging-Anwendungen machen die mobilen Mitel Telefone zum idealen Begleiter in nahezu jedem Umfeld

MiVoice Office im Überblick

FLEXIBILITÄT

- Offene und anpassbare Infrastruktur
- Jederzeit erweiterbar um zusätzliche Nutzer, Endgeräte, Applikationen und Funktionen
- Breite Auswahl an integrierten und ergänzenden Applikationen und Lösungen

STEIGERUNG DER PRODUKTIVITÄT

- Steuerung der persönlichen Erreichbarkeit mit Anrufsteuerung und integrierter Voicemail
- Unified Communications & Collaboration (UCC) Lösungen inklusive CTI, Softphone, Konferenzen mit Video, Chat und Application-Sharing
- Nahtlose Integration von mobilen Endgeräten – vom DECT-Telefon auf dem Firmengelände bis hin zu Smartphone oder Tablet
- Branchenspezifische Zusatzlösungen unter anderem für die Industrie, die Hotellerie oder das Gesundheitswesen
- Moderne, vielseitige Vermittlerarbeitsplätze und Call Center
- Lösungen für Kostentransparenz und zur Kostenreduktion (Least Cost Routing)

ZUKUNFTSSICHERHEIT

- Zukunftssichere Anbindung an das öffentliche Netz via Internet Provider über das integrierte SIP-Protokoll
- Standardisierte Schnittstellen (SIP-Protokoll) zur Anbindung moderner Applikationen und Endgeräte bieten eine grosse Auswahl

MiVoice 6940 IP Phone

MiVoice Office 400 umfasst:

- Eine Vielzahl moderner Endgeräte (SIP, digital, analog)
- UCC-Clients und Softphones mit Video, Anwesenheitsanzeige und Chat
- Mobilitätslösungen (DECT, SIP-DECT, Mobile Client für Smartphones und Tablets)
- Audio, Web und Video Conferencing
- Vermittler (PC-basiert, mit oder ohne Telefon, reine Telefonlösung)
- Call Center
- Branchen-Lösungen für
- Gesundheitswesen
- Gewerbe und Industrie
- Hotellerie und Gaststätten
- Öffentliche Gebäude und Einrichtungen

MITEL MOBILE CLIENT UND „ONE NUMBER SERVICE“

Der Mitel Mobile Client bindet Smartphones und Mobiltelefone nahtlos in das Unternehmensnetzwerk ein. Auch unterwegs sind die Mitarbeiterinnen und Mitarbeiter stets über die interne Rufnummer erreichbar und haben vollen Zugriff auf alle wichtigen Funktionen, allen voran Anwesenheitsanzeige, Telefonbuch, Anruflisten etc.

Für zusätzlichen Komfort sorgt das „One Number“ Konzept. Damit lassen sich mehrere Endgeräte (u.a. Tischtelefon, Softphone, DECT-Endgerät), die am Kommunikationssystem angemeldet sind, mit ein und derselben Rufnummer ausstatten. Mit der praktischen „Take“-Funktionen kann der Nutzer Gespräche von einem Endgerät zum anderen übernehmen und beispielsweise ein im Büro begonnenes Telefonat ohne Unterbruch auf dem Mobiltelefon weiterführen.

UNIFIED COMMUNICATIONS & COLLABORATION

Neben der steigenden Mobilität von Mitarbeitenden beeinflusst auch die globale Verteilung von Standorten zunehmend den Mittelstand. Optimierte Prozesse, die die Anforderungen verschiedener Teams berücksichtigen sind daher unerlässlich.

Bei UCC (Unified Communications & Collaborations) werden die unterschiedlichen Kommunikationsmittel (wie Telefonie, E-Mail, Voicemail, Fax, Video und Chat) zu einer Gesamtlösung zusammengeführt und durch Funktionen wie die Anwesenheitsanzeige ergänzt. Gleichzeitig erlaubt CTI (Computer Telefonie Integration) die Zusammenführung von Telekommunikation und Informationstechnologien: das Telefon kommt als Softphone auf den PC. Nutzer profitieren von den klassischen Telefonfunktionen, wie Wählen, Weiterleitung, Telefonbuch usw. Zusätzlich wird die Verknüpfung mit öffentlichen Telefonbüchern oder das Wählen aus Datenbanken möglich.

APPLIKATIONEN UND BRANCHENLÖSUNGEN

Mitel unterstützt mit seinem Kommunikations- und Technologieangebot die effiziente und kostenoptimierte Kommunikation für Unternehmen, Behörden und Organisationen im Bereich von 4 bis 600 Nutzern. Speziell entwickelte Applikationen helfen Prozesse zu optimieren, sorgen für Sicherheit und steigern so die Zufriedenheit von Mitarbeitenden und Kunden.
Die Kernfunktionen moderner Konferenzen, moderierte Audio- und Videokonferenz sowie das Teilen von Präsentationsinhalten, fasst Mitel in einer einzigen Komplettlösung zusammen. Diese verbessert die Zusammenarbeit und den Informationsaustausch unter Mitarbeitenden wie auch mit Kunden, Partnern und Lieferanten.

Professionelle Lösungen für spezielle Anforderungen

Eine gute Kommunikation ist die Basis des Geschäftserfolgs in nahezu allen Bereichen. In speziellen Branchen ist sie essentiell, manchmal sogar überlebenswichtig.

Kommunikationsserver

Die MiVoice Office 400 Kommunikationsserver sind skalierbar von 4 bis 600 Teilnehmern und können sowohl als Einzelsystem oder vernetzt eingesetzt werden. Dabei bietet MiVoice Office 400 als IP-basiertes „all-in-one“ System umfangreiche Telefoniefunktionen, eine breite Palette an Applikationen und Branchenlösungen.

MiVoice Office 400 besticht durch ein hohes Mass an Flexibilität und ist dank des Einsatzes modernster Technologien perfekt in anspruchsvolle IT- Umgebungen integrierbar. Somit können IP-Endgeräte und IP-Basisstationen (DECT und WLAN) für die Kommunikation eingesetzt werden und eine identische Infrastruktur (LAN) nutzen. Dieses gilt erst recht, für eine volltransparente Vernetzung (Mitel Advanced Intelligent Network) von Standorten.

Kommunikationslösungen wie UCC und die einfache Integration in bestehende Geschäftsprozesse ergänzen die Sprachkommunikation um Informationen aus dem IT-Umfeld.

Mitel SMBC

Mitel 470

Modern, zukunftssicher, virtualisiert

Darüber hinaus zeichnet sich auf dem Markt der Trend in Richtung Virtualisierung und Cloud-basierter Kommunikation ab. Auch für Kunden, die diesen Weg gehen möchten ist MiVoice Office 400 ideal: Mit MiVoice Office 400 Virtual Appliance können Kunden den „sanften“ Weg einschlagen und und dabei auch oberhalb von 600 Nutzern wachsen.

Der zeitnahe Austausch von Informationen trägt wesentlich zum Erfolg des Unternehmens bei und hilft Prozesse zu beschleunigen: Entscheidungen können schneller herbeigeführt und verbreitet werden.

1

Modernste Technologien

wie VoIP, SIP, CAT-iq und XML, als Basis für innovative Kommunikationslösungen

2

Lückenlose Erreichbarkeit

auf dem Firmengelände (DECT, SIP-DECT und WLAN) und ausserhalb (FMC) dank professionellen, integrierten Mobilitätslösungen

3

Einheitliche und intuitive Bedienung

aller in das System integrierten Endgeräte (Tischapparat, schnurloses Endgerät, Softphone, Mobiltelefon)

4

Integration

und Zusammenführung sämtlicher Kommunikationsdienste (Unified & Collaborative Communications)

5

Technologische Unabhängigkeit

und Zukunftssicherheit dank offener Systemarchitektur und der Anwendung weltweiter Standards (SIP)

6

Vielfältige Vernetzungsmöglichkeiten

für Unternehmen mit unterschiedlichen Standorten

MiVoice Office 400 unterstützt neben der klassischen Telefonie auch andere, innovative Kommunikations-formen. Das Ziel ist, die unterschiedlichen Dienste (Sprache, E-Mail, Video, Chat usw.) zusammenzuführen (Unified Communications) und auf einer einheitlichen Bedienoberfläche anzubieten. Mitarbeitende an unterschiedlichen Standorten können von der Videotelefonie profitieren. Auch die Möglichkeit, gemeinsam mittels Desktop-Sharing Dokumente bearbeiten zu können, bietet Mehrwert (Collaboration).

SIP-TELEFONE DER MIVOICE 6900 FAMILIE

Bei den IP-Telefonen der MiVoice 6900 Familie steht das Prinzip „Mobile First“ im Mittelpunkt. Benutzer koppeln ihr Smartphone über Bluetooth direkt mit dem Tischtelefon. Sie erhalten Zugriff vom Tischtelefon auf die Kontakte des Smartphones und auf einige Applikationen. Zusätzlich nehmen sie Gespräche für das Smartphone direkt am Tischtelefon an und profitieren vom ergonomischen Design und der außergewöhnlichen Audioqualität.

Die 6900 Familie bietet dank eines kabelgebundenen oder schnurlosen sprachoptimierten Hörers und eines leistungsstarken Freisprechmodus einen kristallklaren Klang. Mit dem breiten Spektrum an selbst installierbarem Zubehör, passen die Benutzer das Telefon an ihre individuellen Bedürfnisse an und erreichen eine nie dagewesene Individualität.

Die MiVoice 6900 Familie bietet die erforderliche Flexibilität und Funktionalität, um den besonderen Anforderungen heutiger Benutzer gerecht zu werden.

MIT NEUEN FUNKTIONEN AUF DEN SPUREN DER 6800 FAMILIE

Die IP-Telefone und das Zubehör der MiVoice 6900 Familie führen den beeindruckenden Erfolg der SIP- Telefone der Mitel 6800 Familie mit einer neuen Plattform fort. Sie kombinieren eine schlanke, moderne Form mit herausragender Audioqualität und einer großen Bandbreite neuer Funktionen, wie z. B. der Unterstützung für schnurlose Bluetooth Hörer und der Kopplung mit Smartphones. Die 6900 Familie umfasst drei Premium- Telefonmodelle, die zusätzlich zu den bereits bestehenden Modellen der 6800 Familie erhältlich sind.

BEEINDRUCKENDE AUDIOQUALITÄT

Dank der hochauflösenden Hi-Q Audiotechnologie von Mitel weist diese Telefonfamilie eine außergewöhnliche Sprachqualität auf. Die Hörer der MiVoice 6900 Familie bieten dank Sprachoptimierung einen kristallklaren Klang in jeder Umgebung – in geräuscharmen Büros ebenso wie in lauten Produktionsbereichen. Die schnurlose Ausführung dieses innovativen Hörers ist optional für das Modell 6930 erhältlich und beim Modell 6940 standardmäßig im Lieferumfang enthalten.

Die in den IP-Telefonen der MiVoice 6900 Familie integrierten erweiterten HD-Vollduplex-Lautsprecher mit eigener abgeschlossener Akustikkammer sorgen ebenfalls für eine überragende Audioleistung. Benutzer werden von dem außergewöhnlichen Audioerlebnis der IP-Telefone der MiVoice 6900 Familie begeistert sein.

GSM-INTEGRATION MITTELS MOBILELINK

Durch die Funktion MobileLink können sich Smartphones mit den IP-Telefonen der MiVoice 6900 Familie koppeln. Durch diese Kopplung findet ein nahtloser Austausch von Kontakten und Anrufen statt.

Auf dem Smartphone gespeicherte Kontakte werden automatisch mit dem Adressbuch des IP-Telefons der 6900 Familie synchronisiert. So stehen immer alle benötigten Kontakte zur Verfügung - ganz egal, welches Gerät gerade genutzt wird. Über den USB-Anschluss der Modelle 6930 und 6940 lassen sich Smartphones zusätzlich laden.

MobileLink ist bei den Modellen 6930 und 6940 standardmäßig integriert und wird in Zukunft über einen optionalen Bluetooth Adapter auch für das Modell 6920 verfügbar sein.

MIVOICE 6920 IP PHONE

MiVoice 6920 IP Phone zeichnet sich durch einen sprachoptimierten Hörer und Vollduplex-Freisprechen in hoher Qualität mit einem außergewöhnlichen Klangerlebnis aus. Darüber hinaus unterstützt das Telefon USB- und analoge-Headsets. Das hochauflösende 3,5-Zoll LCD- Farbdisplay, programmierbare Tasten und kontextsensitive Softkeys sorgen für ein intuitives Benutzererlebnis.

MIVOICE 6930 IP PHONE

Über die integrierte Bluetooth 4.1-Schnittstelle des MiVoice 6900 IP Phone verbinden Nutzer ihr Smartphone mittels MobileLink direkt mit ihrem Tischtelefon und greifen auf eine Vielzahl von Funktionen des Smartphones zu. Wie das 6920 besticht das 6930 durch ein außergewöhnliches Klangerlebnis. Darüber hinaus bietet das Telefon Unterstützung für Bluetooth-, USB- und Analog- Headsets. Das Telefon verfügt außerdem über ein großes 4,3-Zoll LCD-Farbdisplay mit Hintergrundbeleuchtung, programmierbare Tasten und kontextsensitive Softkeys. Dank fortschrittlicher Verarbeitung der Audiosignale unterstützt es zudem Breitbandaudio in HD-Qualität.

MIVOICE 6940 IP PHONE

Das MiVoice 6940 IP Phone eignet sich speziell für Anwender mit anspruchsvollen Kommunikationsbedürfnissen und Personen, die ein außergewöhnliches Telefon benötigen. Das große 7-Zoll- Touch-Farbdisplay erleichtert den Zugriff auf die mit dem Smartphone synchronisierten Kontakte. Wie beim 6930 gehören die Bluetooth 4.1-Schnittstelle und MobileLink zur Ausstattung. Der schnurlose, sprachoptimierte Hörer sorgt für Mobilität am Arbeitsplatz. Darüber hinaus unterstützt das Telefon Bluetooth- und USB-Headsets. Das 6940 IP Phone ist mit Dual-Gigabit-Ethernet-Anschlüssen ausgestattet, die einen problemlosen Betrieb in heutigen High-Speed-Netzwerken garantieren.

ZUBEHÖR

IP-Telefone der 6900 Familie können einfach mit den folgenden Zubehörteilen erweitert werden:

- Schnurloser, sprachoptimierter Bluetooth-Hörer für das MiVoice 6930 IP Phone
- WLAN-Adapter (für alle 6900 und 6800 Modelle)
- M695 programmierbares Erweiterungsmodul mit Farbdisplay
- Wandmontagesatz (für alle 6900 und 6800 Modelle)
- Netzteile (für Bereitstellungen ohne PoE)

MiVoice 5300 digitale Systemtelefone

MiVoice 5361

Die zahlreichen Funktionen des MiVoice 5361 Phones erfüllen viele der Anforderungen an eine moderne Geschäftskommunikation. Das Display, zahlreiche fest belegte und frei konfigurierbare Funktionstasten und die gewohnt hohe Benutzerfreundlichkeit aufgrund der integrierten Navigations- und Foxtaste sorgen für ausgezeichneten Bedienkomfort. Per Tastendruck stehen Einträge in der Wahlwiederholungsliste oder im persönlichen Telefonbuch zur Verfügung. Das Gerät kann an der Wand montiert werden und eignet sich damit ideal für den Einsatz im Wartungs- oder Servicebereich.

MiVoice 5370

Dieses Telefon besticht durch seine intuitive Bedienung und seine ausgezeichnete Sprachqualität. Ein integriertes Telefonbuch, ein Freisprechmodus und Konferenzanrufe sind nur einige der zahlreichen verfügbaren Funktionen. Dank der integrierten DHSG-Schnittstellen können Funktionen zur Anrufsteuerung (Lautstärkeregelung, Annehmen und Beenden von Anrufen) direkt am Headset ausgeführt werden

MiVoice 5380

Das MiVoice 5380 Phone fügt sich dank des ele ganten Designs in jede Arbeitsumgebung ein. Es erfüllt die höchsten Ansprüche an moderne Sprachkommuni-kation und trägt dazu bei, die Kommunikation effi-zienter zu gestalten. Das Telefon kann mit bis zu 3 zusätzlichen Erweiterungstastenmodulen sowie einem Erweiterungstastenmodul mit großer alphanumerischer Anzeige erweitert werden und sorgt so für höchst effiziente Arbeitsabläufe. In Kombination mit einem Headset ist das MiVoice 5380 zudem die ideale Arbeitsstation für Vermittlungen und Callcenter

Erweiterungstastenmodule

Erweiterungstastenmodule ermöglichen die einfache Speicherung vieler Rufnummern und Systemfunk-tionen. Für die Telefone MiVoice 5370 und MiVoice 5380 sind zwei verschiedene Erweiterungstastenmodu-le verfügbar. Das M530 verfügt über 20 frei konfigurier-bare Tasten, die mithilfe von Beschriftungsstreifen beschriftet werden und über je zwei Speicherplätze verfügen. Das M535 ist mit einem digitalen Display mit Hintergrundbeleuchtung und 15 Tasten ausgestattet, die mit je drei Funktionen belegt werden können.

Mitel 600 DECT und SIP-DECT Telefone

MITEL 612 DECT / SIP-DECT PHONE

Das Mitel 612 lässt sich einfach an individuelle Nutzungsgewohnheiten und Kommunikationsanforderungen anpassen. Frei konfigurierbare Tasten, 52 Klingeltöne und das TFT-Farbdisplay sorgen für große Übersichtlichkeit und einfache Bedienung. Darüber hinaus verfügt das Telefon über weitere benutzerfreundliche Funktionen, wie unter anderem den Zugriff auf ein Unternehmensverzeichnis und ein lokales Verzeichnis mit bis zu 350 Einträgen. Zudem sind drei Eingangsbuchsen und ein Headset-Anschluss vorhanden.

MITEL 622 DECT / SIP-DECT PHONE

Das große TFT-Farbdisplay zeichnet sich durch eine ausgezeichnete grafische Anzeige mit hervorragender Lesbarkeit aus. Frei konfigurierbare Tasten sorgen für eine einfache Navigation. Dank der integrierten Bluetooth-Funktion für den Anschluss eines schnurlosen Headsets bietet das Mitel 622 ein Höchstmaß an Bewegungsfreiheit. Der Lithium-Ionen-Akku kann sowohl über die Ladestation als auch die USB-Schnittstelle geladen werden. Darüber hinaus können Berichte mit geräterelevanten Daten und die wichtigsten Einstellungen (z.B. das Telefonbuch) auf einer separat erhältlichen Mitel MicroSD-Karte gespeichert werden.

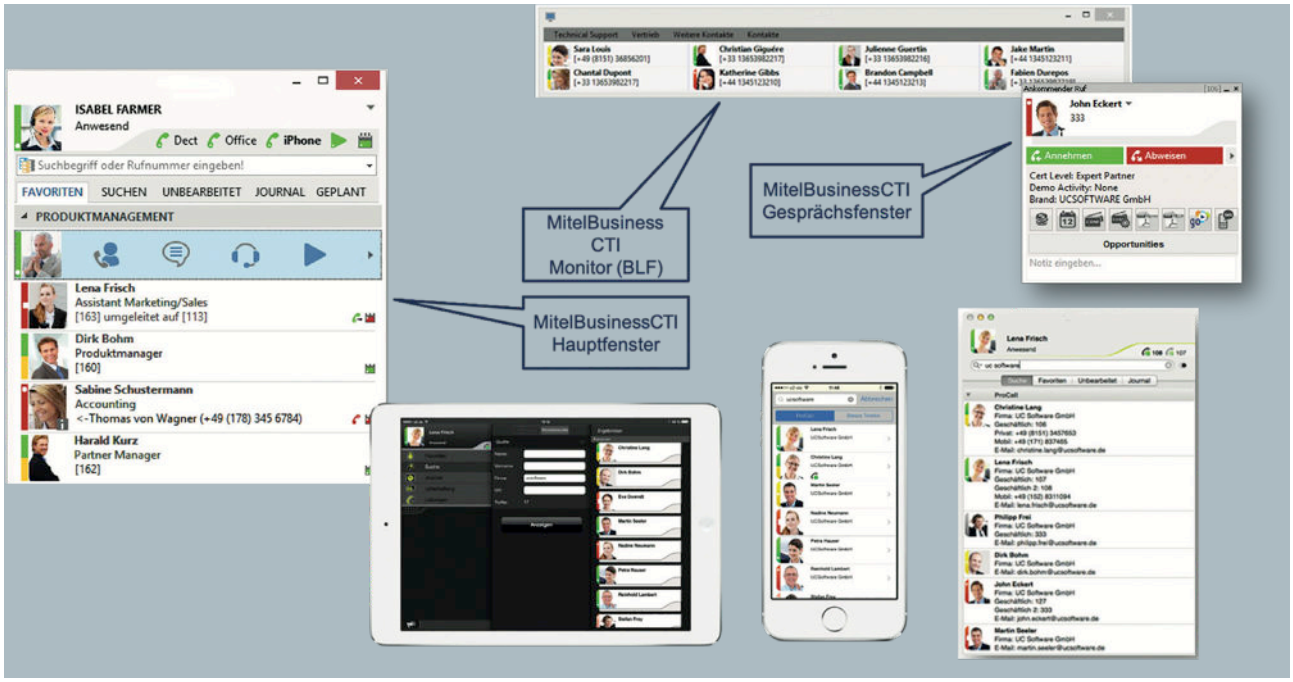
MITEL 632 DECT / SIP-DECT PHONE

Das Mitel 632 eignet sich für den Einsatz in rauen Arbeitsumgebungen. Das Gerät ist konform zur branchenüblichen Schutzklasse IP65 und kann auch in Außenbereichen oder in Fertigungsumgebungen verwendet werden. Dank der integrierten sensorgesteuerten Alarmfunktionen eignet sich das Mitel 632 nicht nur hervorragend für die Verwendung in Pflegeeinrichtungen und Krankenhäusern, sondern auch in sicherheitsrelevanten Bereichen wie Gefängnissen oder geschlossenen Abteilungen. Auch für das Modell 632 ist eine Mitel MicroSD- Karte separat erhältlich

ALLGEMEINE FUNKTIONEN

- Intuitive und benutzerfreundliche tastengesteuerte Menüeingaben sowie eine zentrale Navigationstaste
- Farbdisplay
- Automatische Aktualisierung der Telefonsoftware
- Display und Tastenfeld mit Hintergrundbeleuchtung
- Headset-Anschluss
- Automatische Übergabe und Roaming
- Verwendung sowohl mit den SIP-DECT-Basisstationen RFP 35 IP, 36 IP, 37 IP, 43 WLAN als auch den DSI-Basisstationen SB-4+, SB-8 und SB-8ANT möglich

Mitel Business CTI



Kommunikation ist heute mehr denn je ein integraler Bestandteil der Geschäftsprozesse eines Unternehmens. Durch die Konvergenz von Technologien wie VoIP (Voice over IP) und die konsequente Ausrichtung an Standards wie SIP (Session Initiation Protocol) wird die Kommunikation vermehrt in die klassischen IT-Anwendungen der Unternehmen eingebunden. Um die Konvergenz in der Unternehmenskommunikation voranzutreiben, bietet Mitel mit dem Mitel Business CTI eine leistungsfähige Unified Communications Lösung an. Der grosse Vorteil: Sie fügt sich nahtlos in das Umfeld des Unternehmens ein.

1 EINGEHENDE ANRUFE - ALLES IM BLICK

Bei eingehenden Anrufen bekannter Kontakt-partner öffnet sich der zugehörige Kontakt automatisch. Bei unbekannten Rufnummern können die Kontaktdaten zugeordnet oder in einen neuen Kontakt übernommen werden.

2 KONTAKTE IM MITTELPUNKT

Mitel BusinessCTI stellt die persönlichen Kontakte in den Mittelpunkt und bietet viel Freiraum, um beispielsweise die wichtigsten Geschäftspartner individuell anzuordnen.

3 Der eigene Status

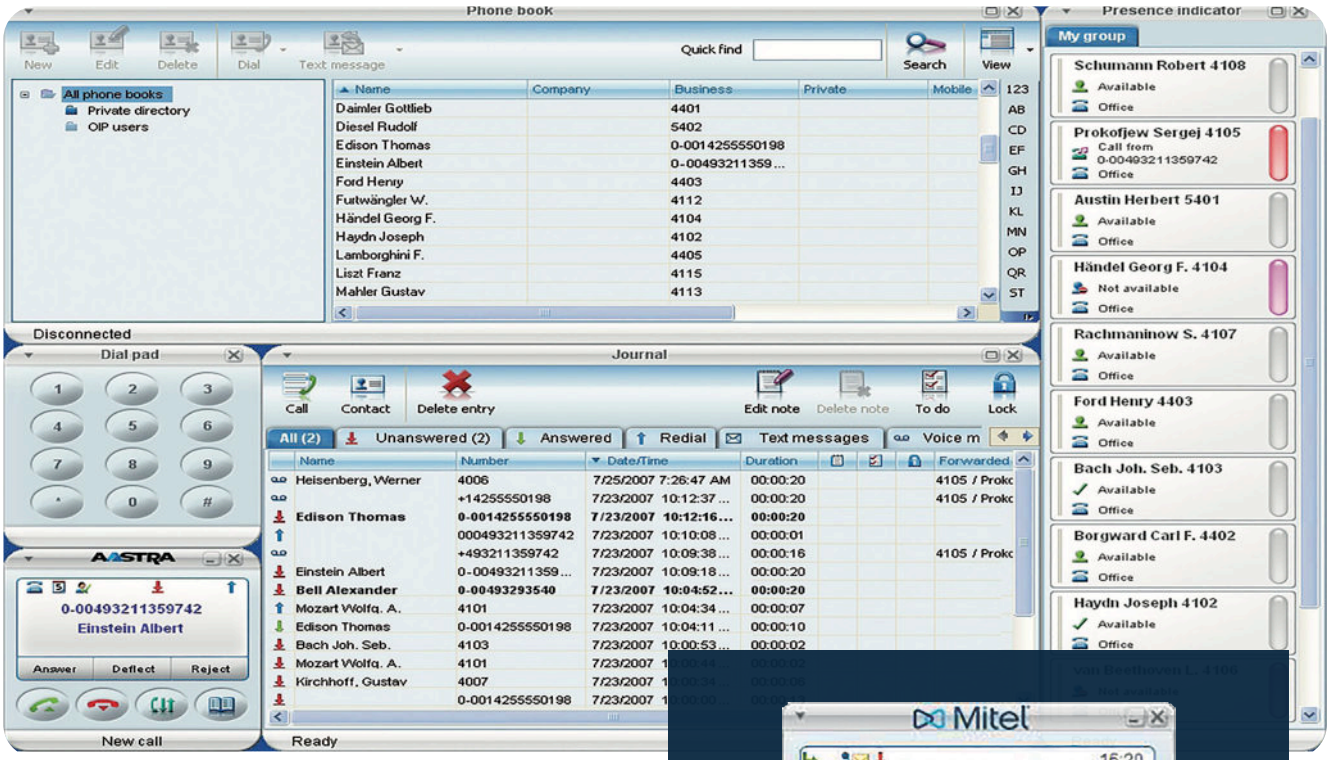
Durch die Synchronisation von Telefonie und Outlook-Kalender wird der eigene Status stets aktuell angezeigt. Damit haben Kollegen und Partner jederzeit im Blick, ob der gewünschte Gesprächspartner gerade verfügbar ist oder nicht.

4 KONTAKTDATEN UND VERZEICHNISSE

Für die Mitarbeiterinnen und Mitarbeiter ist die Verwendbarkeit aller im Unternehmen erfassten Verzeichnisdaten von zentraler Bedeutung. Mitel BusinessCTI verfügt über alle nötigen Schnittstellen um Daten verschiedenster Verzeichnisse direkt verfügbar zu machen.

- Vereinheitlichung der Bedienung unterschiedlicher Kommunikationsdienste über nur eine Oberfläche
- Unterstützung und Optimierung der Zusammenarbeit in Teams
- Team, Partner und Kontakte können gleichberechtigt
- Erheblich verbesserte und verkürzte Kommunikationsprozesse
- Nahtlose Einbindung mobiler Mitarbeiterinnen und Mitarbeiter
- Hervorragendes Kosten-/Nutzen-Verhältnis und dadurch hoher „Return-of-Invest“

Mitel Office Suite



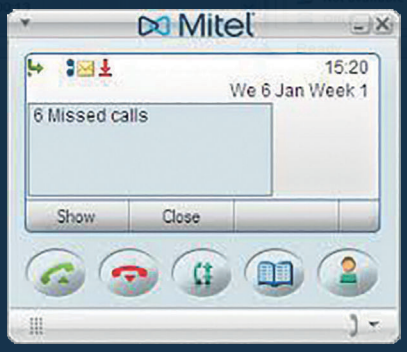
Mitel OfficeSuite ist eine PC-basierte Anwendung für das Anrufmanagement, die eine Vielzahl von Funktionen und Optionen zur Verwaltung von Anrufen und Nachrichten bietet. Das übersichtlich gestaltete Journal ermöglicht den schnellen Zugriff auf Anruflisten, Nachrichten und persönliche Notizen. Im Telefonbuch werden alle verfügbaren Kontakte aus den Unternehmensverzeichnissen und dem lokalen Geräteverzeichnis zusammengeführt. Die über die Teamtaste aufrufbare Präsenzanzeige gibt Aufschluss über den aktuellen Telefon- und Präsenzstatus aller gespeicherten Teilnehmer, einschließlich ihrer Kalendereinträge bei Integration von Microsoft Exchange.

Das übersichtlich gestaltete Journal erlaubt den schnellen Zugrif auf Anrulisten, Mitteilungen und eigene Notizen.

Über die «Anwesenheitsanzeige» ist jederzeit der aktuelle Telefon- und Anwesenheitsstatus aller Teilnehmer ersichtlich.

Im Telefonbuch sind alle verfügbaren Adressbücher integrierbar. Der Anrufmanager sorgt für zahlreiche, komfortable Telefonfunktionen.

Die Mitel OfficeSuite ist mit verschiedenen Funktionen und Optionen ausgestattet, mit deren Hilfe die Anruf- und Mitteilungsverwaltung noch einfacher von der Hand geht.



MIVOICE 2380 SOFTPHONE

Das MiVoice 2380 Softphone stellt Telefoniefunktionen auf dem PC bereit und bietet höchsten Bedienkomfort. Die Bedienung erfolgt per Maus und Tastatur. Zum Annehmen und Tätigen von Anrufen ist lediglich ein mit dem PC verbundenes Headset (schnurlos oder via USB / Bluetooth) erforderlich.

Alle wichtigen Funktionen, wie z. B. Anrufprotokolle und das Telefonbuch, sind mit einem Mausklick aufrufbar. Das Softphone ist ein vollwertiger Telefonie-Client und ermöglicht die Ausführung aller logischen und verfügbaren Anrufoptionen, wie z. B. Konferenzschaltungen, Anrufweiterleitung und Rückfragen.

Mitel 400 Call Center

Das Mitel 400 Call Center bietet alle wichtigen Funktionalitäten, die von kleinen und mittelständischen Unternehmen benötigt werden – zu einem hervorragenden Preis-Leistungsverhältnis. Auf unnötige, aufwändige und vor allem teure Zusatzfunktionen wurde zu Gunsten der einfachen Handhabung vollständig verzichtet.

Eine zentrale Anlaufstelle

Das Mitel 400 Call Center dient als zentraler Einstiegspunkt. Alle eingehenden Anrufe werden hier angenommen und weiterbearbeitet.

Einfache Bedienung

Funktionen wie Login/Logout, Anrufverteilung und Kontrolle über Nachbearbeitungs- und Pausenzeiten können über Arbeitsplatz-Telefone oder eine Applikation ausgeführt werden.

Der erste Eindruck zählt

Bereits beim ersten Klingeln alle wichtigen Daten zum Gesprächspartner vor Augen haben – davon profitieren Mitarbeiterinnen und Mitarbeiter im Kundenservice erheblich.

Individuelle Regelungen

Ja nach Aufgabengebiet oder individuellem Bedarf lassen sich verschiedene Regeln definieren, nach denen die Anrufe an die Mitarbeitenden vermittelt werden.

ONLINE REPORTING

Visualisiert den aktuellen Zustand und die wichtigen Kenngrössen des Call-Centers oder von Teilbereichen.

Supervisor-Funktionen

Steuerung der Agentenauslastung und mittelfristige Planung sowie Optimierung des Call-Centers.

Professionelle Anrufverteilung z.B. nach:
Aufgabengebiet und Fachkenntnissen des Call-Center-Agenten | Rufnummer (CLIP) des Anrufers (z.B. Länder-, Ortsvorwahl) | Gleichmässige Auslastung der Agenten | An den Agenten, mit dem zuletzt gesprochen wurde

Betrieb und Unterhalt

MiVoice Office 400 ist ein modernes Kommunikationssystem, das sich vor allem durch seine Flexibilität und Vielseitigkeit auszeichnet. Damit der Betrieb und Unterhalt – darunter die Erweiterbarkeit aber auch Anpassung an neue Gegebenheiten – die tägliche Kommunikation nicht blockieren sondern unterstützen, basiert MiVoice Office 400 auf dem technologisch neuesten Stand.

Im System integriert ist eine im Hintergrund ablaufende Überwachung. Diese überprüft kontinuierlich das Systemverhalten. In definierten Fehlersituationen,
wie zum Beispiel bei Synchronisationsproblemen auf ISDN-Amtsleitungen, wird automatisch das Fernwartungszentrum benachrichtigt – also bevor der Fehler für den Benutzer des Systems wirksam wird.

Systempflege

Speziell für die einfache Pflege der wichtigsten Daten im Unternehmen stellt Mitel eine webbasierte Anwendung zur Verfügung. Bestimmte Anpassungen (z. B. Namensänderungen, Korrekturen im Systemtelefonbuch) können über diese eigens entwickelte und leicht zu bedienende Web-Anwendung vorgenommen werden. Der berechtigte Anwender kann die Anpassungen mit wenigen Klicks ausführen, ohne dass es dazu einer umfangreichen Schulung bedarf.

Open Standards

Die offene Systemarchitektur und die Anwendung weltweiter Standards garantieren die technologische Unabhängigkeit und Zukunftssicherheit der MiVoice Office 400 Familie.

So wurde beispielsweise das SIP-Protokoll umfassend implementiert:

- Für den Amtsanschluss an das öffentliche Netz
- Für den Anschluss von SIP-Endgeräten
- Zur Vernetzung von Mitel Systemen untereinander
- Zur Anbindung von Applikationen

Neben SIP gewährleisten Protokolle wie XML, LDAP, CSTA, TAPI und KNX die einfache und effiziente – vor allem aber einwandfreie – Integration verschiedenster Lösungen. Dazu zählen kundenspezifische Applikationen ebenso wie die Vernetzung mit anderen Systemen.

Self Service Portal

Hilfe zur Selbsthilfe bietet Mitel den Nutzern mit dem Self Service Portal. Die webbasierte Anwendung erlaubt es auf einfache Weise Rufumleitungen einzurichten, die Voicemailbox und ihre Funktionen zu ändern oder auch die programmierbaren Tasten nach Bedarf anzupassen. Dabei ist das Portal selbsterklärend aufgebaut und damit einfach in der Handhabung.

PhoneKom AG

Anschrift:
Max-Planck-Str. 9
61381 Friedrichsdorf

E-mail/Web:
info@phonekom.de
www.phonekom.de

Phone:
+49 6172 179489-0