

Mitel BusinessCTI

Integrierte Anrufverwaltung per Mausklick



Mitel BusinessCTI: Die Unified Communications Lösung

Um die Konvergenz in der Unternehmenskommunikation voranzutreiben, bietet Mitel mit dem Mitel BusinessCTI eine leistungsfähige Unified Communications Lösung an. Der grosse Vorteil: Sie fügt sich nahtlos in das Umfeld des Unternehmens ein.

Effizienzsteigernd, innovativ: Mitel BusinessCTI

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.

Vorteile

- Vereinheitlichung der Bedienung unterschiedlicher Kommunikationsdienste (über nur eine Oberfläche)
- Unterstützung der Zusammenarbeit in Teams
- Verkürzte Kommunikationsprozesse
- Verbesserung des Kundenservices
- Einfach in die bestehende Kommunikationsumgebung zu integrieren
- Nahtlose Einbindung mobiler Mitarbeiterinnen und Mitarbeiter
- Team, Partner und Kontakte können gleichberechtigt abgebildet werden
- Hoher „Return-of-Invest“ und damit Investitionsschutz



Integrierende Anwendungen gewinnen „unter der Oberfläche“ weiter an Bedeutung. Ein ausgefeiltes Zusammenspiel von Mitel BusinessCTI mit Mailservern, eventuell vorhandenen CRM (customer relationship management) oder ERP (enterprise resource planning) Systemen, aber auch beliebigen anderen Datenbanken mit den Mitel Kommunikationssystemen vereint alle kommunikativen Geschäftsanwendungen. Das erhöht die Effizienz der Mitarbeitenden signifikant.

Mitel BusinessCTI

Mitel BusinessCTI bietet CTI, Anwesenheitsmanagement und Instant Messaging sowie Funktionen zur Verbesserung der Zusammenarbeit (Collaboration) im Unternehmen und über die Unternehmensgrenze hinaus (Federation).

Dabei ist die Anwendung perfekt auf das Zusammenspiel mit bestehenden ITK-Infrastrukturen abgestimmt. Mit BusinessCTI stellt Mitel somit eine Anwendung vor, die sich nahtlos in die bestehenden Strukturen von Unternehmen integriert. Es optimiert den Arbeitsfluss der Nutzer, erleichtert wiederkehrende Tätigkeiten und minimiert Fehlermöglichkeiten.

Mitel BusinessCTI unterstützt zahlreiche Kommunikationssysteme und kann auf Windows und MAC Umgebungen eingesetzt werden. Ausserdem stehen Apps für iOS und Android zur Verfügung.

Computer Telephony Integration

Mit CTI können per Namenswahl aus PC-Anwendungen (CRM- oder ERP-Systeme, Microsoft Office Programme wie Excel, Word oder Outlook) heraus per Mausklick Anrufe aufgebaut, angenommen und beendet werden. Aber auch Funktionen wie Rückfrage und Weiterleitung sowie das Weitervermitteln von Gesprächen oder der Aufbau von Konferenzen sind möglich.

Typische CTI-Programme zeigen darüber hinaus den Namen des Anrufers an, wenn dessen Rufnummer in einer der Datenbanken des Unternehmens hinterlegt ist. Ausserdem ermöglichen sie die Steuerung der eigenen Erreichbarkeit (Aktivieren von Rufumleitungen auf Stellvertreter, Voicemail oder Mobiltelefon) sowie das Abhören der Voicemailbox am PC.

UC geht einen Schritt weiter

Unified Communications (UC) greift den CTI-Ansatz auf, geht aber noch einen wesentlichen Schritt weiter. UC-Anwendungen wie Mitel BusinessCTI zeigen alle verfügbaren Informationen zur Erreichbarkeit eines gewünschten Gesprächspartners oder von Teammitgliedern an (Präsenzmanagement) und bieten neben der klassischen Telefonie auch andere Medien wie Chat, Video-Chat, E-Mail oder SMS-Dienste an. Die Nutzerin oder der Nutzer haben so die Möglichkeit über eine einheitliche Oberfläche das gewünschte Kommunikationsmedium zu wählen.

Unified Communications beschreibt somit die Zusammenführung unterschiedlicher Medien mit dem Ziel, die Unternehmenskommunikation als Ganzes effizienter und einfacher zu gestalten.

Mitel BusinessCTI bietet umfassende Leistungen, die nicht mehr nur die Arbeitsweise einzelner Mitarbeitender optimieren, sondern die gesamte Unternehmenskommunikation – inklusive externer Geschäftspartner.

Kontaktdatenmanagement

Mitel BusinessCTI erlaubt den schnellen und einfachen Zugriff auf Kontaktdaten und Informationen aller Art. Dank der übersichtlichen Bildschirmoberfläche ist eine intuitive Bedienung kein Problem. Die Suchfunktion ist kontaktbasiert, lässt sich zusätzlich durch Filter optimieren und mit firmenspezifischen Parametern erweitern – und persönlichen Einstellungen setzt Mitel BusinessCTI (fast) keine Grenzen.

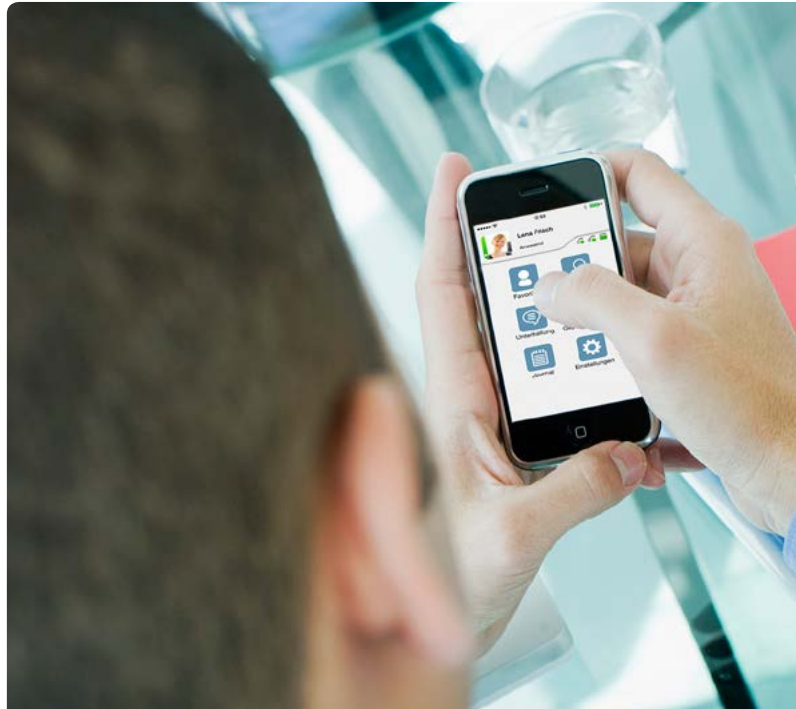
EINGEHENDE ANRUFEN - ALLES IM BLICK

Die Handhabung des Mitel BusinessCTI könnte nicht einfacher sein:

- Bei eingehenden Anrufen bekannter Kontaktpartner öffnet sich der zugehörige Kontakt automatisch. Somit haben die Mitarbeitenden jederzeit die wichtigen Informationen zu Kunden, Lieferanten und Partnern vor Augen und können direkt an das zuletzt geführte Gespräch anknüpfen.
- Bei unbekanntem Rufnummern können die Kontaktdaten zugeordnet oder in einen neuen Kontakt übernommen werden. Gesprächsnotizen lassen sich bequem erfassen und stehen bei einem Folgegespräch sofort zur Verfügung – auch im Team.

KONTAKTE IM MITTELPUNKT: FAVORITEN

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



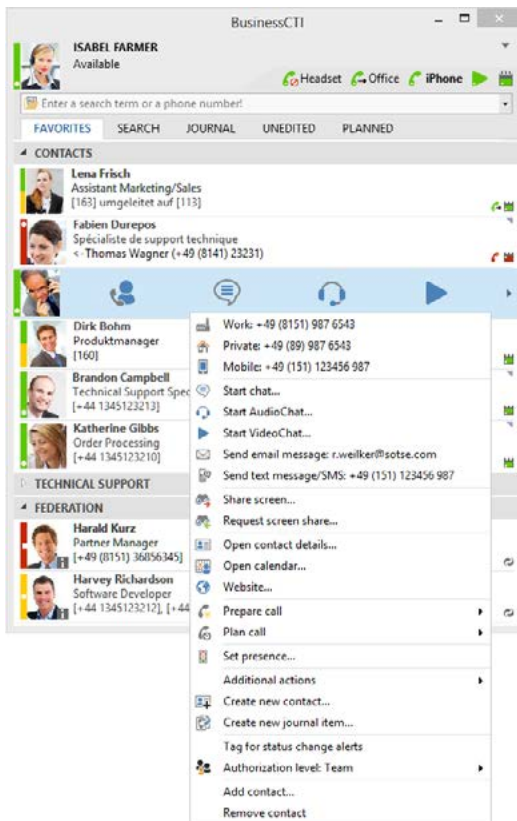
Smartphone Integration

Neu kann mit Mitel BusinessCTI Client auch ein über Bluetooth mit dem PC gekoppeltes Smartphone verwendet werden. Folgende Funktionen werden unterstützt: Pop-up bei Anruf, Präsenzanzeige, Anrufe tätigen, beantworten, halten und weiterleiten.

Dabei beschränkt sich BusinessCTI nicht auf das eigene Unternehmen, sondern erlaubt im Rahmen von Federations die Einbindung von externen Ansprechpartnern.

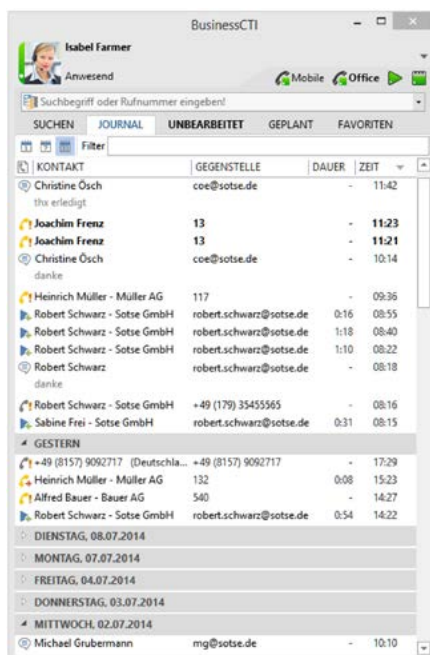
Neben der Anzeige von Kontaktdaten sowie Telefon- und Anwesenheitsstatus bietet die Anwendung Zugriff auf zahlreiche Funktionen. Im Kontextmenü kann direkt angewählt werden, über welches Medium ein Kontaktpartner erreicht werden soll.

Ein Anruf kann per Mausklick getätigt, eine SMS oder E-Mail geschickt oder einen Chat begonnen werden – je nachdem, welches Medium am erfolgversprechendsten ist.



Diese Funktionen stehen übrigens nicht nur direkt in BusinessCTI zur Verfügung, sondern können auch aus Office Anwendungen (Outlook, Word, Excel usw.) heraus verwendet werden.

Darüber hinaus zeigt Mitel BusinessCTI an, wenn bestimmte Personen wieder erreichbar sind (Tagging). Das ist vor allem dann praktisch, wenn die Rückkehr eines Kollegen an den Arbeitsplatz erwartet wird, um eine Information einholen zu können.



DER EIGENE STATUS

Durch die Synchronisation von Telefonie und Outlook-Kalender wird der eigene Status stets aktuell angezeigt. Damit haben Kollegen und Partner (Stichwort Federation) jederzeit im Blick, ob der gewünschte Gesprächspartner gerade verfügbar ist oder nicht. Selbstverständlich kann der Status von Hand angepasst werden, etwa wenn eine Besprechung früher beendet ist, als im Outlook Kalender eingetragen, oder wenn der Nutzer vorübergehend nicht gestört werden will.

Über den Anwesenheitsstatus lässt sich bequem die eigene Erreichbarkeit steuern. Wenn etwa in Outlook eine Besprechung geplant ist, setzt Outlook automatisch den Anwesenheitsstatus. BusinessCTI sorgt dann dafür, dass während der Besprechung zum Beispiel alle Anrufe an die Voicemailbox weitergeleitet werden, während der Nutzer über die Chat-Funktion weiterhin erreichbar bleibt.

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. So können unter anderem Kontaktdaten aus Microsoft Outlook oder Exchange, aber auch aus einer im Unternehmen verwendeten CRM- oder ERP-Datenbank, aus externen Verzeichnissen und sogar öffentlichen Telefonbüchern verwendet werden. Das erleichtert den Mitarbeiterinnen und Mitarbeitern die Kontaktdatensuche erheblich.

Über das Mitel MetaDirectory lassen sich alle gängigen Kontaktdatenbanken zusammenfassen – der so konsolidierte Adresspool kann allen Nutzern als webbasiertes Telefonbuch zur Verfügung gestellt werden.

ALLES UNTER KONTROLLE MIT DEM JOURNAL

Wer die Übersicht über seine Kommunikation behalten will, wird auf das Journal nicht mehr verzichten wollen:

- Es enthält eine Liste aller eingehenden, abgehenden und verpassten Anrufe mit Datum und Uhrzeit, Dauer des Gespräches und Name und Nummer des Gesprächspartners
- Erlaubt das Bearbeiten der Einträge (Notizen hinterlegen, Rückruf ausführen oder planen etc.)
- Ist damit ein ideales Hilfsmittel für die Nachbearbeitung eines hektischen Arbeitstages – nicht nur für Viel-Kommunizierer.



Individuelles Netzwerken: Federation

Eine Federation (Föderation) ist ein spezielles Vertrauensnetz für die Nutzerinnen und Nutzer von Kommunikationssystemen. Das Besondere: Es schafft eine gesicherte Struktur für die Kommunikation innerhalb und zwischen Organisationen und Firmen. Besonders interessant ist Federation daher für unternehmensübergreifend agierende Teams.

Im Rahmen dieser Struktur legt jedes Unternehmen für sich die Qualität der Information fest, die es preisgeben möchte. Gleichzeitig entscheidet es, welche Dienste und Systeme für den Austausch dieser Informationen genutzt werden dürfen.

Typische Kommunikationsdienste, die heute im Rahmen einer Federation genutzt werden, sind Anwesenheitsmanagement und Instant Messaging (Chat).

Das Anwesenheitsmanagement innerhalb einer Federation ermöglicht es, Anwesenheitsinformationen über die Unternehmensgrenze hinweg, zum Beispiel mit Partnern oder Kunden, auszutauschen. Ist jemand online und gerade erreichbar, kann spontan Kontakt über das Telefon aufgenommen werden. Ebenso einfach lässt sich eine Kurznachricht senden und sofort eine Antwort erwarten (Instant Messaging, Chat).

VERTRAUENSSTUFEN DER BUSINESSCTI FEDERATION:

- **Öffentlich:** Anzeige von Name, Titel und Status
- **Firmenintern:** zusätzlich begrenzte Informationen zur Präsenz, z.B. in einer Besprechung bis 15:30 Uhr
- **Team:** Mitglieder eines Teams bzw. einer Arbeitsgruppe erhalten detaillierte Information, z.B. in welcher Besprechung sich die Kollegin bis 15:30 Uhr befindet

Mitel BusinessCTI Analytics

Mit Mitel BusinessCTI Analytics können Sie einfach und grafisch attraktiv Kommunikationsdaten aufbereiten. Die dadurch gewonnen Erkenntnisse erlauben es, Entscheidungen zu Investitionen in Infrastruktur und Schulung abzuleiten.



Engpässe in der Infrastruktur und im Kommunikationsverhalten der Mitarbeitenden können so erkannt und damit die Erreichbarkeit des Unternehmens verbessert werden. Letztlich erhöhen Sie so die Zufriedenheit Ihrer Kunden.

Dieses optionale Zusatzmodul bietet vordefinierte Auswertungen von Kunden, Mitarbeitenden und Projekten sowie ein Management Summary. Alle Auswertungen können in Standard Browsern angezeigt, exportiert oder gedruckt werden.



Systemvoraussetzungen Mitel BusinessCTI

MITEL KOMMUNIKATIONSSYSTEME

- *MiVoice Office 400*
- *MiVoice 5000*
- *MiVoice MX-ONE*
- *OpenCom 1000*
- *Mitel 100 / OpenCom 100*
- *MiVoice Business*

An Mitel 100 / OpenCom 100 sollte die Basisversion Mitel BusinessCTI verwendet und über MS TAPI / CSTA angebunden werden. An allen anderen Mitel Kommunikationssystemen wird Mitel BusinessCTI Enterprise benötigt, welches bereits alle Schnittstellen-Komponenten enthält, die für den Betrieb an den jeweiligen Mitel Systemen notwendig sind.

PC SERVER-SOFTWARE

- *Microsoft Windows Server 2008 & 2008 R2*
- *Microsoft Windows Server 2012 und 2012 R2*
- *Windows 7*
- *Windows 8 und 8.1*

PC CLIENT-SOFTWARE

- *Windows Vista SP3*
- *Windows 7 SP2*
- *Windows 8 und 8.1*

OPTIONALE UMGEBUNG

- *Mitel MetaDirectory ab Version 3.0*
- *Microsoft Exchange 2007, 2010 und 2013*
- *Microsoft Outlook 2007, 2010 und 2013*
- *IBM Notes 7.0.4, 8.5.3 FP4, 9.0.0*
- *Tobit David fx, fx Edition 201, fx 12*
- *Datev Pro*
- *Citrix XenApp TM 6.0 und TM 6.5*
- *Microsoft Hyper-V 6.x*
- *VMWare ab Version 4.5*
- *Windows Terminal Server 2008 und 2012*