

UNIFY Harmonize
your enterprise

Formerly Siemens Enterprise Communications



OpenScape UC Application

OpenScape Fusion-Clients/Plug-Ins
V7 R1 – Übersicht
(Komponentenbeschreibungen)



Formerly
Siemens Enterprise Communications



Inhaltsverzeichnis

- Problemfeststellung, Trends, Meinungen Dritter
- Problemlösung und Wertversprechen
- Übersicht über Funktionen/Leistungsmerkmale in V7R1
- Kundenreferenzen
- Zusammenfassung, Problemwiederholung, Lösungsversprechen
- Backup-Material

Welche Kosten entstehen durch fragmentierte Kommunikation?



Teamarbeit

- Hohe Konferenzkosten
- Verbesserte Reaktionsschnelligkeit



Produktivität mobiler Mitarbeiter


- Effiziente Unterstützung mobiler Mitarbeiter
- Verbesserte ortsunabhängige Erreichbarkeit



Kostengünstige Videofunktion für alle

- Verbessert Beziehungen und Zusammenarbeit in virtuellen Teams
- Kosteneffiziente Telearbeit

Und das sagen Experten dazu ...

F R O S T  S U L L I V A N

UC und moderne Mobiltechnologien bestimmen heute, wie, wann und wo gearbeitet wird. Daher steht der Begriff UC womöglich schon bald gleichbedeutend für eine mobile Geschäftswelt.



Noch vor einigen Jahren war das Hauptargument für die Nutzung von Audio- und Webkonferenzen schlicht die Einsparung von Reisekosten. Heute aber haben Collaboration-Technologien das Potenzial, die Arbeits- und Lebensweise der Menschen grundlegend zu verändern.

Highlights der OpenScape UC Application

Umfassende Unified Communications ermöglicht Mitgliedern virtueller Teams die reibungslose Zusammenarbeit unabhängig von ihrem jeweiligen Standort

- Reduziert Meeting- und Reisekosten durch integrierte Audio- und Webkonferenzen sowie Desktop-Videokonferenzen für mehrere Teilnehmer
- Intuitiver mobiler Zugriff auf Ihre gesamte Kommunikation
- Ermöglicht es Ihnen, über eine einzige bekannte Rufnummer auf dem Gerät Ihrer Wahl erreichbar zu sein
- Spart Zeit und verkürzt Ihre Reaktionszeit mit umfangreichen Präsenzfunktionen
- Vereinheitlicht Ihre gesamte Kommunikation in Ihrer bevorzugten E-Mail-Anwendung



Highlights der neuen Funktionalitäten in V7R1

Unsere Antworten auf aktuelle Herausforderungen

Teamarbeit

- Hohe Konferenzkosten
- Verbesserung der Erreichbarkeit



- Team-Anrufe und Teamansichten
- Optimierte Benutzerfreundlichkeit bei geplanten Konferenzen
- Verbesserungen bei Fusion-Clients und -Plug-Ins

Produktivität mobiler Mitarbeiter

- Effiziente Unterstützung mobiler Mitarbeiter
- Verbesserte ortsunabhängige Erreichbarkeit



- Video auf iOS und Android
- Optimierter mobiler Client für das Apple iPad
- Web Collaboration über mobile Geräte
- Automatische ONS-Rufweiterleitung über OpenScape Voice

Kostengünstige Videofunktion für alle

- Verbesserte Beziehungen und Zusammenarbeit in virtuellen Teams
- Kosteneffiziente Telearbeit



- Erweiterung von P2P-Video auf Multi-Party-Video
- Videosteuerung über den UC-Desktop-Client
- Verbesserte(s) Videoansichten/-layout
- P2P-Video über OpenStage

Teamarbeit

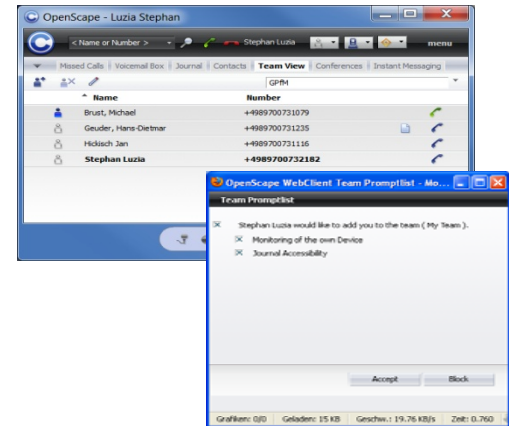
Schaffen Sie echte Teams – durch bessere Erreichbarkeit und eine flexible Belegungsdichte innerhalb der Teams

Neue Team-Anruffunktion

- Ermöglicht flexible Vertretungsszenarien, wenn Kollegen nicht im Büro sind
- Minimiert das Risiko entgangener Anrufe und verzögerter Kommunikation
- Führt zu einem verbesserten Kundenservice

Jedes Teammitglied kann:

- den Telefonstatus der anderen Teammitglieder sehen
- eine Benachrichtigung erhalten, wenn Anrufe für andere Teammitglieder eingehen
- Anrufe für andere Teammitglieder annehmen
- die Anruflisten der anderen Teammitglieder anzeigen
- auswählen, ob eigene Anrufe und Anruflisten anderen Teammitgliedern angezeigt werden



OpenScope UC Desktop-Client
Teamansicht

Teamarbeit – Fortsetzung

Verbesserte Konferenzfunktionen stärken die Zusammenarbeit und Produktivität der Teams

Verbesserte Callout-Funktion für Konferenzen

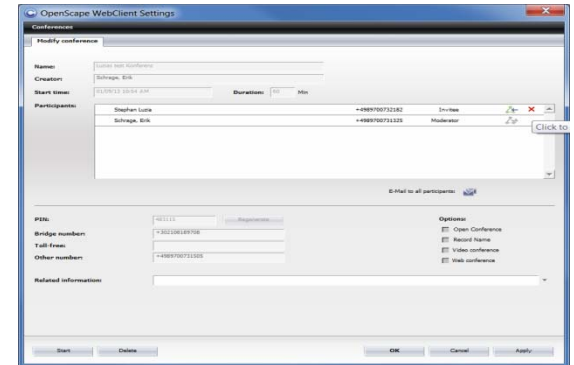
- Die Teammitglieder wählen sich in die Konferenz ein und können direkt zusammenarbeiten
- Unnötige Wartezeiten werden so vermieden

Verbesserte Nutzung geplanter Konferenzen

- Stärkt die Teamproduktivität und –effizienz

Verbesserungen für Telefonkonferenzen:

- Dank der Callout-Funktion werden die Teilnehmer erst dann angerufen, wenn der Moderator der Telefonkonferenz bereits eingewählt ist
- Der Initiator einer Telefonkonferenz kann diese über einen beliebigen Client verändern oder löschen
- Die Teilnehmer können Konferenzen selbstständig verlassen



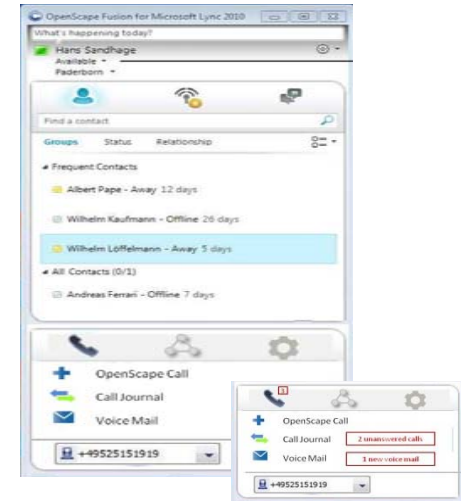
OpenScape UC Desktop-Client
Löschen einer Konferenz

Teamarbeit – Fortsetzung

Verbesserungen bei Fusion-Clients und -Plug-Ins

Verbesserung des Fusion-Clients für Microsoft Lync

- Verbesserter Komfort und optimierte Kompatibilität mit anderen Clients basierend auf „Web Embedded“-Technologie
- Neue Registerkarten für Anrufabwicklung, Konferenzen und Einstellungen; Auswahlmöglichkeit für bevorzugte Geräte auf jeder Registerkarte
- Klare Anzeige entgangener Anrufe und neuer Voicemail-Nachrichten
- Funktionen für Desktop-Videokonferenzen und Web Collaboration sind jetzt verfügbar
- Unterstützung von Microsoft Lync 2010



OpenScape Fusion-Client für Microsoft Lync

Teamarbeit – Fortsetzung

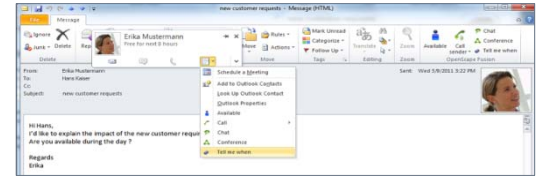
Verbesserungen bei Fusion-Clients und -Plug-Ins optimieren das Benutzererlebnis

OpenScope Fusion für Microsoft Outlook

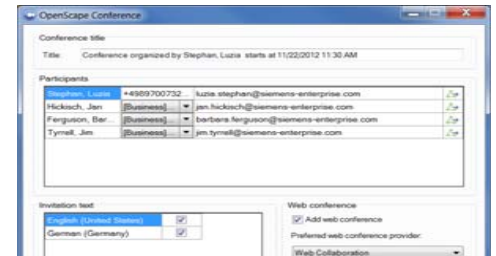
- Neue Team-Anruffunktion verfügbar
- Verbesserter Benutzerkomfort:
- Start spontaner Web Collaboration-Sitzungen aus dem übergeordneten Outlook-Menü
- Videokontrollfunktionen sind eingeschlossen
- Einfache Erweiterung von Audioanrufen zu Videoanrufen per Mausklick

Verbesserung des Fusion Outlook-Plug-Ins:

- Single Sign-On Erweiterung für Outlook -Nutzung der Windows Benutzerinformationen
- Das OpenScope Outlook Kalender-Plug-In unterstützt jetzt auch Microsoft Outlook 2010 (64 Bit)



OpenScope Fusion-Client für Microsoft Outlook



Microsoft Outlook Kalender-Plug-In

Produktivität mobiler Mitarbeiter

Gleichgewicht zwischen Berufs- und Privatleben mobiler Mitarbeiter durch ortsunabhängiges Arbeiten und freie Geräteauswahl

- Mobile Client mit integrierten Videoanruf funktio- nen für Apple iOS- und Android-Geräte
- Optimierter mobiler Client für das Apple iPad
- Start von Web Collaboration-Sitzungen über den OpenScape Web Collaboration Mobile Client auf Apple iOS- und Android-Geräten
- Benutzer von OpenScape Voice telefonieren dank des Mobile Client über 3G und nutzen dazu ihren ONS statt ihrer Handynummer – so werden Mobilfunkkosten zentralisiert und minimiert



Mobile Client mit Video auf iPad und iPhone

Kostengünstige Videofunktion für alle

Visuelle Zusammenarbeit bringt geografisch verteilten Teammitglieder einander näher, verbessert die Beziehungen untereinander und sorgt für einen lebendigeren Austausch

- Einfache Ausweitung von P2P-Telefonaten auf vollwertige Videokonferenzen mit mehreren Teilnehmern mit nur einem Klick
- Vollbild-Video für ein realistisches Konferenzerlebnis
- Die Videosteuerung wurde in den OpenScape UC Desktop Client integriert und erhöht so Komfort und Produktivität
- Anzeige mehrerer Teilnehmer (bis zu 6) in der kontinuierlichen Videopräsenzansicht
- Verbesserte Videoauflösung (HD 720p30 und HD1080p30) und Framerate (720p30) für höhere Bildqualität



OpenScape Desktop Videoconferencing

Verbesserungen bei Sicherheit und Virtualisierung

Schutz vertraulicher Informationen und Kosteneinsparungen

Verbesserte Sicherheit

- OpenScape UC-Datenbank läuft über ein eigenes Benutzerkonto
- Minimiert Risiken bei Virenangriffen auf ein Benutzerkonto.

Verbesserte Virtualisierung:

- VMware-Unterstützung für OpenScape UC Application und OpenScape Desktop Videoconferencing
- Verbesserungen bei Updates, Upgrades und Verfügbarkeit mit vSphere und Tivoli System Automation
- Höhere Kosteneinsparungen, Ausfallsicherheit und Flexibilität sowie vereinfachtes Back-up

Clark Atlanta University

Massive Kosteneinsparungen und verbesserter Kundenservice



Hauptsitz: Atlanta, USA
Geschäftsfeld: Hochschule
Studenten: 3.900

„Unify und Black Box konnten uns ein innovatives, vorausschauendes Lösungs- und Serviceangebot anbieten, um die Weiterentwicklung unserer Universität zu sichern. Die neue Partnerschaft, die in derselben Woche wie die neue Strategieplanung der Universität begann, entwickelte sich zu einer sehr entscheidenden Komponente der gesamten Entwicklungsstrategie der CAU. Eines unserer strategischen Hauptziele ist die Verbesserung unserer Kapazitäten in Verbindung mit einer Stärkung unserer Infrastruktur. Die neue Lösung wird diesem Ziel auf optimale Weise gerecht. Wir haben unsere Telekommunikation nicht nur ausgeweitet, sondern deutlich verbessert.“

Dr. Carlton Brown
President Clark Atlanta University

Strategische Ziele

- Neue Funktionalitäten und mehr Komfort für Studenten, Dozenten und Mitarbeiter
- Partnerschaft mit einem visionären Anbieter, der auf individuelle Anforderungen eingeht
- Minimale Unterbrechung für Anwender

Lösung

- OpenScape UC Application und OpenScape Voice für 900 Benutzer
- OpenScape Contact Center für 65 Agenten

Ergebnisse

- Drastische Kosteneinsparungen durch Erhalt des bisherigen Systems. Voraussichtliche Einsparungen von 50 % jährlich für Serviceverträge.
- Verbessertes Serviceangebot für Studenten und Eltern, u. a. mit Anruferkennung und schnellerem Call Center.
- Voraussichtliche Steigerung der Kundenzufriedenheit mit dem Call Center um 10 %
- Integration in Microsoft Live@edu ist möglich

Hospital e Maternidade Dr. Christóvão da Gama

Brasilianische Geburtsklinik senkt Kosten und steigert mobile Produktivität



Hauptsitz: São Paulo, Brasilien

Geschäftsfeld: Gesundheitswesen – eine der führenden Kliniken im ABC Paulista bei São Paulo

„Da ein Krankenhaus nicht einfach seinen Betrieb einstellen kann, brauchten wir eine zuverlässige Übergangslösung. Die Implementierung verlief vorbildlich, ohne Ausfälle und Probleme auf Seiten der Benutzer.“

„Das Lösungskonzept von Siemens Enterprise Communications ist hervorragend strukturiert und erfüllt unsere Anforderungen perfekt. Da das System softwaregestützt arbeitet, können wir es zentral und umfassend steuern und nach Bedarf erweitern.“

Gregório Penido
Hospital e Maternidade Dr. Christóvão da Gama

Strategische Ziele

- Skalierbares, flexibles und innovatives System, das die wichtigste Anforderung eines Krankenhauses erfüllt – 24-Stunden-Verfügbarkeit
- Absolut unterbrechungsfreier Betrieb

Lösung

- OpenScope Voice, UC Application, Xpressions Unified Messaging und Contact Center, Enterasys, Managed Services

Ergebnisse

- Direkte Senkung der Energiekosten um 40 %
- 600 Benutzer des Pflege- und Verwaltungspersonals sowie Patienten profitieren von mehr Mobilität dank Mobiltelefonie und WLAN
- Elektronische Patientenakten sind automatisch zugänglich und können remote aktualisiert werden
- Die Interoperabilität der Lösung ermöglicht es dem Krankenhaus, bevorzugte Anbieter auszuwählen und so weiter Kosten zu sparen

STAHLGRUBER GmbH

Bedeutende Kosteneinsparungen und sicherer Wettbewerbsvorsprung



Hauptsitz: München

Geschäftsfeld: Einzelhandel – einer der größten Zulieferer für Automobilzubehör und Ersatzteile in Deutschland mit 4.000 Beschäftigten

Umsatz 2011: 907 Mio. Euro

„Mit Anwendungen wie der OpenScape UC Application und OpenScape Web Collaboration wurde die Zusammenarbeit zwischen unseren verschiedenen Standorten deutlich vereinfacht. Die Reduzierung der Geschäftsreisen und der Kosten sowie die verbesserte CO2-Bilanz brachten uns zusätzlich einen Wettbewerbsvorteil.“

Christian Czech
Leiter des Netzwerkbereichs bei STAHLGRUBER

Strategische Ziele

- Bessere Erreichbarkeit für die Kunden
- Mehr Mobilität, Flexibilität und effizienterer Austausch von Ideen und Wissen der Mitarbeiter
- Dynamische Reaktion auf Anrufspitzen in den einzelnen Niederlassungen
- Kostensenkung durch Managed Services
- Kostengünstige Multimedia-Kommunikation aus der Cloud

Lösung

- OpenScape Voice, UC Application, Web Collaboration, Virtual Contact Center und Managed Services

Ergebnisse

- Bestmöglicher Schutz vor Ausfällen
- Effizientere Zusammenarbeit der Mitarbeiter untereinander sowie mit Kunden und Partnern
- Aller Anrufer erhalten innerhalb weniger Sekunden eine Auftragsbestätigung
- Kosteneinsparungen von rund 700.000 Euro in drei Jahren durch die Abschaffung von Faxgeräten
- Kosteneinsparungen und hohe Verfügbarkeit durch Managed Services

Zusammenfassung

OpenScape

Teamarbeit

- Hohe Konferenzkosten
- Verbesserung der Erreichbarkeit



Steigert die Produktivität der Teams, ermöglicht eine flexible Belegschaftsdichte und verbessert die Reaktionsfähigkeit insgesamt

Produktivität mobiler Mitarbeiter

- Effiziente Unterstützung mobiler Mitarbeiter
- Verbesserte ortsunabhängige Erreichbarkeit



Unterstützt mobile Mitarbeiter durch visuelle Zusammenarbeit, reduziert Mobilfunkkosten und unterstützt den Trend, private Geräte auch beruflich zu nutzen

Kostengünstige Videofunktion für alle

- Verbesserte Beziehungen und Zusammenarbeit in virtuellen Teams
- Kosteneffiziente Telearbeit



Verbessert die virtuelle Zusammenarbeit von Teams durch persönlichere und lebendigere Kommunikation

Backup-Folien



Formerly
Siemens Enterprise Communications



Warum braucht ein Kunde V7R1?

Wichtigste Funktionalität	V6 (Verf. seit Sept. 2011)	V7 (Verf. seit Jun. 2012)	V7R1 (Verf. seit Dez. 2012)	Kaufargument
Video Conferencing	<ul style="list-style-type: none"> • Desktop-Videokonferenz mit mehreren Teilnehmern • Interoperabilität mit Konferenzraumsystemen von LifeSize, Polycom, Tandberg und Radvision sowie unternehmensinternen Desktop-Videotelefonen 	<ul style="list-style-type: none"> • Neue Ansicht, die mit dem Sprecher wechselt • Räumlich getrennte Media Server/MCUs 	<ul style="list-style-type: none"> • Wechsel von P2P-Video zu Multi-Point-Video • Videosteuerung über den UC-Desktop-Client • Verbesserte(s) Videoansichten/-layout • P2P-Video auf OpenStage 60/80-Telefonen 	<ul style="list-style-type: none"> • Der Kunde benötigt verbesserte Desktop-Videokonferenzen mit mehreren Teilnehmern für jeden UC-Benutzer, darunter auch Benutzer von OpenStage 60/80-Telefonen, sowie Interoperabilität mit Videosystemen anderer Anbieter • Der Kunde muss MCUs an mehreren Standorten bereitstellen und den WAN-Verkehr reduzieren • Der Kunde benötigt kostengünstige Videofunktionen
Mobility	<ul style="list-style-type: none"> • Novel Call Swipe-Konzept für FMC-Handover zwischen WLAN und Mobilfunknetz sowie Android-Unterstützung 	<ul style="list-style-type: none"> • Ein einziger intuitiver Mobile Client für UC, VoIP und Call Swipe • Call Swipe an Standorte außerhalb des WLANs/Mobilfunknetzes oder an Desk-Telefone • TLS/SRTP-Verbindungsverschlüsselung • VoIP und Call Swipe für Apple iOS und Android 	<ul style="list-style-type: none"> • Video auf iOS und Android • Optimierter mobiler Client für das Apple iPad • Automatische ONS-Rufweiterleitung über OpenScape Voice (ohne UC) • Hosting von Web Collaboration-Sitzungen 	<ul style="list-style-type: none"> • Kunde mit vielen mobilen Mitarbeitern, die umfangreiche Funktionalitäten für iOS und Android benötigen • OSV-Bestandskunde, der noch nicht für UC bereit ist, aber ONS für seine mobilen Mitarbeiter benötigt

Warum braucht ein Kunde V7R1?

(Fortsetzung)

Funktionalität	V6 (Verf. seit Sept. 2011)	V7 (Verf. seit Jun. 2012)	V7R1 (Verf. seit Dez. 2012)	Kaufargument
Teams, Konferenzen, Benutzerkomfort	<ul style="list-style-type: none"> • Erweiterung von Zweiergesprächen auf Dreierkonferenzen (Audio und Web) • Geplante Audiokonferenzen können auch ohne Moderator beginnen 	<ul style="list-style-type: none"> • Externe Teilnehmer in Audiokonferenzen: • können nun ebenfalls Moderator oder Teilnehmer sein • werden während des Gesprächs im entsprechenden Fenster angezeigt • können dieses Fenster über den Browser auf ihrem PC ebenfalls sehen 	<ul style="list-style-type: none"> • Team-Anrufe und Team-Ansichten • Callout-Funktion für Konferenzen – kein Warten mehr auf einen Moderator • Optimierte Benutzerfreundlichkeit bei geplanten Konferenzen 	<ul style="list-style-type: none"> • Kunde benötigt umfassende, intuitive und kostengünstige Konferenzfunktionen • ComAssistant-Bestandskunde, der zu OpenScape UC migriert, benötigt Teamanruf-Funktionen
Contact Center	<ul style="list-style-type: none"> • Bearbeitung mehrerer Kontakte • Verbesserte Weiterleitung zwischen verschiedenen Standorten (CAC) 	<ul style="list-style-type: none"> • Permanente stille Überwachung • Mehrere verteilte Call Director SIP-Services • Multi-Tenancy-Erweiterungen 	<ul style="list-style-type: none"> • Remote/mobile CC-Agenten • Whisper-Coaching und Schulungen für CC-Agenten • Schnellere Kompetenzzuteilung (nur ein Klick) innerhalb der Echtzeitansicht der CC-Agenten 	<ul style="list-style-type: none"> • Der Kunde möchte Agenten flexibel einstellen – unabhängig vom Ort oder dem jeweils verwendeten Gerät • Der Kunde möchte seine CC-Agenten coachen bzw. schulen, ohne dass der Anrufer dies hört • Die CC-Manager möchten die Produktivität steigern

Zusammenfassung

Herausforderung	Neue Funktionen	Ergebnis
1. Herausforderungen im Bereich der Teamproduktivität	<ul style="list-style-type: none">• Team-Anruf• Call-Out-Funktion und verbesserter Benutzerkomfort bei Telefonkonferenzen	Steigert die Produktivität der Teams, ermöglicht eine flexible Belegschaftsdichte und verbessert die Reaktionsfähigkeit insgesamt
2. Herausforderungen im Bereich der Produktivität mobiler Mitarbeiter	<ul style="list-style-type: none">• Video auf mobilem Client• Optimierter mobiler Client für das iPad• Automatische ONS-Rufweiterleitung über OpenScape Voice	Mobile Mitarbeiter profitieren von visueller Zusammenarbeit, niedrigeren Mobilfunkkosten und dem BYOD-Trend
3. Bedarf an kostengünstigen Videofunktionen für alle	<ul style="list-style-type: none">• Wechsel von P2P-Video zu Multi-Point-Video• Verbesserungen der Videosteuerung und Videodarstellung im UC-Client• P2P-Video über OpenStage	Verbessert die Beziehungen von Mitgliedern virtueller Teams durch persönlichere und qualitativ hochwertige Kommunikation