

# MiVoice Office 400

Bestleistungen für Ihre Geschäftskommunikation



## Telefonie und Mehr

Jahrzehntelange Erfahrungen rund um die Geschäftskommunikation und ein ausgeprägtes Gespür für Trends sind in die MiVoice Office 400 Familie eingeflossen. Damit ist sie perfekt auf die Bedürfnisse von kleinen und mittleren Unternehmen abgestimmt: Ob in Industrie und Handel, in der Hotellerie, im Heim- und Pflegebereich oder in Verwaltungen und Organisationen – MiVoice Office 400 ist überall zuhause.

# MiVoice Office 400

MiVoice Office 400 unterstützt neben der klassischen Telefonie auch andere, innovative Kommunikationsformen. 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).



## Die wichtigsten Vorteile

- Effizienzsteigerung (u.a. Computer Telephony Integration, Telefonbücher)
- Vereinfachung von Prozessen
- Verbesserung der Zusammenarbeit
- Integration von Büroanwendungen (u.a. Microsoft)
- Verknüpfung branchenspezifischer Lösungen mit der Telefonie

## 4 bis 400 Nutzer

Mit einer Ausbaupazität von bis zu 400 Nutzern eignet sich die MiVoice Office 400 Familie sowohl für den Einsatz in kleinen und mittleren Betrieben wie auch in Institutionen. Zudem lässt sich das Kommunikationssystem schnell und einfach veränderten betrieblichen Abläufen anpassen oder entsprechend erweitern.

## Modernste Technologien

MiVoice Office 400 ist ein IP-basiertes System: Für die Sprachübertragung wird das firmeneigene Datennetz (LAN) verwendet. Die Telefone werden wie PCs direkt an das Netz angeschlossen. MiVoice Office 400 bildet die Basis für den Übergang verschiedener Technologien:

Selbst analoge Endgeräte, wie Lifttelefone oder Faxgeräte, können mit ihrer bestehenden Telefonieverkabelung weiter verwendet werden. Unabhängig davon, ob Sie analoge und digitale (ISDN) Amtsleitungen bevorzugen oder von der neuesten Technologie der SIP-Anbieter profitieren wollen – die Anschlussmöglichkeiten an öffentliche Telefonnetze sind vielfältig.

## Einige Highlights von MiVoice Office 400

- *Modernste Technologien, wie VoIP, SIP, CAT-iq und XML, als Basis für innovative Kommunikationslösungen*
- *Lückenlose Erreichbarkeit auf dem Firmengelände (DECT, SIP-DECT und WLAN) und ausserhalb (FMC) dank professionellen, integrierten Mobilitätslösungen*
- *Breite Palette an Endgeräten*
- *Einheitliche und intuitive Bedienung aller in das System integrierten Endgeräte (Tischapparat, schnurloses Endgerät, Softphone, Mobiltelefon)*
- *Integration und Zusammenführung sämtlicher Kommunikationsdienste (Unified & Collaborative Communications)*
- *Branchenspezifische Lösungen für:*
  - *Die Hotellerie, Krankenhäuser und den Pflegebereich (z.B. Hospitality Package)*
  - *Call Center*
  - *Das Gebäudemanagement*
  - *Industriebereiche mit hohen Sicherheitsanforderungen*
- *Technologische Unabhängigkeit und Zukunftssicherheit dank offener Systemarchitektur und der Anwendung weltweiter Standards (SIP)*
- *Vielfältige Vernetzungsmöglichkeiten für Unternehmen mit unterschiedlichen Standorten*

## Zusammenarbeit

Moderne Technologien ermöglichen eine standortunabhängige Zusammenarbeit, wie sie beispielsweise für Projektteams unerlässlich ist. Besonders praktisch sind dabei Anwendungen für die Videotelefonie, oder solche, die das gemeinsame Bearbeiten von Dokumenten von verschiedenen Standorten aus ermöglichen.

Unified & Collaborative Communications (UCC) ist das Schlagwort in der modernen Kommunikation. Bei Mittel bedeutet das: Verschiedene Medien, wie E-Mail, Fax, Video und natürlich Telefonie, werden zu einer Gesamtlösung zusammengeführt.

## Teamfunktionen

Mitel Unified & Collaborative Communications Lösungen unterstützen die Produktivität und standortunabhängige Zusammenarbeit. Die praktischen Funktionen rund um das Anwesenheitsmanagement sorgen dabei für Überblick in der Geschäftskommunikation.

Durch die Möglichkeit, Teammitglieder und ihre Verfügbarkeitsdaten separat abzubilden, haben Mitarbeitende die wichtigsten Informationen zu ihren Kollegen und deren Status immer vor Augen – kein Anruf geht ins Leere.

Nutzer eines MiVoice 5380 Systemendgeräts mit Tastenerweiterungsmodul können eigene Teamtasten definieren. Ist ein Kollege im Gespräch, leuchtet die seinem Namen zugeordnete LED (grün bei internen Telefonaten, rot bei externen). Teamtasten leisten aber noch mehr: Per Tastendruck lassen sich Anrufe annehmen, tätigen, weiterleiten und beenden.

## Gemeinsamer Zugriff

Ein Sammelanschluss bietet vor allem für Mitarbeitende in Grossraumbüros mit nur geringem Telefoniebedarf zahlreiche Vorteile. Zwar verfügt jeder Mitarbeitende, wenn gewünscht, über ein eigenes Endgerät, die Nummer aber nutzen mehrere Kollegen gemeinsam.

Für zusätzlichen Komfort sorgt die «Pick-up» Funktion. Unabhängig davon, welches Endgerät gerade klingelt, können alle Mitarbeitenden den Anruf per Knopfdruck entgegennehmen.

Gleichzeitig bieten die modernen Mitel Telefone die Möglichkeit, Kundeninformationen auf dem Display abzubilden. In dem Moment, in dem der Anruf eingeht, werden alle wichtigen Daten angezeigt.

Selbstverständlich können Teams gemeinsame Voicemailboxen einrichten. Alle Teammitglieder haben gleichberechtigten Zugriff: Wird eine neue Nachricht hinterlegt, so erfolgt die Signalisierung auf allen Endgeräten des Teams. Selbst Nutzer von Mobiltelefonen mit dem Mitel Mobile Client werden über die neue Nachricht informiert.



## Unified Messaging

Unified Messaging Lösungen von Mitel erleichtern den täglichen Umgang mit Nachrichten auf intelligente, flexible und intuitive Weise. Sie erlauben es den Nutzern, unabhängig von Ort und Zeit auf Nachrichtendienste zuzugreifen.

Der zentrale Zugangspunkt erhöht Effizienz und Produktivität: Alle Sprachnachrichten, Faxe und E-Mails sind bequem über den PC oder das Mobiltelefon verfügbar. Damit können beispielsweise auch von unterwegs oder im Home-Office Voicemails abgerufen werden, sobald E-Mail-Zugriff besteht.

## Konferenzschaltungen

Telefonkonferenzen zählen in vielen Unternehmen zu den meist verwendeten Funktionen des Kommunikationssystems. Vor allem, wenn externe Partner oder Kunden teilnehmen, ist es wichtig, dass die Konferenz schnell und einfach aufgebaut werden kann und es zu keinen Gesprächsverlusten kommt.

Während eines laufenden Gesprächs einen dritten Kollegen einbinden, um ihn nach seiner Meinung zu fragen? Mit MiVoice Office 400 kann jedes Telefonat intuitiv und medienunabhängig zu einer Konferenzschaltung mit bis zu sechs Teilnehmern ausgebaut werden.

Für regelmässig stattfindende Konferenzen mit gleichem Teilnehmerkreis lassen sich zudem auf den Funktionstasten entsprechende Einstellungen ablegen. Per Knopfdruck wird dann automatisch die Verbindung zu allen gewünschten Kolleginnen und Kollegen aufgebaut.



## BluStar Ecosystem

Im Idealfall sitzen bei einer Besprechung alle Teilnehmer gemeinsam an einem Tisch. Um möglichst authentische Besprechungen ohne die Notwendigkeit von zeit- und kostenintensiven Dienstreisen zu ermöglichen, bietet Mitel mit dem BluStar Ecosystem perfekt aufeinander abgestimmte UCC-Komponenten an.

Das zentrale Thema ist die Videotelefonie. Doch das BluStar Ecosystem geht einen Schritt weiter und verbindet die videobasierte Echtzeit-Kommunikation mit cleveren Lösungen zur Zusammenarbeit.

### BAUKASTENPRINZIP

Der Aufbau des Systems im Baukastenprinzip erlaubt es, eine individuelle UCC-Lösung entsprechend den Bedürfnissen des Unternehmens beziehungsweise abgestimmt auf die Aufgaben des Mitarbeitenden zusammenzustellen und jederzeit anzupassen.

### KOMPONENTEN

Das BluStar Ecosystem umfasst neben einem Multimedia Desk Phone einen PC-Client, der gleichermaßen auf PC-Stationen wie auch Laptops zum Einsatz kommen kann. Mitel sorgt ebenfalls für die moderne und in das Unternehmen eingebundene Kommunikation unterwegs und bringt die Videotelefonie auf das iPad und iPhone.

## Fax

Obwohl heute in der Geschäftskommunikation digitale Kommunikationsformen, allen voran E-Mail, viel genutzt werden, ist das Faxdokument nicht wegzudenken. Dies nicht zuletzt, da es in vielen Ländern in rechtlichen und behördlichen Angelegenheiten als Dokument anerkannt wird.

Dabei haben die klassischen, oftmals analogen Faxgeräte schon längst den PC-Fax-Funktionen Platz gemacht. Kein Wunder also, dass das Fax auch in hochmodernen IP-VoIP-Infrastrukturen immer noch gerne genutzt wird.

Mitel hat ebenfalls in den MiVoice Office 400 Kommunikationsservern die Basis für die moderne IP-basierte Faxkommunikation geschaffen.

### Fax over SIP

Dank Fax over SIP ist es auch mit einem komplett auf IP-basierten System wie MiVoice Office 400 kein Problem, Faxe zu empfangen und zu versenden.

Verfügen Sie über einen IP-Amtsanschluss, so werden die Faxinformationen innerhalb des Unternehmens mittels SIP – und dem für das IP-Umfeld offenen Übertragungsstandard T.38 – transportiert.

Beim Einsatz von Fax-Mail können Unternehmen und Organisationen die Vorteile von umfangreichen Fax-Optionen nutzen. Das Senden und Empfangen erfolgt wahlweise über den Desktop des PCs.

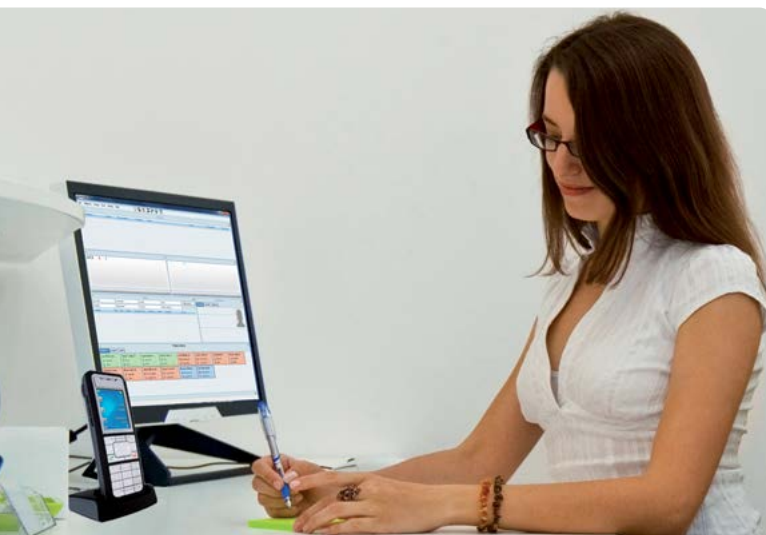
# Erreichbarkeit neu definiert

Ein Schlüsselement für den Geschäftserfolg ist das Gewährleisten der Erreichbarkeit für Kunden, Lieferanten und Partner. Obwohl heute verschiedene Medien zur Verfügung stehen, ist das Telefon für potenzielle und bestehende Kunden meist die erste Wahl. Umso wichtiger ist es, dass Sie auch tatsächlich erreicht werden!

Dabei ist Erreichbarkeit nicht mit ständiger Verfügbarkeit gleichzusetzen. Vielmehr sorgen die Mittel Lösungen dafür, dass Anrufe in jenen Momenten, in denen Sie nicht erreichbar sein wollen oder können, nicht verloren gehen, sondern von Ihrer Stellvertretung oder Ihrer persönlichen Sprachbox entgegengenommen werden.

## Professionelle Anrufvermittlung

Eine persönliche Begrüßung und schnelle Vermittlung an den richtigen Ansprechpartner gibt dem Kunden das gute Gefühl, professionell betreut zu werden. Das ist insbesondere dann wichtig, wenn ein Kunde wegen eines Problems oder einer Reklamation anruft.



## MiVoice 1560 PC-Vermittler

Der PC-Vermittlungsarbeitsplatz MiVoice 1560 kombiniert die wichtigsten Elemente des Schreibtisches: PC und Telefon. Via PC oder eines der MiVoice Office 400 Systemtelefone lassen sich Anrufe entgegennehmen, halten oder weiterleiten. Dies gibt Mitarbeitenden in der Vermittlung direkt verfügbare, umfangreiche Informationen und ermöglicht eine flexible und sehr einfache Anrufbedienung.

Kein Problem mit MiVoice Office 400: Der Vermittlungsassistent zeigt bereits während der Anrufsignalisierung (Klingelphase) den Namen des Anrufers an. So kann der Gesprächspartner persönlich begrüßt werden. Da der Vermittler jederzeit die Verfügbarkeit aller Mitarbeitenden (Gesprächsstatus, Kalendereinträge usw.) abbildet, lässt sich das Gespräch gezielt zum richtigen Ansprechpartner oder seinem Stellvertreter durchstellen.

Sind beide verhindert, kann mit wenigen Klicks eine E-Mail mit den wichtigsten Informationen (Anrufer, Telefonnummer, Datum, Zeit, Anliegen) gesendet werden. Sobald der gewünschte Ansprechpartner wieder an seinem Platz ist, hat er alle wichtigen Daten in seinem E-Mail-Posteingang und kann den Kunden zurückrufen.

## Anwesenheitsanzeige

Bereits vor dem Wählen wissen, ob der gewünschte Kollege gerade am Arbeitsplatz oder in einer Besprechung ist? Mit den MiVoice Office 400 Lösungen zur Anwesenheitsanzeige können alle Teilnehmer die aktuelle Verfügbarkeit von Kolleginnen und Kollegen einsehen.

Darüber hinaus lässt sich die Anwesenheitsanzeige an PC-Anwendungen (z.B. Microsoft) anbinden. Die «Exchange Anbindung» sorgt für die automatische Synchronisation des Kalenders mit der Anwesenheitsanzeige. Das bedeutet: Kolleginnen und Kollegen haben stets Zugriff auf die Verfügbar- und Erreichbarkeit des gesamten Teams – selbstverständlich unter Einhaltung der individuellen Zugriffsrechte.

Bereits während der Namenssuche wird signalisiert, ob der gewünschte Gesprächspartner gerade am Arbeitsplatz oder abwesend ist. Dabei spielt es keine Rolle, ob der Tischapparat, ein schnurloses Endgerät, ein Mobiltelefon oder eine CTI-Applikation, wie die Mitel OfficeSuite verwendet werden (Computer Telephony Integration). Befindet sich der gewünschte Gesprächspartner in einer Besprechung, wird sogar angezeigt, wann diese beendet ist.

Nutzer des Mitel Mobile Client werden Anrufenden als besetzt angezeigt, wenn sie gerade mit dem Mobiltelefon telefonieren!



• Noch nicht abgehörte Voicemail-Nachrichten werden auf dem Display – hier des MiVoice 5380 – angezeigt.

## Weiterleitung

Jeder Mitarbeitende hat die Möglichkeit, eigene Anrufweiterleitungen einzurichten und diese per Knopfdruck zu aktivieren oder zu deaktivieren. So gehen beispielsweise während einer Besprechung die Anrufe zur persönlichen Voicemailbox, während einer Ferienabwesenheit zu einem Kollegen oder einem Stellvertreter.

Auch bezüglich der Weiterleitung lassen sich verschiedene Regeln festlegen: Anrufe aus einem ausgewählten Rufnummernkreis können zum Beispiel an einen bestimmten Kollegen weitergeleitet werden. Ebenso lässt sich etwa definieren, dass Anrufe einer besonderen Rufnummer auch während Besprechungen auf das Mobiltelefon vermittelt werden.

Zusätzlich können Anrufe an die Voicemailbox weitergeleitet werden.

## Voicemail: Kein Anruf geht verloren

Auch wenn der gewünschte Gesprächspartner gerade nicht erreichbar ist oder bereits ein Telefonat führt, geht der Anruf nicht verloren: Er wird automatisch an die Voicemailbox weitergeleitet. Dort kann der Anrufer oder die Anruferin eine Nachricht hinterlassen und gegebenenfalls um Rückruf bitten.

Die Voicemailbox bietet ebenfalls die Möglichkeit, individuelle Einstellungen vorzunehmen. So kann beispielsweise eingestellt werden, dass Anrufer ausserhalb der Geschäftszeiten Nachrichten aufsprechen können, während der Betriebsferien aber lediglich eine Ansage hören.

Das MiVoice Office 400 Voicemail-System lässt sich sehr leicht und menügeführt mit den Systemendgeräten bedienen. Es ist einfach zu konfigurieren, die Anwendungsmöglichkeiten sind flexibel und können problemlos an die Bedürfnisse jedes Benutzers angepasst werden.

Darüber hinaus können Sie individuell entscheiden, wie Sie über neue Nachrichten informiert werden:

- Als Anzeige auf dem Display des Systemendgeräts
- Als Meldung auf dem DECT-Endgerät
- Per SMS an das Mobiltelefon
- Oder per Mail, wobei die Nachricht selbst als Datei angehängt ist

## Schneller zum Ziel: mit «One Number»

Das «One Number» Konzept von MiVoice Office 400 erlaubt es, mehrere Endgeräte (u.a. Tischtelefon, Softphone, DECT-Endgerät, Mobiltelefon), die am Kommunikationssystem angemeldet sind, mit ein und derselben Rufnummer auszustatten.

Unabhängig davon, welches Telefon Sie gerade bei sich führen, sind Sie (für Kollegen und Kunden) immer unter der gewohnten Rufnummer erreichbar. Änderungen im Telefonbuch oder der Anrufliste werden automatisch synchronisiert und sind sofort auf allen Endgeräten ersichtlich. Damit geben Sie nur noch eine Rufnummer an Geschäftspartner und entscheiden situationsabhängig, über welches Endgerät Sie Anrufe tätigen und entgegennehmen.

Sobald Sie das Büro verlassen und das schnurlose Telefon aus der Ladeschale nehmen, wird automatisch das DECT-Telefon zum aktiven Gerät.

Wenn Sie ausserhalb des Firmengeländes unterwegs sind, aktivieren Sie per Tastendruck das Smartphone. Ab diesem Zeitpunkt können Anrufe bequem darüber geführt werden. Für den Anrufer ist in diesem Moment nicht ersichtlich, ob Sie sich am Arbeitsplatz befinden oder auf dem Weg zu einem Kunden sind.

## Anrufweiterleitung

Die praktischen Anrufweiterleitungsoptionen der MiVoice Office 400 sorgen dafür, dass kein Anruf unbeantwortet bleibt.

# Bewegungsfreiraum innerhalb des Firmenareals

Dank Weiterleitung und Voicemail können Mitarbeitende ruhigen Gewissens ihren Arbeitsplatz verlassen. Doch es geht noch besser: Mit den Mitel DECT- und SIP-DECT-Lösungen können sie ihr Telefon einfach mitnehmen, wenn sie auf dem Firmengelände unterwegs sind.

Je nach Einsatzbereich und Anforderungsprofil stehen optimale Lösungen für die mobile Kommunikation zur Verfügung. Ob innerhalb des Firmengebäudes, auf dem Firmengelände oder auch ausserhalb: mittels FMC, SIP-DECT, WLAN oder weiteren Lösungen von Mitel sind Sie bei voller Bewegungsfreiheit stets erreichbar und können sich ungehindert Ihren geschäftlichen Aufgaben widmen.

## DECT

Die DECT-Technologie (Digital Enhanced Cordless Telecommunications) bietet stets eine zuverlässige Verbindung zur Basisstation – selbst bei hohen Gesprächsdichten auf kleinstem Raum. Dabei werden DECT-Verbindungen breitbandig geschaltet und verfügen über eine erheblich bessere Sprachqualität als beispielsweise Mobiltelefone.

Durch die Installation eines flächendeckenden, multizellularen Funknetzes sind Sie überall im Unternehmensgebäude und auf dem Firmengelände erreichbar. Die integrierte DECT-Verschlüsselung gewährleistet hohe Sicherheit: Für jeden Rufaufbau muss sich das Mobilgerät mit einem geheimen Schlüssel bei der Basisstation anmelden.

Dank der speziellen Outdoor-Variante kann die Mitel DECT-Lösung selbst bei schlechtem Wetter wie Regen, Nebel oder Schnee zum Einsatz kommen.

DECT arbeitet in einem eigens reservierten Frequenzband. So können die Geräte auch dort eingesetzt werden, wo Mobiltelefone aufgrund des Störpotenzials der Funkwellen nicht empfohlen werden – zum Beispiel in Krankenhäusern und Arztpraxen.

Moderne DECT-Endgeräte, wie die Mitel 600 DECT-Telefone, unterscheiden sich funktional kaum noch von «normalen» Tischtelefonen. Ganz im Gegenteil: Sie sind mit einem farbigen Display, einer reichhaltigen Auswahl an Klingeltönen und einer intuitiven Menüführung ausgestattet. Deshalb benötigen mobile Mitarbeitende kein separates Tischtelefon an ihrem Arbeitsplatz. Die ausgezeichnete Sprachqualität überzeugt zusätzlich im täglichen Einsatz.

Neben DECT-Telefonen für das Geschäftsumfeld bietet Mitel ein Modell mit integrierten Sicherheitsleistungsmerkmalen (Notfall-Alarmierung, Standortlokalisierung, Explosionsschutz) für erhöhten Personenschutz an.



## HIGHLIGHTS VON SIP-DECT

- *Ausgezeichnete Sprachqualität und Datenübertragung*
- *Einheitliches Konzept von mobiler Sprach- und Datenkommunikation in einem Netzwerk*
- *Möglichkeit zur einfachen und kostenoptimierten Vernetzung zwischen Standorten sowie zur Erweiterung von bestehenden Netzwerken*
- *Roaming zwischen Standorten, die über WAN (Wide Area Network) verbunden sind*
- *Vereinfachte Erweiterung des bestehenden Netzwerks im Bedarfsfall*

## SIP-DECT

Die SIP-DECT-Technologie bringt mobilen Komfort in VoIP-Netzwerke. Ideal ist der Einsatz von SIP-DECT daher für alle Unternehmen, die bereits die VoIP-Technologie anwenden und beispielsweise ein weitläufiges Firmengelände für die Kommunikation erschliessen wollen.

Hier bieten vor allem die zusätzlichen Möglichkeiten der MiVoice Office 400 Mehrwert: So lassen sich unter anderem Systeme zur Personenlokalisierung integrieren.

## WLAN

Voice over WLAN bietet die Möglichkeit, schnurlose Telefonie über die existierende WLAN-Infrastruktur zu integrieren. Dies bietet den grossen Vorteil, dass keine zusätzliche Technik für die Funkübertragung mehr notwendig ist. Sprache und Daten nutzen dasselbe System. Dies spart Installations- und Administrationsaufwand und reduziert die Wartungskosten.

# Immer bestens verbunden

Im Zug E-Mails beantworten oder Kundenanfragen bearbeiten zu können, ist praktisch und effizient. Die telefonische Rückfrage des Mitarbeiters im Aussendienst bei der Kollegin vom Vertrieb ist allerdings oftmals unerlässlich. Mit MiVoice Office 400 können Mitarbeitende auf Dienstreisen, im Aussendienst oder im Home-Office nahtlos in die Firmenkommunikation integriert werden. Der Leistungsumfang der Endgeräte lässt keine Wünsche offen.

## Fixed Mobile Convergence

Ständige Erreichbarkeit für Kunden und Lieferanten kann ein Segen sein. Wenn Geschäftspartner aber die Mobilnummer kennen, kann es mit der wohlverdienten Ruhe im Urlaub oder am Wochenende vorbei sein.

Durch die Installation des Mitel Mobile Clients auf dem Mobiltelefon verhält es sich wie jedes andere am MiVoice Office 400 Kommunikationssystem angemeldete Endgerät. Auch ausserhalb des Unternehmensstandortes stehen dem Nutzer dadurch alle Leistungsmerkmale der MiVoice Office 400, darunter Konferenzschaltung, Makeln und Gesprächsübergabe zur Verfügung.

### NUR EINE NUMMER

Interne Teilnehmerinnen und Teilnehmer werden einfach über ihre interne Rufnummern erreicht. Eingehende und abgehende Gespräche werden dabei bequem über die Firmenfestnetznummer (One Number Konzept) geführt. Die Mobiltelefonnummer hingegen bleibt «geheim».

Alle Anrufe erreichen gleichzeitig das Telefon am Schreibtisch und das Handy. Es spielt also keine Rolle, wo sich der gewünschte Gesprächspartner gerade aufhält und welche Rufnummer zu wählen ist – es gibt nur noch eine Nummer!

Das Umleiten kann (nicht) vergessen werden: Auch nachträglich und vom Mobiltelefon aus lassen sich die Weiterleitungsprofile bedienen.

Mit Fixed Mobile Convergence entscheidet der Nutzer, wann und wo er wie erreichbar sein möchte.

### DER MITEL MOBILE CLIENT

Mit dem Mitel Mobile Client verhält sich das Mobiltelefon wie ein Systemendgerät. Während eines Gesprächs über das Mobiltelefon wird der Status in der Vermittlung und auf der Teamtaste von Kolleginnen und Kollegen als «besetzt» angezeigt. Alle wichtigen Telefoniefunktionen, wie Umleiten, Rückfrage oder Konferenz, werden in einem Menü angeboten und sind wie am Tischapparat zu bedienen. Auch auf die Voicemailbox des Systems lässt sich menügeführt zugreifen.

### TAKE

Mit der «Take» Funktion können unterwegs begonnene Gespräche unterbrechungsfrei am Tischapparat fortgesetzt werden.

Ebenso kann ein im Büro begonnenes Gespräch bei Bedarf direkt aufs Mobiltelefon übernommen und weitergeführt werden. Der Gesprächspartner bekommt davon nichts mit.

Wer ungestört sein will, aktiviert am Mitel Mobile Client den Anrufschutz beziehungsweise die Umleitung zur Voicemailbox. Ab jetzt erreichen den Teilnehmer nur noch jene Anrufer, welche die Mobilrufnummer kennen.



Mobil und dennoch erreichbar. Mitel macht es möglich.

## LEAST COST ROUTING (LCR)

Mit Least Cost Routing (LCR) lassen sich einfach und direkt Kosten sparen. Genutzt wird hier die Tatsache, dass die Netzanbieter zum Teil sehr unterschiedliche Preismodelle für Anrufe ins Mobilfunknetz, für Fern- oder Auslandsverbindungen haben.

Least Cost Routing sorgt dafür, dass für jede externe Gesprächsverbindung der vordefinierte, kostengünstigste Verbindungsweg bestimmt und der Anruf entsprechend gesteuert wird. Dabei stellt das Least Cost Routing Abhängigkeiten zwischen der gewählten Nummer und anderen Parametern (Wochentag, Tageszeit etc.) anhand von hinterlegten Routing-Tabellen her.

Doch auch Verbindungsqualität und Sicherheitsaspekte können berücksichtigt werden. So lässt sich etwa definieren, dass abgehende Gespräche von Geschäftsleitungsmitgliedern nicht durch LCR über den kostengünstigen Internetanbieter aufgebaut werden, sondern über den Standard Telefon-Netzanbieter.

## SOFTPHONES

Neben der Integration von Mobiltelefonen in das Kommunikationssystem, sichern auch Softphones die mobile Kommunikation.

In einer Filiale, an öffentlichen Plätzen wie in Bahnhöfen und an Flughäfen oder von zuhause aus, kurz: Überall dort, wo Zugriff auf das Internet via Netzwerkanschluss oder WLAN besteht, können Sie mit den Mitel Softphones telefonieren, genauso wie im Büro. Sie haben sozusagen Ihr Bürotelefon mit allen gewohnten Funktionen immer bei sich. Mitel Softphones eignen sich gleichermaßen für Mitarbeitende im Aussendienst und im Home-Office.

Das MiVoice 2380 Softphone bietet neben dem kompletten Leistungsumfang des MiVoice 5380 Tischtelefons noch zusätzliche Funktionen, so lassen sich beispielsweise die Teamfunktionen vollständig nutzen.

Mitel BluStar for PC bietet neben der Telefonie HD-Video in Kombination mit zahlreichen UCC-Features.

Die lokale Microsoft Outlook Anbindung erlaubt bei allen Mitel Softphones den Zugriff auf persönliche Outlook Kontakte. So können Nutzer sogar direkt aus den Outlook Kontakten wählen und bei Bedarf ihre Gespräche auf dem PC aufzeichnen.



Selbstverständlich können die Softphones auch mit allen anderen Systemtelefonen kombiniert und in das «One Number» Konzept integriert werden.

## HOME OFFICE

Aussendienstmitarbeitende, die einen sehr weiten Weg zu ihrem Unternehmensstandort haben, oder auch Teilzeitbeschäftigte, bei welchen Fahrzeit und Arbeitszeit in einem ungünstigen Verhältnis stehen, arbeiten gerne zuhause.

Ohne die richtige Anbindung an die Unternehmensinfrastruktur sind Heimarbeitsplätze jedoch nicht effizient nutzbar. MiVoice Office 400 bindet diese vollständig und transparent in die Unternehmenskommunikation ein. Alle Funktionen des Büroarbeitsplatzes (Anrufe übernehmen oder weiterverbinden, Telefonkonferenzen einleiten, Präsenz- und Statusanzeigen des Teams) sind genau gleich und ohne Einschränkungen am Home-Office Arbeitsplatz verfügbar.

Einzigste Voraussetzung ist ein Internetanschluss (DSL), damit das IP-Systemtelefon oder Mitel Softphone genutzt werden kann. Falls die PC-Anwendungen des Mitarbeitenden im Home-Office über eine gesicherte Datenverbindung eines Virtual Private Network (VPN) angebunden sind, kann das VPN für die Sprach- und Videoverbindungen mitgenutzt werden. So wird die Datensicherheit bei der Kommunikation erhöht.

# Komfort bedeutet: ohne Kompromisse

Zeit ist ein kostbares Gut, vor allem im Geschäftsleben. Mitel hat sich deshalb das Ziel gesetzt, Unternehmen mit intelligenten Kommunikationslösungen im Alltag zu unterstützen und Prozesse effizienter zu gestalten. Hierfür ist es wichtig, dass alle Endgeräte und Anwendungen komfortabel und leicht zu bedienen sind.

## Einheitliches Bedienkonzept

Ob Tischtelefon oder mobiles DECT-Endgerät, PC-Anwendung oder gar der Mitel Mobile Client für die Integration von Mobiltelefonen: Sie werden sich auf Anhieb im Menü zurechtfinden und auf alle gewünschten Funktionen zugreifen können. Selbstverständlich können Sie auch alle persönlichen Profile jederzeit von allen Endgeräten aus steuern – bei Mitel sitzen Sie als Nutzer immer in der ersten Reihe!

Das Mitel Bedienkonzept zeichnet sich durch komfortables Handling und intuitive Menüführung aller Endgeräte aus. Dazu braucht es kein langes Studium der Handbücher. Die intelligente, auf dem Foxtasten-Konzept beruhende, Struktur bietet automatisch die im jeweiligen Zustand sinnvollen Funktionen an. 90 Prozent der gewünschten Funktionen werden so mit nur einmaligem Blättern erreicht. Die wichtigsten Optionen sind gleich zu Anfang gelistet.

## Personalisierung

Nicht Sie passen sich den Endgeräten an, sondern die Endgeräte passen sich Ihnen an! Denn Sie wissen am besten, welche Funktionen Ihnen Mehrwert und Komfort bieten. Dabei sind die Personalisierungsoptionen vielfältig und kinderleicht einzurichten. Von der persönlichen Tastenprogrammierung und Beschriftung bis hin zu den Klingeltönen: Mit Mitel lässt sich die Kommunikation in wenigen Schritten den persönlichen Gewohnheiten und Bedürfnissen anpassen.

Deshalb hat Mitel unter anderem frei programmierbare Tasten in seine Endgeräte integriert. Ganz den persönlichen Wünschen und Vorlieben entsprechend, können diese mit Funktionen belegt werden. Eine beliebte Tastenfunktion in Teams ist zum Beispiel die Weiterleitung: per Tastendruck wird das Gespräch weitergeleitet und anschliessend automatisch beendet.



*Das Mitel 6739 SIP mit seinem grossen farbigen Touchscreen bringt Telefoniekomfort auf den Schreibtisch.*

## Easy to use

Die Anwesenheit individuell steuern und verschiedene Anruflenkungsprofile selbst anlegen: mit MiVoice Office 400 kein Problem.



## Bewegungsfreiraum

Mit MiVoice Office 400 Mobilitätslösungen können Sie an fast jedem Ort der Welt telefonieren. Neben dem integrierten Headset-Anschluss, über den nahezu alle Telefone der MiVoice Office 400 Familie verfügen, gibt Ihnen die Freisprechfunktion Bewegungsfreiheit. So kann man kurz das Telefon aus der Hand legen, um im Ordner etwas nachzuschlagen, bleibt aber weiterhin im Gespräch.

Dank der innovativen Hi-Q Technologie zeichnen sich beispielsweise die MiVoice 5300 IP-Telefone sowie die Mitel SIP-Telefone auch im Freisprechmodus durch eine exzellente Sprachqualität aus. Die Vollduplex-Freisprechfunktion, die ebenfalls in fast allen Mitel Systemtelefonen zum Einsatz kommt, sorgt dafür, dass selbst in Konferenzen mit mehreren Teilnehmern die Akustik nicht leidet.

## Telefonbuch

Was Sie sich nicht merken können und wollen, hält das Telefonbuch für Sie bereit. Es ist direkt in das Kommunikationssystem integriert und steht allen Nutzern auf allen Endgeräten des Unternehmens zur Verfügung. Für Firmen mit verteilten Standorten kann das gemeinsame Firmentelefonbuch selbstverständlich auch alle Niederlassungen, inklusive deren Landesvorwahl, abbilden.

## Bei MiVoice Office 400 werden Flexibilität und Komfort gross geschrieben:

- Einheitliche Systemfamilie mit homogener Software
- Endgeräte mit gleicher Bedienung
- Identischer Funktionsumfang für kleine wie mittlere Unternehmen, Niederlassungen und Home-Offices
- Hohe Skalierbarkeit von vier bis 400 Nutzern (über das Netzwerk sogar Integration von bis zu 600 Teilnehmern)
- Verschiedene Vernetzungsmöglichkeiten garantieren die Erweiterbarkeit (auch international und über viele Standorte)

Für persönliche und private Kontakte steht ein eigenes Register zur Verfügung, beispielsweise bei den MiVoice 5300 Endgeräten und Mitel 600 DECT-Telefonen. Dabei können Sie einem Ansprechpartner mehrere Nummern zuordnen – falls noch nicht alle Ihre Kontakte von «One Number» profitieren.

Dank des Telefonbuchs lassen sich alle Gesprächspartner persönlich begrüßen. Von Anrufern wird der Name angezeigt, falls die eingehende Rufnummer mit einem Namen im Telefonbuch verknüpft werden kann. Dies gilt sowohl für gespeicherte, private Kontakte wie auch für öffentliche, angebundene Telefonbücher.



## Alles aus einer Hand

Die Steigerung der Kosteneffizienz und gleichzeitige Verbesserung von Prozessen ist für viele Unternehmen Anlass, sich auch mit der eigenen Infrastruktur auseinanderzusetzen. So bieten beispielsweise die Mittel VoIP-Lösungen ein einheitliches Managementkonzept und integrieren sich perfekt in die IT-Infrastruktur des Unternehmens. Damit lassen sich auch Filialnetzstrukturen – gerne grenzüberschreitend und rund um den Globus – zusammenführen.

### Intelligente Vernetzung

Für Unternehmen mit Filialstrukturen können bis zu 40 Standorte über das Datennetz zu einem homogenen Kommunikationssystem zusammengeschaltet werden. Für die Mitarbeitenden erscheint es als ein einziges System, selbst Kolleginnen und Kollegen an einem ausländischen Standort werden wie hausinterne Mitarbeitende erreicht.

Da der interne Sprachverkehr zwischen Standorten über das eigene Datennetz geführt wird, fallen keine Gesprächsgebühren an. Ein weiterer Vorteil ist, dass der Anschluss an das öffentliche Netz (Amtszugang) nur am Hauptsitz erfolgt. Das führt zusätzlich zur Senkung der Fixkosten.

Auch Vermittlungsarbeitsplätze können zentralisiert oder beliebig über die Standorte verteilt sein und sich gegenseitig vertreten, ganz nach den spezifischen Anforderungen des Unternehmens.

Vor allem die zentrale Netzwerkpfege und -verwaltung führen zu signifikanten Kosteneinsparungen. Die Benutzerinnen und Benutzer können zentral verwaltet werden, womit Doppelarbeiten an mehreren Standorten entfallen.

Falls die Systeme bei einem Datennetzwerkausfall vom Hauptsystem getrennt werden, starten diese nach einer definierten Zeit mit einer Notkonfiguration. Die Verbindungen werden dann über lokale Anbindungen an das öffentliche Netz, beispielsweise mit ISDN- oder SIP-Anschlüssen, gelenkt. Die Geschäftskontinuität ist somit gewährleistet.

Die intelligenten Vernetzungsmöglichkeiten mit MiVoice Office 400 leisten einen erheblichen Beitrag zur Kostensenkung.

## SIP-Vernetzung

Die Vernetzung auf Basis des offenen, globalen SIP-Protokolls ist die universellste Art, mehrere Systeme miteinander über das private Datennetz oder das Internet zu verbinden. SIP wird weltweit von vielen Herstellern unterstützt.

Die MiVoice Office 400 Kommunikationsplattformen erlauben die Vernetzung mit bis zu 100 weiteren Mittel Systemen oder SIP-fähigen Fremdsystemen.

### DIE WICHTIGSTEN VORTEILE

- *Mit SIP-Vernetzung stehen mehr Funktionen zur Verfügung als bei normalen Wählverbindungen über das öffentliche Netz*
- *Erhebliche Kosteneinsparungen, da das Telefonieren über das Internet oft deutlich günstiger ist, als entsprechende Wählverbindungen im öffentlichen Netz*

Dank der umfassenden Implementierung von SIP spielen die MiVoice Office 400 Kommunikationssysteme eine zentrale Rolle für:

- Anbindung von IP- und WLAN Endgeräten
- Professionelle, mobile Sprachkommunikation
- Amtsanschlüsse an das öffentliche Netz
- Vernetzung von unterschiedlichen SIP-fähigen Kommunikationssystemen
- Anbindung von SIP-basierten Applikationen (für Call Center, Vermittlerplätze, Softphones etc.)

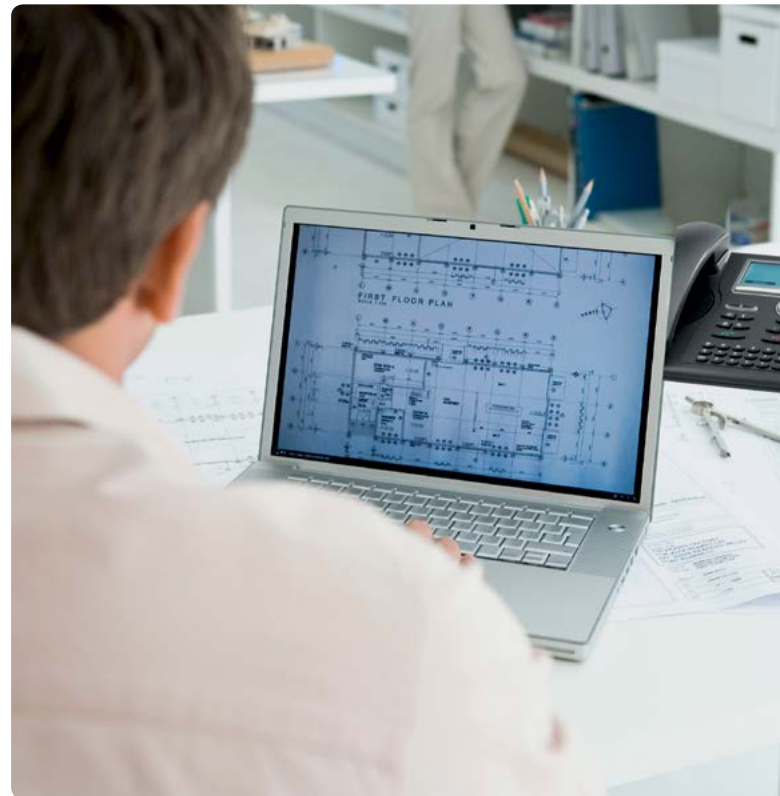
## Virtuelle Vernetzung

Eine virtuelle Vernetzung bietet sich insbesondere bei Unternehmen mit geografisch verteilten Standorten ohne übergreifendes Datennetzwerk an. Vor allem dann, wenn die einzelnen Standorte untereinander ein eher geringes Telefonaufkommen haben, so dass sich Mietleitungen oder der Aufbau eines privaten Datennetzes nicht lohnen.

Das virtuelle Netzwerk ist so eingerichtet, dass Mitarbeitende anderer Standorte mit ihren internen Rufnummern angewählt werden können. Die Verbindung wird vom System automatisch über das öffentliche Netz aufgebaut. Viele Netzbetreiber stellen für Kunden mit Filialstrukturen besondere Angebote bereit, was auch einen Beitrag zur Kosteneffizienz leistet.

### DIE VORTEILE

- *Standortübergreifende interne Rufnummern*
- *Zentrale Dienste, zum Beispiel Vermittlung*
- *Minimale Aufwände für Einrichtung und Wartung der Vernetzung*
- *Keine monatlichen Gebühren für Standleitungen*



# 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 berechnete 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 gewährleisteten 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.

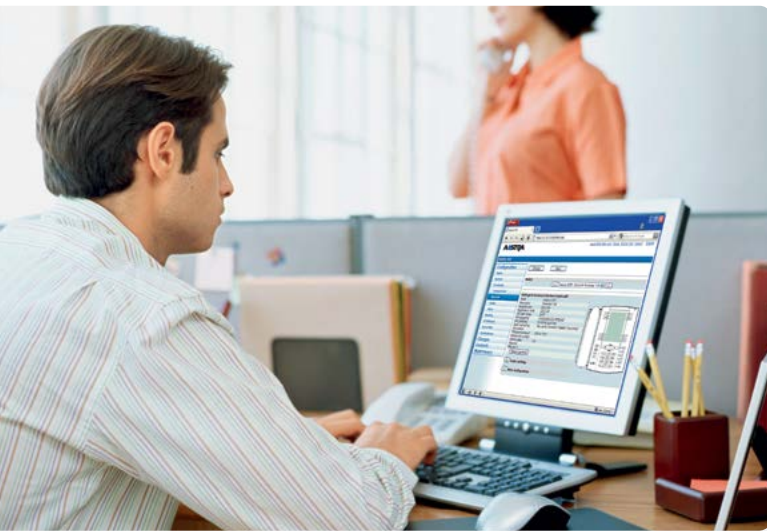


*Mitel setzt auf offene Standards und gibt Ihnen damit den Freiraum Fach- und Branchenlösungen problemlos in das MiVoice Office 400 Kommunikationssystem zu integrieren.*

## Erweiterbarkeit und Flexibilität

Unternehmen verändern sich kontinuierlich. Neue Mitarbeitende kommen hinzu, eine Abteilung wird verlagert, neue Standorte werden erschlossen: MiVoice Office 400 lässt sich flexibel den neuen Anforderungen anpassen. Das System kann jederzeit ausgebaut werden, neue Arbeitsplätze lassen sich mit wenigen Handgriffen und Eingaben eröffnen.

So kann beispielsweise mit wenigen, kleinen Einstellungen ein weiteres IP-Endgerät für eine neue Kollegin integriert werden. Ebenso schnell und vor allem weitgehend einheitlich lassen sich Anwendungen pflegen.



## 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.

## Integration in die bestehende IT-Umgebung

Die breite Palette standardisierter Schnittstellen ermöglicht den einfachen Anschluss aller gängigen Sprach- und Datenendgeräte.

Ebenso einfach lässt sich MiVoice Office 400 in die bestehende IT-Infrastruktur integrieren:

- *Nur ein Netzwerk (LAN) für Sprach- und Datenübertragung*
- *Integrierte Switches für die einfache Installation von IP-Telefonen*
- *IP-Standards für die nahtlose Integration der Sprachkommunikation*
- *«Quality of Service» gewährleistet beste Sprachqualität*
- *Schnelle und einfache Installation von Mitel IP-Endgeräten durch automatische Konfiguration*
- *Automatische Erkennung: Wenn Mitarbeitende den Arbeitsplatz wechseln, wird das IP-Endgerät einfach am neuen Arbeitsplatz angeschlossen und das Telefon kann mit den selben Einstellungen weiter benutzt werden*

## Sicherheit

Gerade bei der Nutzung der modernen Telefonie über das Internet ist der Schutz vor unerwünschtem Zugriff von enormer Bedeutung.

Mitel hat internationale Sicherheitsstandards integriert, sowie eigene Lösungen entwickelt, um Ihnen und Ihrer Kommunikation ein Höchstmass an Sicherheit bieten zu können:

- *Verschlüsselung von Sprachdaten und Rufsignalisierung basierend auf den internationalen Standards TLS und SRTP*
- *Der Fernzugang zum System ist geschützt, zum Beispiel durch Nutzung von HTTPS*
- *Bei Fernwartung im Mitel 400 Network ist der Zugriff auf Satellitenknoten über das Netzwerk gesichert, so dass sich Dritte auch während eines Wartungsvorgangs nicht in das Kundennetzwerk einloggen können*
- *Der DECT-Standard (Digital Enhanced Cordless Telecommunications) bietet höchste Sicherheit, denn für jeden Rufaufbau muss sich das mobile Endgerät mit einem geheimen Schlüssel bei der Basisstation anmelden*
- *Per PIN lassen sich ebenfalls die Mitel Endgeräte vor unerwünschtem Zugriff schützen*
- *Die Voicemail-Verschlüsselung gewährleistet, dass Nachrichten nicht von Dritten abgehört werden können*

