



MÜNCHEN • HALLE • BERLIN • HAMBURG • ESSLINGEN • RÜSSELSHEIM • BAMBERG /
MEMMELSDORF • KÖLN • DÜSSELDORF • OSNABRÜCK / EMSDETTEN • ZÜRICH • LINZ

PARTNER NEWS

Ein besonderes Format für besondere Neuigkeiten – exklusiv für estos Partner!
Die estos Brauhaustour ist mehr als „nur“ Netzwerken! Mit dieser Zeitung erhalten estos Partner alle aktuellen Themen in einem neuen, kurzweiligen Format. Das gesamte estos Team wünscht viel Spaß beim Lesen! Wir freuen uns auf Feedback zu unseren Partner News und der Brauhaustour: www.surveymonkey.de/r/G5SWLTT



LAND UNTER

Aktuelle estos Referenz: ixi-UMS Enterprise im Landeszentrum für Hochwasserschutz. Mehr auf Seite 4



GERMAN BRAND AWARD 2019

Für den konsequenten Markenaufbau erhält estos den German Brand Award. Mehr auf Seite 11



estós

enables easy communication



PARTNERPROGRAMM

BUSINESS, EXPERT, COMPETENCE

Seite 03

Seit mehr als sechs Jahren besteht das Partnerprogramm von estos. Jetzt erweitert das Unternehmen das bestehende Konzept: Künftig wird es drei Kategorien von Partnern geben, die nach ihrem jeweiligen Geschäftsmodell unterschieden werden...

PRODUKTE & SERVICES

WEITER, WEITER, FERTIG

Seite 05

Der Starnberger Softwarehersteller erweitert sein bestehendes Produktportfolio um neue Wertangebote. Für estos Partner soll damit, neben dem bestehenden Upgrade-Geschäft, die Möglichkeit für wiederkehrende Umsätze geschaffen werden...

TRAININGS

SERVICE IST DER SCHLÜSSEL

Seite 07

Erfahren Sie mehr über das zukünftige estos Trainings- und Serviceangebot und über neue Wege, wie Partner die Endanwenderunternehmen durch optimale Beratung und individuelle Serviceleistungen begeistern...



LIEBE PARTNER,

Willkommen zur **estos Brauhaustour 2019!**

Zum dritten Mal heißt es „O’zapft is!“ bei estos. Pünktlich zum Start des Münchner Oktoberfestes touren unsere Kollegen durch 12 Lokationen in Deutschland, Österreich und der Schweiz um ihren Partnern Neuheiten zu estos aus erster Hand zu präsentieren. Ein persönlicher Dialog auf Augenhöhe – auch in diesem Jahr haben wir wieder gemütliche Brauhäuser ausgewählt, um uns mit Ihnen in rustikaler Atmosphäre auszutauschen.

So viel sei vorab bereits verraten: Auf der Roadmap von estos stehen für dieses und das nächste Jahr viele spannende und wichtige Neuheiten. So läuft der Endspurt zum erweiterten Partnerprogramm von estos auf Hochtouren, welches künftig mit neuen Kategorien auf das jeweilige Geschäftsmodell des Partners zugeschnitten ist. Hierzu planen wir ein angepasstes Trainingsangebot und kontinuierliche Re-Zertifizierungen. Voraussetzung für das neue Partnerprogramm ist die geplante Re-Positionierung unseres Portfolios, welche mit einem neuen Wertangebot die Inbetriebnahme der estos Softwareprodukte nach dem Prinzip „weiter, weiter, fertig“ zukünftig noch einfacher macht. Lesen Sie hierzu in der ersten Ausgabe unserer Partner News. Hier lernen Sie außerdem zufriedene Referenzkunden von estos kennen und können noch einmal live dabei sein bei der Verleihung des German Brand Awards 2019 an estos!

Machen Sie es sich gemütlich auf unserer Bierbank und nutzen Sie den Abend zum Gespräch mit unseren Kollegen und anderen estos Partnern! Natürlich haben wir auch in diesem Jahr einen Bierseidl für Ihre persönliche Brauhaustour-Selektion im Reisegepäck!

Ihr Redaktionsteam der **estos Partner News**

Exklusiver Medienpartner der **estos Brauhaustour:**

funkschau

17. OKTOBER
VERANSTALTUNGSFORUM
FÜRSTENFELD

Informieren Sie sich aus erster Hand
über die entscheidenden Facetten des
digitalen Arbeitsplatzes und gestalten
Sie die Arbeitswelt von morgen.

**KOSTENLOSE
TEILNAHME
FÜR END-
ANWENDER***

**Digital Workplace
FORUM**

19

digital-workplace-forum.de

*Die Teilnahme ist für Endanwender, Systemhäuser, Consultants & Service-Anbieter kostenfrei. Für ITK-Hersteller und Distributoren beträgt die Teilnahmegebühr 250,- EUR (netto).

BUSINESS, EXPERT, COMPETENCE MASSGESCHNEIDERT AUF DAS GESCHÄFTSMODELL

Ein Interview mit Hille Vogel zum Thema „Das neue estos Partnerprogramm“

Seit mehr als sechs Jahren besteht das Partnerprogramm von estos. Jetzt erweitert das Unternehmen das bestehende Konzept: Künftig wird es drei Kategorien von Partnern geben, die nach ihrem jeweiligen Geschäftsmodell unterschieden werden. Zudem soll das Partnerprogramm dazu dienen, gemeinsam mit den Partnern eine überdurchschnittliche Zufriedenheit im Endanwenderunternehmen zu erreichen. Gründe, Hintergründe und Mehrwerte des neuen Partnerprogramms erklärt Hille Vogel, Bereichsleiterin Märkte und Kunden, im Interview.

Hille, nach sechs Jahren bestehendem Partnerprogramm entwickelt estos das derzeitige Konzept weiter. Warum?

HV: Unser bisheriges Partnerprogramm wurde sehr erfolgreich eingeführt. Stand heute zählen wir mehr als 2.500 registrierte und zertifizierte Partner in Deutschland sowie im europäischen Ausland. Seit der Einführung hat sich unser Portfolio im Funktionsumfang und den Anwendungsmöglichkeiten enorm erweitert. Partner verfolgen auf Basis unserer Produkte von Standardinstallationen bis hin zu individuellen Kundenlösungen sehr unterschiedliche Geschäftsmodelle, die wir bislang in unserem Programm so nicht berücksichtigt haben. In der Vergangenheit gab es keinen regelmäßigen Zertifizierungszyklus. Wir wollen dies künftig ändern. Zudem haben wir unsere Partner im Rahmen einer großen Umfrage befragt, wie wir sie mit einem erweiterten Programm noch besser bei der Vermarktung unterstützen können. Das Fazit: Weiterhin ein breites Schulungsangebot, mehr Online-Trainings und mehr Transparenz zu den Mehrwerten.

Welches Ziel verfolgt ihr mit dem neuen Partnerprogramm?

HV: Wir haben für das neue Konzept ein Wertversprechen definiert, was im ersten Moment eher ungewöhnlich erscheinen mag: Mit dem estos Partnerprogramm wollen wir gemeinsam mit unseren Partnern eine überdurchschnittliche Zufriedenheit im Endanwenderunternehmen erzielen. Es ist uns wichtig, Endanwenderunternehmen zukünftig noch enger an die Softwareprodukte von

estos zu binden, um so langfristig wiederkehrende Umsätze zu generieren. Natürlich profitieren auch unsere Partner hiervon. Das indirekte Vertriebsmodell ist bei estos gesetzt. Deshalb werden wir im Rahmen des neuen Programms unsere Reseller und Systemintegratoren noch viel besser bei der Ansprache ihrer Endkunden unterstützen. Das gilt in allen Kaufphasen von der Kundenberatung über die Kundengewinnung bis hin zur langfristigen Kundenbindung – sowohl technisch als auch vertriebllich.

Wir haben eingangs über das Thema unterschiedliche Geschäftsmodelle der Partner gesprochen. Welche Betätigungsfelder sieht ihr konkret?

HV: Zu unseren Partnern zählen wir typische Lösungsanbieter, die sich darauf spezialisiert haben, Kunden umfassend zu den estos Softwareprodukten zu beraten und individuelle Lösungen in der jeweiligen Infrastruktur zu verbauen. Neben dem Verkauf von Lizenzen erzielen diese Partner Wertschöpfung in erster Linie über Dienstleistungen oder Professional Services. Ebenso arbeiten wir mit überregionalen Systemhäusern und -integratoren zusammen, die estos Softwareprodukte in sehr großen Projekten mit vielen Mitarbeitern und auch verteilten Standorten platzieren. Dann wiederum gibt es Fachhändler, die unsere Software standardmäßig als ergänzende CTI- und UC-Komponenten zu einer TK-Anlage oder einem Cloud-System vermarkten. Wir differenzieren damit in Lösungs-, Integrations- und Volumengeschäft. Es ist klar, dass der Partner je nach Geschäftsmodell eine unterschiedliche Ausbildung und andere Formen des vertriebllichen sowie technischen Supports benötigt. All diese Anforderungen haben wir in dem neuen Programm berücksichtigt.

Und was bedeutet dies nun für die einzelnen Partnerkategorien?

HV: Die etablierten Typen des Business und Expert Partners wird es auch weiterhin geben. Business Partner konzentrieren sich in der Regel auf das Volumengeschäft. Wir werden im nächsten Jahr eine Re-Positionierung unseres Portfolios vornehmen. Dann wird es speziell für

diese Kategorie ein standardisiertes Wertangebot geben, welches die Inbetriebnahme der estos Produkte nach dem bekannten „weiter, weiter, fertig-Prinzip“ noch einfacher macht. Expert Partner sind primär im Integrationsgeschäft tätig. Hier geht es um die professionelle und umfassende Beratung bei größeren Installationen auf der Basis von Standardprodukten. Neu ist die Kategorie des Competence Partner, der kundenspezifische Lösungen für das Endanwenderunternehmen umsetzt und möglicherweise auch betreibt. Hierzu zählen auch Partner, die andere Softwareprodukte (beispielsweise eine CRM-, ERP- oder Branchenapplikation) mit unseren Bausteinen verschränken. Oftmals sind hier zusätzliche Programmieraufgaben zu leisten. Perspektivisch ist es ebenfalls denkbar, dass diese Partner ein zukünftiges Cloud-Angebot von estos in einem Rechenzentrum betreiben können. Uns ist wichtig, dass der Partner auf der Basis seines Geschäftsmodells die für ihn passende Kategorie ausgewählt.



estos verfügt über ein umfangreiches Produktportfolio. Müssen sich die Partner dann in allen Bereichen auskennen?

HV: Die Antwort auf die Frage leitet sich aus den einzelnen Geschäftsmodellen ab: Während im Integrations- und Volumenumfeld die Fokussierung auf einen Bereich – beispielsweise Unified Communications oder Unified Messaging – ausreichend ist, sollte der Competence Partner Kenntnisse in allen Bereichen mitbringen und das komplette estos Portfolio beherrschen. Nur so ist er in der Lage, seinen Kunden tatsächlich umfassend zu beraten.

Gibt es weitere Neuheiten für estos Partner?

HV: Neben der zusätzlichen Kategorie planen wir alle zwei Jahre eine Re-Zertifizierung. So stellen wir sicher, dass unsere Partner auf die jeweils aktuellen Produktversionen geschult sind. Wir planen außerdem schriftliche Vereinbarungen, in denen Anforderungen, Leistungen und Konditionen geregelt sind. Neu ist auch ein B2B-Portal bzw. ein geschützter Bereich speziell für estos Partner. Hier werden wir zusätzliche technische Materialien und neue vertriebsunterstützende Formate bereitstellen.

Darüber hinaus wird es auch für Eigenbedarfslicenzen unserer Partner (Not for Resale) neue Regelungen geben. Damit sind im Produktivbetrieb von den Mitarbeitern alle estos Produkte zu nutzen. Eine größere Rolle werden zukünftig auch Kundenbefragungen, der Beleg von Kundenprojekten und Referenzen spielen, weil wir ja mit dem Programm die Zufriedenheit des Endanwenderunternehmens steigern wollen. Weitere Vorteile wie Präsentation des Partnerunternehmens auf unserer Webseite, individuelle Zielvereinbarungen, der Zugang zu Feldtests sowie kostenfreie Laborlizenzen sind je nach Partnerkategorie definiert.

Das klingt alles sehr spannend! Wie geht es denn nun weiter?

HV: Wir planen Anfang 2020 mit dem neuen Programm „live“ zu gehen. Die Brauhaustour nutzen wir, um das neue Konzept einem ausgewählten Partnerkreis vorzustellen. Im vierten Quartal wird es zudem eine Webinar-Reihe exklusiv für estos Partner geben, um alle Neuheiten und Vorteile im Detail vorzustellen. Anfang des neuen Jahres starten wir mit der Migration: Dann wird auch unser Schulungsangebot angepasst und wir werden die neuen Zertifizierungslogos für Partner nutzen. Auf diesen wird neben der Kategorie (Business, Expert oder Competence) dann auch die Jahreszahl der Zertifizierung abgebildet sein. Unsere Partner können entspannt bleiben: Wir planen eine längere Übergangsphase, die den Umstieg einfach und reibungslos macht

WEBINAR-TERMINE:

Das neue estos Partnerprogramm: alle Vorteile und Neuerungen im Überblick

19. November 2019

27. November 2019

11. Dezember 2019

22. Januar 2020

29. Januar 2020

Jetzt Platz sichern unter:
www.estos.de/partner/webinare



Software Produkte €



Volumengeschäft

Integrationsgeschäft

Lösungsgeschäft

€ Dienstleistung



DIGITALE KUNDENANSPRACHE DER ENTSCHEIDENDE MEHRWERT FÜR AUTOHÄUSER

Die Autohaus-Gruppe Widmann & Winterholler fährt auf die Unified Communications & CTI Produkte von estos ab



**Widmann +
Winterholler**

Sieben Autohäuser – vom Garmisch bis Dachau, von Südbayern bis ins Allgäu: Die Autohaus-Gruppe Widmann & Winterholler deckt mit ihren Standorten eine weite Fläche Bayerns ab.

1.600 Neufahrzeuge werden hier jährlich verkauft, 2.000 Gebrauchtwagen, dazu wickeln die Filialen etwa 14.000 Servicebesuche pro Jahr ab. Seit 1960 ist das Unternehmen stetig gewachsen. Der Erfolg forderte Expansion, die sich zum heutigen Zeitpunkt in 300 Mitarbeitern widerspiegelt. Doch Wachstum und Expansion birgt auch Herausforderungen – gerade in Zeiten digitaler Transformation.

„Die Anspannung der Digitalisierung ist spürbar“, sagt Andreas Hagenreiner. „Man hat das Gefühl, dass alle davon reden, aber keiner so

richtig weiß, wo's hingehet,“ erzählt der Geschäftsführer der Gruppe beim Besuch von estos in der Filiale in Dachau. Aus Andreas Hagenreiner spricht dabei jedoch weder Sorge noch Zweifel. Denn Widmann & Winterholler hat sich mittlerweile ideal auf die Veränderungen des Kommunikationsverhaltens eingestellt – mit Hilfe von estos ProCall. Das gilt sowohl für die externe, wie die interne Kommunikation.

Wenn sich Prozesse innerhalb eines Unternehmens über verschiedene Standorte verteilen, werden Informationsflüsse komplexer. Die Kommunikation sollte daher möglichst einfach sein. „Wir mussten damals sieben Autohäuser kommunikativ verbinden und estos war der einzige Anbieter, der eine sinnvolle Kommunikation über kurze Chatwege zwischen den Standorten darstellen konnte,“ blickt IT-Manager Florian Arcuelo zurück. Die Entscheidung hat sich bewährt. Heute gehen pro Tag – über die Standorte verteilt – bis zu 900 Anrufe ein, die bewältigt werden müssen.

Neu- und Bestandskunden sowie Interessenten melden sich meist per Telefon oder E-Mail

mit unterschiedlichsten Anliegen. Nicht immer lassen sich Fragen sofort beantworten – Rückrufe sind entscheidend, um ein gutes Service-Erlebnis zu sichern. ProCall hilft dabei, eingehende Anrufe und Kunden-Informationen zu protokollieren und zu bündeln, für einen idealen Überblick. „Ich bekomme von der Telefonzentrale den Hinweis, dass ich einen Anruf offen habe und kann dann mit einem Knopfdruck diesen Anruf tätigen – diese Anrufweiterverfolgung ist einfach top,“ so Hagenreiner. „Seither ist die Reaktionsquote und damit auch die Kundenzufriedenheit massiv angestiegen.“

„Erreichbarkeit ist für ein Autohaus ein ganz entscheidendes Kriterium,“ erklärt Theófilos Kkokotas von estos, der Widmann & Winterholler bei der Optimierung der Kommunikationsprozesse berät. Mittels Präsenz-Management können die Mitarbeiter der Autohäuser ihre Verfügbarkeiten transparent steuern, Anrufe von Kollegen können mit einem Knopfdruck übernommen werden. Mit Hilfe der Outlook-Integration ist für jeden im Unternehmen ersichtlich, wie lange ein Mitarbeiter erreichbar oder blockiert ist. „Und wenn ein Mitarbeiter übertra-

schend krank wird, können wir mit einem Klick eine Rufumleitung für ihn einrichten,“ erklärt Andreas Hagenreiner, der mit der Entwicklung seiner Kommunikationsprozesse hoch zufrieden ist. Er empfiehlt, sich früh genug mit den technischen Entwicklungen zu beschäftigen und sagt: „Die Digitalisierung nutzt einem wenig, wenn man keine Kunden mehr hat.“

estos AUTOHAUSKAMPAGNE

Exklusiv für estos Partner
Profitieren Sie von neuen Werbeformaten und sprechen sie damit Autohäuser in ihrer Region an! Weitere aktuelle Referenzen, ein spezieller Branchen-Flyer, eine Landingpage mit Webinar-Terminen
www.estos.de/autohaus



PARTNER - ANZEIGE

ALSO Deutschland GmbH

ALSO bietet über 550 Herstellern von Hardware, Software und IT-Services Zugang zu über 100 000 Abnehmern, die neben den traditionellen Distributionsleistungen ein breites Spektrum weiterer Dienstleistungen, unter anderem in den Bereichen Logistik, Finanzen und IT-Services massgeschneidert abrufen können.

Von der Entwicklung komplexer IT-Landschaften über die Bereitstellung und Pflege von Hard- und Software bis hin zur Rücknahme, Wiederaufbereitung und Wiedervermarktung von IT Hardware bietet ALSO alle Leistungen aus einer Hand.

ALSO ist in 18 europäischen Ländern vertreten und erwirtschaftete 2018 mit rund 4 000 Mitarbeitenden einen Gesamtumsatz von rund 9,2 Milliarden Euro.

- Wir bieten mehr Kundennutzen als unsere Mitbewerber
- Wir versprechen nur, was wir halten können
- Wir setzen uns persönlich für jeden Kunden ein
- Wir pflegen langfristige Partnerschaften
- Wir messen uns am Null-Fehler-Prinzip



Für Fragen und weitere Informationen steht Ihnen das ALSO estos Team gerne zur Verfügung:



+49 541 91438581



itk-systeme@also.com



WEITER, WEITER, FERTIG: MIT RE-POSITIONIERUNG ZURÜCK IN DIE ZUKUNFT

Ein Interview mit Raphael Bossek zum Thema
„Re-Positionierung der estos Produkte“

Der Starnberger Softwarehersteller erweitert sein bestehendes Produktportfolio um neue Wertangebote. Für estos Partner soll damit, neben dem bestehenden Upgrade-Geschäft, die Möglichkeit für wiederkehrende Umsätze geschaffen werden. Welche Veränderungen geplant sind und warum die Partner davon profitieren, erklärt Raphael Bossek, Bereichsleiter Produkte bei estos, im Interview.

Raphael, estos plant eine Re-Positionierung seines Portfolios. Welche Produkte sind davon betroffen?

RB: Wir werden unsere Produkte zukünftig so anbieten, dass sie einerseits den Erwartungen unserer Business Partner und Expert Partner an eine einfache Installation und Inbetriebnahme in Standardumgebungen noch besser Rechnung tragen. Andererseits haben wir uns zum Ziel gesetzt, den erweiterten Anforderungen unserer Competence Partner im Lösungsgeschäft bzw. Enterprise-Umfeld gerecht zu werden. So lassen sich die unternehmensspezifischen Bedürfnisse der Endanwenderunternehmen durch ergänzende Dienstleistungen besser adressieren. Im Fokus der Erweiterung stehen unsere Unified Communications & CTI Software ProCall Enterprise, das MetaDirectory Enterprise, unsere ECSTA-Serie und die ProCall Mobility Services. Unsere Unified Messaging-Bausteine ixi-UMS Business und ixi-UMS Enterprise entsprechen weitestgehend bereits unseren Plänen zur Re-positionierung.

Was ist der Grund für die Re-positionierung?

RB: Unsere Produkte werden immer umfangreicher und damit auch komplizierter in der Installation und Einrichtung. Die Integrations- und Individualisierungsmöglichkeiten bieten ein großes Maß an Flexibilität, stellen uns aber gleichzeitig vor Herausforderungen. Durch die Re-Positionierung unserer Produkte wollen wir zurück zu unseren Wurzeln von „weiter, weiter, fertig“. Gleichzeitig möchten wir Innovationszyklen verkürzen, das heißt öfter neue Funktionen auf den Markt veröffentlichen.

Und was bedeutet das nun konkret für die estos Produkte?

RB: Wir differenzieren unser Produktportfolio in die Bereiche Standard- oder Volumengeschäft

und Projekt- sowie Lösungsgeschäft. Im Standard- und Volumengeschäft werden wir unsere zukünftigen Business-Produkte positionieren. Mit ixi-UMS haben wir dies bereits umgesetzt: Die Business-Variante zeichnet sich durch einfache Installation und Inbetriebnahme aus. Benötigte Komponenten wie ein Connector zur Anbindung an das vorhandene Messaging-System sowie die Dienste für Fax, Voice und SMS Versand sind enthalten. ixi-UMS Business wurde speziell für die Vermarktung über unsere Distributionspartner angepasst. Mit ixi-UMS Enterprise steht eine Software zur Verfügung, die für Unternehmen mit besonderen Anforderungen angepasst werden kann, beispielsweise mit verteilten Standorten oder speziellen Routing-Mechanismen. Ebenso bieten wir mögliche ixi-UMS Cluster-Methoden für Ausfallsicherheit sowie Connectoren, die die Anbindung an CRM- oder ERP-Systeme möglich machen. Eine solche Kundeninstallation ist ein typisches Beispiel für ein Lösungsgeschäft.

Und wie profitiert der Partner von dieser Änderung?

RB: Die Re-Positionierung schafft für unsere Partner die Möglichkeit, im Volumengeschäft über wiederkehrendes Standardgeschäft und im Lösungsgeschäft über individuelle Dienstleistungen die Kundenbindung zu erhöhen. Die zukünftigen Business-Produkte sind daher primär auf das wiederkehrende Volumengeschäft ausgerichtet. Unsere Partner profitieren von einem unkomplizierteren Auswahlprozess, einer einfachen Lizenzierung und kalkulierbaren Aufwendungen bei der Installation und Konfiguration. Zudem werden die geplanten Business-Produkte alle im Preis benötigen Bestandteile einer UC-Lösung beinhalten. Zusätzlich sind auch Softwarepflege und Basis-Support für das erste Jahr im Preis enthalten. Über eine Verlängerung der Verträge bieten die zukünftigen Business-Produkte eine zusätzliche Einnahmemöglichkeit.

Das Lösungsgeschäft zeichnet sich in der Regel durch kundenspezifische Anforderungen aus. Dies bietet unseren Partnern die Chance, spezielle Dienstleistungen und individuelle Anpassungen anzubieten. Im Lösungsgeschäft erzielen Partner Wertschöpfung neben Lizenzverkauf auch über Services. Im Lösungsgeschäft sind heute schon unsere derzeitigen Enterprise-Produkte in Verbin-

dung mit Softwarewartung (SA) und Service-Verträgen (SLA) positioniert.

Wie geht es bei Business-Produkten im zweiten Jahr nach dem Kauf weiter?

RB: Die Software funktioniert natürlich weiter. Basis-Support, die Softwarepflege und die hybriden Cloud-Dienste sind optional zu verlängern, falls sie benötigt und gewünscht sind. Einen Zwang dazu gibt es jedoch nicht. Sollte sich das Endanwenderunternehmen später für Softwarepflege und Basis-Support entscheiden, werden die fehlenden Monate einfach nachgezahlt. Dies ist vergleichbar mit einem Upgrade, wird aber auf den aktuell gültigen Preis berechnet.

Und wie soll das mit den Verlängerungen für Basissupport und Softwarepflege für die Business-Produkte genau funktionieren?

RB: Eine wichtige Prämisse ist die indirekte Vermarktungsfähigkeit über den Distributionskanal. Bestellung und Kauf einer Verlängerung erfolgen über den Partner bei der Distribution. Hierbei kann es sich beispielsweise um eine Verlängerung für ein, zwei oder vier Jahre handeln. Diese kann auch rückwirkend erworben werden.

Wird es die bekannte Software Assurance (SA) und das Service Level Agreement (SLA) auch künftig geben?

RB: Unsere Kunden und Partner erwarten von uns innovative Produkte in kürzeren Phasen. Die Re-Positionierung des Wertangebots wird uns dabei helfen, diesen Erwartungen gerecht zu werden. Um das bestehende Geschäft mit unseren Enterprise-Produkten weiter zu entwickeln, werden wir SA und SLA zu den Enterprise-Produkten wie gehabt anbieten. Auch der Produktlebenszyklus von drei Jahren, inkl. Upgrade-Geschäft wird es auch zukünftig geben. Die Enterprise-Produkte werden aus unserer Sicht von den kürzeren Innovationszyklen aus dem Business-Geschäft profitieren, dann aber in Verbindung mit einem SA und SLA.

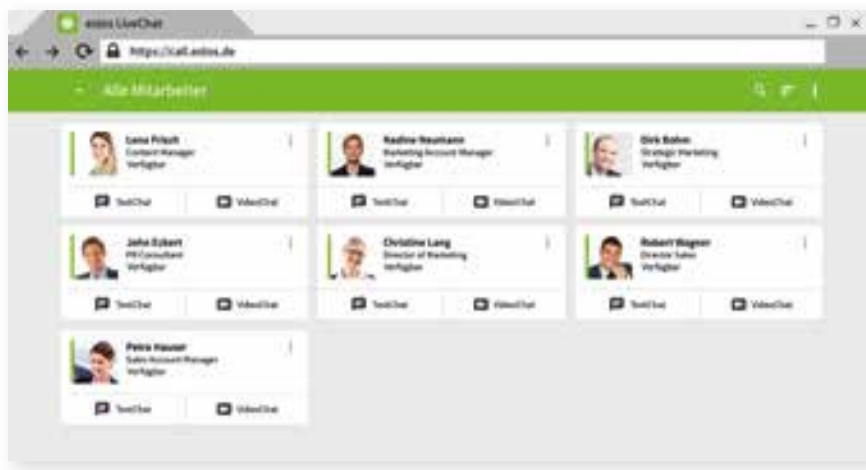
Wenn ich das richtig verstanden habe, dann haben die Upgrades für Business-Produkte ausgedient?

RB: Für die Business-Produkte ist das richtig - für die Enterprise-Produkte bleiben sie erhalten.

Wird es die Möglichkeit geben zwischen Business-Produkten und Enterprise zu wechseln?

RB: Ein Wechsel zwischen einem Business- und einem Enterprise-Produkt wird mit technischen und kommerziellen Änderungen einhergehen. Grundsätzlich wird das Business-Produkt nicht die Flexibilität des Enterprise-Produkts haben. Ein Wechsel vom Business auf ein Enterprise-Produkt ist lizenztechnisch möglich. Hierfür werden wir entsprechende Crossgrade-Angebote bereitstellen. Technisch ist beim Wechsel eine Nachinstallation der Software bspw. in Form eines Updates oder Upgrades erforderlich ohne dass hierfür die Konfiguration wiederholt werden muss. Es ist davon auszugehen, dass hierfür Aufwand für die Einrichtung anfallen wird. Bei Bedarf können wir hier unsere Partner durch ergänzende Dienstleistungen unterstützen.





DIGITAL, PERSÖNLICH & EINFACH

Software für digitale Kundenansprache und Videoberatung

Die Kunden der Sparkasse am Niederrhein profitieren bereits seit einiger Zeit von der digitalen Kundenansprache über den LiveChat von estos.

Seitdem sich der Finanzdienstleister für die Software von estos entschieden hat, müssen die Kunden nicht mehr für jede Banktransaktion in der jeweiligen Filiale erscheinen, sondern können dies ganz bequem von zuhause über PC und Webseite erledigen. Benötigt wird hierzu lediglich ein WebRTC-fähiger Browser sowie eine Webcam und ein Headset. Die jeweilige Identität des Bankkunden wird über das Verfahren der Video-Legitimation überprüft.

Das Produkt schafft die Grundlage dafür, dass ein potenzieller Käufer beim Besuch einer

Webseite seine Fragen direkt online über Text- oder Video-Chat an einen Ansprechpartner des Unternehmens richten kann. Die WebRTC-basierte Technologie macht dies ohne ein zusätzliches Herunterladen von Software oder Plugins für den Interessenten möglich. Das schafft eine persönliche Kontaktaufnahme und Kundenbindung bereits in einer sehr frühen Phase des Kaufentscheidungsprozesses. Neben der Chat-Möglichkeit zeigt LiveChat über die Webseite auch die jeweilige Verfügbarkeit eines des Beraters an, was zusätzliche Transparenz für die Kontaktaufnahme bietet. LiveChat ermöglicht damit besonders für beratungs- und kommunikationsintensive Unternehmen bzw. Abteilungen eine sehr gute Erreichbarkeit, einen erhöhten Servicelevel und eine professionelle

Kundenorientierung.

Vielältige Kontaktmöglichkeiten: LiveChat lässt sich in den Formaten Kontaktportal, Webseiten Widget und multimediale Visitenkarte nutzen.

estos WEBINARE

estos informiert seine Partner und interessierte Endanwenderunternehmen in einem Webinar über den LiveChat von estos:
Die nächsten Termine:

www.estos.de/partner/webinare



„Als wir damals die Chat-Anwendung gewechselt haben, also von der reinen Textchat-Anwendung zu Video, haben wir estos als Partner gewählt, weil wir für den Videobereich einen Partner haben wollten, der eine Lösung bietet, die einfach, funktionell und qualitativ hochwertig ist.“

Mario Wellmanns, Abteilungsleiter Medialer Vertrieb bei der Sparkasse am Niederrhein



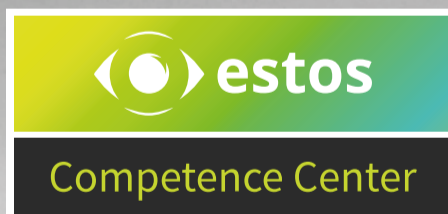
PARTNER - ANZEIGE



MICHAEL
TELECOM

THE DIFFERENT DISTRIBUTION

MICHAELTELECOM und estos -
Eine erfolgreiche Partnerschaft seit 2004



UCC Headsetsysteme Soft-PBX Cloud-PBX IP-Endgeräte

VoIP Netzwerktechnik USV On-Premise PBX

Videokonferenzsysteme

Audiokonferenzsysteme



Kompetent seit 1984

- Distribution aller relevanten Hersteller
- Individuelle Beratung und Planung der Systeme
- First-Level Support für unsere Hersteller

- Fernwartung und Konfiguration
- Schulungen, Roadshows und Webinare
- Jahrzehntelange Erfahrung im Projekt-Team

MICHAELTELECOM AG
Bruchheide 34
49163 Bohmte

Tel. 05471/806-0
Fax 05471/806-222

info@michael-telecom.de
www.michael-telecom.de



SERVICE IST DER SCHLÜSSEL

Ein Interview mit Heinrich Moser zum Thema „Neue Trainings- und Serviceangebote“

Mit dem neuen Partnerprogramm von estos und der Re-Positionierung des Portfolios plant das Unternehmen auch erweiterte Trainings- und Serviceangebote. Welche Trainings zukünftig geplant sind und wie Partner bzw. insbesondere auch Endanwenderunternehmen durch ergänzende Dienstleistungen begeistert werden können, erklärt Heinrich Moser, Bereichsleiter Services bei estos, im Interview.

Heinz, wie wirken sich die neuen Partnerkategorien des estos Partnerprogramms auf die geplanten Trainings aus?

HM: Das neue Partnerprogramm bietet jedem Partner die Möglichkeit, sich gemäß seiner individuellen Schwerpunkte und dem jeweiligen Geschäftsmodell zu positionieren. Das Volumengeschäft wird weiterhin eine tragende Rolle spielen. Mit dem eintägigen Business Partner Workshop vermitteln wir auch zukünftig das erforderliche Wissen zur erfolgreichen Standardinstallation der estos Softwareprodukte. Zusätzlich sind im Business-Bereich auch Sales-Trainings für vertriebliche Beratung vorgesehen. Das Expert Partner Training wird zukünftig aus verschiedenen Modulen bestehen und ermöglicht so eine Spezialisierung des Partners.

Die Kategorie Competence Partner ist neu, welche Trainings sind hier erforderlich?

HM: Der Competence Partner setzt estos Softwarebausteine ein, um kundenindividuelle Lösungen zu realisieren. Typische Beispiele sind die Verschränkung von CRM-, ERP- oder branchenspezifischen Anwendungen mit unserer Unified Communications & CTI Suite oder die Integration unserer Kommunikationsfunktionen in browsergestützte Applikationen. Dies erfordert tiefes, technisches Fachwissen und Erfahrungen, um Kundenprojekte in gewünschter Zeit und Qualität zu realisieren. Dafür werden wir individuell angepasste Schulungen anbieten, die das geforderte Grundlagen-Know-how vermitteln.

Wie können deiner Meinung nach estos Partner, die nicht über die Ressourcen eines Competence Partner verfügen, mit der zunehmenden Komplexität in der Beratung umgehen?

HM: estos stellt eine hoch individualisierbare Software zur Verfügung und bietet im Lösungsgeschäft zusätzlich ergänzende Dienstleistungen, um Lücken in den Projekten zu schließen. Unsere Kapazitäten sind aber begrenzt und deshalb möchten wir den Competence Partnern die Tür zu eigenen Professional Service Angeboten öffnen.

Du meinst eine Art „Joint Venture“ unter den Partnern?

HM: Richtig! Die Konstellationen im Lösungs-

geschäft sind höchst vielfältig und das Wissen über Teilaspekte der Anforderungen möglicherweise im Partnernetzwerk verteilt. Ergänzen sich die Partner mit ihren unterschiedlichen Schwerpunkten wechselseitig durch ihr Wissen, erweitern diese ihre eigene Expertise.

Wie unterstützt estos die Partner dabei?

HM: Natürlich bieten wir unseren Partnern auch weiterhin ergänzende Dienstleistungen an. Zusätzlich haben wir im neuen Partnerprogramm unser Trainingskonzept angepasst, um auch für das Lösungsgeschäft individuelle Schulungen anbieten zu können. Wichtig ist, dass der Partner je nach Kategorie und Geschäftsmodell entscheidet, welches Trainingsangebot für ihn das Richtige ist.

Heinz, was möchtest du den Partnern als Schlusswort mitgeben?

HM: Service ist der Schlüssel für zukünftiges Geschäft! In allen Partnerkategorien stellt Service eine wichtige Rolle dar. Für den Endanwender ist es nicht ersichtlich, ob es sich um eine Standardinstallation, ein Projekt oder eine individualisierte Softwarelösung handelt. Er erwartet eine reibungslose Installation einer funktionierenden Software und Antworten auf seine Fragen, das ist für ihn Service.



INSTALLIEREN, KONFIGURIEREN UND INDIVIDUALISIEREN

Die neuen Trainingsangebote von estos im Überblick

Das neue estos Partnerprogramm bietet die Möglichkeit, sich den eigenen Kompetenzen entsprechend in einer Kategorie zu spezialisieren. Um den Partner in seinem Geschäftsmodell optimal zu unterstützen, wird das Trainingsangebot in dem Zuge erweitert. So ist es möglich, individuell auf die unterschiedlichen Anforderungen und auf das bestehende Know-how der Partner einzugehen. Die Zertifizierung gilt in allen Partnerkategorien für 2 Jahre, danach erfolgt eine Re-Zertifizierung auf Stand der neuesten Produktversionen und eingesetzten Technologien.

BUSINESS PARTNER WORKSHOP:

Für eine erfolgreiche Installation der estos Standardprodukte
Das eintägige Business Partner Workshop bietet die Grundlage zur erfolgreichen Installation der estos Softwareprodukte. Die Zertifizierung ist für Partner interessant, die vorwiegend Standard-Installationen vornehmen. Innerhalb eines Tages erhalten Teilnehmer einen Überblick über die estos Softwareprodukte und erstes Know-how für Lizenzierung und Installation der estos Standardprodukte. Für die Zertifizierung zum Business Partner muss mindestens eine Person den Business Partner Workshop erfolgreich abschließen.

EXPERT PARTNER TRAINING:

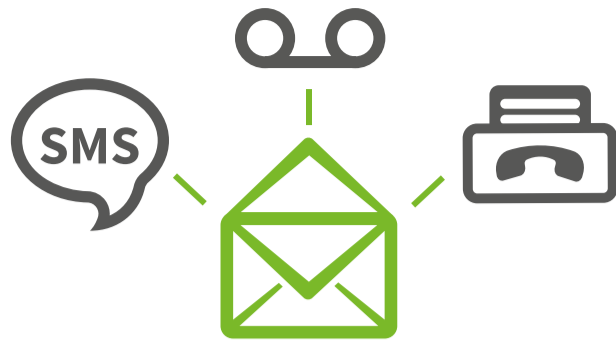
Spezialist für die erweiterte Konfiguration im Projektgeschäft
Das Expert Partner Training richtet sich an alle Partner, deren Fokus auf technischer Beratung im Projektgeschäft auf Basis von Standardprodukten liegt. Der zukünftig modulare Aufbau des Trainings ermöglicht es, einzelne Trainingsmodule individuell und exklusiv zu buchen. So kann optional eine Spezialisierung gemäß den jeweiligen Kernkompetenzen auf diverse Bereiche erfolgen wie, beispielsweise UC, UM oder Customer Engagement Center (CEC). Für die Zertifizierung zum Expert Partner ist die erfolgreiche Teilnahme von mindestens zwei Personen des Unternehmens erforderlich.

COMPETENCE PARTNER TRAININGS:

Individualisierung der estos Softwareprodukte
Für die an Kundenbedürfnisse angepasste Individualisierung der Softwareprodukte ist ein tiefgehendes, technisches Fachwissen erforderlich. Dieses wird in individuellen, exklusiven Spezialtrainings mit Unterstützung von Fachexperten umgesetzt. Als Competence Partner ist die Teilnahme von mindestens drei Personen des Unternehmens obligatorisch.

ALLE TRAININGS FINDEN SIE HIER:
www.estos.de/partner/schulungsangebot





LAND UNTER estos HILFT BEI HOCHWASSER

ixi-UMS Enterprise im Landeszentrum für Hochwasserschutz

Dicke Tropfen klatschen auf den nassen Asphalt. Schon seit Tagen gießt es in Strömen. Klaus M. hört den Regen gegen das Fenster prasseln. Er sitzt an seinem Schreibtisch im Landeszentrum für Hochwasserschutz und beobachtet am Bildschirm seines Computers die eingehenden Messdaten: Über hundert Pegelstände der Flüsse sowie Niederschlags-, Wetterdaten und -prognosen werden hier ausgewertet. Klaus M. rutscht unruhig auf seinem Stuhl hin und her. Die Kurve auf dem Bildschirm steigt schnell und stetig an:

ALARMSTUFE ROT!

Die kritische Grenze ist überschritten, die Flüsse treten über die Ufer: Hochwasser. Jetzt heißt es, sofort zu reagieren. Kommunen, Wasserwehren, Städte, Nachbarländer sowie die Menschen vor Ort müssen informiert werden, damit sie sich schützen können. Sandsäcke stapeln,

Pumpen bereithalten, und vor allem den Anweisungen der Einsatzkräfte folgen, das ist das Einzige, was die Betroffenen tun können. Je schneller alle Bescheid wissen, desto mehr Schaden kann verhindert werden. Klaus M. beruhigt sich: Er versetzt das System in den Notfallmodus. Sämtliche Kommunikationskanäle werden ab sofort für bestimmte, autorisierte Personen freigehalten. „Elbstrom Hochwasser“ - ein Knopfdruck und diese Nachricht erreicht in Sekundenschnelle die zuständigen Mitarbeiterinnen und Mitarbeiter in den Kommunen, Wasserwehren, Städten und Nachbarländern. E-Mails, Faxe, Sprach-, Kurz- und Text to Speech-Nachrichten informieren und rufen Retter auf den Plan. Klaus M. ist froh, dass der ixi-UMS Unified Messaging Server so zuverlässig funktioniert. Er weiß, dass die Software von estos zwar kein Hochwasser verhindern kann. Aber sie kann dazu beitragen, die Katastrophe ein klein wenig abzumildern.

estos bietet mit dem Unified Messaging Server

ixi-UMS ein effektives Warnsystem. Sind bestimmte Kriterien erfüllt, stellt der Administrator das System in den Emergency Modus. Dann kann nur noch ein berechtigter Personenkreis ixi-UMS für schnelle und zuverlässige Eilbenachrichtigungen nutzen. Meldungen werden je nach Empfänger gemailt, gefaxt oder per Kurznachricht oder Voicemail an die Zuständigen übermittelt. Mechanismen für Hochverfügbarkeit sorgen dafür, dass das System zuverlässig arbeitet: Fail-over, Mehrrechnerkonzept, Load Balancing und proaktive Überwachung. Ist die Software nicht im Emergency Modus, können die Anwenderinnen und Anwender die bewährten Unified Messaging Funktionen im gewohnten Umfang nutzen.



PARTNER - ANZEIGE

DAS HERWECK PLUS FÜR IHR SYSTEMHAUSGESCHÄFT



- + Persönlicher Ansprechpartner
- + Aktionen, Promotion, Incentives
- + Herweck Build-to-Order-Service
- + Technische Unterstützung
- + Fullfillment/Dropshipping



Jürgen Walch
Teamleiter

Tel.: 06894-3883-155
jwalch@herweck.de



Nadine Schwab
Produktmanagerin

Tel.: 06894-3883-386
nschwab@herweck.de



Christian Paul
Technischer Pre-Sales

Tel.: 06894-3883-489
cpaul@herweck.de

**IHRE ESTOS-ANSPRECHPARTNER
FÜR BESTEN SERVICE**



Competence Center

DIGITALISIERUNG VON KOMMUNIKATIONSPROZESSEN

Die estos Produkte im Überblick

Die estos GmbH ist unabhängiger Hersteller innovativer Bausteine für Unified Communications & CTI. estos entwickelt seit 1997 professionelle Standardsoftware für Unternehmen, die damit ihre Kommunikation und Zusammenarbeit verbessern. Die tägliche Kommunikation wird digitalisiert. Damit leisten die Softwareprodukte von estos einen Beitrag zur Digitalen Transformation. Verschaffen Sie sich hier einen Überblick zu den estos Softwareprodukten:



ProCall Enterprise

Mit **ProCall Enterprise**, der Unified Communications & CTI Software Suite, stellt estos unterschiedlichste Funktionen zur Kommunikation und Zusammenarbeit bereit: Computer Telefonie Integration, Instant Messaging, Audio-/Video-Kommunikation, Screen Sharing, Präsenz-Management, SIP-Softphone, Kontaktportal sowie multimediale Visitenkarte, Federation und Integration von Geschäftsprozessen. Unternehmen verbessern mit ProCall Enterprise ihre interne und externe Kommunikation und Zusammenarbeit mit Partnern, Lieferanten und Kunden.



ixi-UMS

Das Produkt bindet in seinen beiden Varianten **ixi-UMS Business** und **ixi-UMS Enterprise** die Funktionen Fax, Voice und SMS in Systemumgebungen wie Microsoft Exchange oder IBM Domino ein. Ob als modular aufgebaute Unified Messaging Software oder im einfachen Komplettpaket – Unternehmen profitieren von einer modernen und zukunftsfähigen Unified Messaging Lösung und einem problemlosen Umstieg auf All-IP.



ECSTA-Serie

Die **ECSTA**-Serie ermöglicht als Middleware die Anbindung der Unified Communications & CTI Software Suite ProCall Enterprise an die jeweils eingesetzte Telefonanlage oder ein Cloud-PBX-System. Hierbei wird das Anlagenprotokoll CSTA in den Microsoft TAPI Standard umgesetzt. estos stellt die ECSTA-Serie für Anlagen der Hersteller Alcatel Lucent, Avaya, Cisco, Mitel, Panasonic und Unify bereit. Mit dem ECSTA für SIP Phones lassen sich in Cloud-Umgebungen über uaCSTA SIP-Endgeräte von Auerswald, Mitel, snom und Yealink einbinden.



ProCall Analytics

ProCall Analytics ist ein Zusatzmodul für ProCall Enterprise, welches die einfache und übersichtliche Auswertung von Kommunikationsdaten ermöglicht. Individuell einstellbare Dashboards bieten die Möglichkeit, Telefonie-Daten zur Erreichbarkeit, Auslastung von Mitarbeitern und Teams sowie Servicelevel auszuwerten.



LiveChat

Das jüngste estos Produkt **LiveChat** erweitert die klassischen Kommunikationsmöglichkeiten, über die ein Interessent mit einem Unternehmen über die Webseite in Kontakt treten kann. Dies bietet die Möglichkeit bereits in der frühen Phase der Informationsrecherche online mit einem potenziellen Kunden zu kommunizieren und ihn besser zu beraten – sowohl über Text- als auch über Audio-/VideoChat. LiveChat beinhaltet das Webseiten-Widget, ein Kontaktportal und eine multimediale Visitenkarte für Mitarbeiter.



MetaDirectory

Das **MetaDirectory** führt unterschiedliche Datenbanken zu einem einzigen, unternehmensweit einsetzbaren, konsistenten LDAP-Verzeichnis zusammen. Dadurch stehen relevante Daten wie Telefonnummern und weitere wichtige Kontaktdaten allen Mitarbeitern im Unternehmen zur Verfügung. Replikatoren bieten beispielsweise die Anbindung von Microsoft Dynamics CRM, Dynamics NAV / Business Central, SAP, Salesforce, Sugar CRM, Sage sowie DATEV pro.

PARTNER - ANZEIGE



Trainings



Wartung und Reparaturen



technische und vertriebliche Beratung



Logistik

Value Added Distribution

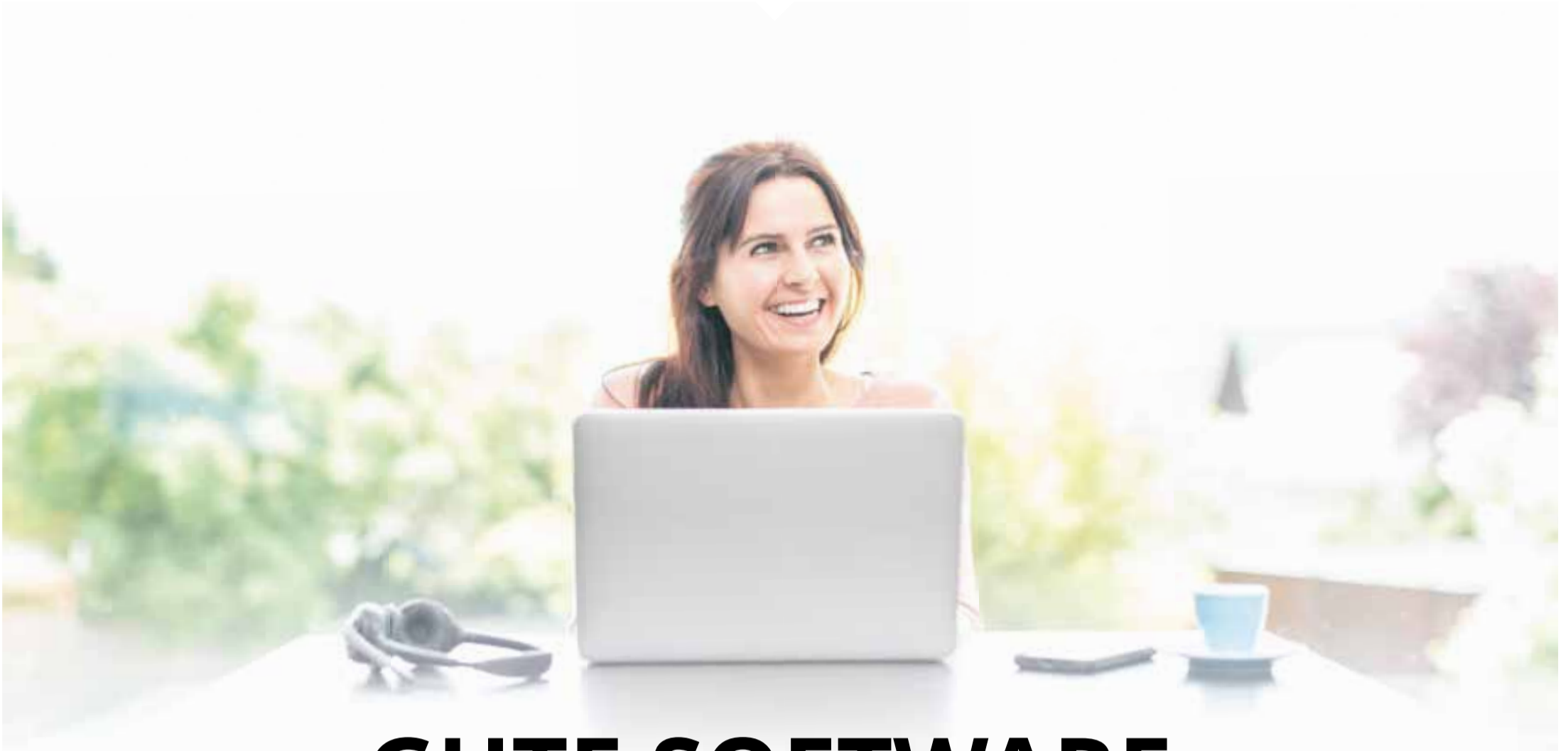
Unsere Mehrwerte für Sie! Professioneller Service in allen Bereichen

- Für estos-Profis ▶ taggleiche Lizenzlieferung, zugeschnittene Schulungen, technische Unterstützung
- Gegen Systemstörungen ▶ Technical Assistance Center
- Für Senkrechtstarter ▶ KOMSA Cloud Services
- Gegen Informationsverlust ▶ Schnittstellen-Service
- Für Wissensdurstige ▶ KOMSA Akademie
- Für Unentschlossene ▶ Logistik und Retouren Service
- Gegen Tarifchaos ▶ Netzvermarktung
- Für Shoppinglustige ▶ www.karlo.de der Onlineshop



Sie haben Fragen?

<https://komsa.com/portfolio/services/customer/>



GUTE SOFTWARE IST WIE RÜCKENWIND

Die Softwareentwicklung von **estos**: Kleine Teams, agil aufgestellt

Ohne Software geschieht in der modernen, zunehmend digitalisierten Gesellschaft nichts mehr. Programmcodes sind fast überall - wir nehmen diese nur nicht wahr. Heutzutage könnten wir ohne Software weder reisen noch heizen oder etwas verkaufen, geschweige denn telefonieren! Schon banale Programmierfehler können enorme Konsequenzen haben. Gute Software hingegen ist wie Rückenwind! Sie erleichtert das Leben und speziell die Kommunikation.

Das sind die „Macher“ des Rückenwindes bei **estos**:

Beim **estos** Team für Softwareentwicklung arbeiten mehr als dreißig Mitarbeiter daran, den „Rückenwind“ zu erzeugen. Die überwiegende Mehrzahl ist seit vielen Jahren mit der Weiterentwicklung der **estos** Produkte vertraut. Auch einige freiberufliche Mitarbeiter aus Deutschland, Italien und der Schweiz tragen mit viel Erfahrung zum Erfolg bei. Das Team ist bunt, viele Nationen treffen täglich aufeinander. Sprachliche und

kulturelle Barrieren gibt es nicht, eine geniale Mischung aus Kultur, Wissen und persönlicher Kompetenz.

Rückenwind treibt an. Und wird er nicht stetig erzeugt, kommt es zu einer Flaute. Kontinuierlich eine qualitativ hochwertige Software zu entwickeln, die optimal auf die Kundenbedürfnisse ausgerichtet ist – das ist eine Herausforderung, die es täglich neu anzunehmen gilt. In neun agilen Softwareentwicklungsteams mit zwei bis sieben Personen wird täglich daran gearbeitet

die **estos** Softwareprodukte weiterzuentwickeln, neue Features zu implementieren und auf Veränderungen flexibel zu reagieren. Damit der Rückenwind stetigen Auftrieb gibt, ist eine fließende Kommunikation innerhalb und zwischen den Teams notwendig. Tägliche Team Meetings, die Daily Scrums, sorgen für einen schnellen Wissenstransfer. Die allgegenwärtige Testautomatisierung stellt sicher, dass die täglichen Entwicklungsergebnisse der Teams zusammenpassen und daraus wertvolle Software entsteht.



WENN DER TESTCALL EINMAL KLINGELT

In der Softwareentwicklung steht Qualität an erster Stelle

Wir befinden uns in einem Büro der Softwareentwickler bei **estos** in Starnberg. Insgesamt sitzen dort vier Personen, drei Entwickler und ein Auszubildender für Fachinformatik. Es herrscht eine konzentrierte Ruhe, die Finger fliegen über die Tastaturen, als das Telefon des Auszubildenden klingelt und nach dem ersten Signalton wieder verstummt. Als wäre nichts gewesen, wird weiterprogrammiert. Eine routinierte Zufriedenheit macht sich breit. Dieser Vorgang wiederholt sich mehrmals am Tag. Warum nur?

Der Build, also das Bauen und Zusammenfügen einzelner Softwarekomponenten, ist ein wesentlicher Schritt beim Erstellen moderner Softwareprodukte. Täglich arbeiten bei **estos** versierte Softwareexperten daran, die Produkte weiterzuentwickeln.

Wechselnde Kundenanforderungen, schnelllebige Systemlandschaften und neue Technologien erfordern eine hohe Flexibilität und Anpassungsfähigkeit an geänderte Bedingungen. Features werden implementiert, eventuelle Fehler korrigiert, neue Produkte entwickelt und in verschiedene Sprachen übersetzt. Das Ziel ist es, den Benutzern kontinuierlich eine stabile und qualitativ hochwertige Software zu liefern. Da in der Programmierung eines Produktes meist mehrere Personen zeitgleich an unterschiedlichen Stellen des Source Codes, also des Quellcodes, arbeiten, muss gewährleistet sein, dass diese Änderungen kompatibel sind. Wie beim Bau eines Hauses ist es notwendig, dass alle „Bausteine“ ineinandergreifen und ein stabiles Fundament schaffen. Der „Nightly Build“ prüft über Nacht automatisch, ob alle Softwareänderungen funktionsfähig und aufeinander abgestimmt sind. Dabei wird aus den Quellcodes ein lauffähiger, gemeinsamer Binärcode erstellt. Ist dieser Vorgang erfolgreich abgeschlossen, installiert sich die erzeugte Produktversion automatisch. Es folgen eine Vielzahl von Tests

ohne jegliche, manuelle Eingriffe. Sind alle Tests erfolgreich, klingelt das Telefon einmal: Dieser „Make Call“ signalisiert, dass die Veränderungen der Software reibungslos miteinander funktionieren. Neben dem Nightly Build kann bei **estos** auch jeder Softwareentwickler bewusst zu jeder Tageszeit einen Build-Prozess anstoßen. Kritisch wird es erst dann, wenn der Make Call nicht erfolgt! In diesem Fall benachrichtigt eine E-Mail aus dem Buildsystem, welches Erstellungsproblem vorliegt oder welcher Test fehlgeschlagen ist. In jedem Fall gilt es dann, die Ursache umgehend zu beseitigen. Diese permanent durchgeführte Build- und Testautomatisierung sorgt für eine frühzeitige Fehlererkennung. Die anschließende schnelle Behebung eines gefundenen „Bugs“, also eines Fehlers, stellt sicher, dass dieser erst gar nicht in eine Feldtest- oder spätere Releaseversion gelangen kann. Der **estos** Buildprozess mit integrierter Testautomatisierung legt bereits in einem frühen Stadium der Softwareproduktion das Fundament für ein nachhaltiges, stabiles und hochqualitatives Softwareprodukt.





Der Austausch zwischen Menschen ist die Basis aller Unternehmensprozesse. Miteinander zu sprechen ist Bedürfnis und Notwendigkeit zugleich. Gerade in einer Zeit komplexer digitaler Transformation muss Kommunikation einfach bleiben.“
Jana Etter, Brand & Design Manager & Joachim Frenzel, Produktmarketing-Manager bei der Übergabe des German Brand Awards 2019

WELCHE FARBE HAT ERFOLG?

estos gewinnt den German Brand Award 2019

Langfristiger Unternehmenserfolg ist an eine konsequente Kommunikation geknüpft, sowohl nach außen als auch nach innen. Eine starke Marke trägt maßgeblich zum Unternehmenserfolg bei. Doch was macht eine starke Marke aus? Und wie profitieren estos Partner davon?

Eine starke Marke assoziiert konkrete Botschaften, setzt Akzente zu Mitbewerbern und steht für einen gleichbleibenden Qualitätsstandard. Ständige Weiterentwicklung und eine konsequente Markenstrategie transportiert die Unternehmensphilosophie durch Farbe, Form und Design an Mitarbeiter, Geschäftspartner und Kunden.

Proaktiv, zukunftsorientiert, professionell und leidenschaftlich: Das sind die Kernwerte von estos. In mehr als zwanzig Jahren Unternehmensgeschichte musste sich die Marke estos immer wieder neu erfinden, um auf die veränderten Kundenbedürfnisse zu reagieren. Der Telefonhörer im estos Logo wurde 2015 zum Auge, das den Blick proaktiv in die Zu-

kunft richtet – das Unternehmen dabei immer auf Augenhöhe zu seinen Partnern. Diese Veränderung symbolisiert den Weg von der klassischen Telefonie zur innovativen Videokommunikation über die Webseite. Das signifikante Grün, welches bereits zu Gründungszeiten das Markenbild prägte, ist nach wie vor im Farbverlauf integriert und bleibt ein wichtiger Bestandteil der estos Markengeschichte.

estos enables easy communication: Kommunikation muss einfach und intuitiv sein. Sie muss Prozesse beschleunigen und darf nie zum Störfaktor werden. All das fließt in unserem Unternehmensclaim zusammen.

Qualität und Vertrauen: estos als starke Marke unterstützt seine Partner beim Vertrieb derer Softwareprodukte. Mit viel Leidenschaft sind unsere Mitarbeiter täglich damit beschäftigt, die Qualität auf einem hohen Standard zu halten. Die langjährige, vertrauensvolle Zusammenarbeit mit den Partnern gibt wichtige Impulse, welche in die Weiterentwicklung unseres Produkt- und Serviceportfolios einflie-

ßen. Mit Fokus auf die Bedürfnisse der Kunden und Partner bietet estos innovative Kommunikationssoftware, bei der Qualität wichtiger ist als der Preis. Ziel ist es, den Markt nicht nur zu gestalten, sondern zu prägen. Als Technologieführer in der Nische mit mehr als einer Million zufriedener Anwender können Partner auf estos als etablierte Marke zählen.

Welche Farbe hat denn nun Erfolg? In unserem Falle könnte man meinen, Erfolg ist grün. Zu einfach gedacht, Erfolg ist vielfältig! Eine starke Marke wirkt durch Farbe, Form und Design als Aushängeschild des Unternehmens. Langfristiger Unternehmenserfolg stellt sich dann ein, wenn die Marke zusammen mit einem soliden Produkt und hohem Qualitätsstandard professionell nach den Bedürfnissen der Kunden weiterentwickelt wird. Am Ende steht immer der Mensch. Mitarbeiter, die täglich leidenschaftlich die Marke repräsentieren, Vertriebspartner, die vertrauensvoll hinter der Marke stehen und natürlich der Endkunde, der durch seine Empfehlung die Marke zu dem macht, was sie ist: erfolgreich!



- 2019**
estos gewinnt German Brand Award
- 2016**
estos und serVonic wachsen zusammen
- 2015**
ProCall ist UCC-Produkt des Jahres
- 2013**
estos goes WebRTC
- 2012**
Gründung estos Benelux BV
- 2010**
Gründung estos Italia SRL
- 2002**
ProCall Enterprise wird geboren
- 1997**
Stephan Eckbauer und Stefan Hobratschk gründen estos

estos ZEITREISE

Schon immer Software, die begeistert

Stellen wir uns eine Studenten-WG Mitte der Neunziger vor: Telefone hatten damals noch Kabel, Mobiltelefone waren Luxusgüter, die Tarife und Gesprächskosten für einen Studenten utopisch. Es bleibt also nur eine Möglichkeit: Ein Gemeinschaftstelefon in der WG, das von jedem genutzt werden darf. Die Bewohner waren hochofren – bis zum Tag der Rechnung am Monatsende! Hitzige Diskussionen folgten, wer soll jetzt die Kosten tragen? Technisch affinen lösten Stephan Eckbauer und Stefan Hobratschk mit einem Lötkolben das Problem:

Ein Adapter wird gelötet - das ISDN Telefon (ASCOM EURIT) wird seriell mit dem Computer (Windows 95 OSR2) verbunden - um mit einem ersten, selbst entwickelten Softwareprogramm die Gesprächsdaten auszuwerten. Dabei stellten die Beiden fest, dass man das Telefon über die Software auch steuern kann. Das Projekt wächst, Familie und Freunde spornen noch an. Erste Kunden drohen mit Auftrag, der Verkauf der damaligen Produktschachteln erfolgte direkt in der Wohngemeinschaft. 1997 legen die zwei Gründer, in der Zwischenzeit leidenschaft-

liche Softwareentwickler, den Grundstein für das heutige Unternehmen estos! Heute, mehr als zwanzig Jahre nach Gründung von estos, ist die Firma auf knapp 100 Mitarbeiter gewachsen und durfte zahlreiche Erfolge feiern. Ein großer Meilenstein in der estos Geschichte ist die Auszeichnung mit den German Brand Award: Für den konsequenten Markenaufbau und eine kontinuierliche Markenführung wurde die estos GmbH in der Kategorie „Telecommunications and IT“ vom Rat für Formgebung im Juni 2019 ausgezeichnet!

„Die Freude, die uns die Kunden vermittelt haben, als sie unsere Software im Einsatz beschreiben, war und ist die Kraft, die uns heute noch antreibt. Menschen zu begeistern ist das, was wir erreichen wollen. Das schaffen wir zusammen mit unseren Mitarbeitern, die jeden Tag mit Leidenschaft ihre Arbeit tun. Nur so konnten wir diesen Erfolg über die Jahre hinweg erreichen.“

Stefan Hobratschk, estos Gründer





Präsenz-Management als Grundlage für flexible Arbeitsplatz- und Arbeitszeitmodelle von morgen

Das Präsenz-Management-System von ProCall 6 Enterprise ermöglicht eine nie dagewesene Transparenz über die Erreichbarkeit eines Kollegen. So kann einer, der Situation ideal angepasster Kommunikationsweg gewählt werden, um diese Person zu kontaktieren.



ProCall 6 Enterprise ist eine Unified Communications & CTI Software Suite, die alle wichtigen Kommunikationswege in einer einzigen Anwendung vereint.



Mehr erfahren
[estos.de/praesenzmanagement](https://www.estos.de/praesenzmanagement)



IMPRESSUM



estos GmbH
 enables easy communication
 Petersbrunner Str. 3a
 D-82319 Starnberg
 E-Mail: info@estos.de
www.estos.de
 Geschäftsführer:
 Ing. Christoph Lösch, Florian Bock

Redaktion:
Hille Vogel, VP Markets & Relations, MdGL
Michaela Mandel, Marketing Service Executive
Sibylle Klein, Content Production Manager
 © estos GmbH. Alle Angaben ohne Gewähr,
 technische Änderungen vorbehalten.
 Stand 09/2019

