







8

Version 6

NFR



Mit am häufigsten verwenden Unternehmen ProCall 6 Enterprise für den **Windows Client**. Dieser bietet zahlreiche Funktionen und Möglichkeiten, die im folgenden genauer beleuchtet werden.

PCE6 SR3 – Was ist neu?

Update des Kurento Media Server

Verbesserte Stabilität, Wartbarkeit, Erweiterbarkeit und Performance. Update von Version 2016 auf Version 2019. WebRTC 1.0 Unterstützung.

Administrative Rufumleitung bei nicht angemeldetem Teilnehmer

Bei nicht angemeldeten Client wird bspw. automatisch auf die VoiceBox umgeleitet, ohne manuelles Setzen einer Rufumleitung. => Verbesserte Integration mit IXI.

• Freigabe für Softphone an Asterisk-basierenden Anlagen

- Gesprächsfenster Verbesserung bei Softphone-Gesprächen (Weitergeleitet von / Hält) Anzeige der Kontaktdaten bei der Signalisierung für alle Anlagen wurde verbessert.
- Auswahl eines Audio-Devices f
 ür Signalisierungen

Für die Ausgabe des Klingeltons kann nun bspw. der Lautsprecher des Laptop ausgewählt werden.

Mobile Apps:

- Umbenennung der Leitungen (Android + iOS)
- * Verbesserte UX für abgehende Wahl (Android + iOS) (User kann Default-Verhalten hinterlegen)

© estos GmbH Alle Angaben ohne Gewähr, technische Änderungen vorbehalten. Stand 05/2019





Was sieht der Nutzer in seinem Client?

Zunächst sehen Sie in dem linken Screenshot den **ProCall Client** am Beispiel von Nadine Neumann. Dieser enthält verschiedene Reiter.

In dieser Ansicht ist der Reiter der **ProCall Favoriten** ausgewählt. Die **Gruppen** sind nach Abteilungen sortiert.

Eine zusätzliche Anzeigemöglichkeit ist übrigens der **ProCall Monitor**, den Sie rechts sehen. Er kann an einer beliebigen Position am PC Bildschirm angeheftet werden und zeigt stets auf einen Blick die Verfügbarkeiten der Kontakte an. Der Monitor kann zusätzlich zum Client eingerichtet werden.



Im **Ich-Bereich** kann man unter dem Namen und Profilfoto von Nadine Neumann erkennen, dass **zwei Leitungen aktiv** sind:

Neben der klassischen **CTI Leitung (hier 131)** ist auch eine **Softphone Leitung** aktiv. Der Anwender kann hat die **Wahl: zwei SIP-Leitungen**, eine **SIP-Leitung und eine klassische Leitung** oder **zwei klassische Telefonleitungen**, wenn er auf die Softphone Funktion gänzlich verzichten will

Zusätzlich hat Nadine Neumann ihr Smartphone angebunden (hier: Bluetooth).



Hier sehen Sie ausgewählte SIP Softphone Funktionen.

Links unter "Aktuell" sehen Sie alle Funktionalitäten, die bereits reibungslos funktionieren. Rechts sehen Sie die geplanten Funktionalitäten, die künftig auch unterstützt werden wollen. Bitte beachten Sie: Geplant Funktionalitäten bedeutet, dass estos zur Zeit noch umfassende Tests für diese durchführt.



Die gleiche Unterteilung sehen Sie hier für ausgewählte Telefonanlagen.

Die Anbindung erfolgt in SIP Teilnehmer-Anschaltung (SIP TN).

Links die bisher erfolgreich getesteten und rechts all jene Telefonanlagen, die künftig auch unterstützt werden sollen und sich zur Zeit noch im Test befinden.



Nadine Neumann hat Ihre Favoriten nach Abteilungen sortiert.

Man sieht, dass bspw. der Kontakt Christine Lang eine rote Präsenz hat. Dies liegt daran, da sie aktuell mit Stefan Frey telefoniert.

Da hier eine **Geschäftsprozessintegration** realisiert wurde, sieht Frau lang nicht nur den Kontaktnamen. Sie sieht darüber hinaus auch Informationen über die Firma sowie zu aktuellen Aufträgen. Über die angezeigten Action Items kann sie bei Bedarf eine weitere Aktion – noch während des Gesprächs- ausführen. Sie könnte z. B. eine Bestellung auslösen.



Hier sehen wir, dass Nadine Neumanns Kollege Dirk Bohm über die App angemeldet ist. In diesem Fall erscheint neben dem Kalender Symbol ein kleines Symbol für ein Smartphone. Wir können davon ausgehen, dass Herr Bohm unterwegs ist, für uns aber dennoch erreichbar.



Wie das Prinzip der Federation funktioniert, zeigt dieses Beispiel. Nadine Neumann kann bspw. erkennen, dass Herr Frey, obwohl er in einem anderen Unternehmen arbeitet, zur Zeit beschäftigt ist. Vielleicht entscheidet sie sich dann dafür, Herrn Frey eine Chat Nachricht zu schicken und um Rückruf zu beten.



Gelesen Funktion

Wenn Sie nun eine **Chat Nachricht** an Lena Frisch schickt, so erkennt sie an den **grünen Doppel-Häkchen** sofort, ob Frau Frisch die Nachricht gelesen hat. Das Prinzip funktioniert ähnlich wie bei Whats App.



In diesem Beispiel hat sich Frau Neumann dafür entschieden, einen **VideoChat** mit Frau Frisch zu führen. Ein Vorteil dabei: Man kann nicht nur von Angesicht zu Angesicht kommunizieren und kann auch Gestik und Mimik wahrnehmen. Auch **Kurznachrichten** können während des Chats weiter ausgetauscht werden.



Über die Möglichkeit des **Screen Sharing** können beide – Frau Neumann und Frau Frisch – sich gegenseitig den **Bildschirm übertragen**, um dadurch Dokumente gemeinsam zu betrachten und an ihnen zu arbeiten.

ProCall 📃 🗆 🗙			
Nadine Neumann Anweend C 131 C Softphone C Bluetooth C 31 C Softphone C Bluetooth C 32 C D Gruppe			
Suchbegriff oder Rufnummer eingeben!	← → ← A https://call.ucconnect.de/ucsoftw	vare/portal	- 0 -
SUCHEN FAVORITEN JOURNAL UNBEARBEITET GEPLANT	All - All and - Store		0 - 1
VERTRIEB	Alle Mitarbeiter		N 81
MARKETING	Lena Frisch Content Manager Verfügbar	Nadine Neumann I Marketing Account Manager Verligbar	Dirk Bohm Strategic Marketing Verfügbar
	TextChat VideoChat	TextChat VideoChat	TextChat
Dirk Bohm Strategic Marketing C- II [110] ungeleitet auf [163]	John Eckert :	Christine Lang Director of Marketing Verligbar	Robert Wagner : Director Sales Verligbar
John Eckert PR Consultant = [13], [133]	TextChat	TextChat	TestChat
Christine Lang Director of Marketing the - Stefan Frey	Petra Hauser Sales Account Manager Verfügbar		
PARTNER	TextChat VideoChat		
Stefan Frey			
E			
Reinhold Lambert lambert@lambert-consulting.de			
Eva Gwendt eva.gwendt@abc-solution.de			

Das Kontaktportal ist ein neuer Bestandteil von ProCall 6 Enterprise. Ein Unternehmen kann dadurch ausgewählte Mitarbeiter nach "außen hin" auf seiner Webseite sichtbar und erreichbar machen. Am Beispiel rechts sehen Sie, wie das Kontaktportal in einem Browser aussehen kann. Es zeigt alle verfügbaren Mitarbeiter mit ihrem aktuellen Präsenzstatus an. Das Kontaktportal lässt sich auf Wunsch an das Corporate Design eines Unternehmens anpassen.

Am Beispiel links erkennen Sie sozusagen das Pendant zur Außendarstellung über das Kontaktportal. Sie sehen hier den klassischen ProCall Client von Frau Neumann, die auch über das Kontaktportal erreichbar ist. Über dem Profilbild von Frau Neumann und unterhalb der Telefonleitungen (131, Softphone, Bluetooth) erkenn Sie drei weitere Flächen. Sie lauten: Nachbearbeitung starten, Kontakt Portal und ACD Gruppe. Diesen Bereich nennt man Agentensteuerungsfunktionsleiste. Über einen Klick auf den türkis umrandeten Bereich, in diesem Fall das "Kontakt Portal" meldet sich Frau Neumann in dem Kontaktportal an. Der Name "Kontakt Portal" ist nicht feststehen, sondern kann individuell umbenannt werden, z. B. in "Sparkassenberater online" oder "Berater Webseite". Wenn Frau Neumann nach einem Gespräch (Text, Audio oder VideoChat) noch einige Aufgaben wie z. B. das Auslösen einer Bestellung in Ruhe vornehmen möchte, kann sie auf Nachbearbeitung starten gehen. Dadurch ist sie über die Webseite solange nicht mehr erreichbar, bis sie die Nachbearbeitung beendet. Über den ganz Rechten Bereich – die ACD Gruppe – melden sich die Nutzer in ihrer Panasonic Telefonanlage an und ab. Aktuell ist diese Funktion für die Panasonic NS Serie und die NSX Serie verfügbar.



Ebenfalls neu in ProCall 6 Enterprise ist die **Multimediale Visitenkarte**. Sie ist eine Alternative zur klassischen Visitenkarte und kann einfach in einen bestehenden E-Mail Footer integriert werden. Die Multimediale Visitenkarte zeigt ein Bild des Ansprechpartners und weitere wichtige Informationen wie Kontaktmöglichkeiten oder die Firmenadresse an. Auch der Präsenzstatus wird neben dem Namen – wie hier Lena Frisch als Balken abgebildet. Über die

Multimediale Visitenkarte können z. B. unkompliziert Beratungsgespräche in Form eines Audio/Video Chats vereinbart werden.



Mit dem Kontaktportal oder der multimedialen Visitenkarte bietet ProCall 6 Enterprise Unternehmen **zwei Möglichkeiten an, um über das Internet zu kommunizieren.** Wenn ein Unternehmen auch auf bestimmten Unterseiten seiner Webseite, wie z. B. auf einer Produktseite die Möglichkeit zur direkten Kontaktaufnahme mit einem Mitarbeiter anbieten will, so ist das Produkt **LiveChat 2** eine Alternative. Dabei wird ein geeigneter Ansprechpartner mit Verfügbarkeit und Kontaktmöglichkeiten als **Widget** in die Produktseite eingeblendet.

LiveChat 2 befindet sich aktuell noch in der Testphase. Wenn Sie ein Unternehmen kennen, das an der Widget Funktion Interesse hat oder Sie selbst hierzu noch Fragen haben, kontaktieren Sie uns einfach persönlich. Die Kontaktinformationen finden Sie auf der letzten Folie dieser Präsentation.





Folgendes hat sich verändert:

(1) Die neue native Smartphone App heißt **ProCall 6 Mobile** und kann aus dem Apple iTunes und Google Play Store installiert werden.

(2) Zu den großen Erweiterungen zählt die **Softphone Funktion (SIP)**, die auch in der Smartphone App genutzt werden kann.

(3) Nutzer sind mit der Smartphone App als SIP/VoIP- oder CTI-Nebenstelle an ihrer Telefonanlage angebunden.

(4) Das **Telefonjournal der SIP/VoIP/CTI-Nebenstelle** ist auch in der App verfügbar. Das Journal des Smartphones wird dabei nicht synchronisiert. Die Smartphone Plattformen verhindern dies technisch. Wenn Sie möchten können Sie aber das Handy-Journal über die Bluetooth-Kopplung mit Ihrem PC/Laptop und dem Windows Desktop-Client synchronisieren. Das Prinzip ist vergleichbar mit der Freisprecheinrichtung im Auto.

(5) Auch der **Zugriff auf die Kontaktdatenquellen** im Unternehmen erlaubt Ihnen von Unterwegs aus den Zugriff auf Kontaktdetails, ohne die Kontakte davor zu synchronisieren bzw. auf das Smartphone kopieren zu müssen.

(6) **Instant Messaging** und **Präsenz Management funktioniert** auch über die Unternehmensgrenze **via Federation mit Kunden und Partnern**. So tauschen Sie unkompliziert Textnachrichten und Präsenzinformationen aus.

(7) Ein Audio/Video Chat zu ProCall Enterprise Clients ist möglich.

(8) Für die Nutzung der Smartphone Apps müssen Sie die IT-Infrastruktur im Unternehmen so einrichten, dass die Apps sich mit dem UCServer von ProCall Enterprise verbinden können (HTTPS Reverse-Proxy in der DMZ). Wenn Sie das nicht möchten oder eine Änderung der IT-Infrastruktur nicht möglich ist, bieten sich **ProCall Mobility Services** als Hybrid Cloud-Baustein an. Dieser reduziert erheblich nötige Änderungen an Ihrer IT-Infrastruktur. Testen Sie es selbst! ProCall Mobility Services kann45 Tage lang kostenlos und mit einer verkürzten Registrierung ausprobiert werden.



Mac Client: Bewährte ProCall Features redesigned

Computer Telefonie Integration (CTI) Nadine Neuma Beschäftigt Instant Messaging und Präsenz Management, inkl. Federation In meeti . Anbindung gängiger CRM-, ERP- und Branchensoftware. Relevante Informationen sofort verfügbar für stets aktuelle Kontaktdaten 9 Suche, Namensauflösung für CTI-Anrufe und Kontaktdetails z. B. aus CRM/ERP- oder Groupware Neue UI in modernem Design und mit verbesserter Usability Einfache Inbetriebnahme mit ProCall Mobility Services (optional) (powered by UCConnect) © estos GmbH Alle Angaben ohne Gewähr, technische Änderungen vorbehalten. Stand 05/2019

Dabei hat sich folgendes verändert:

(1) Schwerpunkt des Mac Clients sind CTI Funktionen.

(2) Eine Integration von Kotaktdatenquellen bei der Rufnummernauflösung oder der Suche ist möglich.

24

(3) Ein **Journal** und eine **Chat Funktion** sind ebenfalls Bestandteil des überarbeiteten Clients.

(4) Zusätzlich wurde die **Benutzeroberfläche** komplett überarbeitet.





estos GmbH Petersbrunner Str. 3a 82319 Starnberg Deutschland

Tel: +49 8151 36856-177 Fax: +49 8151 36856-199

info@estos.de www.estos.de

estos Italia srl Via del Cotonificio, 37/1 33100 Udine

Tel: +39 0432 546462 Fax: +39 0432 425577

info@estos.it www.estos.it

Italy

estos Benelux BV

Hanzestraat 27 7006 RH Doetinchem The Netherlands

Tel: +31 0314 791030

sales@estos.nl www.estos.nl