



Mario Hösel,  
Geschäftsführung  
Fernmelde- & Computerservice  
Hösel

### Liebe Leserin, lieber Leser,

*Sprach- und Datenkommunikation direkt über den Web-Browser, vielfältige Dienste und Anwendungen aus der Cloud, integrierte Kommunikationslösungen wie Unified Communication – an der IP-Kommunikation führt kein Weg mehr vorbei.*

*Eine leistungsfähige und moderne Unternehmenskommunikation auf IP-Basis spielt eine wesentliche Rolle dabei, Arbeitsabläufe zu effektivieren, die Produktivität zu erhöhen und den Kundenservice zu optimieren.*

*Bei der allmählichen Migration hin zu IP-basierten Systemen sind individuelle Lösungen gefragt, die eine Brücke schlagen zwischen den vorhandenen Strukturen in Ihrem Unternehmen und den zukünftigen Erfordernissen an eine effiziente Kommunikation, dies bei größtmöglicher Investitionssicherheit.*

*Auf dem Weg in die Zukunft der Unternehmenskommunikation sind wir Ihr verlässlicher Begleiter.*

## OPENScape BUSINESS

# Machen Sie Ihre Firma fit für die Zukunft

**Zurzeit läuft die IP-Umstellung des öffentlichen Festnetzes auf Hochtouren. Analog- und ISDN Anschlüsse werden auf absehbare Zeit verschwinden. Mit OpenScape Business nutzen Sie alle Möglichkeiten der modernen Kommunikation und Sie profitieren von weitreichenden Migrationsmöglichkeiten unter Beibehaltung Ihrer bestehenden Infrastruktur und Komponenten.**

OpenScape Business ist die moderne und zukunftssichere All-In-One-Lösung für Unified Communication & Collaboration, speziell zugeschnitten auf die Anforderungen von kleinen und mittleren Unternehmen mit einem oder mehreren Standorten. OpenScape Business vereint Telefonie, Präsenz- und Konferenzfunktionen, Contact Center, Messaging und Mobilität in einer zusammengeführten Lösung. Mit OpenScape Business schlagen Sie eine Brücke von Ihren vorhandenen Telefonsystemen zur internetbasierten Kommunikation der nächsten Generation – von Voice zu Unified Communications, von einer hybriden Telefonanlage zu einem rein IP-basierten System.

### Migration zur IP-Kommunikation

Beim Wechsel auf die IP-Kommunikation gibt es verschiedene Migrationsstrategien. Der vollständige Austausch der beste-

henden TK-Infrastruktur wird wahrscheinlich die am wenigsten favorisierte Lösung sein. Denn eventuell erst kürzlich getätigte Investitionen in das TK-System müssen sich erst noch amortisieren. Ihre bisherigen Investitionen schützen und dann umrüsten, wenn Ihr Unternehmen bereit dazu ist – OpenScape Business bietet Ihnen dazu die Möglichkeit. Ein Einzelsystem unterstützt bis zu 500 Teilnehmer, in vernetzte Systeme können bis zu 2.000 Teilnehmer eingebunden werden.

### Setzen Sie Ihr Unternehmen auf die Überholspur

OpenScape Business unterstützt jede beliebige Infrastruktur, egal ob rein IP oder klassische Telefonie, DECT oder analoge Telefone. Damit ist die Lösung ideal für heterogene IT- und Kommunikationsumgebungen bzw. für die sanfte Migration hin zu einem rein IP-basierten System. So können Sie mit wenig Aufwand von

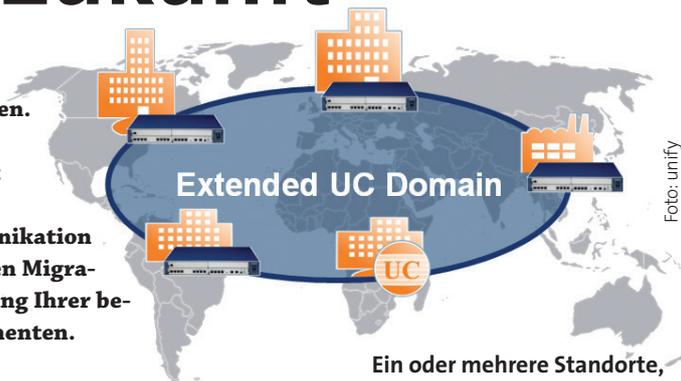


Foto: unify

**Ein oder mehrere Standorte, klassische Telefonie oder IP: Mit OpenScape Business und Unified Communication erweitern Sie die Möglichkeiten Ihres Unternehmens.**

den Vorteilen modernster Kommunikationstechnologien und individuell auf den Arbeitsplatz und die Arbeitsweise abgestimmten Unified Communication Anwendungen profitieren.

Ganz gleich, ob in Ihrem Unternehmen, Mitarbeiter, Umsatz oder Reichweite im Fokus stehen – mit OpenScape Business von Unify heben Sie Teamarbeit und Produktivität auf ein neues Niveau. Erleben Sie eine sichere und zuverlässige Kommunikationslösung, die mit Ihrem Unternehmen mitwächst, mit Steigerung der geschäftlichen Performance, hervorragendem Kundenservice und sinkenden Kosten dank einer speziell auf kleinere und mittlere Unternehmen zugeschnittenen All-In-One-Lösung.



Wenn Sie Fragen zum Thema „Einsatz von moderner Informations- und Kommunikationstechnologie“ haben, wählen Sie die Telefon-Nummer:

**0 37 360-69 08 0**

Die Mitarbeiter der Firma  
**Fernmelde- & Computerservice  
Hösel** beraten Sie gern.

# Doppelt telefoniert besser

Nichts kann bei einem Kundengespräch den Anrufer mehr nerven, als dass er sein entferntes Gegenüber schlecht versteht. Die Audioqualität des Endgerätes trägt ganz entscheidend dazu bei, ob der Anrufer einen professionellen (Hör)Eindruck vom Unternehmen erhält.

**K**lingen Mitarbeiter authentisch, vermitteln sie einen professionellen Unternehmensauftritt und tragen entscheidend zum Geschäftserfolg bei. Nutzen Mitarbeiter zudem beidohrige Headsets, können sie sich besser konzentrieren, sie telefonieren in geringerer Lautstärke im Ohr, sprechen leiser und senken so den Geräuschpegel im Raum. Das Ergebnis ist entspannteres Telefonieren und professioneller Kun-

denservice, der sich hören lassen kann.

## Modernste Akustik-Technologien

Professionelle Headsets, wie die von Jabra, tragen dazu bei, dass Mitarbeiter konzentrierter und erfolgreicher arbeiten. Die schnurlosen Headsets lassen Mitarbeiter auch dann produktiv tätig sein, wenn sie gerade nicht am Schreibtisch sind. Für präzisen Klang hat Jabra modernste Akustik-Technologien verbaut: Ein Noise-Cancelling-Mikrofon filtert Hintergrundgeräusche, digitale Signalprozessoren verbessern den Klang. Die Jabra SafeTone-Technologie schützt das Gehör vor plötzlichen Schallspitzen und hält die tägliche Durchschnittslautstärke auf einem gleichbleibenden Niveau unterhalb des gesetzlichen Grenzwertes von 85 dB (EU-Richtlinie zum Lärmschutz am Arbeitsplatz).



Jabra Pro 900 Headband

## Die Headsets im Überblick

- Jabra PRO 920:** DECT-Technologie, Konnektivität für Festnetz (Tischtelefon)
- Jabra PRO 930:** DECT-Technologie, Konnektivität für PC Softphone
- Jabra PRO 925:** Bluetooth-Technologie, duale Konnektivität für Festnetz- und Mobilgeräte
- Jabra PRO 935:** Bluetooth-Technologie, duale Konnektivität für PC Softphone und Mobilgeräte
- Jabra PRO 9470:** DECT- und Bluetooth-Technologie, Konnektivität für Festnetz, Mobilgeräte und PC Softphones

Die Jabra Pro 900 Serie bietet eine zuverlässige und leistungsstarke Einstiegslösung in die schnurlose Telefonie, je nach Modell als DECT oder Bluetooth-Variante sowie als Version für Festnetztelefone oder in Verbindung mit PCs.

## Leistungsstarke Einstiegslösung

Das Jabra PRO 920 ist mit allen herkömmlichen Festnetztelefonen kompatibel, das Modell PRO 930 verbindet sich über USB mit PCs und benötigt weder Treiber noch zusätzliche Software. Modelle mit mehrfacher Konnektivität wie das Jabra PRO 925 und PRO 935 verbinden sich mit Festnetztelefonen und mobilen Endgeräten, bzw. sind für PC-Softphones optimiert und binden gleichzeitig Mobiltelefone, Smartphones oder Tablet-PCs mit ein.

Das Jabra PRO 935 unterstützt die Anrufweiterleitung von PC-Softphones an Smartphones, wodurch Nutzer Gespräche auch beim Verlassen des Büros fortsetzen können. Über einen optional erhältlichen Bluetooth-Adapter lassen sich die Jabra PRO 925 und PRO 935-Headsets auch ohne Basisstation direkt mit Bluetooth-fähigen Endgeräten oder PCs verbinden.

## Perfekt für Unified Communications

Das Jabra PRO 9470 integriert drei Endgeräte – Festnetz-, Mobiltelefon sowie PC-Softphones – in einem Headset. Die Basis kommuniziert über DECT mit dem Headset, ist mit dem Festnetztelefon klassisch über Kabel sowie über USB mit dem PC-Softphone verbunden und funkt drahtlos mit dem bluetooth-fähigen Mobiltelefon. Das Headset hält drei Verbindungen parallel aufrecht und kann nahtlos zwischen diesen wechseln. Da sich Gespräche von Geräten aller drei Telefonie-Techniken über ein einziges DECT-Headset führen lassen, eignet es sich perfekt für Unified Communications.



Jabra Pro 9470 Neckband

Mobile Bewegungsfreiheit und hervorragende Sprachqualität: Professionelle Headsets machen die Arbeit produktiver.

Fotos: Jabra



# Von der Website direkt ins Unternehmen

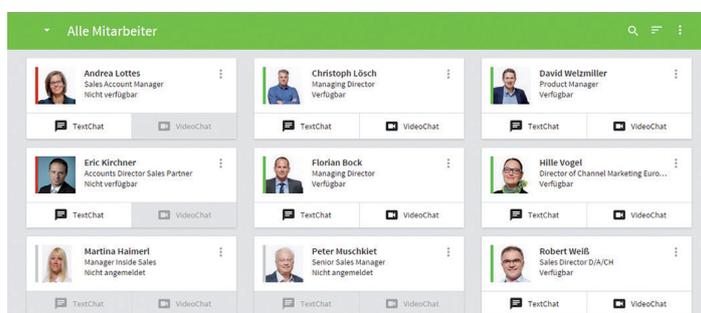
**2,5 Milliarden Menschen, etwa ein Drittel der Weltbevölkerung, ist heutzutage permanent mit dem Internet verbunden. Parallel hat die Nutzung von Smartphones und Tablets enorm zugenommen. Was liegt also näher, als möglichst viele Kommunikationskanäle einheitlich über das Medium Internet laufen zu lassen? Genau hier kommt WebRTC ins Spiel.**

Fotos: estos

**W**ebRTC steht für Web Real Time Communication und ist vereinfacht ausgedrückt ein offener Standard für eingebettete Multimedia Kommunikation in Echtzeit. Da die meisten Notebooks und viele Desktoprechner über Webcam, Mikrofon und Lautsprecher verfügen, kann man mit WebRTC sofort und ohne weitere Programme direkt in einem WebRTC tauglichen Browser online über Sprach- und Videotelefonie mit anderen kommunizieren. WebRTC beschränkt sich aber keineswegs auf Audio- und Videoinhalte, auch Dateitransfer, Chat und Desktopsharing sind möglich.

## Kontakt über den Webbrowser

WebRTC ist prädestiniert für den Einsatz auf Unternehmenswebseiten. Mit WebRTC haben Unternehmen die Möglichkeit, ihre Kommunikation zu verändern, indem eine zuverlässige und sichere Kommunikationsinfrastruktur auf Unternehmensebene zum Tra-



**WebRTC macht's möglich: Mit einem Klick gelangt der Kunde direkt aus dem Browser zum ProCall-LiveChat-Kontaktportal, über das er direkt und in Echtzeit mit den Mitarbeitern des Unternehmens in Verbindung treten kann.**

gen kommt. WebRTC kann Online Meetings, Videokonferenzen und vieles mehr verbessern. Auch wenn WebRTC noch nicht von allen mobilen Browsern unterstützt wird, ist bereits heute eine Integration des WebRTC Standards in einer App möglich.

Mit dem ProCall LiveChat, einem Unified Communications Lösungsbaustein auf WebRTC Basis, hat estos ein Produkt im Angebot, das die digitale Transformation im Marketing aktiv unterstützt. Aus-

gewählte Mitarbeiter werden beispielsweise über ein Kontaktportal so von „außen“, über die Webseite ansprechbar. Mögliche Interessenten können direkt von der Website aus einen ersten Kontakt (WebRTC Audio/Video-Chat/Instant Messaging) mit dem richtigen Ansprechpartner aufnehmen, abhängig von dessen Anwesenheitsstatus und Zuständigkeitsprofil.

Mit dem ProCall LiveChat geben Unternehmen ihren Webseitenbesuchern die Gelegenheit,

eine hürdenlose Echtzeitkommunikation mit ihrem richtigen Ansprechpartner über den Browser herzustellen.

## Internet-Kommunikation in Echtzeit

Der estos ProCall LiveChat lässt sich auf einer Webseite des Unternehmens als Widget integrieren. Mit einem Mausklick auf diese Schaltfläche öffnet sich dann etwa ein Kontaktportal, welches alle gegenwärtig erreichbaren Mitarbeiter auflistet, die für Kundenkontakte zur Verfügung stehen. Der Kunde, Interessent oder Geschäftspartner kann nun wiederum mit einem Klick auswählen, ob er per Text- oder Videochat mit seinem Gegenüber kommunizieren möchte. Aktuell können Unternehmen den ProCall LiveChat kostenlos testen. Potentielle Lead Chancen bleiben so nicht länger ungenutzt und Ihr Webseitenbesucher behält die direkte und persönliche Kontaktmöglichkeit in positiver Erinnerung.

## Kommunikation auswerten mit ProCall Analytics

**ProCall Analytics** bietet die Möglichkeit, Kommunikationsdaten übersichtlich und unkompliziert auszuwerten und direkt Handlungsmaßnahmen abzuleiten. Durch den Einsatz von Webtechnologien ermöglicht ProCall Analytics eine Plattform unabhängige Auswertung und Kontrolle.

**ProCall Analytics 2** enthält vordefinierte Dashboards, welche eine grafische Aus-

wertung der Daten mit Schwerpunkt auf Kontakte, Mitarbeiter und Projekte ermöglicht, sowie ein Management-Summary als Gesamtübersicht. Diese Dashboards können durch Datumsfilter und Auswahl der jeweiligen Suchbasis individuell konfiguriert werden. Mit dem Report-Generator können diese komfortabel als PDF und die zugrundeliegenden Daten als CSV,

XML oder HTML exportiert werden. Neben diesem manuellen Export können die Berichte aber auch automatisiert und zeitlich gesteuert per E-Mail versendet oder auch auf einem File-Share archiviert werden.

**ProCall Analytics 2** verfügt über ein umfangreiches Berechtigungssystem, damit erfüllt es auch restriktivere Szenarien und damit verbundene Anforderungen.

# WLAN-Manager aus der Cloud

**WLAN-Netze gehören zum unverzichtbaren Teil der Unternehmens-IT. Von ihrer permanenten Verfügbarkeit hängen Produktionsabläufe, logistische Prozesse und Arbeitsabläufe ab. Aber auch, wenn das WLAN-Netz „nur“ zur Bürokommunikation eingesetzt wird, ist eine lückenlose Verfügbarkeit unabdingbar.**

Je nach Anwendung und Struktur der Unternehmens-IT können die Anforderungen an das WLAN-Management-System unterschiedlich ausfallen.

## Die klassische Lösung: WLAN Controller

WLAN Controller sind die perfekte Lösung für Unternehmen, die über einen oder wenige Standorte verfügen und das WLAN-Management im gleichen lokalen Netz wie die Access Points betreiben. Diese Lösung benötigt einen Router als WLAN Controller Hardware und die entsprechende Anzahl von WLAN Controller Lizenzen.

## Flexibel und skalierbar: NetManager aus der Cloud

Beim WLAN Management aus der Cloud müssen Sie keinen zentralen bzw. lokalen WLAN Controller anschaffen und warten. Zusätzlich haben Sie kein Ausbaulimit der Hardware. Sie mieten einfach den bintec Cloud NetManager als Software as a Service (SaaS). Dabei zahlen Sie nur für das, was Sie wirklich benötigen. Die Daten Ihrer WLAN-Anwendungen verbleiben im lokalen Netz Ihres Unternehmens. Lediglich Statistikdaten und Konfigurationsdaten werden verschlüsselt in die Cloud übertragen. Der Cloud NetManager ist

## Alles im Blick

Mit dem Dashboard der bintec WLAN Management-Lösungen haben Sie die wichtigen Leistungsdaten, Fehlermeldungen und Warnungen Ihres Netzes auf einen Blick verfügbar. Hier finden Sie die sowohl aktuellen Daten als auch Informationen über den zurückliegenden Zeitraum. Mit diesen Angaben können Sie jederzeit die Netzauslastung erfassen und erkennen, ob Ihr WLAN-Netz störungsfrei arbeitet.

insbesondere dann die perfekte Lösung, wenn Sie mehrere Standorte verwalten möchten.

## Ideal bei mehreren Standorten

Der bintec Cloud NetManager ist ein skalierbares, mandantenfähiges System, das in der Lage ist sowohl sehr kleine Netze als auch sehr große und auf viele Standorte verteilte Netze zu managen.

Für Unternehmen, die eine Vielzahl von Standorten unterhalten, z.B. Filialisten und Handelsketten, vereinfacht sich die Installation und die Überwachung der lokalen Installation. Der bintec Cloud

NetManager kann so konfiguriert werden, dass fabrikneue Geräte beim Anschluss an das lokale LAN sich automatisch die aktuelle Konfiguration herunterladen und damit sofort einsatzbereit sind. Das erspart lokale IT-Spezialisten und lokale Wartungsverträge.

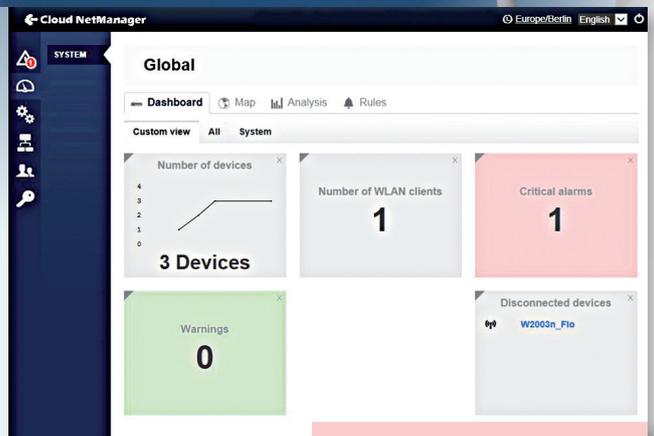
## Datensicherheit garantiert

Die Sicherheit Ihrer Daten steht beim bintec CloudNetManager an erster Stelle. Es werden nur Statistik- und Konfigurationsdaten über eine sichere, verschlüsselte Verbindung in die Cloud übertragen. Die Daten Ihrer WLAN-Anwendungen verbleiben selbstverständlich in Ihrem lokalen Unternehmensnetz. Sollte aus irgendwelchen Gründen keine Verbindung zum Cloud NetManager über das Internet möglich sein, arbeiten die Access Points mit der letzten aktuellen Konfiguration weiter, auch nach einem Stromausfall.

## Höchste Netzverfügbarkeit

Ständige Überwachung des WLAN-Netzes ist das A und O für seine stabile Funktionalität. Das gilt sowohl für die Komponenten der Netzwerkinfrastruktur (z. B. die Access Points) als auch für die frühzeitige Erkennung von Störungen, die durch äußere Umstände, etwa andere WLAN Geräte, hervorgerufen werden können.

Das bintec WLAN Management kann hier entweder permanent im Hintergrund das Frequenzband scannen oder zeitgesteuert die Umgebung nach anderen WLAN-Geräten überwachen. Bei Fehlfunktion oder nicht Erreichbarkeit des Access Points wird dieser sofort deaktiviert und der Administrator wird benachrichtigt. Das Gleiche gilt für den Fall, dass der WLAN Backup-Controller aktiv wurde.



Fotos: bintec eimg GmbH

## Impressum

**Redaktion:** Karl-Heinz Zonbergs

**Herausgeber:** Mario Hösel (V.i.S.d.P.)

Fernmelde- & Computerservice Hösel  
Blumenstraße 1, 09526 Olbernhau  
Telefon (0 37 360) 69 08-0  
Telefax (0 37 360) 69 08-50  
Internet: www.fernmeldeservice.de  
E-Mail: info@fernmeldeservice.de

**Layout:** Ulrike Hartdegen

**Anschrift der Redaktion:**

BestWord  
Kappenstraße 70  
45473 Mülheim an der Ruhr  
Telefon (02 08) 76 24 99  
Telefax (02 08) 76 23 92  
E-Mail: info@bestword.de