

ShoreTel Connect ONSITE



EINE UNIFIED COMMUNICATIONS-LÖSUNG MIT VORTEILEN FÜR ALLE ABTEILUNGEN

ShoreTel® Connect ONSITE schont die IT, rechnet sich finanziell und steigert durch vereinheitlichte Kommunikation im Team die geschäftliche Leistung

ShoreTel verfolgt bei Telefonsystemen einen ganz neuen Ansatz. Wir konzentrieren uns auf Ihre wichtigsten Ressourcen – Ihre Mitarbeiter und deren Ziele – und beseitigen alles, was Kommunikationsflüsse behindert. So kann sich Ihr Team auf Beziehungen, Ideen und Wachstum konzentrieren, nicht auf die Beherrschung der Technik. Das Ergebnis ist eine zuverlässige, flexible und intuitive Kommunikationsplattform mit nahtloser Bereitstellung von Services und Anwendungen, die Sie heute nutzen und in Zukunft problemlos an neue geschäftliche Anforderungen anpassen können.

Entdecken Sie die Vorteile von ShoreTel Connect ONSITE: eine **herausragende Nutzererfahrung** dank der durch und durch benutzerfreundlichen, **robusten Systemfunktionen**. Eine verteilte Architektur für eine **durchgängig verfügbare Business-Kommunikation**. Eine **überragende Verwaltungsoberfläche**, mit der Sie Zeit und Geld sparen, und die **Integration von Branchenanwendungen**, mit denen Sie Zeit gewinnen und den Umsatz steigern. All das zu den **niedrigsten Gesamtbetriebskosten** für On-Premise-Systeme.

Herausragende Nutzererfahrung

Ein ShoreTel Connect ONSITE-Telefonsystem bietet wie ein herkömmliches Telefonsystem Funktionen wie Rufumleitung, Durchwahl und Konferenzgespräche direkt über den Telefonhörer und über Mobilgeräte. Aber erst die **Unified Communications**-Funktionen (UC) des ShoreTel-Systems haben das Potenzial, die Arbeitsweise Ihres Teams zu revolutionieren. Collaboration-Funktionen wie Instant Messaging, Audio- und Webkonferenzen, Videoanrufe und Desktopfreigaben über das Internet reduzieren den Zeitaufwand, machen Reisen überflüssig, ermöglichen eine Kommunikation mit besserer Bild- und Tonqualität und sorgen bei allen Beteiligten für mehr Zufriedenheit in der Beziehung mit Ihrem Unternehmen.

Mit den UC-Funktionen, bereitgestellt in der äußerst schlanken **ShoreTel Connect-Desktop-App**, können Sie natürlicher und intuitiver mit Menschen kommunizieren, nicht nur mit Geräten. **Integrierte Collaboration-Tools** sorgen bei Besprechungen für mehr Produktivität, sodass Ihr Team mit weniger Aufwand mehr schafft. Kommunizieren Sie wie gewünscht, unmittelbar und einfach: Die Tools erscheinen im Panel der ShoreTel Connect-App

VORTEILE:

- Herausragende Nutzererfahrung
- Robuste Systemfunktionen
- Durchgängig verfügbare Business-Kommunikation
- Überragende Verwaltungsoberfläche
- Integration von Branchenanwendungen
- Niedrigste Gesamtbetriebskosten



ShoreTel Connect ONSITE

Ihr Unternehmen besitzt, verwaltet und kontrolliert Ihr ShoreTel

EIN GANZ NEUER ANSATZ BEI TELEFONSYSTEMEN UND NUTZERERFAHRUNG

ganz nach Bedarf. Sie brauchen nie weitere Apps oder Fenster zu öffnen oder komplizierte Codes einzugeben, um etwas zu erledigen.

ShoreTel Connect ist die erste **fehlertolerante Kommunikationsplattform**. Die Nutzer können die Plattform nicht beschädigen oder falsch konfigurieren und Rufweiterleitung und Terminplanung erfolgen vom System geführt. Zudem stellt ShoreTel Connect ONSITE externen Kunden dieselben vielfältigen Collaboration-Funktionen über die ShoreTel Connect-**Web-Collaboration-App** zur Verfügung. Diese App öffnet sich bei Online-Meetings automatisch auf den Desktops der Teilnehmer.

Personalisierte App-Funktionen

Als Benutzeroberfläche der nächsten Generation stellt die ShoreTel Connect-App besonders häufig genutzte Informationen intuitiv abrufbar bereit und ermöglicht so ein personalisiertes Kommunikationserlebnis.

Beim Zugriff auf die ShoreTel Connect-App öffnet sich das Panel und bietet die vom Benutzer wahrscheinlich gewünschten Möglichkeiten an. Funktionen wie die Folgenden werden bei Bedarf angezeigt:

- **Aktionssymbole** zum Auslösen von Funktionen wie Anrufe, Video, Web-Freigabe

Anrufaufzeichnung, Hand heben, Stummschalten der eigenen Stimme, Stummschalten aller Teilnehmer und Teilnehmer hinzufügen

- **Zeitachse für Kontakte** zur Anzeige der gesamten bisherigen Kommunikation mit einem Mitarbeiter, einschließlich Drill-Down-Funktion
- **Favoriten** für den schnellen Zugriff auf häufig benötigte Personen und Gruppen
- **Ereignisassistent** zur Einrichtung von Anrufen und Zusammenarbeit, einschließlich Präsentatoren, Tagesordnungen, Einladungen
- **Erinnerungsanrufe**, mit denen Organisatoren verspätete Teilnehmer in eine Besprechung zuschalten können
- **Agenda-Timer** zur Nachverfolgung der Tagesordnung in Echtzeit, damit Konferenzteilnehmer themenorientierter arbeiten
- **Hand heben** zur Verwaltung von Gesprächen in großen Gruppen
- **Visuelle Audioüberwachung** zum Stummschalten von Teilnehmern, bei denen störende Hintergrundgeräusche zu hören sind
- **Integration in Outlook-, AD- und ICS-Kalender** für Präsenzverwaltung, Besprechungseinladungen und Terminplanung
- **Kein VPN** für Nutzung durch externe Stellen nötig

UNTERNEHMENSTAUGLICHES CONTACT CENTER FÜR UNTERNEHMEN JEGLICHER GRÖSSE

Das multimodale ShoreTel Connect Contact Center erleichtert die Kundenkommunikation. Mit der Automatisierung von ein- und ausgehenden Anrufen verbessert sich die Vertriebs- und Servicequalität. Spitzen beim Anrufvolumen lassen sich schnell prognostizieren und abfangen.

Mit Funktionen wie Web-Chat, Rückruf und E-Mail-Weiterleitung können Agenten mehrere Interaktionen gleichzeitig bearbeiten. Supervisoren können intern komplexe Anrufwarteschleifen und IVR-Skripte anlegen und kundenspezifisch anpassbare Berichte sofort anzeigen.

ShoreTel Connect Contact Center ist gesondert erhältlich und lässt sich nahtlos in Ihr ShoreTel Connect ONSITE-System integrieren.



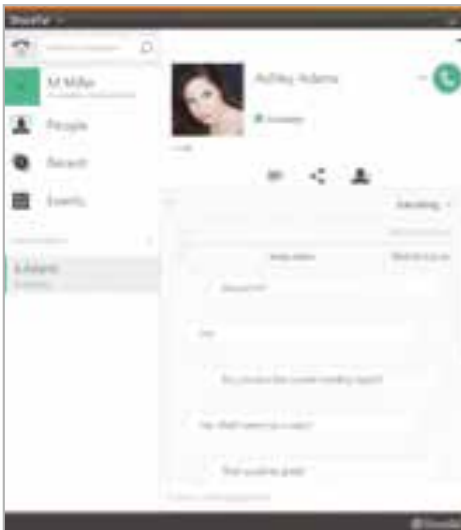
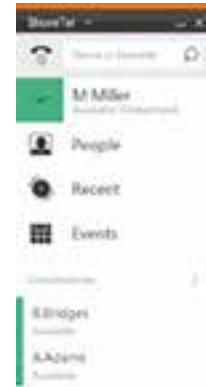
Das ShoreTel Connect-Nutzererlebnis

Die ShoreTel Connect-App unterstützt Sie bei Bedarf und verschwindet, wenn Sie sie nicht benötigen. Im Bereitschaftsmodus ist lediglich ein schmales Bedienfeld zu sehen. Sobald Sie auf Funktionen zugreifen, öffnet sich das Panel mit den Kommunikations- und Collaboration-Tools, die Ihnen die Arbeit erleichtern.

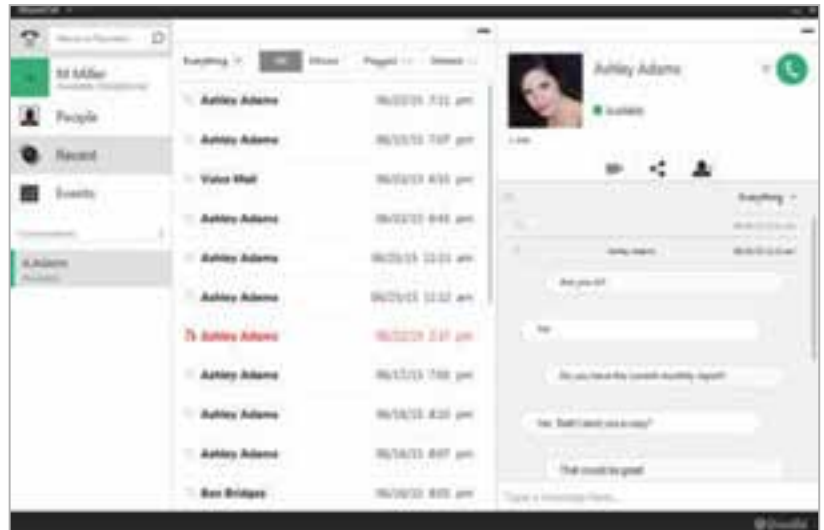
Im Bereitschaftsmodus werden unter anderem folgende Funktionen angezeigt:

- **Directory** für die schnelle Suche nach Kontakten anhand von Namen oder Nummern
- **Personal preferences** für die Präsenzverwaltung (Verfügbarkeitsstatus) und die persönliche Anrufverwaltung

- **People** zur Anzeige der Präsenz von Mitarbeitern und zum Ordnen der Kontakte in Favoriten und Gruppen
- **Recent** zur Anzeige der bisherigen Kommunikation und Collaboration mit Mitarbeitern
- **Events** zum Erstellen und Planen von Besprechungen, zum Auslösen von Alarmen und zum Zugriff auf Online-Meetings, Anrufe und Web-Collaboration mit einem Klick
- **Conversations** für den schnellen Zugang zu den Personen, mit denen Sie zuletzt in Kontakt getreten sind



ShoreTel Connect während einer IM-Sitzung. Klicken Sie einfach auf das grüne Telefonsymbol, um zu einem Anruf zu eskalieren.



Wenn ein Kontakt angezeigt wird, ist auf der Registerkarte „Recent“ eine Zeitachse für den Kontakt zu sehen. Ein- und ausgehende Anrufe, Voicemailnachrichten und IM-Sitzungen können gefiltert und angezeigt werden.



Beim Einrichten von Online-Meetings können Benutzer eine Tagesordnung festlegen und diese als animierten Echtzeit-Timer nutzen, der für alle Teilnehmer zu sehen ist.



Bei Online-Meetings können Peer-to-Peer-Videos und Desktopfreigaben genutzt werden. Für diese Funktionen lässt sich die ShoreTel Connect-App problemlos auf Vollbildanzeige erweitern.

END-TO-END-LÖSUNG MIT TELEFONEN, VOICE SWITCHES, ANWENDUNGEN ZUR ANRUFVERWALTUNG UND NETZWERKDIENTSTEN

Robuste Systemfunktionen

Wie alle ShoreTel Connect-Systeme ist ShoreTel Connect ONSITE eine End-to-End-Lösung. Telefone, Voice Switch-Technologie, Plattformsoftware und moderne Anwendungen werden von ShoreTel selbst entworfen und entwickelt. So ist dafür gesorgt, dass alle Komponenten auf Höchstleistung ausgelegt sind. Bedenken, ob Systemupgrades oder neue Funktionen die Leistung beeinträchtigen könnten, brauchen Sie nicht zu haben.

ShoreTel Connect ONSITE-Telefonsysteme bieten:

- **Telefoniedienste für IP-Telefonsysteme** mit Anrufverwaltung, Rufweiterleitung, Voicemail, Warteschleifenmusik und automatischer Vermittlung
- **ShoreTel-Schreibtischtelefone** mit Funktionstasten für Systemverzeichnis, Gegensprechfunktion, Konferenzgespräche, Umleitung, Wahlwiederholung, Halten und weitere Optionen; Softtasten für Präsenzstatus, Annehmen und Parken von Anrufen und vieles mehr
- **ShoreTel Connect-Desktop-App** für PCs und Macs für Benutzeranrufverwaltung, Kontakte, Terminplanung, Ereignisprotokoll und Collaboration-Suite-Verwaltung
- **ShoreTel Connect mobility app** für mobile und tragbare Android- und iOS-Geräte, sodass die Anrufverwaltungsfunktionen von Schreibtischtelefonen und die Funktionen der UC-Suite auch auf den Mobilgeräten der Benutzer zur Verfügung stehen. Die ShoreTel



Ad-hoc-Audiokonferenzen leicht gemacht mit ShoreTel Connect

Connect mobility app bietet mehr als nur die Rufweiterleitung an Mobilgeräte:

- **Schaltfläche „Join“** für die Teilnahme an Konferenzen mit einem Klick ohne Einwählen und Passworteingabe
 - automatische **Gesprächsübergabe zwischen WLAN/Mobilfunk**
 - **„Dual Persona“** zur Trennung zwischen geschäftlichen und privaten Anrufen
 - **Peer-to-Peer-Videoanrufe**
 - **SRTP-Verschlüsselung** für Sprach- und UC-Signale, selbst an öffentlichen Hotspots
 - **Collaboration-Suite:** robuste Unified Communications-Funktionen wie Instant Messaging, Audiokonferenzen, Web-Collaboration, Desktopfreigabe, Punkt-zu-Punkt-Videoanrufe und raumbasierte Videokonferenzen
 - **Integration in Microsoft Outlook- und ICS-Kalender** für automatische Terminplanung und Einladungsverarbeitung
 - **Integration in Drittanwendungen** wie ShoreTel for Salesforce®, MS Lync®, NetSuite® und den meisten gängigen CRM-Systemen
 - **Produktivitäts-Apps** wie **Operator, Web Dialer** und **App Dialer**
 - **Softphone-Funktionen** – Computer lassen sich mit einem Headset als Telefon nutzen
 - **ShoreTel Connect Director**, ein browserbasiertes Systemadministrationsprogramm mit einer Komplettansicht des Gesamtsystemstatus, einschließlich einzelner Telefone, Verkehrsdaten (CDR), Amtsleitungen, MAC-Prozesse für Benutzerkonten (Umzug, Hinzufügen, Verändern) und Funktionsrechten
- Zudem sind weitere ShoreTel Connect ONSITE-Produkte erhältlich:
- **ShoreTel Edge Gateway**, wodurch die VPN-Anmeldung für Remote-Arbeitsplätze und Telearbeiter entfällt
 - **Hoch entwickelte Anwendungen** wie Notfallbenachrichtigung, anrufergesteuerte Rufweiterleitung, verbesserte IVR-Kampagnen, verbesserte Contact-Center-Berichterstellung und Dutzende mehr
 - **Arbeitsgruppenfunktionen** für Supervisoren und Agenten für zusätzliche Rufweiterleitungsfunktionen
 - **ShoreTel Connect ONSITE Contact Center** für den Betrieb von Mehrkanal-Call- und -Contact-Centern

Durchgängig verfügbare Business-Kommunikation

Dreh- und Angelpunkt der meisten Unternehmen ist die Interaktion mit dem Kunden. Ausfallzeiten können Sie sich nicht leisten, schon gar nicht, wenn Sie in die Integration Ihrer Branchenanwendungen in das Telefonsystem investiert haben.

Ausfallsichere, bezahlbare und leicht zu verwaltende Redundanz bietet die modulare Architektur von ShoreTel Connect ONSITE. Die einfache „N + 1“-**Systemredundanz** sorgt für die automatische Absicherung gegen drei mögliche Ausfallursachen:

- Ausfall des WAN
- Ausfall des Voice Switch
- Ausfall des Anwendungsservers

ShoreTel Voice Switches können unabhängig vom Netzwerk arbeiten und Ihre Router und Telefone sind lokal über den Switch beim Telefonanbieter registriert, funktionieren also weiter. So haben Sie immer einen Wählton. Mit einer Verfügbarkeit von 99,999 % können Sie sich jederzeit auf ShoreTel Connect ONSITE verlassen.

Überragende Verwaltungsoberfläche

Wir haben bei der Entwicklung von ShoreTel Connect ONSITE besonderes Augenmerk auf die Systemadministration gelegt und sie im Vergleich mit Produkten anderer Anbieter von On-Premise-Kommunikationslösungen erheblich vereinfacht. Unsere browserübergreifend kompatible Administrations-App, ShoreTel Connect Director, ermöglicht eine Komplettansicht des gesamten Netzwerks, ganz gleich, wie viele Telefone oder Standorte verwaltet werden.

Dank der Optimierung von Provisioning, Konteneinrichtung, Wartung und MAC-Prozessen muss Ihr IT-Team im Vergleich mit Lösungen anderer Anbieter sehr viel weniger Zeit für die Betreuung des Telefonsystems aufwenden. So spart Ihr Team Zeit und Sie bares Geld. Die Administration mit ShoreTel Connect ONSITE ist so einfach, dass selbst technisch weniger versierte Mitarbeiter MAC-Prozesse in Sekunden ausführen können.

Integration von Branchenanwendungen

Kundenbeziehungen bauen auf klarer Kommunikation auf und wenn das Management die kundenseitigen Touchpoints messen und bewerten kann, kann es auch die Vertriebs- und Servicequalität verbessern. Besonders wertvoll und nützlich sind diese Informationen, wenn sie direkt in das Telefonsystem des Unternehmens integriert sind, denn dann wird Ihr Telefonsystem zu einer Ressource, mit der Sie Umsatz generieren können.

ShoreTel Connect ONSITE umfasst



In der browserbasierten Systemmanagementsoftware ShoreTel Connect Director können Konto- und Funktionsrechte einfach über Optionsfelder festgelegt werden, sodass redundante und zeitaufwendige Konfigurationsarbeiten entfallen.

Integrationsschnittstellen für Outlook®, ShoreTel for Salesforce®, MS Dynamics®, NetSuite®, ACT!®, Zendesk®, desk.com® und andere gängige Branchenanwendungen. ShoreTel bietet Dutzende weitere hoch entwickelte Anwendungen und Plug-ins zur Erweiterung des Funktionsumfangs an:

- Zusammenführen von Telefon- mit Kundendatensätzen für einen effizienteren Kundenservice
- Identifikation von Vertriebstrends und Optimierung der Mitarbeiterbesetzung
- Kostenrechnung für eine korrekte Rechnungsstellung telefonischer Beratungsleistungen
- Benachrichtigung bestimmter Durchwahlnummern mit kundenspezifischen Nachrichten im Notfall

Niedrigste Gesamtbetriebskosten

Eine einzigartige, verteilte Architektur, hohe Benutzerfreundlichkeit und einfache Administration: Darauf fußt der Ruf langfristiger Kosteneffizienz, den ShoreTel seit Langem genießt. Unsere Kommunikationsplattform reduziert die Belastung der IT-Ressourcen und spart Unternehmen so bares Geld.

Eine kürzlich herausgegebene Studie von Nemertes Research, *Minimizing Costs, Maximizing Value of IP Telephony*, bescheinigte den ShoreTel ONSITE-Lösungen die niedrigsten Kosten im ersten Jahr und die niedrigsten Gesamtkosten aller untersuchten Anbieter, einschließlich der führenden UC-Marken.¹

Investitionen in eine ShoreTel Connect ONSITE-Plattform schaffen künftige Vorteile, denn sie steigern den Buchwert des Unternehmens und senken durch Amortisierung und Abschreibung die langfristigen Kosten.

So funktioniert es

ShoreTel Connect ONSITE ist auf optimale Anrufqualität und Zuverlässigkeit ausgelegt und die Bereitstellung ist fast so einfach wie Plug-and-Play. Unsere End-to-End-Lösung umfasst Telefone, Amtsleitungen, Voice Switches, IP-Telefonsysteme, Mobility Router, Edge Gateway, Collaboration-Anwendungen und die ShoreTel Connect-Apps für Desktop- und mobile Geräte.

ShoreTel Voice Switches der ST-Serie

Im Rahmen von ShoreTel Connect ONSITE werden üblicherweise ShoreTel Voice Switches der ST-Serie zentral bereitgestellt. Diese Switches stellen die 5. Generation des wegweisenden ShoreTel-Ansatzes in der VoIP-Architektur dar. Die Voice Switches sind keine Server, sondern Flash-basierte Anwendungen, die Ihre lokalen Telefongesellschaften und Ihr IP-Netzwerk miteinander verbinden. ShoreTel-Switches stellen



DIE SHORETEL CONNECT ONSITE-PRODUKTFAMILIE

ShoreTel Connect ONSITE ist eine End-to-End-Komplettlösung. Sie besteht aus ShoreTel Telefonen und Leitungs-Switches der ST-Serie und einer Palette an Telefonmodellen: (von unten links) das IP 655 für Führungskräfte und Konferenzen, das IP 485g mit Farbdisplay, die BB424 Button Box für Telefonisten, das ShoreTel Dock zur Konvertierung jedes iOS-Mobilgeräts in ein Schreibtischtelefon mit vollem Funktionsumfang, das tragbare DECT-Telefon 930D mit Ladegerät, das IP 420 für grundlegende Telefonfunktionen und das IP 480 und IP 480g für den allgemeinen Einsatz im Büro.

mit Routingtabellen und Datenbank die nötigen Informationen für eine intelligente Anrufverwaltung zur Verfügung. Sie sind für SIP-, PRI- und analoge Anschlüsse als Hardware mit Flash-Speicher oder in virtualisierter Form auf X86-kompatiblen Servern erhältlich.

Die brandneuen Switches der ST-Serie zeichnen sich durch 2-stufige Upgrades, integrierte Konferenzports, 500-Port-IP-Switches und USB-Ports für die erweiterte Protokollierung aus.

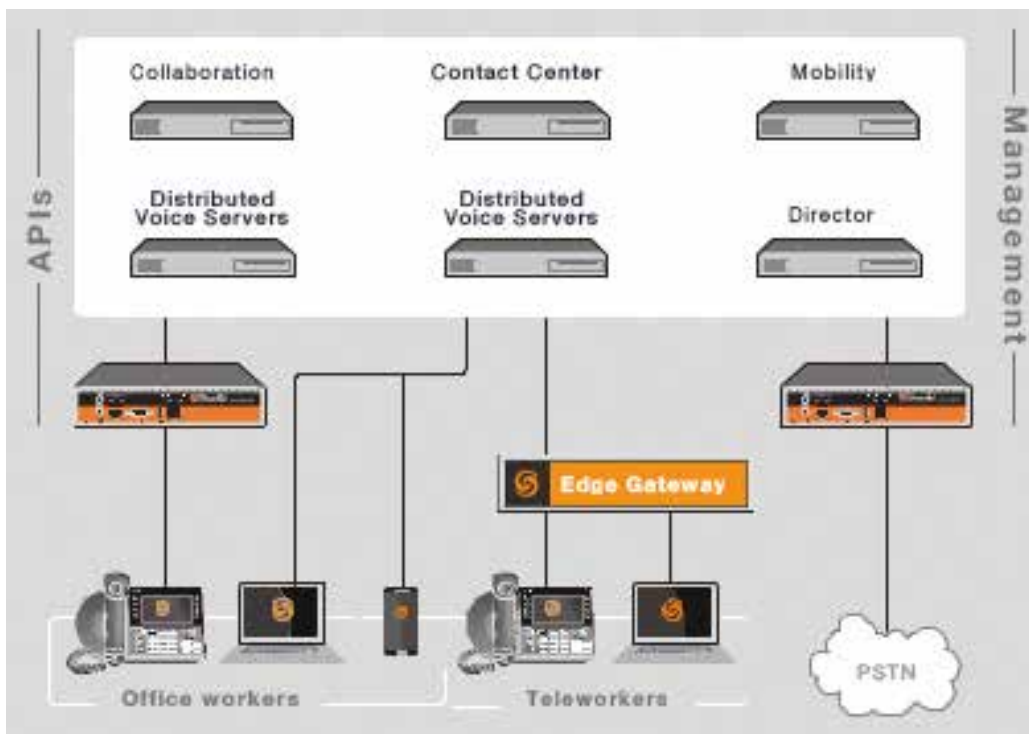
Sie laufen unter Linux DVS und arbeiten nahtlos mit Windows DVS zusammen, einschließlich des OVA-Image für die Bereitstellung auf virtuellen Maschinen. Installation bzw. Management des Betriebssystems ist nicht nötig, da es Bestandteil der ShoreTel-Software ist.

Die Switch-Installation wird von einem einzigen Anwendungsserver unterstützt. Ganz gleich, wie umfangreich oder verteilt die Betriebsabläufe sind, ein Server reicht für das gesamte ShoreTel-System.² Auf diesem Server laufen mit ShoreTel Connect Director die beste Netzwerkadministrationssoftware in ihrer Klasse und die ShoreTel Connect-Desktop-App.

Für das Provisioning eines weiteren Standorts fügen Sie einfach einen Voice Switch für die am neuen Standort benötigte Anzahl an Telefonen hinzu. ShoreTel sorgt mit Peer-to-Peer-Konnektivität für die Verfügbarkeit intelligenter Funktionen auf allen installierten Geräten. So können über mehrere Standorte verteilte Telefonsysteme wie ein einziges System genutzt und über eine einfache Weboberfläche verwaltet werden. Diese Architektur bietet eine Komplettansicht des Systems und macht die Einrichtung und Wartung selbst umfangreicher Bereitstellungen unglaublich leicht.

ShoreTel Edge Gateway

Das ShoreTel Edge Gateway verbessert den Zugriff auf das ShoreTel Connect-System für Remote-Arbeitsplätze und Telearbeiter. Mit dem ShoreTel Edge Gateway brauchen externe Benutzer kein VPN mehr zu starten, wenn sie ShoreTel Connect, IP-Telefone der Serie 400 und/oder die ShoreTel Connect ONSITE Interaction Center-Anwendung nutzen wollen. Das Edge Gateway ist eine äußerst sichere, Web RTC-kompatible virtuelle Appliance, die über ShoreTel Connect Director verwaltet wird.



DIE ARCHITEKTUR VON SHORETEL CONNECT ONSITE

ShoreTel Connect ONSITE bietet eine Verfügbarkeit von 99,999 %, denn alle für eine intelligente Anrufverwaltung nötigen Informationen sind über das gesamte Netzwerk verteilt. Mit einem einzigen redundanten ShoreTel Voice Switch bleibt das Telefonsystem auch bei einem WAN-, Switch- oder Anwendungsserver-Ausfall verfügbar.

DIE RICHTIGE WAHL FÜR JEDES UNTERNEHMEN

Mit ShoreTel Connect beweisen wir einmal mehr, dass wir es Unternehmen leichter machen, Unified Communications-Lösungen bereitzustellen, zu verwalten und zu warten, und zwar unabhängig von der Anzahl der Standorte.



- 1 *Minimizing Costs, Maximizing Value of IP Telephony* von Irwin Lazar, VP and Service Director, Nemertes Research, <https://www.shoretel.com/minimizing-costs-maximizing-value-ip-telephony-issue-paper-nemertes-research>
- 2 Bei einem Unternehmen mit über 10.000 Nutzern wird ein zweiter Anwendungsserver benötigt.

Sie möchten mehr erfahren? Sprechen Sie mit einem Experten. Besuchen Sie www.shoretel.com/findareseller

ShoreTel. Genial einfache Business-Kommunikation.

ShoreTel, Inc., (NASDAQ: SHOR) ist ein führender Anbieter genial einfacher IP-Telefonsysteme und Unified Communications-Lösungen für die rund um die Uhr erreichbaren Unternehmen von heute. Mit flexiblen Kommunikationslösungen für On-Premise-, Cloud- und Hybrid-Umgebungen können Kunden die Komplexität verringern, die Kosten reduzieren und die Produktivität steigern.

Internationaler Hauptsitz

960 Stewart Drive
Sunnyvale, CA 94085
USA
shoretel.com

EMEA-Hauptsitz

Inspired
Easthampstead Road
Bracknell, RG12 1YQ
Großbritannien
+44 (0) 1344 208800 Tel

Landesniederlassung

Prielmayerstrasse 3
80335 München
Deutschland
+49 89 244407359

