



Über eine Millionen Lizenzen im Feld und Marktführer in der Nische - estos ist im ITK Markt Innovationstreiber und bewährte Konstante zugleich. **Seit 1997** entwickeln wir **Unified Communications (UC) & CTI Software** zum Thema **Kommunikation für Unternehmen**. Grundlage für diesen Erfolg ist unsere Fähigkeit, rechtzeitig entstehende Trends zu erkennen und diese frühzeitig mit innovativen Produkten zu gestalten.

ProCall – Unified Communications & CTI Software



ProCall Business

Kommunikation kompakt für Unternehmen mit bis zu 50 Benutzer

ProCall Enterprise

Flexible Kommunikation für kleine und mittlere Unternehmen

ProCall DataCenter

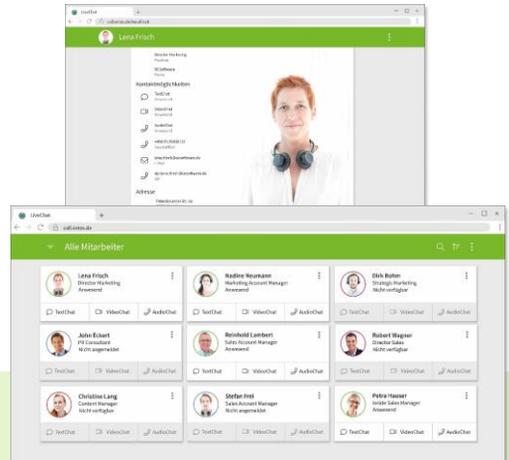
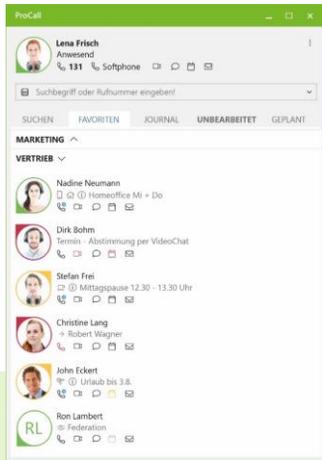
Kommunikation in einer Multi-Server-Umgebung für große Unternehmen



ProCall

Kommunikation mit Kollegen, Partnern und Kunden

Überall kommunizieren



Mitarbeiter im Unternehmen
oder im Homeoffice



Mitarbeiter
unterwegs



Interessent, Partner oder Kunde
über die Webseite

Mitarbeiter im Unternehmen oder im Homeoffice und Mitarbeiter unterwegs kommunizieren miteinander innerhalb des Unternehmens oder nach Außen zu Geschäftspartnern und Kunden über die nativen Clients von Windows, macOS, iOS und Android. **Interessenten, Kunden oder Partner** können über das Internet via Kontaktportal und Multimediale Visitenkarte mit einem Mitarbeiter eines Unternehmens direkt in Kontakt treten.

ProCall Enterprise im Überblick



Computer Telefonie Integration (CTI)

Durch den Einsatz von CTI erleichtern sich Ihre täglichen Arbeitsschritte. Potenzielle Fehlerquellen werden reduziert. Die Telefonsteuerung erfolgt durch den PC.



Softphone Funktionen (SIP)

Durch das integrierte SIP kompatible Softphone können Mitarbeiter direkt über den PC telefonieren. Unkompliziert und sicher auch von unterwegs aus.



Audio/Video-Kommunikation (WebRTC)

Auf Basis der Internettechnologie WebRTC (Real Time Communication) profitieren Sie von einfacher Kommunikation von Angesicht zu Angesicht trotz Distanz.



Kontaktportal / Multimediale Visitenkarte

Die Unternehmenswebseite wird zum Interaktionsmedium für Ihren Kunden. Mit Text, Audio und Audio/Video Chats. Cloud ready dank estos UCConnect.



Screen Sharing

Mit der einfachen Bildschirmfreigabe können Sie Dokumente gemeinsam mit Ihrem Gesprächspartner betrachten und an ihnen arbeiten.



Federation

Die Vernetzung via Federation ermöglicht Ihnen einen sicheren Informationsaustausch über die eigene Unternehmensgrenze hinweg.



Integration mit Bluetooth

Neben CTI für Ihr Tischtelefon bietet ProCall Enterprise auch CTI-Funktionen für Smartphones und Bluetooth-fähige Handys an. So einfach wie im Auto.



Instant Messaging (Chat)

Tauschen Sie mit Kollegen oder Kunden unkompliziert Kurznachrichten aus oder geben Sie wichtige Informationen schnell und sofort weiter.



Präsenz-Management

Erkennen Sie auf einen Blick die Verfügbarkeit Ihrer Kollegen und wählen Sie für die Kontaktaufnahme den, der Situation angemessenen Kommunikationsweg aus.



Geschäftsprozessintegration (CEBP)

Gehen Sie einen Schritt weiter und integrieren Sie die Kommunikationsfunktionen in die Geschäftsprozesse Ihres Unternehmens. So schaffen Sie zusätzliche Mehrwerte.



Unified Messaging Integration

Integrieren Sie Unified Messaging Services wie Fax, Voice Mailbox und SMS in ProCall Enterprise für zusätzliche Kommunikationsfunktionen. Mit tixi-UMS Business.



MultiSite

Binden Sie verteilte Standorte in eine Multi-Server-Umgebung ein. So können Präsenz- und Kontaktinformationen über Niederlassungen hinweg eingesehen werden.



MultiVendor

Integrieren Sie die unterschiedlichen Telefonanlagen diverser Hersteller in eine Anwendung, ob aus der Cloud oder On Premises.

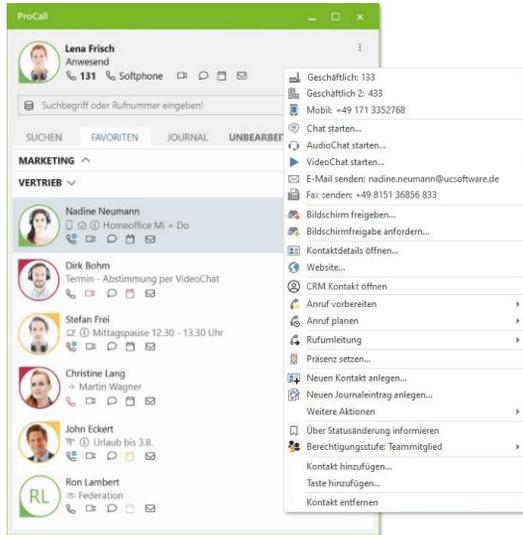


MultiDevice

MultiDevice bedeutet, ProCall Enterprise kann Plattform-unabhängig und Geräte-übergreifend genutzt werden und bietet auch native Clients für macOS, iOS und Android.

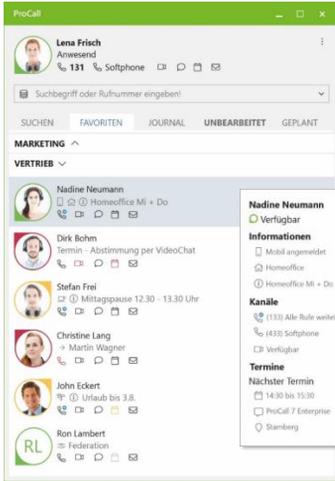


Mitarbeiter im Unternehmen / Homeoffice



Nativer Client für Microsoft Windows

- Präsenz-Management mit Kalenderintegration
- Komforttelefonie – Softphone-Funktionen, CTI und Integration mit Bluetooth
- Videochat mit Screen Sharing
- Chat mit Gelesen Funktion
- Einfache Online Meetings mit ProCall Meetings
- Anbindung an Drittapplikationen für Geschäftsprozessintegration (CEBP)



ProCall Client mit Favoritenansicht und Tooltip



Gesprächsfenster Telefonie



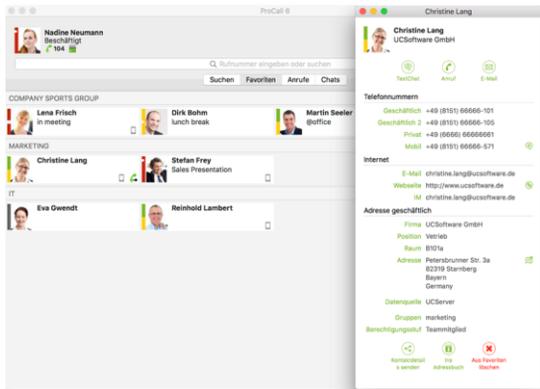
VideoChatfenster

ProCall Monitor





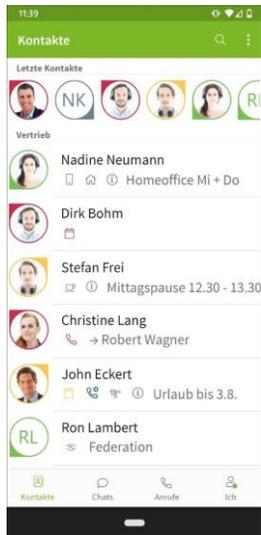
Mitarbeiter im Unternehmen / Homeoffice



Nativer Client für macOS

- Computer Telefonie Integration (CTI)
- Instant Messaging und Präsenz Management, inkl. Federation
- Anbindung gängiger CRM-, ERP- und Branchensoftware.
- Suche, Namensauflösung für CTI-Anrufe und Kontaktdetails z. B. aus CRM/ERP- oder Groupware
- Einfache Inbetriebnahme mit UCConnect

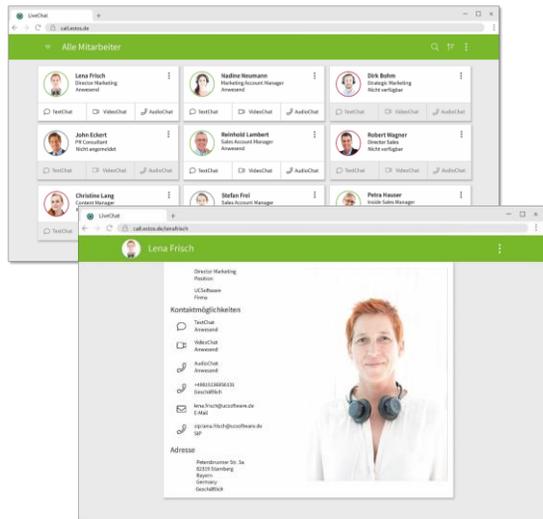
Mitarbeiter unterwegs



Nativer Client für Android und iOS

- Das Office-Telefon auch von unterwegs nutzen
- Präsenz-Management mit Kalenderintegration
- Schneller Zugriff auf alle Geschäftskontakte und sämtliche Kommunikationsfunktionen
- Letzte Kontakte auf einen Blick erfassen
- Chat für schnelles und sicheres Austauschen von Nachrichten und Inhalten

Interessent, Kunde oder Partner



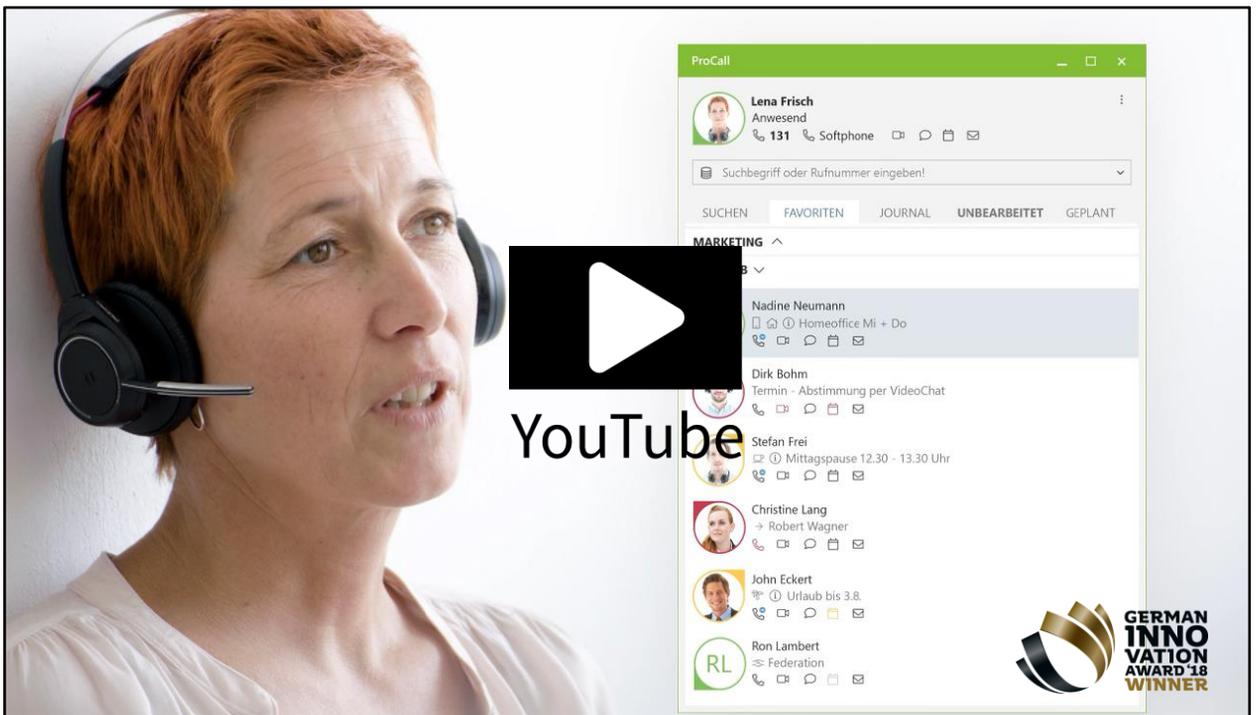
Kontaktportal & Multimediale Visitenkarte

- Kommunikation für die Unternehmenswebseite
- Text-, Audio- und Videochats
- Keine Downloads oder Plug-Ins
- Browserbasiert mit WebRTC
- Durchgängig TLS verschlüsselt



Digitalisierung bietet die große Chance, Arbeitsprozesse und -bedingungen zu flexibilisieren.

Der Arbeitsplatz und damit auch die Arbeitszeiten befinden sich im Wandel. Das mobile Arbeiten, z.B. auf Reisen und/oder im Homeoffice hat in vielen Bereichen den festen Arbeitsplatz im Büro ergänzt oder gar abgelöst. ProCall bietet mit seinem Präsenz-Management die Grundlage für flexible Arbeitsplatz- und Arbeitszeitmodelle von morgen.



Präsenz-Management, das uns schon seit mehr als 15 Jahren beschäftigt und für das wir 2018 mit dem **German Innovation Award** ausgezeichnet wurden, ist das Kernstück unserer Anwendung. Hierbei haben wir unser Augenmerk insbesondere auf die Darstellung von Informationen, auf den **Einsatz von Farben** und ein **modernes Erscheinungsbild** gelegt.

<https://youtu.be/0QvsFkfHqaY>

Link zum estos YouTube Kanal bei Klick auf den Slide

Präsenz zeigen



Anwesend



Beschäftigt



Nicht stören



Inaktiv



Abwesend



Nicht angemeldet

Beim **Präsenzbereich** von ProCall liegt der Schwerpunkt bei der **runden Darstellung der Profilbilder**. Grün steht für “Verfügbar”, Rot steht für “Beschäftigt” oder Rot/Weiß für „Nicht stören“, Gelb/Grün für „Inaktiv“ oder Gelb “Abwesend” und Grau für “Nicht angemeldet”.

Die verschiedenen Präsenz-Stati können auch mit Aktionen wie Rufumleitungen oder DND-Funktionen verknüpft werden.

Die Kontaktkarte



Nadine Neumann

📱 🏠 ⓘ Homeoffice Mi + Do



Die Kontaktkarte bildet **alle relevanten** Informationen zu der Erreichbarkeit eines **Kontakts** ab und ist Dreh- und Angelpunkt der **Kommunikation**.

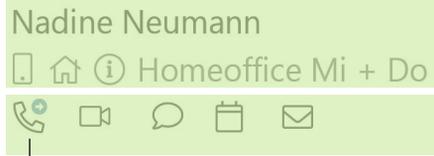
Die Kontaktkarte: Wichtige Informationen im Blick

Präsenzbereich
Profilbild oder Initialien
Im Präsenzring mit CAP



Informationsbereich

Name (Z1)
dynamische Kontextinformationen (Z2)



Aktionsbereich

Steuerung der Kommunikation
und Zusammenarbeit

Die Kontaktkarte als zentrales und komprimiertes Element der Kommunikation, teilt sich in drei Abschnitte auf - den **Präsenzbereich**, den **Informationsbereich** und den **Aktionsbereich**.

Der Tooltip: Alle Informationen im Blick

Präsenzbereich

Nadine Neumann
📱 🏠 ⓘ Homeoffice Mi + Do
📞 📺 💬 📅 ✉️

Informationsbereich

Nadine Neumann
🟢 Verfügbar

Informationen

📱 Mobil angemeldet
🏠 Homeoffice
📍 Homeoffice Mi + Do

Aktionsbereich

Kanäle

📞 (133) Alle Rufe weiterleiten auf (433)
📞 (433) Softphone
🟢 Verfügbar

Termine

Nächster Termin

📅 14:30 bis 15:30
📄 ProCall 7 Enterprise
📍 Starnberg

Beim Mouseover klappt der **Tooltip** mit detaillierten Informationen aus. Auch dieser teilt sich in Präsenz-, Informations- und Aktionsbereich auf und bildet in ausführlicher Darstellung alle Elemente der Kontaktkarte ab.

Individuelle Einstellungen

1-zeilige Darstellung

Nadine Neumann Homeof...

2-zeilige Darstellung

Nadine Neumann Homeoffice Mi + Do

3-zeilige Darstellung

Nadine Neumann Homeoffice Mi + Do

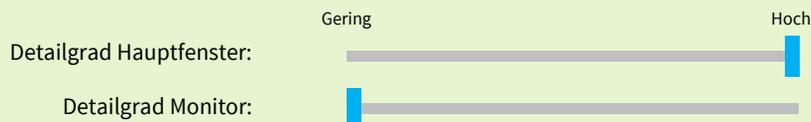
Aktionsbereich bei Mouse over

Aktionsbereich bei Mouse over

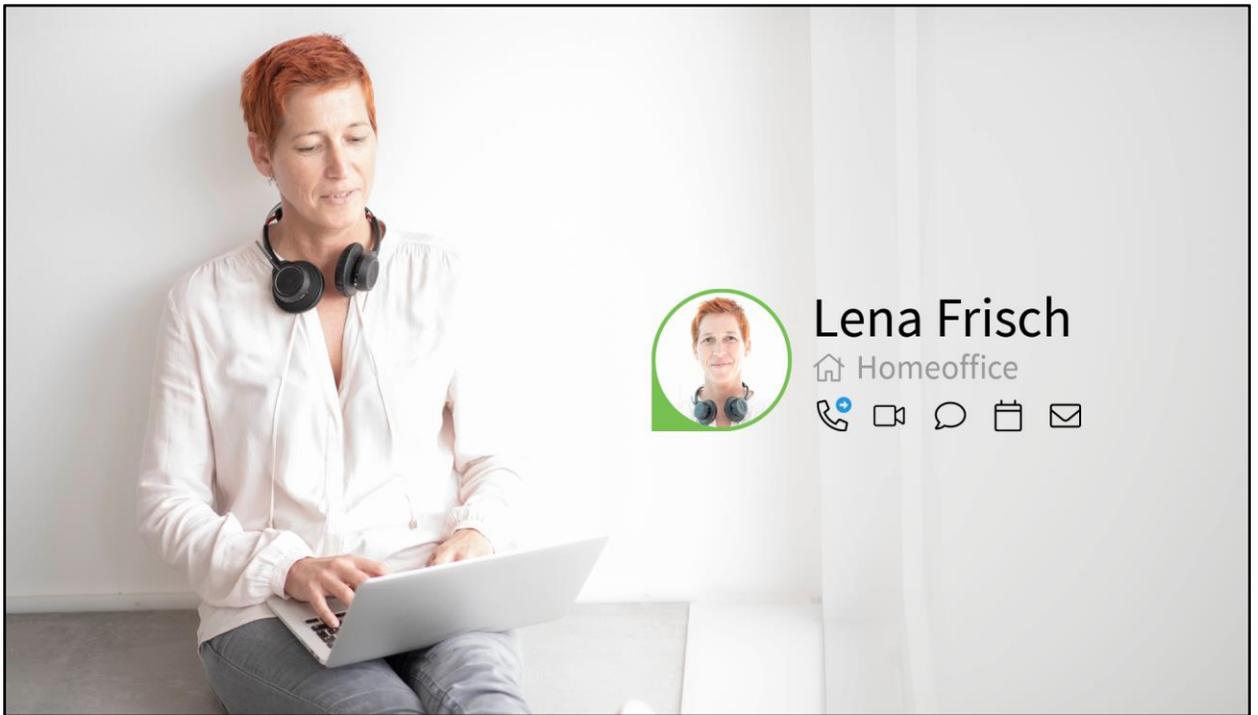
Nadine Neumann

Aktionsbereich immer sichtbar

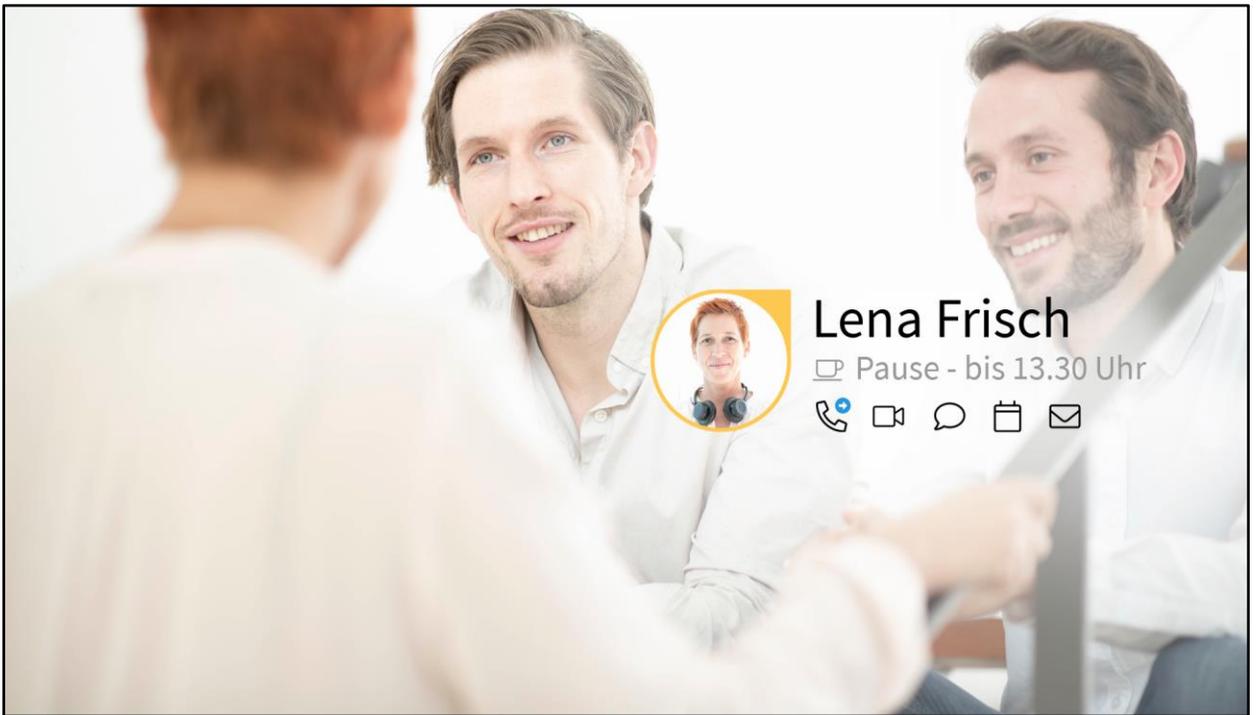
Nadine Neumann Homeoffice Mi + Do



Die Größe der Kontaktkarten kann eingestellt werden. Dementsprechend werden im Hauptfenster oder im Monitor mehr oder weniger Kontakte angezeigt. Die Einstellungen von **Hauptfenster** und **Monitor** können **separat** vorgenommen werden.



Kommunizieren Sie auch im Homeoffice **einfach, standortunabhängig und sicher**. Damit Ihre Unternehmenskommunikation nicht beim Verlassen des Büros plötzlich abbricht, bietet estos Ihnen mit ProCall vielfältige Möglichkeiten für Ihren Homeoffice-Arbeitsplatz.



Die Kombination von Präsenz und dynamischer Kontextinformation erleichtern die Wahl des für die Situation angemessensten Kommunikationskanals.

Präsenzprofile: Komfortable Einrichtung

Präsenzprofil bearbeiten

Profilname: Pause

Präsenz

Status: Abwesend

Dauer: [Dropdown]

Erreichbarkeit: Pause

Notiz

Notiz nicht verändern

Notiz löschen

Neue Notiz setzen:

- bis 13.30 Uhr Historie...

Rufumleitung

Umleitungsprofil: sip

OK Abbrechen

- Pause
- Dienstfahrt
- Homeoffice
- Urlaub

Nadine Neumann

Pause - bis 13.30 Uhr

Nadine Neumann

Dienstfahrt nach Berlin

Nadine Neumann

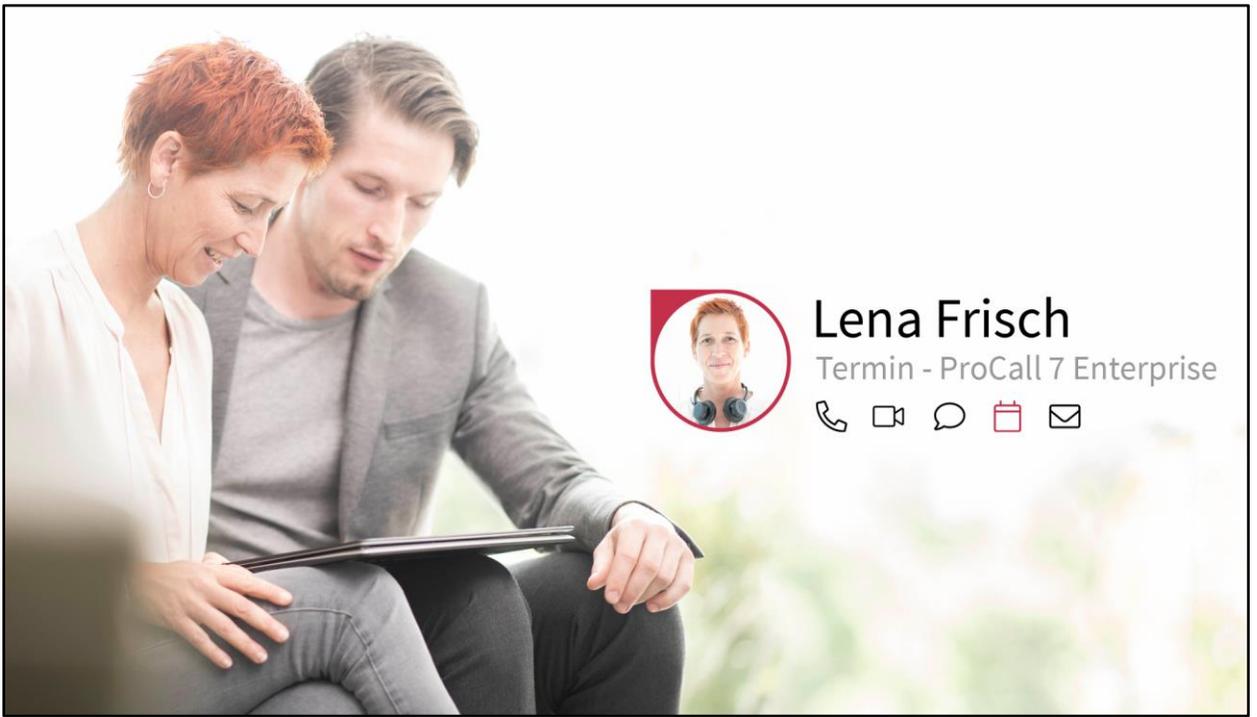
Homeoffice Mi + Do

Nadine Neumann

Urlaub 1.8. - 14.8.

Im Informationsbereich finden sich detaillierte Angaben über den aktuellen Arbeitskontext des angewählten Kontakts. Das Präsenz-Managementsystem ermöglicht mit der neuen Version die Konfiguration von **direktauswählbaren Präsenzprofilen wie Homeoffice, Urlaub, Dienstreisefahrt oder Pause.**

So lassen sich mit einem einzigen Klick vordefinierte Präsenzzustände, bestimmte Notizinformationen oder Rufumleitungen aktivieren. Diese Präsenzprofile können - einmal eingerichtet - sowohl **vom Rechner als auch vom Mobilgerät aktiviert werden.** Das Notizfeld bietet die Möglichkeit, die aktuelle Erreichbarkeit noch konkreter zu beschreiben.



Präsenzinformationen lassen sich durch eine Integration des Kalenders auch voll automatisch ändern.

Integration der individuellen Kalender

MONTAG	DIENSTAG	MITTWOCH	DONNERSTAG	FREITAG
21	22	23	24	25
Homeoffice, ganztägig		Dienstreise Berlin		
	14:30 ProCall 7 Enterprise; Starnberg			



Nadine Neumann

Homeoffice



Nadine Neumann

Termin - ProCall 7 Enterprise



Nadine Neumann

Dienstreise Berlin



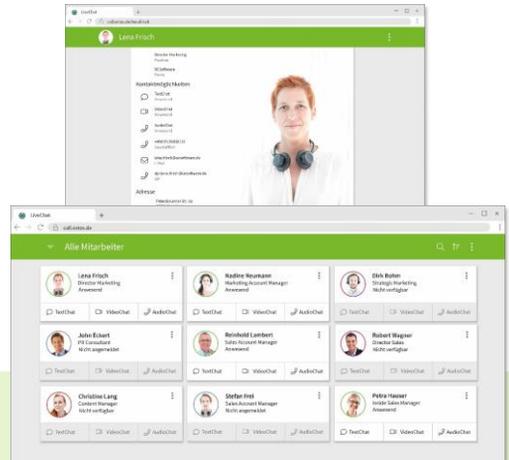
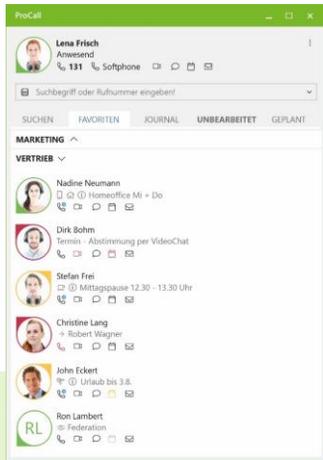
Durch die **einfache Integration in die Groupware** kann auch der **Kalender** direkten Einfluss auf die in ProCall angezeigte Präsenz haben. So führen normale **Termin automatisch** dazu, dass die **Präsenz auf Rot „Beschäftigt im Termin“** gesetzt wird. Gleichzeitig wird, soweit die Berechtigungen dies zulassen auch der **Betreff des Termin im Informationsbereich** angezeigt.

Wie ein Termin mit Abwesenheit im Kalender eingestellt, führt dies zu einer gelben Präsenz **„Abwesend im Termin“**. Diese wird häufig mit einer automatischen **Rufumleitung** auf das Mobil-Telefon oder die Mailbox verknüpft.



Egal, ob ich im **Büro**, **zu Hause** oder **unterwegs** bin. Dank einfacher Darstellung der Erreichbarkeit durch Farben, Piktogramme und Notiz, wird sofort klar, wo sich der Kontakt gerade befindet und wie er am besten zu erreichen ist und dies unabhängig vom gerade verwendeten Client (**Windows, macOS, iOS und Android**)

Überall erreichbar



Mitarbeiter im Unternehmen
oder im Homeoffice



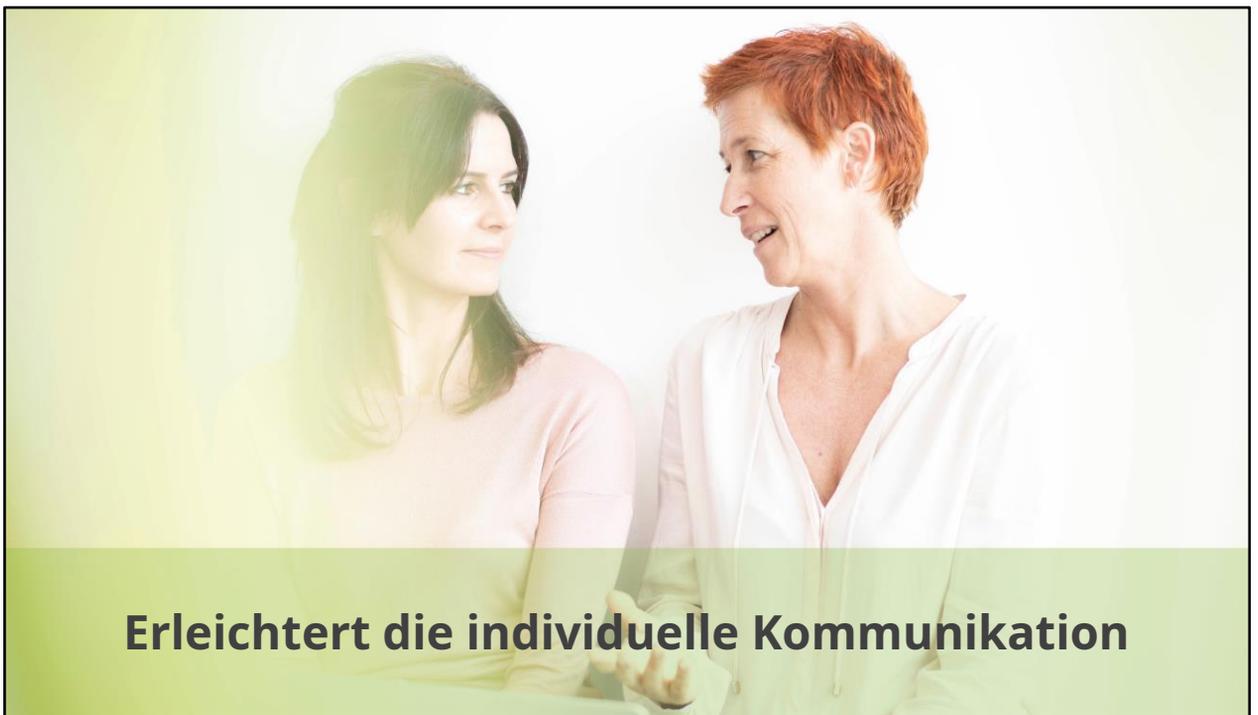
Mitarbeiter
unterwegs



Interessent, Partner oder Kunde
über die Webseite

Über die Clients von **Windows, macOS, iOS** und **Android** wird die Verfügbarkeit für **Mitarbeiter und Kollegen** transparent. Dank des **Kontaktportals** gilt dies auch für **Interessenten, Kunden oder Partner**.

Das ermöglicht ein schnelles und einfaches Klären der **Erreichbarkeit eines Kontakts** und ist die ideale Informationsbasis für die **Wahl des sinnvollsten Kommunikationskanals**. Das Thema transparente Erreichbarkeit einer Person ist ein ganz wichtiger Aspekt der Kundenzufriedenheit.



Erleichtert die individuelle Kommunikation

Wenn ich über viele Kanäle kommuniziere, möchte ich eine Applikation nutzen, die diese Kanäle (z.B. Sprache, Video, Chat, Inhalte usw.) zusammenführt und sie in relevante Geschäftsanwendungen integriert, damit meine Interaktion mit Kollegen, Geschäftspartnern und Kunden erleichtert wird. Mit ProCall nutze ich eine Applikation, die mir **alle relevanten Kommunikationskanäle unter einer Oberfläche** bietet.



Mit ProCall kann ich über **Telefon**, **SIP**, **Audio/Video** oder **Textchats** kommunizieren. Über eine Integration von z. B. Outlook kann ich **Kalenderfunktionen** oder **E-Mail** integrieren.

Meine Kommunikationskanäle im Blick

Mein ProCall Client



Meine verpasste Kommunikation



Mein Name

Lena Frisch

Meine Notiz

Montag Homeoffice

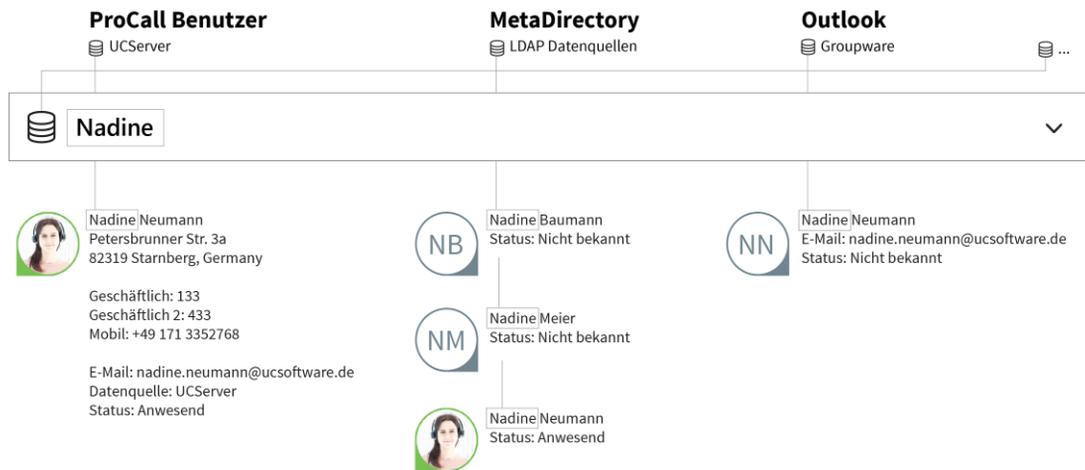
Meine Kommunikationskanäle

- ☎ 131
- ☎ **Softphone** (Standardleitung)
- ☎ Bluetooth
- 📺 Audio-/Videokommunikation
- 💬 Chats
- 📅 Kalender
- ✉ E-Mail

Im „Me“ Bereich des ProCall werden neben der eigenen Präsenz mit Notiz und dem Namen auch alle **verfügbaren Kommunikationskanäle** angezeigt.

Die sogenannte „Bubble“ signalisiert alle verpassten Gespräche sowie alle ungelesenen Chats und Emails. Durch klick auf das entsprechende Piktogramm öffnet sich das jeweilige Kommunikations-Journal.

Schnelle Suche nach Kontaktdaten



Kontaktdaten sind für die professionelle Kommunikation **essentiell**. Mit der in den ProCall Clients integrierten Suche können nicht nur andere **ProCall User** gefunden werden, sondern auch **weitere externe Datenquellen** durchsucht werden. Dazu gehören beispielsweise die Kontakte aus **Groupware-Lösungen** wie **Microsoft Outlook**, **HLC Notes** oder **Google Workspace**, sowie durch die Verwendung des **estos MetaDirectory** auch Kontaktinformationen aus angebundenen **ERP- / CRM- / Branchenlösungen**.

Diese Suche steht in allen estos ProCall Clients (**Windows, macOS, iOS, Android**) zur Verfügung.

Optional: Anbindung von Kontaktdaten mit MetaDirectory



DATEN

Anbindung aller im Unternehmen verteilten Kontaktdatenquellen

MetaDirectory

LDAP-Server für schnellen Zugriff auf Kontaktdaten

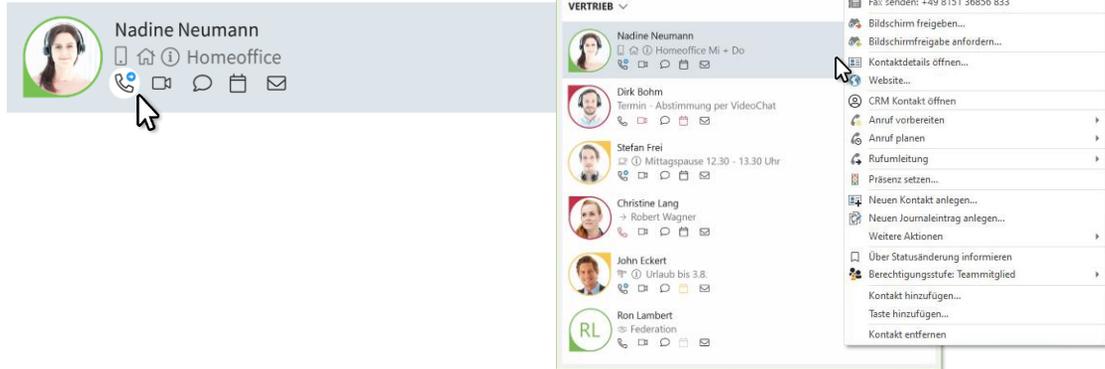
INFORMATIONEN

Vielfältige Anzeige- und Zugriffsmöglichkeiten auf den konsolidierten Datenbestand

Das MetaDirectory führt **unterschiedliche Datenbanken** zu einem einzigen, unternehmensweit einsetzbaren, konsistenten **LDAP-Verzeichnis** zusammen. Dadurch stehen relevante Daten wie Telefonnummern und weitere Kontaktdaten allen Mitarbeitern im Unternehmen zur Verfügung. Die **intelligente Aufbereitung der Daten** ermöglicht eine einfache Suche und die schnelle Präsentation der Resultate – auch bei großen Datenbeständen.

Das MetaDirectory repliziert dabei Kontaktdaten aus unterschiedlichsten Datenquellen und **standardisiert** diese. Dabei werden Telefonnummern zusätzlich **automatisch normalisiert**. Dies bietet die Grundlage für eine **performante Suche**.

Meine Favoriten: Einfach und schnell kommunizieren



Die wichtigsten **Kommunikationskanäle** zu einer Person wie Telefon, Video, Chat oder E-Mail sind über den **Aktionsbereich** direkt ansteuerbar. Über das **Kontextmenü**, das über die rechte Maustaste aufrufen werden kann, stehen viele weitere Möglichkeiten zur Verfügung, **Aktionen** rund um den Kontakt zu planen oder auszuführen.

Klassisches Telefon oder SIP Softphone



Neben der direkten abgehenden Wahl können klassische Telefonanrufe (CTI) oder SIP Softphone Anrufe auch **vorbereitet** oder für ein späteres Gespräch **geplant** werden. Während des Gesprächs stehen die von der verwendeten Telefonanlage angebotenen **Komfort-Feature** zur Steuerung des Gesprächs zur Verfügung.

Unterstützte Anlagen und Cloud Provider für SIP Softphone



On Premise PBX

- Alcatel OXO Connect
- Alcatel OmniPCX Enterprise (OXE)
- Auerswald (FONtevo) COMpact/COMmander
- Avaya IP Office
- bintec elmeg be.IP Plus
- Innovaphone IP811
- Mitel MiVoice 400
- Mitel MX-ONE
- Panasonic KX-NS(X) Serie
- Unify OpenScape 4000
- Unify OpenScape Business



Cloud PBX

- Asterisk
- Autphone aut-voice
- bis. cloud
- C+ITEC AG Universe Cloud Connect
- HFO Crown-Centrex
- Reventix virtuelle Telefonanlage

Aktuelle Liste unter: estos.de/produkte/procall/softphone-funktionen-sip

Optional: Telekommunikationssysteme mit ECSTA anbinden



On Premise PBX

- Alcatel Lucent
- Avaya
- Mitel
- Panasonic
- Telekom
- Unify



Cloud PBX

- BroadSoft BroadWorks
- TELES Voice Application Server



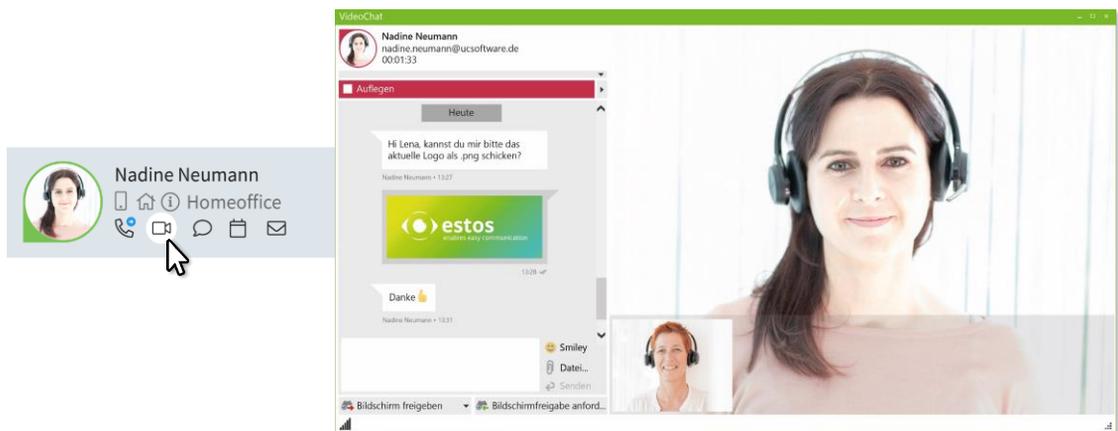
SIP Phones

- Auerswald
- Mitel
- Polycom
- snom
- Yealink

Aktuelle Liste unter: estos.de/produkte/ecsta-serie

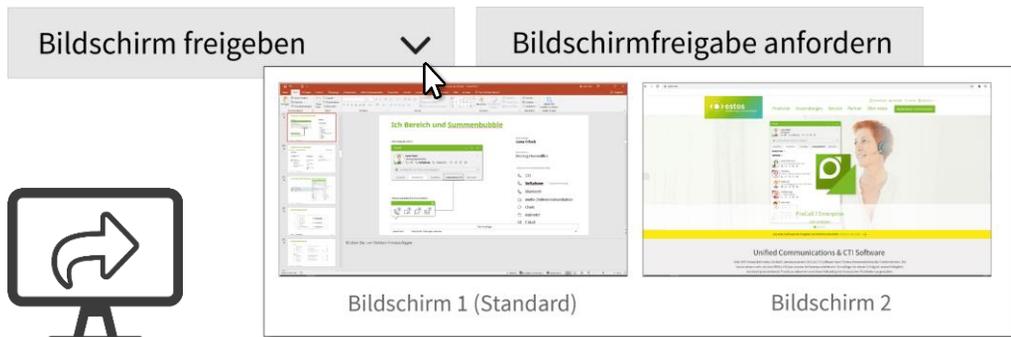
Für die einfache Inbetriebnahme und Betrieb bietet estos für die Anlagen und Endgeräte vieler Hersteller Treiber aus der ECSTA-Serie an.

Per Videochat von Angesicht zu Angesicht



Wenn die Arbeitsplätze mit der entsprechenden Hardware wie Headsets und Kamera ausgerüstet sind, können auch Gespräche von Angesicht zu Angesicht mittels Videochat durchgeführt werden. In Zeiten von Homeoffice und dezentralem Arbeiten ist diese Art der Kommunikation unerlässlich.

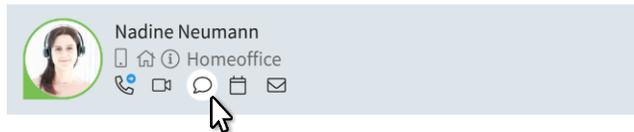
Bildschirm teilen



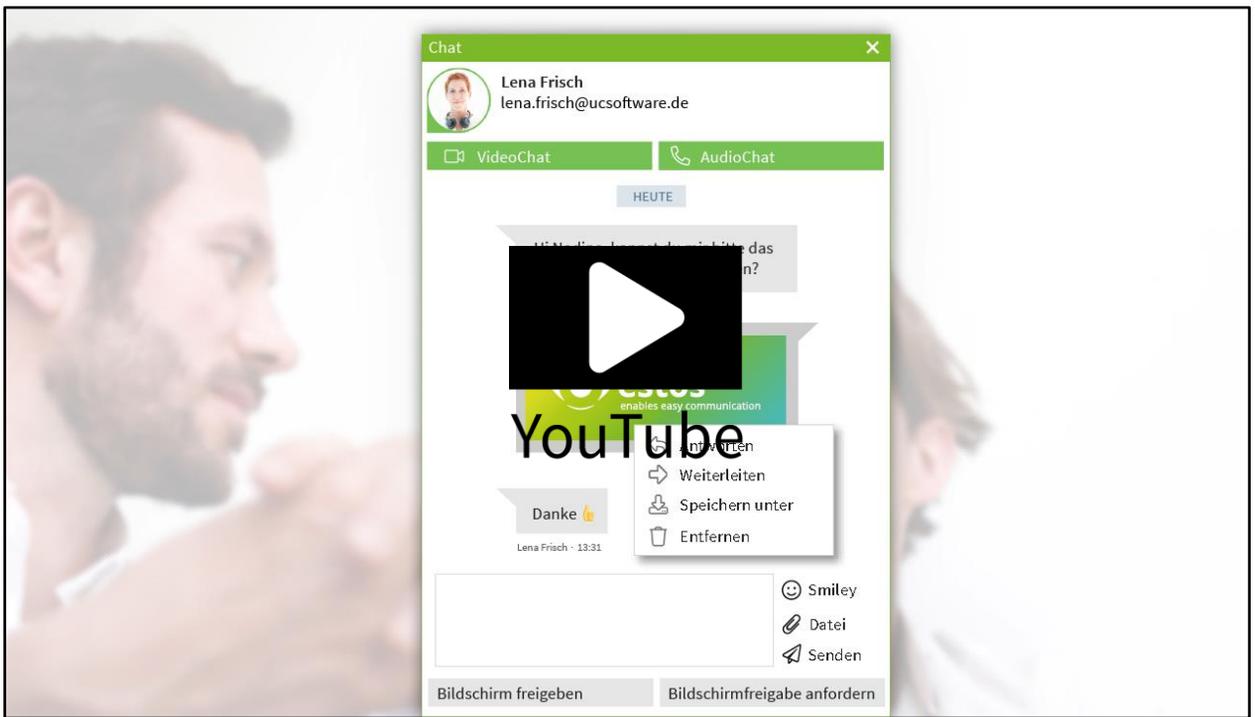
Für das **gemeinsame Arbeiten** kann auch der eigenen **Bildschirm freigegeben** werden. Dies ermöglicht es dem Gesprächspartner die dort **gezeigten Inhalte sehen** und durch die optionale **Freigabe der Steuerung** ist auch das **gemeinsame Arbeiten an Dokumenten** möglich.

Hierdurch ergibt sich auch ein weiterer Vorteil. Die **IT** kann so auch im Fehlerfall unterstützen und eine **Fernwarte** durchführen.

Textchat: Schnelle Ad hoc Kommunikation



Der Textchat bietet nun die Möglichkeit für das Teilen von Medien mit wichtigen Konfigurationsmöglichkeiten auf Unternehmensseite. So lässt sich die maximale Dateigröße einstellen, um Bandbreite und Serverspeicher zu sparen. Über Blacklists für bestimmte Dateien, kann der Empfang schadhafter Software verhindert werden und über eine automatisierte oder manuelle Bereinigung der Daten am UC-Server können sich keine ungewollten Datenberge anhäufen. Dateien, Fotos und Videos können bequem per Drag & Drop über das Chatfenster geteilt werden. Die Suchfunktion im Textverlauf wertet den Chat auf und außerdem neu im Textchat: Die im Alltag bereits etablierte Antworten/Weiterleiten-Funktion.



<https://youtu.be/1kbkzGpsHEo>

Link zum estos YouTube Kanal bei Klick auf den Slide

Persönliches Journal

The screenshot displays a 'Persönliches Journal' (Personal Journal) interface. The main view shows a list of communication entries for 'Heute' (Today) and 'Gestern' (Yesterday). Each entry includes a contact name, email address, a status icon (e.g., exclamation mark for missed), a communication channel icon, and a time stamp. A pop-up menu is overlaid on the journal, titled 'Kommunikationskanal' (Communication Channel) and 'Typ' (Type). The menu lists five channels: 'Telefon' (Telephone), 'VideoChat', 'AudioChat', 'Chat', and 'Bildschirmfreigabe' (Screen Share). To the right of each channel is a directional arrow: '!' for 'Entgangen' (Missed), '←' for 'Eingehend' (Incoming), and '→' for 'Ausgehend' (Outgoing).

Kommunikationskanal	Typ
☎ Telefon	! Entgangen
📺 VideoChat	← Eingehend
🎧 AudioChat	← Eingehend
💬 Chat	← Eingehend
🖥️ Bildschirmfreigabe	→ Ausgehend

ProCall protokolliert die Kommunikation über alle Kommunikationskanäle hinweg und stellt diese im Persönlichen Journal übersichtlich dar. Dank der Piktogramme können die Einträge nach dem **verwendeten Kanal einfach unterschieden** werden. Zusätzlich wird auch die **Kommunikationsrichtung** (Eingehend, Ausgehend) angezeigt und **entgangene Kommunikation** speziell markiert.

Das Journal kann zudem **gefiltert und durchsucht** werden.

Meine Kommunikation im Blick

Heute ▾

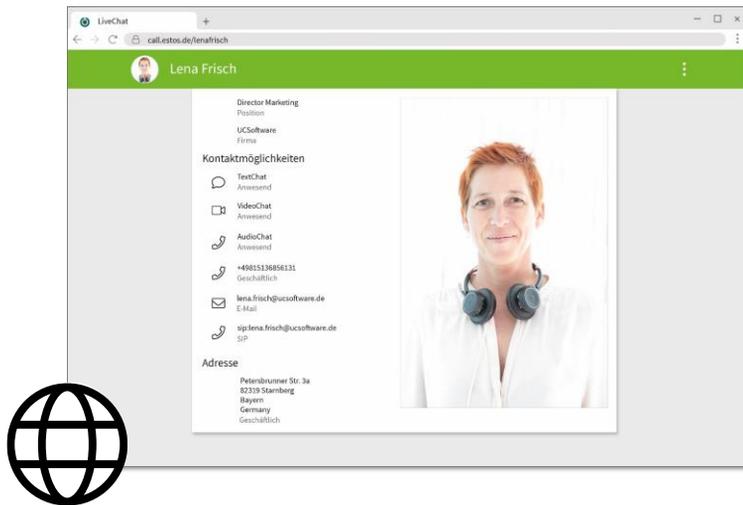
	Nadine Neumann estos_logo.png	nadine.neumann@ucsoftware.de	-	13:28
	! Stefan Frei	+49 8151 36856135	-	12:47
	→ Nadine Neumann	nadine.neumann@ucsoftware.de	0:57	11:43
	← Christine Lang	christine.lang@ucsoftware.de	3:04	10:16

Gestern ▾

	! Christine Lang	christine.lang@ucsoftware.de	-	16:05
	← Nadine Neumann	+49 8151 36856133	1:26	14:23
	→ Stefan Frei	stefan.frei@ucsoftware.de	3:12	11:17
	Christine Lang Vielen Dank! 🙌	christine.lang@ucsoftware.de	-	10:38

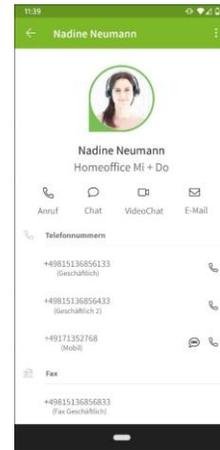
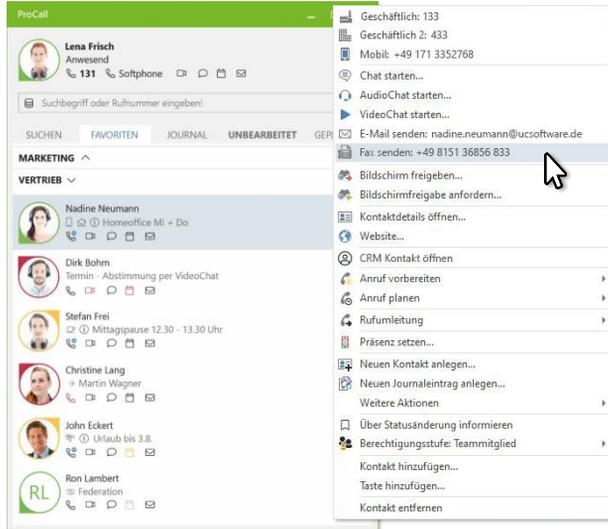
Das Persönliche Journal zeigt in zeitlicher Abfolge geführte und entgangene Kommunikation da. Hierbei wird der Kommunikationskanal, die Kommunikationsrichtung, der Name des Gesprächspartners, die Nummer/SIP-Adresse des Gesprächspartners, die Gesprächsdauer und die Uhrzeit angezeigt.

Digitale Visitenkarte versenden



ProCall Benutzer können an Kunden und Interessenten **den Link zu ihrer digitalen Visitenkarte versenden**. Auf dieser werden neben den klassischen Kommunikationswegen wie Telefonnummern und postalischer Adresse auch die derzeitige Präsenz angezeigt. Zusätzlich kann der Kunde/Interessent auch direkt über den Browser eine Audio- oder Video-Kommunikation starten.

Optional: Fax, Voice und SMS mit ixi-UMS



Optional kann ProCall über estos ixi-UMS um Funktionen wie Fax, Voicemail und SMS erweitert werden.



Unterstützt die Zusammenarbeit von Teams und Gruppen

Produktive Teamarbeit ist die Grundlage, um komplexe Aufgaben erfolgreich zu erledigen. ProCall unterstützt die Zusammenarbeit innerhalb des Unternehmens mit **Kollegen** und außerhalb des Unternehmens mit **Geschäftspartnern** und **Kunden**.

Telefonkonferenz

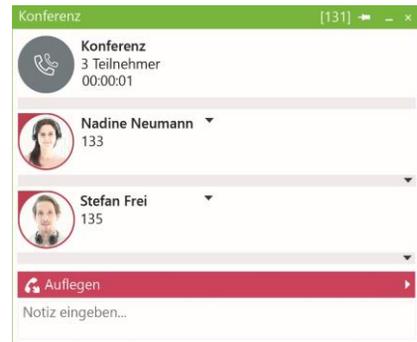
1



2



3

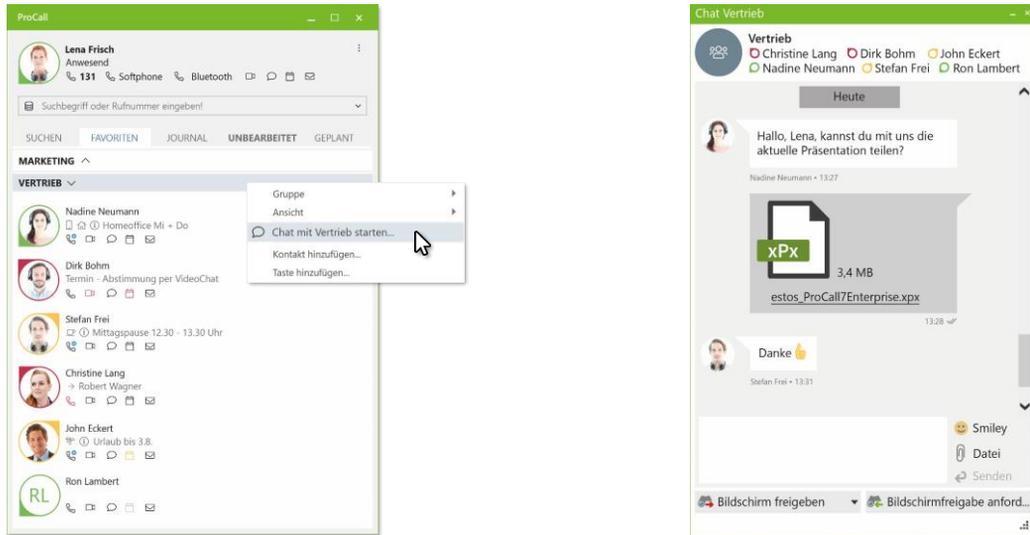


Telefonkonferenzen mit bis zu drei Teilnehmern lassen sich in drei einfachen Schritten komfortabel initiieren.

Aktives Gespräch => klick auf Rückfrage => Auswahl des Gesprächspartners => klick auf Konferenz

Hinweis: diese Funktion muss von der verwendeten Telefonanlage unterstützt werden.

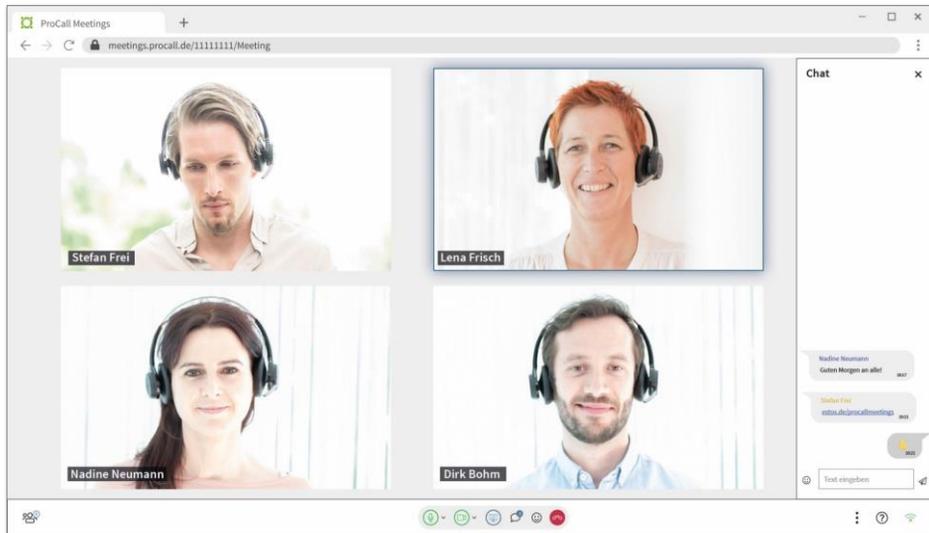
Gruppenchat: Schnelle Absprache in kleinen Teams



Ein schneller Austausch von Informationen in kleinen Teams ist dank der Gruppenchat-Funktionalität einfach möglich. Dieser eignet sich auch für das bereitstellen von Dokumenten.

Mitglieder können wahlweise einzeln zu einem Chat hinzugefügt werden. Komfortabler geht dies aber über die Verwendung von Favoritengruppen.

Optional: Videokonferenz mit ProCall Meetings



Mit dem optional verfügbaren ProCall Meetings können **Videokonferenzen** mit bis zu **20 Teilnehmern** durchgeführt werden. ProCall Meetings ist dabei in das **Präsenzmanagementsystem** von ProCall **integriert**. Nimmt ein ProCall Benutzer an einer Videokonferenz teil wird seine Präsenz **automatisch** auf „**Beschäftigt – Im Meeting**“ gestellt.

Gruppenjournal: Die Kommunikation meiner Kollegen im Blick

TYP	KONTAKT	GEGENSTELLE	GESPROCHEN MIT	DAUER	ZEIT
Heute ▾					
☐ ←	Lena Frisch	lena.frisch@ucsoftware.de	Christine Lang	1:03	13:41
☐	Vertrieb estos_logo.png	-	-	-	13:28
☎ →	Stefan Frei Ticket 1756-2020 Frage zu Projektstatus	+49 8151 36856135	Nadine Neumann	23:14	12:47
☎ ←	Christine Lang	christine.lang@ucsoftware.de	Stefan Frei	3:04	10:16
☐ →	Christine Lang	christine.lang@ucsoftware.de	Stefan Frei	19:57	10:14
Gestern ▾					
🔔 !	Christine Lang	christine.lang@ucsoftware.de	Dirk Bohm	-	16:05
☎ ←	Nadine Neumann	+49 8151 36856133	Lena Frisch	1:26	14:23
☐ →	Stefan Frei	stefan.frei@ucsoftware.de	Lena Frisch	3:12	11:17
☐	Christine Lang Vielen Dank! 🙌	christine.lang@ucsoftware.de	Stefan Frei	-	10:38

Neben dem persönlichen Journal steht auch noch ein Gruppenjournal zur Verfügung. Hier werden neben den **eigenen Gesprächen** auch die der **Gruppenmitglieder** mit angezeigt. So kann beispielsweise während eines Gesprächs überprüft werden, **mit welchem anderen Gruppenmitglied der Gesprächspartner zuletzt gesprochen hat** und, falls eine **Anrufnotiz** gepflegt wurde, worum es bei diesem ging.

Die Gruppenberechtigungen werden dabei **administrativ** über den UC-Server vorgegeben.



**Verhilft zu
überdurchschnittlichem Kundenservice**

Kundenservice als Differenzierungsmerkmal

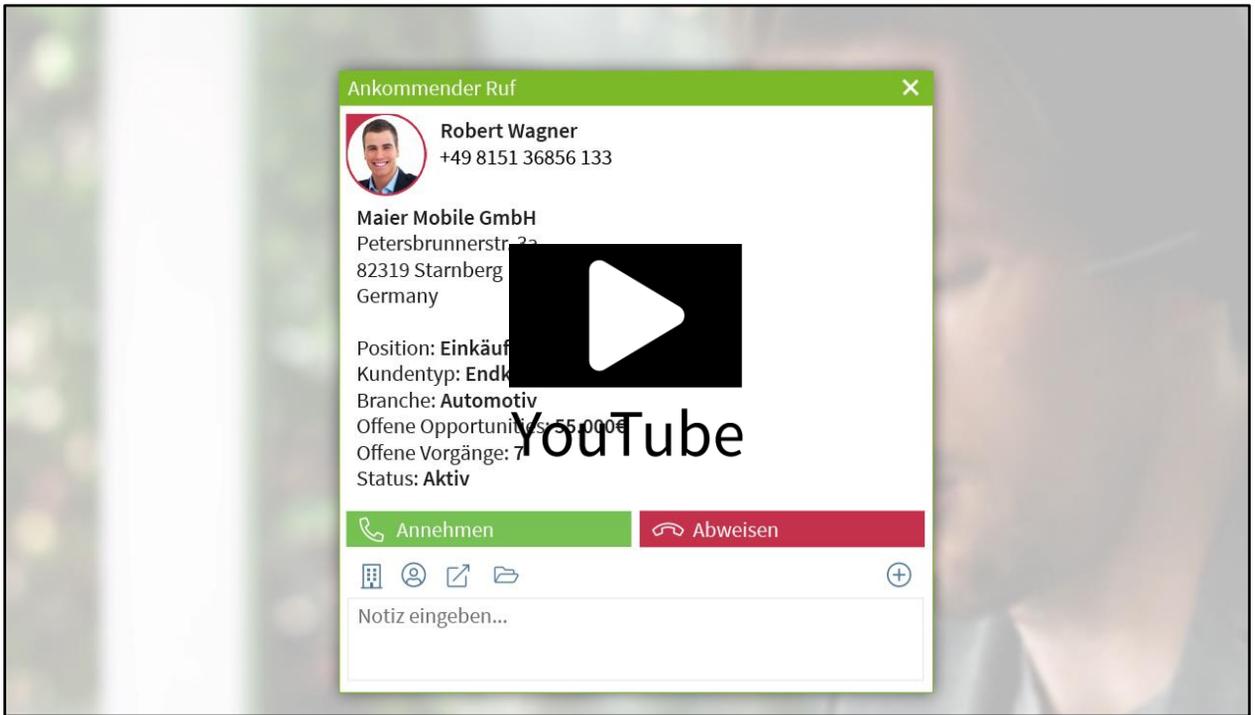
Persönliche Kundenansprache



„Guten Tag Herr Wagner,
Was kann ich für Sie tun?“



Den größten Wert stiftet eine UC Anwendung, wenn sie möglichst gut in die Geschäftsprozesse und Abläufe eines Unternehmens integriert wird. Durch Geschäftsprozessintegration lässt sich ProCall mit ERP-/CRM- oder Branchenlösungen koppeln.



<https://youtu.be/5bzDM88OSGg>

Link zum estos YouTube Kanal bei Klick auf den Slide

Integration von gängigen CRM-, ERP- und Branchenlösungen

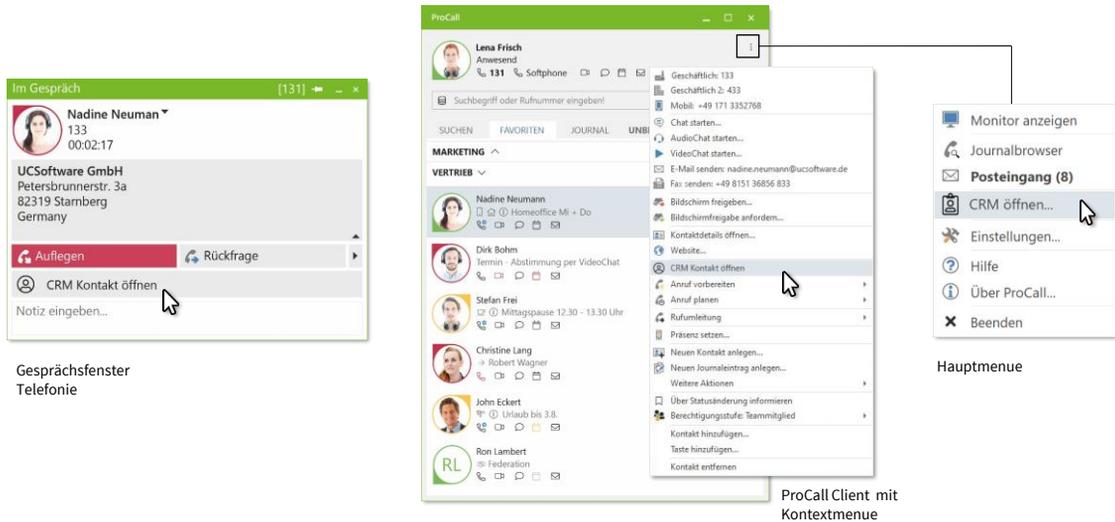
The image illustrates the integration of a CRM system into a mobile communication interface. On the left, an 'Ankommender Ruf' (Incoming Call) notification for Robert Wagner (+49 8151 36856 133) is shown. Below the call information are buttons for 'Annehmen' (Accept) and 'Abweisen' (Reject). A 'CRM Kontakt öffnen' (Open CRM Contact) button is highlighted with a mouse cursor. A line connects this button to a larger CRM contact card on the right. The CRM card, titled 'CRM System', displays the following information for Robert Wagner:

- Anrede: Herr
- Titel: [Empty field]
- Vorname: Robert
- Name: Wagner
- Position: Einkäufer
- Telefonnummer: +49 8151 36856 133
- Mobilnummer: +49 160 83421753
- E-Mail: robert.wagner@maiermobile.de

A profile picture of Robert Wagner is shown on the right side of the CRM card, with a 'Bild bearbeiten' (Edit Image) link below it. The CRM interface also features navigation tabs for 'Firma', 'Kontakt', 'Opportunities', and 'Vorgänge'.

Die Integration erfolgt innerhalb weniger Schritte, nach dem Weiter-Weiter-Fertig-Prinzip. Ist die Geschäftsprozessintegration abgeschlossen, erscheint die Verlinkung zu einem externen System - beispielweise einem CRM System - **sofort bei eingehendem Anruf im Gesprächsfenster**. Mit einem Klick lässt sich so zum Beispiel die CRM-Maske des aktuellen Gesprächspartners öffnen.

Gesprächsfenster- oder Menü Integration in ProCall



Neben der Integration von Verlinkungen im Gesprächsfenster können so auch einfach Menü-Punkte im Kontextmenü und im Hauptmenü des ProCall Clients eingefügt werden.

Integrationsmöglichkeiten nach Kundenbedarf



Ohne MetaDirectory



Kontaktdatenintegration
via MetaDirectory



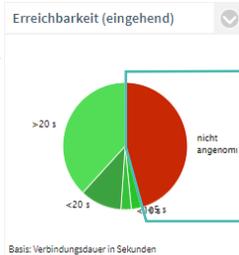
Einfache
Geschäftsprozessintegration
mit ProCall Enterprise



Komplexe
Geschäftsprozessintegration
als Service

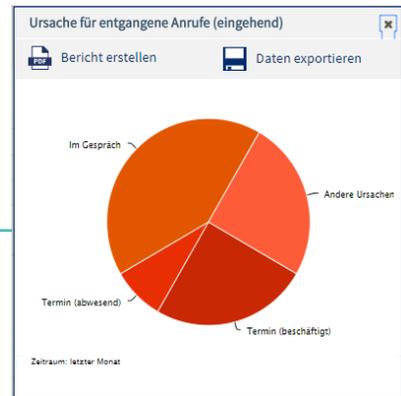
Die Anforderungen des Kunden entscheidet über die **Integrationstiefe**. Diese kann von einer **einfachen Kontaktdatenintegration** über das MetaDirectory, über die neue **konfigurative einfache Geschäftsprozessintegration** bis hin zu **komplexen individuell programmierten Integrationen** variieren.

Der Vorteil: Kunden können mit einer Kontaktdatenintegration starten und nach und nach tiefere Integrationen vornehmen.



Nicht angenommene Verbindungen

Drill Down Funktion



Detailinformationen zu den nicht angenommenen Verbindungen

Das **Service Level** ist die wichtigste Kennzahl für die telefonische Erreichbarkeit eines Unternehmens. Wie viele Sekunden hat es gedauert, bis ein Anruf angenommen wurde und wie viele davon wurden überhaupt nicht angenommen? Die **Drill Down Funktion** liefert einem Unternehmen noch detaillierter Auskunft darüber, weshalb die Anrufe nicht angenommen wurden. Lag es z. B. überwiegend daran, dass die Mitarbeiter allesamt im Gespräch waren oder befanden sich die meisten in einem Termin und konnten deshalb die Anrufe nicht entgegen nehmen? Auch hier findet ein Unternehmen wieder Ansatzpunkte für seine künftige Personalplanung.



Unternehmen müssen sich permanent auf **Veränderung des Marktes** und neue **technologische Anforderungen** einstellen. Eine **globalisierte Wirtschaft** und sich immer wieder ändernde **nationale und internationale Gesetze** verlangen eine schnelle Reaktionsfähigkeit. Der **gesellschaftliche Wandel** verändert die Organisationen. ProCall bietet unterschiedliche Möglichkeiten unkompliziert und einfach im Rahmen der Kommunikationslösung auf diese Gegebenheiten zu reagieren.

Installation & Konfiguration



weiter – weiter – fertig

Microsoft Active Directory Anbindung

- Benutzer und Gruppen
- Gruppenrichtlinien (Vorlagen)
- Snap-In

Administrative Konfiguration

- Favoriten und Monitorinhalte
- Sucheinstellungen
- Profile für Client Konfiguration

Softwareverteilung

- Integrierte Softwareverteilung
- Automatisches Client Update
- Ausrollen über Drittanbieter Werkzeuge (MSI)

Mit Sicherheit alles unter Kontrolle



Berechtigungssystem

- Vordefinierte Berechtigungsstufen
- Challenge-Response
- Zentrale Konfiguration (Server, Gruppen, Benutzer)

Systemüberwachung

- UCServer Monitor
- Überwachung spezifischer Merkmale über perfmon
- Versand von Fehlermeldungen

DSGVO- und Betriebsrats konformer Einsatz

Immer aktuell!

Allgemeine Informationen zum Produkt



estos.de/produkte/procall/procall-client

estos Partnerportal und Shop



my.estos.de

Technische Informationen



support.estos.de



estos GmbH
Starnberg
Deutschland



estos Italia srl
Udine
Italien

estos Benelux BV
Doetinchem
Niederlande

 [estos.de](https://www.estos.de)

 my.estos.de

 partner.estos.de

 support.estos.de