

Mitel MiVoice Business Overview

Hauptkomponenten:

- Mobilitätslösungen
- Unified Communication & Collaboration
- Unified Messaging
- Contact Center Lösungen
- Große Auswahl an Tischtelefonen und zugehörigen Accessoires.



Schaffen Sie sich einen Vorteil im Wettbewerb

Sie sind fest entschlossen, in den schnelllebigen Märkten von heute wettbewerbsfähig und erfolgreich zu bleiben? Ergreifen Sie die Chance – und maximieren Sie Ihre Kapitalrendite durch eine Verbesserung Ihrer Kommunikation, Zusammenarbeit und Kundenorientierung. Mitel®s Herzstück – die MiVoice Business Software-Plattform ist ein sehr flexibles, mit vielen Features ausgestattetes IP-Telefoniesystem, das skalierbar und einfach zu bedienen ist. Durch sein Konzept deckt es den Bedarf von Unternehmen mit 5 bis 128.000 Nutzern ab. Dies unabhängig davon, ob diese über eines oder mehrere Netzwerke verfügen, die gerne auch den gesamten Globus umspannen dürfen.

Ein einziger, Cloud-fähiger Software-Stream

Der durchgängige Cloud-fähige Software-Stream der MiVoice Business erlaubt eine Vielzahl an Einsatzmodellen: verteilt, zentralisiert, in privaten, öffentlichen oder Hybrid-Clouds. MiVoice Business kann auf der Hardware implementiert werden, die sich für die IT-Strategie des Kunden am besten eignet: Mitel 3300 Controller oder virtualisierten, sowie nicht-virtualisierten Industriestandardservern (ISS). Wechselt ein Kunde von einem Einsatzmodell zum Nächsten (z. B. verteilt - 3300 Controller zu zentralisierter und virtualisierter Implementierung in einer privaten Cloud) werden die Softwarelizenzen vom ersten Modell zum nächsten übertragen. Dies ermöglicht stabile und zukunftssichere Anschaffungskosten (TCO).

Eine umfangreiche, vereinheitlichte Kommunikation

Mit Unified Communication Lösungen, welche die Produktivität steigern, die Leistung verbessern und Kosten reduzieren, unterstützt Mitel Unternehmen darin, auf die geschäftlichen Herausforderungen der realen Welt flexibel reagieren zu können. MiVoice Business ist das Fundament, das eine nahtlose Integration von Sprache, E-Mails, Unified Messaging, Mobilität, Erreichbarkeit, Konferenzen, Contact Center Lösungen und mehr bereitstellt – und so eine schnellere und effektivere Kommunikation ermöglicht. Mitel bietet Unternehmen maßgeschneiderte Lösungen für spezielle Funktionsbereiche und angepasst an individuelle Präferenzen.

Überall ein „im Büro-Gefühl“

Mobilität ist nicht nur ein Add-on, sondern das Kernelement von MiVoice Business. Integrierte Mobilitätslösungen wie Twinning, Dynamic Extension und Hot Desking sowie die Integration in das BlackBerry® Mobile Voice System (MVS) geben den Mitarbeitern die Freiheit, von überall kommunizieren zu können, ohne die Belastung eskalierender Mobilfunkkosten.

Freiheit von Walled Garden-Strukturen

MiVoice Business basiert auf einer offenen, vollständig modularen Architektur, unabhängig von Dateninfrastruktur und UC-Komponenten anderer Anbieter. MiVoice Business kann auf branchenüblicher Hardware implementiert werden. Mitel bietet Integrationslösungen für die branchenweit am häufigsten eingesetzten Back-Office-Anwendungen wie E-Mail, Präsenz und Instant Messaging (IM) sowie Customer Relationship Management Systemen (CRM).

Business Continuity (BKM)

Die verteilte Architektur der MiVoice Business bietet Unternehmen zuverlässige Optionen zur Aufrechterhaltung des Geschäftsbetriebes im Falle eines Netzwerk- oder Hardwareausfalls. Zusätzlich zur redundanten Hardware Option der 3300 Controller kann MiVoice Business auf zertifizierten Stratus®-Servern laufen. Diese stellen sowohl eine Prozessor-Redundanz und RAID geschützte Festplatten, als auch zwei im laufenden Betrieb austauschbare Stromversorgungen und Lüfter sowie redundante Netzwerkanschlüsse bereit. MiVoice Business as a VMware virtual appliance ermöglicht weiterhin durch Nutzung der Vorteile von VMware® einen ununterbrochenen Geschäftsbetrieb, der bei Serverausfällen einen automatischen Neustart virtueller Maschinen auf alternativen Servern unterstützt. Zusätzlich zur Umsetzung der vorgesehenen Disaster Recovery Management-Maßnahmen bei Ausfall des Hauptservers oder eines primären Datacenters können die Daten auf einem virtuellen Backup-Datencenter wiederhergestellt werden.

Kernanwendungen

- Mobilität
- Unified Messaging
- Contact Center
- Einfaches, leistungsstarkes, webbasiertes Management
- Einsatz des Mitel IP-Desktop Portfolios
- Flexible Einsatzmöglichkeiten

Mobilität

Mitarbeiter haben mit MiVoice Business überall das „Im Büro-Gefühl“ – mit einer einzigen Identität, Rufnummer, Voice Mailbox und firmeninterner Nebenstelle.

DYNAMIC EXTENSION

Die in MiVoice Business enthaltene Dynamic Extension bietet den Anwendern absolute Mobilität, kostensparend und „ohne Kompromisse“. Sie können bis zu acht Geräte (unabhängig vom Gerätetyp) in der Funktion als Geschäftstelefon auswählen und so die verschiedenen Rufnummern in einer zusammenfassen - eine einzige Identität mit ihrer persönlichen Durchwahl.

HOT DESKING

Stellen Sie sicher, dass Ihre Mitarbeiter jederzeit verfügbar sind und ihrer Arbeit auf produktive Weise nachgehen können, unabhängig davon, von wo aus sie arbeiten. Hot Desking ermöglicht es den Mitarbeitern, sich an jedem Mitel IP-Telefon unabhängig vom Standort in ihren Büros oder sogar zu Hause einzuloggen. Jeder Anruf wird auf das angemeldete Gerät umgeleitet und persönliche Einstellungen können bearbeitet werden.

MITEL-MOBILITÄT FÜR DAS BLACKBERRY MOBILEVOICE SYSTEM

BlackBerry-Smartphones werden durch die Kombination mit MiVoice Business und BlackBerry-MVS in die Telefonanlage des Unternehmens integriert und bieten eine einheitliche Schnittstelle für alle Kommunikationsanforderungen der Mitarbeiter. Darüber hinaus haben diese eine einzige Identität sowohl für eingehende als auch für ausgehende Anrufe. Die Kunden wissen jederzeit, wie sie die Mitarbeiter erreichen können und das Unternehmen kann sich durch die Anrufweiterleitung mit einer einzigen Firmenidentität darstellen.

Unified Messaging

Mitarbeiter haben durch ein integriertes umfassendes Voicemail-System, Unified Messaging sowie automatisierte Anrufweiterleitung jederzeit und überall Zugriff auf ihre Nachrichten.

Contact Center

Die vollständig integrierte Contact Center Lösung des MiVoice Business hilft Unternehmen dabei, ihren Kunden jenen exzellenten Service zu bieten, der die Kundenbindung aufbaut und fördert. Eingebettete Tools für Agenten und Supervisor steigern die Produktivität des Contact Centers und gewährleisten so operative Effizienz.

Einfaches, leistungsstarkes, webbasiertes Management

MiVoice Business bietet in Verbindung mit dem Mitel Enterprise Manager umfangreiche Administrationsfunktionen und Einsatzmöglichkeiten innerhalb einer vereinfachten webbasierten Managementarchitektur. Dies reduziert sowohl den Zeitaufwand wie auch den Einsatz von Ressourcen für Änderungen und Administration. Ein Administrator verwaltet eine Multiplattform-MiVoice Business-Lösung ebenso wie eine einzelne Plattform von seinem Webbrowser aus. Systemänderungen werden innerhalb der Lösung automatisch synchronisiert, Unternehmenssteuerung und Aufgaben können innerhalb des Unternehmens delegiert werden, so dass keine zentralisierte Bearbeitung erforderlich ist.

EINFACHES ANBINDEN VON ANWENDERN

Schnell neue Mitarbeiter einrichten und vorformatierte Abteilungs- und Funktionsvorlagen bereitstellen ist ein Leichtes mit MiVoice Business. Die Mitarbeiterinformationen werden automatisch an alle anderen Systeme des Netzwerkes weitergegeben. Dies stellt sicher, dass jeder Mitarbeiter unverzüglich mit den neuen Mitarbeitern in Kontakt treten kann. Die Integration in das Microsoft® Active Directory® ermöglicht, dass jede Änderung automatisch von MiVoice Business konfiguriert wird – das spart wertvolle Zeit und vereinfacht umfangreiche Implementierungen.

SIP-PROTOKOLL-SUPPORT AUF MIVOICE BUSINESS

Gemäß Mitels Konzept der Förderung offener Standards unterstützt MiVoice Business sowohl Verbindungen zu SIP-Endgeräten als auch SIP-Trunks. Für den Support von SIP-Nutzern oder Trunks ist keine zusätzliche Hard- oder Software erforderlich, was insbesondere die Administration unter Nutzung von SIP-Protokollen erheblich vereinfacht. Mit unserem SIP Center of Excellence, einer leistungsorientierten Laboreinrichtung für pro-aktives Interop Testing und zur Validierung mit Netzwerkgeräten marktführender Drittanbieter, Endpoints und Serviceanbieter Konfigurationen nimmt Mitel im Bereich SIP eine Spitzenposition ein.

INTEGRATION IN BUSINESS-ANWENDUNGEN

Gemeinsam mit dem Mitel Open Integration Gateway (OIG) ermöglicht MiVoice Business eine nahtlose Einbindung von Anrufsteuerungsfunktionen in Ihre zentralen Business-Anwendungen zur Steigerung der Effizienz in Ihrem Tagesgeschäft.

Einsatz des Mitel IP-Desktop Portfolio

MiVoice Business unterstützt alle Mitel IP-Desktop-Geräte und deren Zubehör. Von kostengünstigen Telefonen für den Einstieg bis hin zu Produkten mit hochentwickelten Desktopanwendungen, verfügt Mitel über eine breite Auswahl an analogen, digitalen und IP-Telefonen, Vermittlern, Softphones, Konferenzeinheiten und mehr. Mitel-Telefone kombinieren Ergonomie mit umfangreichen Funktionen und einer Sprachqualität, wie sie die Anwender erwarten.

Flexible Einsatzmöglichkeiten

Die innovative Call Control Software von Mitel ermöglicht es, das Kommunikationssystem auf einer Plattform Ihrer Wahl flexibel, einfach und zuverlässig zu betreiben:

- Familie der Mitel 3300 Controller
- Industriestandardserver von Oracle®, HP®, IBM®, und Dell®
- Virtualisierungsplattform VMWare® vSphere 5.0 für Unternehmen, die ihre Kommunikation wie jede andere Anwendung in ihrem Datacenter steuern möchten
- Multi-Instance Communications Director (MICD) von Mitel für die effiziente Anrufsteuerung hoher Gesprächsaufkommen, zum Beispiel bei großen Unternehmen und Servicedienstleistern

Diese Auswahl unterstützt eine Vielzahl an Einsatzmodellen (verteilte, zentralisierte, private oder öffentliche Cloud) und ist zukunftssicher – ändern Sie Ihre IT-Strategie, passt sich Ihre Kommunikation an.

STANDEBASIERTE ARCHITEKTUR

MiVoice Business richtet sich nach den Branchenstandards. Das ermöglicht Unternehmen die Nutzung der bereits vorhandenen Unternehmensinfrastruktur und einen nahtlosen Übergang zum netzwerkbasieren Kommunikationsmodell. Die Kernfunktionen zur Anruf- und Funktionssteuerung der MiVoice Business sind unabhängig von der Hardwareplattform. MiVoice Business läuft über jede LAN-/WAN-Infrastruktur, gekoppelt an eingebetteten Direktsupport für standardmäßige Netzwerke. SIP, Q.SIG und DPNSS erlauben zusätzlich zu digitalen Trunking Protokollen für PSTN Zugang, so dass Unternehmen die Möglichkeit bekommen, bestehende Investitionen unabhängig von alten Nebenstellenanlagen zu schützen und gleichzeitig alle Vorteile der konvergierten Infrastruktur zu nutzen.

Technische Spezifikationen

UNTERSTÜTZTE SPRACHEN

Englisch, Französisch, Spanisch (Europa), Spanisch (Lateinamerika), Niederländisch, Italienisch, Deutsch, Portugiesisch (Europa), Portugiesisch (Brasilien), Rumänisch, Russisch, Schwedisch, Polnisch, Chinesisch

ISS Hardwareanforderungen

Prozessor	Dual CPU, Quad Core Intel Nehalem® Intel 55xx (2,26 GHz minimum), oder spätere Revision mit aktiviertem Hyper Threading
Festplatte	146 GB SATA x2 (292 GB), 146 GB nutzbar
Hauptspeicher	6 GB
Netzwerkarte	Integrated Dual 10/100/1000 Mbps

Unterstützte Mitel Plattformen

Mitel Standard Linux ¹ (MSL)	MSL 9.3
Mitel StreamLine	Version 1.0 oder höher
Mitel Open Integration Gateway	Version 1.0 oder höher

Linux® ist eingetragenes Warenzeichen von Linus Torvalds in den USA und anderen Ländern.

Kompatible Applikationen

Mitel MiCollab	Release 5.0
Mitel MiCollab Client	Release 6.0
Mitel MiCollab: Unified Messaging	Release 6.0
Mitel MiCollab: Speech Auto-Attendant	Release 6.0
Mitel MiCollab: Audio, Web, and Video Conferencing	Release 5.0
Mitel MiVoice Border Gateway	Release 8.0
Mitel NuPoint™ Unified Messaging	Release 6.0