



**Unified
Communications**

MEDIALINE VOICE SOLUTION

Medialine Voice Solution

Die Medialine bietet für jede Unternehmensgröße, jeden Bedarf und jede Anforderung maßgeschneiderte Kommunikationslösungen aus der Cloud.

Moderne Telefonanlagen stehen nicht mehr statisch vor Ort in Ihrem Unternehmen, sondern kommen einfach, flexibel und sicher aus unseren drei deutschen Hochsicherheits-Rechenzentren.


Der modulare Aufbau und die Verlagerung der Telefonie mit allen Features in unsere Rechenzentren, ermöglicht Ihnen eine monatsgenaue Zu- oder Abbuchung der gewünschten Leistungen.

Der Vorteil zu anderen Cloud-Lösungen liegt in den vielfältigen Auswahlmöglichkeiten diverser CTI-, Contact Center & Mobility-Lösungen sowie der Integration und Steuerung von ERP- und CRM-Systemen.

WEITERE MEHRWERTE

- Leichte Implementierung, Administration & Konfiguration
- Volle Integration von Microsoft Teams inklusive Telefoniefunktionen
- Effiziente Collaboration
- Verschlüsselte Daten und Gespräche
- ISDN-Sprachqualität
- Telefonieren per Softphone über den PC
- Integration und Steuerung von ERP- & CRM-Systemen
- Einfache Budgetplanung, einfaches Preismodell & transparente Kosten pro Arbeitsplatz
- Skalierbare Nebenstellen und maximale Flexibilität der Leistungen pro Arbeitsplatz
- Immer up to date, da Aktualisierungen und Qualitätsoptimierungen im Hintergrund laufen
- Höchste Ausfallsicherheit durch mehrere System-Redundanzen

Lassen Sie sich Ihre individuelle Telefonielösung aus unserem Produktportfolio entwickeln, die optimal zu Ihrem Unternehmen passt. Wählen Sie aus unseren verschiedenen Cloud-Lösungen:

	 ML TEAMS	Medialine Voice Solution EASY MLVS EA
Microsoft Teams	●	○
Telefonie	●	●
CTI	●	○
Mobile Client	●	●
Audio-/Video-Conferencing	●	○
Chat	●	○
Web-Collaboration	●	○
Contact Center	○	●
IVRs	○	●
Auto Attendants	○	○
CRM-/ERP-Integration	○	○
Voicemail	●	●
Sprachaufzeichnung	●	---
Text-to-Speech	○	●
Warteschlangen	●	●
Live-Chat Integration	○	---
Business Intelligence	○	---
Live-Monitoring	○	●
Contact Center Reporting	○	●
Telefonieanalyse	○	●
One-Number-Solution	●	●
Faxdienst	○	●

In Standard-Lösung enthalten ●
 Optional ○
 Nicht verfügbar ---

Änderungen und Irrtümer vorbehalten. Es gelten unsere allgemeinen Geschäftsbedingungen in der jeweils aktuellen Fassung. Die Produktbeschreibung stellt noch kein verbindliches Angebot dar und dient ausschließlich der Information. Vertragsdetails sind aus Angeboten und Leistungsverzeichnissen zu entnehmen, welche wir gerne für Sie erstellen. Stand: 01/2024

MEDIALINE VOICE SOLUTION

EASY

Medialine Voice Solution Easy

Mit der **MLVS Easy** bieten wir Ihnen eine unkomplizierte und bis ins letzte Detail selbstadministrierbare Telefonanlage aus der Cloud. Profitieren Sie von der leichten Programmierung eigener Call Flows, IVRs und Contact Center Funktionen.

Durch die detaillierten, ausgewählten Monitoring- und Auswertungsmöglichkeiten werden Ihre Ressourcen sinnvoll je nach Auslastung der Anrufergruppen eingesetzt – dies kann in einer Live-Analyse erkannt und dementsprechend angewandt werden.

Ein Highlight der **MLVS Easy** ist die volle Integration von Microsoft Teams mit allen Telefoniefunktionen aus der Cloud.

Eine Lösung mit den Vorteilen von Cooperated und Unified Communications

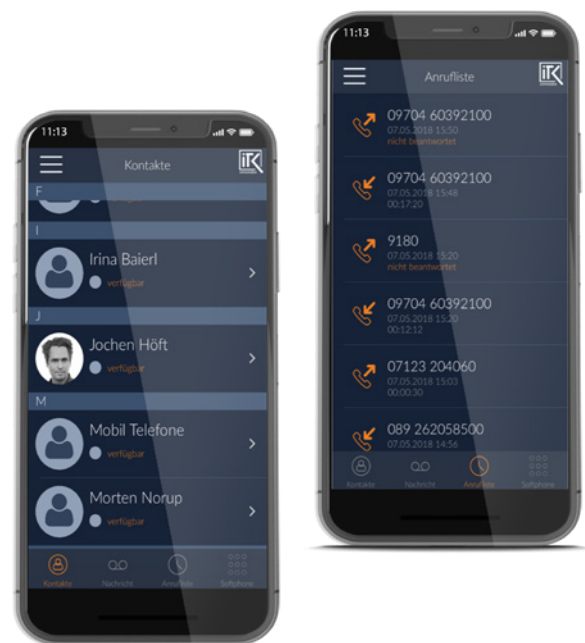
- Lösung im Bereich CTI, Contact Center & Mobility
- Einfache Handhabung durch Self Care Administration
- Übersichtliche Auswertungsmöglichkeiten von statistischen Daten
- Einfache und vollumfängliche Integration von Microsoft Teams

Mobile App

Die mobile App ermöglicht Ihnen zum einen die Steuerung des Easy Professional Ports und die Möglichkeit, mobil zu telefonieren. Neben der herkömmlichen Telefonie sind die verschiedenen Präsenzstatus Ihrer Kollegen erkennbar. Anrufweiterleitungen und das Steuern der Voicebox Ihres SIP-Clients sind selbstverständlich ebenso möglich.

Funktionen im Überblick:

- Gespräche über Mobile-App führen inkl. One Number
- Anrufjournal inkl. Ihrer **MLVS Easy** SIP-Nebenstelle
- Steuerung verschiedener Funktionen Ihrer **MLVS Easy** Nebenstelle
- Präsenzstatus des SIP-Phones erkennen
- Die Integration der Microsoft Teams Option beinhaltet ebenfalls die Microsoft Teams Mobile-App



Self-Care Administration

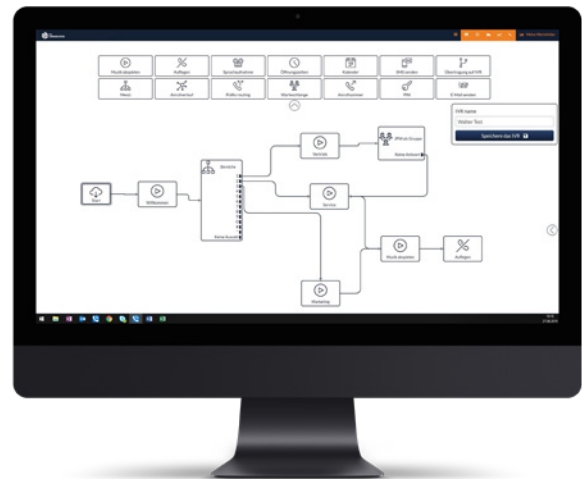
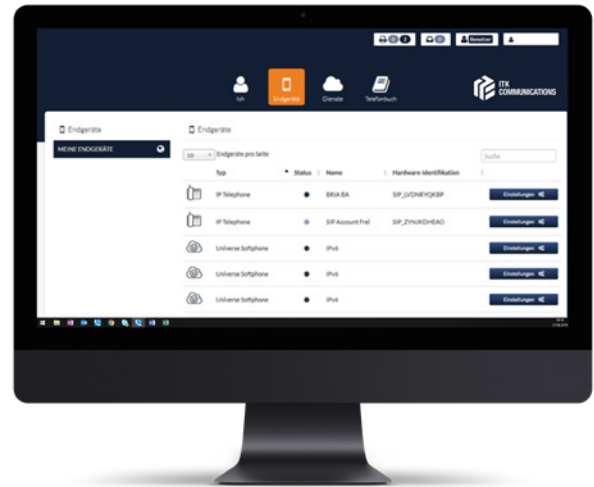
In der intuitiv selbsterklärenden Managementoberfläche können Sie Ihren gesamten Account verwalten. Darunter fallen sämtliche Devices, Services, Ihre Rufnummern und das Telefonbuch sowie die gesamte Aufzeichnung Ihrer ausgehenden und eingehenden Anrufe. Die manuelle Verwaltung und Einstellung Ihrer Devices mit den verschiedenen Status können Sie innerhalb Ihres Accounts ganz übersichtlich einsehen und direkt dort ändern.

Dienste

Die **MLVS Easy** bietet eine benutzerfreundliche Managementoberfläche mit verschiedenen Berechtigungsstufen. Mit dem einfachen und grafischen Ablaufplan können Sie per Drag-and-Drop-System innerhalb von wenigen Minuten Ihre eigenen Call Flows und IVRs aufsetzen und somit Ihre Kommunikationsabläufe in Ihrem Unternehmen optimieren. Als Administrator haben Sie die vollständige Kontrolle für alle Benutzer, Rufnummern und Endgeräte.

Einige Module im Überblick:

- Text to Speech (Verfassen Ihrer individuellen Begrüßung in verschiedenen Sprachen)
- Sammelgruppen (Weiterleitung eingehender Anrufe auf bestimmte Benutzergruppen)
- Kalender-Routing (Weiterleitung der Anrufe zu bestimmten Terminen oder Feiertagen per Kalenderauswahl)
- Öffnungszeiten (Einstellung der persönlichen Öffnungszeiten auf Ihrem Telefonsystem)
- Prefix Routing (Anrufsteuerung nach Herkunft, z.B. Anrufer aus Österreich, Schweiz, Italien, Spanien, USA etc.)
- Warteschlangen (Entgegennahme von Anrufen durch Warteschlangen und Weiterleitung an die richtigen Personen)
- Warteschlangennummer (Ansage des Warteplatzes Ihrer Anrufer in einer Warteschlange)



- Auto IVR (Weiterleitung per Menüauswahl direkt an die richtige Person bzw. Benutzergruppe)
- Pincode (Persönlicher 4-stelliger PIN-Code für Telefonkonferenzen oder bestimmte Anrufziele)
- SMS- & Mail-Versand (automatisierte Benachrichtigung über verpasste Anrufe)
- Wartemusik (Hochladen eigener Musikdateien)
- Contact Center Funktionalitäten

MEDIALINE TEAMS SOLUTION

Ihr Microsoft Teams Client mit Telefoniefunktionen aus der Medialine-Cloud

Die einzigartige Medialine Teams Solution vereint Telefonie und weitere Cloud-Services rund um Microsoft Teams in einer Lösung.

Verbinden Sie Microsoft Teams mit umfangreichen Telefonie-Funktionen, wie Integration von DECT-Systemen, analoger Hardware, Contact Center, Recording, Vermittlungsarbeitsplatz, Monitoring. Der Fokus liegt ebenso auf der Integration von CRM-, ERP-Systemen und anderen Datenbanken.

Ihre Vorteile

- Telefonie über Microsoft Teams
- Keine zusätzliche Hardware erforderlich
- Standortübergreifende Integration nationaler & internationaler SIP-Trunks/Rufnummern
- Anbindungsmöglichkeiten Ihrer analogen Endpunkte inkl. bestehender IP- & DECT-Telefone
- Vielfältige native Integrationen (z.B. Contact Center, Vermittlungsplatz, Recording u.v.m.)
- Einfaches & flexibles Preismodell
- Ein Ansprechpartner für Ihre gesamte Teams-Oberfläche

MEDIALINE SERVICE & CONTACT CENTER

Das Medialine Teams Service & Contact Center erweitert Ihren Microsoft Teams Client um umfangreiche Funktionen für Anrufwarteschlangen, Servicelinien und Routing inklusive visueller Workflow Editor, IVRs/Auto Attendants, Reporting und CRM-Integration. Maximieren Sie Ihre Investition in Microsoft Teams und ermöglichen Sie Ihren Mitarbeitern, interne und externe Kunden einfach mit Microsoft Teams zu bedienen – am Helpdesk, bei Hauptnummern, an Servicelinien oder der Hotline.

Sie benötigen ein Tool für Sprachaufzeichnung? Mit der Recording Plattform stellen wir Ihnen sichere Sprachaufzeichnungen, Überwachung und Reporting zur Verfügung. Erfassen Sie sämtliche Kommunikation in Microsoft Teams von Sprachanrufen bis hin zu Chats, Video, Screen Sharing und Chat-Anhängen. Durch die Integration aller Microsoft Azure-Tools sind Sie perfekt ausgestattet für den Einsatz im Kundenservice.

Funktionen:

- Live-Dashboards
- Visueller Workflow-Editor
- Persönliches & Service Reporting
- Integrierter Chat in Webseiten / Apps
- Interaktive Warteschlangen
- Rollenbasierte Zugriffsrechte
- CRM-Integration
- Ticketing-Integration
- IT-Helpdesk
- Abschlussgründe
- Text-to-Speech
- Sprachtranskription
- Recording-Ansagen
- Compliance Workflows
- Rechtliche Sperrfristen
- Phonetische- und Volltext-Suche

Ihre Vorteile

- Schnelle und einfache Einrichtung
- Automatische Anpassung an die Gesetzesvorgaben des Landes
- Sichere Speicherung & Verschlüsselung
- Verwendung eigener Verschlüsselungszertifikate
- Skalierbar auf jede Unternehmensgröße

MEDIALINE MONITORING & ANALYTICS



Medialine Teams Monitoring & Analytics ermöglicht Ihnen eine effiziente Berichterstattung und -analyse für Microsoft Teams. Werten Sie Ihr Live-Monitoring via Dashboards und historische Berichterstattung über Ihre Microsoft Teams Umgebung aus: das Dashboard zeigt Ihnen eine Momentaufnahme der System- und Mitarbeiterleistung an und ist nach individuellen Benutzeranforderungen konfigurierbar.

Einen Gesamtüberblick über die Benutzerakzeptanz und die Qualität eines definierten Datumsbereichs erhalten Sie über den Systemmonitor. Der Call Detail Monitor liefert Ihnen umfassende Geräte- und Qualitätsdetails für einen ausgewählten Anruf.

Funktionen:

- Suchfunktion: Schnellzugriff auf detaillierte Information über Benutzer, Abteilungen, Standorte, individuelle Nummern, Konferenzen, Warteschlangen und Anrufgruppen
- Trend Monitore: Trendanalysen zu Benutzerakzeptanz, Anrufqualität und Produktivität.
- Dashboards: Tägliche individuell anpassbare Übersicht über UC&C-Nutzung und Generierung benutzerdefinierter Berichte.
- Reports: Erstellen Sie Berichte, die Ihren individuellen Anforderungen entsprechen.

Ihre Vorteile

- Ressourcenmanagement
- Steigerung der Benutzerakzeptanz
- Übersichtliche und einfache Kostenkontrolle
- Monitoring der Anrufqualität
- Verbesserte Produktivität



MEDIALINE SIP-TRUNK

Kristallklare Kommunikation: Unser flexibler SIP-Trunk für Ihre Bedürfnisse!

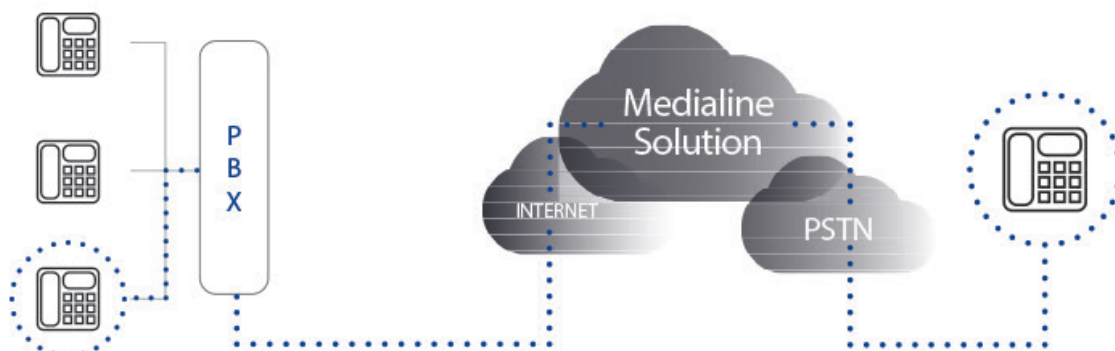
Der Medialine SIP-Trunk ermöglicht Echtzeit-Kommunikation über das IP-Netzwerk. Über einen zentralen Medialine SIP-Trunk werden zahlreiche Rufnummern und Sprachkanäle bereitgestellt, egal ob national oder international.

Der individuell skalierbare Medialine SIP-Trunk ermöglicht die Bereitstellung nationaler und internationaler Service-Rufnummern, Buchung & Zusammenführung von internationalen Rufnummern, sowie die Übernahme eigener Rufnummern. Die Anzahl der benötigten Sprachkanäle kann jederzeit angepasst werden.

Dank herstellerunabhängiger Beratung nutzen Sie genau den Medialine SIP-Trunk, der auf Ihre Bedürfnisse angepasst ist. Die Bereitstellung der redundanten Multi-Carrier SIP-Trunks erfolgt aus den Medialine Hochsicherheitsrechenzentren oder wird bei Ihnen vor Ort installiert.

Ihre Vorteile

- Globale Verfügbarkeit: Nationale und internationale Rufnummern in über 100 Ländern
- Zentraler Ansprechpartner: Vereinfachte Verwaltung und stressfreie Abwicklung weltweiter Rufnummern
- Kostenfreie interne Gespräche: Vorteil innerhalb des Unternehmensnetzwerks
- Flexible Rufnummernnutzung: Integration in bestehende Infrastruktur, Portierung bestehender und Anforderung neuer Rufnummern
- Echtzeit-Kommunikation über IP-Netzwerk mit HD-Sprachqualität und skalierbaren parallelen Gesprächen
- Kostenvorteile und Flexibilität: Kombination von Sprach- und Datennetzen, anpassbare Sprachkanäle
- Erweiterte Dienste: Weltweite Service- und Mehrwertdienstnummern, einfache Buchung und Zusammenführung internationaler Rufnummern



VIDEOKONFERENZ- UND HYBRIDE PRÄSENTATIONSRÄUME

Video Konferenzräume & -systeme

Egal ob kleine und größere Meetings, Konferenzen oder Tagungen: wir bieten Ihnen komplette Konferenzraumlösungen, ausgestattet mit passendem Licht, modernster Medientechnik und exklusivsten Möbeln. Selbstverständlich anpassbar an Raumgröße und Budget, aber immer inklusive Service- und Wartung.

Wir verstehen uns als Partner für:

- Videokonferenz- u. Meetingräume
- Hybride Seminarräume
- Huddle Rooms
- Hybride Präsentations- bzw. Eventräume



Alles aus einer Hand

Beratung und Konzeption

Wir besprechen im Detail Ihre Anforderungen sowie Wünsche und erörtern Machbarkeiten

Raumakustik

Ihr Meeting- oder Konferenzraum optimiert für ein besseres Klangerlebnis während einer Veranstaltung.

Videokonferenztechnik

Videotechnik für die perfekte Bildübertragung – in kleinen und großen Räumen.

Installation und Inbetriebnahme

Wir übergeben Ihnen Ihren Meetingraum nicht nur ausgestattet, wir schulen Sie auch in Technik und Software.

Zusätzlich stellen wir Ihnen auch Konferenzräume für Ad-Hoc Meetings und kleine Besprechungen (Meeting Points, Huddle Think Tanks) zur Verfügung.