



*Communication Solutions*



## **ProCall Enterprise**

**Efficiënte communicatie in uw organisatie**  
Business-class Unified Communications software



// Unified Communications & classic CTI

## Efficiënte communicatie in uw organisatie



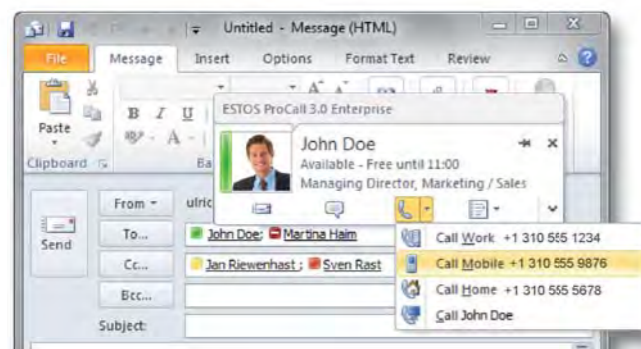
ProCall Enterprise

Unified Communications en CTI oplossingen optimaliseren uw intensieve communicatie bedrijfsprocessen.

Als pionier van Computer Telephony Integratie (CTI) heeft ESTOS haar wortels liggen in technologieën die de kloof overbruggen tussen computers en de telefonie. De opgedane kennis biedt vandaag de dag het fundament van Unified Communications-oplossingen. Sinds 1997, heeft ESTOS producten op de markt gebracht die intensieve bedrijfscommunicatie enorm verbeteren. De ProCall Enterprise client/server-oplossing is hiervan de meest innovatieve en uitgebreide erkende bestseller van het productportfolio.

### Unified Communications

Unified Communications is een direct resultaat van de convergentie tussen de werelden van telecommunicatie en IT. Beide werelden zijn zodanig naar elkaar toegegroeid dat de samenvoeging gewoonweg niet uit kon blijven. In het verleden werden er verschillende communicatie devices ontwikkeld en deze werden apart van elkaar verkocht en gebruikt. Bovendien waren de verschillende devices ook nog eens gebaseerd op verschillende netwerken (bijvoorbeeld E-mail en telefonie). In het recente verleden zijn er, door verschuivingen van de communicatie technologie richting het VoIP platform, opeens kansen ontstaan om de brug te slaan tussen verschillende vormen van communicatie met als resultaat; Unified Communications. Unified Communications is dus een nieuwe en zeer verfrissende vorm van communicatie die de reeds bekende technologieën uit de IT en telecommunicatie wereld integreert en hierdoor is een totaal nieuw communite concept ontstaan.



Microsoft Office integratie

### Succesvolle communicatie

Het doel van UC is het samenvoegen van communicatieprocessen, hierdoor kunnen werknemers sneller en efficiënter werken en hierdoor tegelijkertijd de klanttevredenheid enorm vergroten. Aan de ene kant wordt dit bereikt door het beschikbaarheid stellen van de UC-oplossingen voor alle medewerkers en anderzijds door de integratie van verschillende netwerken, systemen, media en bedrijfsprocessen zoals bijvoorbeeld: E-mail, computer telefonie integratie (CTI), presence (inzicht in de status van medewerkers), eenvoudige gebruiksvriendelijke bediening en instant messaging, dit alles op de PC-werkplek. Het centrale beheer van de oplossing van UC speelt ook een rol.

Al deze bovenstaande voordelen zijn de toegevoegde waarde van UC:

U heeft meer "business value" door het optimaliseren van communicatie intensieve businessprocessen.

Om ervoor te zorgen dat de bovenstaande belofte wordt ingelost, biedt ESTOS het client/server-platform "ProCall Enterprise, een professionele Unified Communications-oplossing voor kleine en middelgrote bedrijven die gemakkelijk gekoppeld kan worden aan uw ICT-infrastructuur.

ProCall Enterprise biedt CTI, aanwezigheid- en status beheer en instant messaging, overige excellente functies verbeteren de samenwerking (Collaboration) binnen het bedrijf maar tegenwoordig ook buiten de eigen organisatie grenzen (Federation). Het is de perfecte combinatie om uw bestaande ICT-infrastructuur te optimaliseren, ESTOS biedt de integratie met o.a. Microsoft Office, groupware systemen zoals Microsoft Exchange met Outlook, Lotus Notes CRM-, ERP- en verticale markt-toepassingen. Hierdoor wordt de benodigde relatie informatie zeer snel beschikbaar en de toepassing is ook te realiseren in Windows Terminal Server, Citrix en diverse andere gevirtualiseerde omgevingen.



### Unified Communications in het bedrijfsleven

De conclusie van het eerder uitgevoerde Berlecon, toonaangevend Duits onderzoeksbureau report (2008) was dat „Unified Communication“ een uitstekende oplossing is voor kleine en middelgrote bedrijven. Uiterst belangrijk is dat de keuze van deze technische oplossing ontwikkeld is door de juiste leverancier hetgeen van cruciaal belang is om een succesvolle implementatie van een Unified Communications-oplossing te realiseren. Het laatste onderzoek van Berlecon (2010) „UC meets Business“ geeft aan dat in de toekomst de focus gelegd zal worden op extern netwerken (Federation) en integratie van de bedrijfsprocessen met de telefonie infrastructuur. Dit alles met maar één doel; het optimaliseren van de communicatie met de klant of andere relatie van zowel werknemers op een kantoorwerkplek als mobiele medewerkers.

Het is dus van belang dat u naast de bescherming van uw investering, een duurzame oplossing kiest met een architectuur die snel en gemakkelijk kan worden geïntegreerd in de reeds bestaande ICT-infrastructuur. Om dit mogelijk te maken, heeft ESTOS een oplossing gerealiseerd ter ondersteuning van de standaard protocollen (bijvoorbeeld SIP/SIMPLE of XMPP), deze oplossing maakt samenwerkingen buiten de eigen organisatie uitstekend mogelijk.

### Wat is CTI?

Computer Telephony Integration (CTI) koppelt telefonie met informatietechnologie. Met CTI kunt u vanuit diverse computerprogramma's telefoniefuncties gebruiken zoals de mogelijkheid om vanuit uw CRM/ERP applicatie direct gesprekken op te zetten, daarna door te verbinden, conference calls op te zetten met de beschikbaarheid van relevante klantgegevens. Typische CTI-programma's informeren over de status van alle overige werknemers binnen de organisatie ongeacht of ze gebruik maken van vaste telefoontoestellen of mobiele DECT apparaten. De integratie met de IT infrastructuur gebeurt op verschillende niveaus: bijvoorbeeld specifieke data integratie, integratie op applicatieniveau en integratie in de gebruikersinterface.

Met CTI wordt een samensmelting gerealiseerd tussen de twee architecturen, hoewel hybride versies wel mogelijk zijn.

### 1st-party – de individuele werkplek

CTI oplossingen kunnen worden gebruikt door al uw medewerkers en ze kunnen worden geïmplementeerd in netwerk-gebaseerde organisaties voor integratie van meerdere partijen of gespecialiseerde teams, Op de meeste vaste werkplekken hebben de telefoon en de computer rechtstreeks met elkaar verbonden, echter is het ook mogelijk om deze in te regelen via het LAN.

### 3rd-party – teams, partner, contactpersonen

Voor netwerkoplossingen, beheert en controleert een CTI-server centraal de telefoonfunctionaliteiten en regelt toewijzing van deze functionaliteiten richting de gebruikers en biedt tevens intelligente diensten gecombineerd met administratieve toepassingen. Deze functionaliteiten vormen de basis om samen te werken als een team, wat uiteindelijk meer voordeel biedt ten opzichte van één werkstation oplossingen. ProCall Enterprise biedt een uiterst krachtige en schaalbare 3rd-party CTI implementatie voor alle VoIP, hybride en klassieke TDM telefoon systemen die ondersteund dienen te worden met CSTA of TAPI.

### Wat is verbeterde samenwerking?

Vandaag de dag zijn de hulpmiddelen voor de communicatie o.a. telefoons, E-mails en het groeiende gebruik van instant messaging, fundamentele onderdelen die samenwerking mogelijk maken in het huidige bedrijfsleven. Nieuwe mediatoepassingen (bijvoorbeeld bureaublad delen) zijn welkomme uitbreidingen op dit gebied. Echter al die uitbreidingen bieden ook nieuwe uitdagingen gebruikers en beheerders moet niet worden overspoeld met te veel noviteiten die wellicht de werkdruk kunnen verhogen i.p.v. te vereenvoudigen. Met ESTOS ProCall Enterprise is het gelukt om deze uitdagingen in een juiste balans krijgen met de commerciële belangen, waarbij de POI (Protection of Investment) en ROI (Return of Investment) niet uit het oog is verloren.



ProCall Enterprise

## Betere samenwerking tussen bedrijven.

Federation is dé belangrijke technologie van de toekomst, het verbetert de samenwerking tussen organisaties.

Het idee van sociale netwerken met behulp van webgebaseerde technologieën heeft zeer veel bedrijven bereikt. De nieuwe, belangrijke technologie, Federation, maakt een enorme verbeterde samenwerking mogelijk. Met Federation, kunnen organisaties onderling aanwezigheidsinformatie inzichtelijk krijgen en onderling chatberichten versturen en dat in een open doch veilige omgeving (eenvoudige SIP/SIMPLE & XMPP). In Europa, loopt ESTOS voorop met betrekking tot deze ontwikkeling en kan oplossingen leveren voor verschillende federation-scenario's.

### Wat is presence management?

In de klassieke telefoniewereld was de focus niet gericht op de gebruiker van het telefonesysteem maar was de aandacht gericht op de beschikbaarheid van lijnen. Zijn de (ISDN) lijnen in gesprek of zijn deze voldoende beschikbaar? ProCall Enterprise, die opereert op het SIP platform legt de nadruk op de personen in de organisatie. We spreken hier over een persoons-gerichte architectuur waarbij de lijnen nog wel "bezet of in gesprek" kunnen zijn, maar waarbij de status van de aangebelde persoon veel duidelijker en inzichtelijker is geworden. Is deze persoon in gesprek, of in vergadering tot 12.00 uur? Als naast de nieuwe benadering ook nog eens gebruik wordt gemaakt van de nieuwe media in het telecommunicatie concept kunt u zich de volgende vragen stellen; Is de persoon die ik wil spreken wel beschikbaar, via welk medium kan ik hem/haar bereiken?

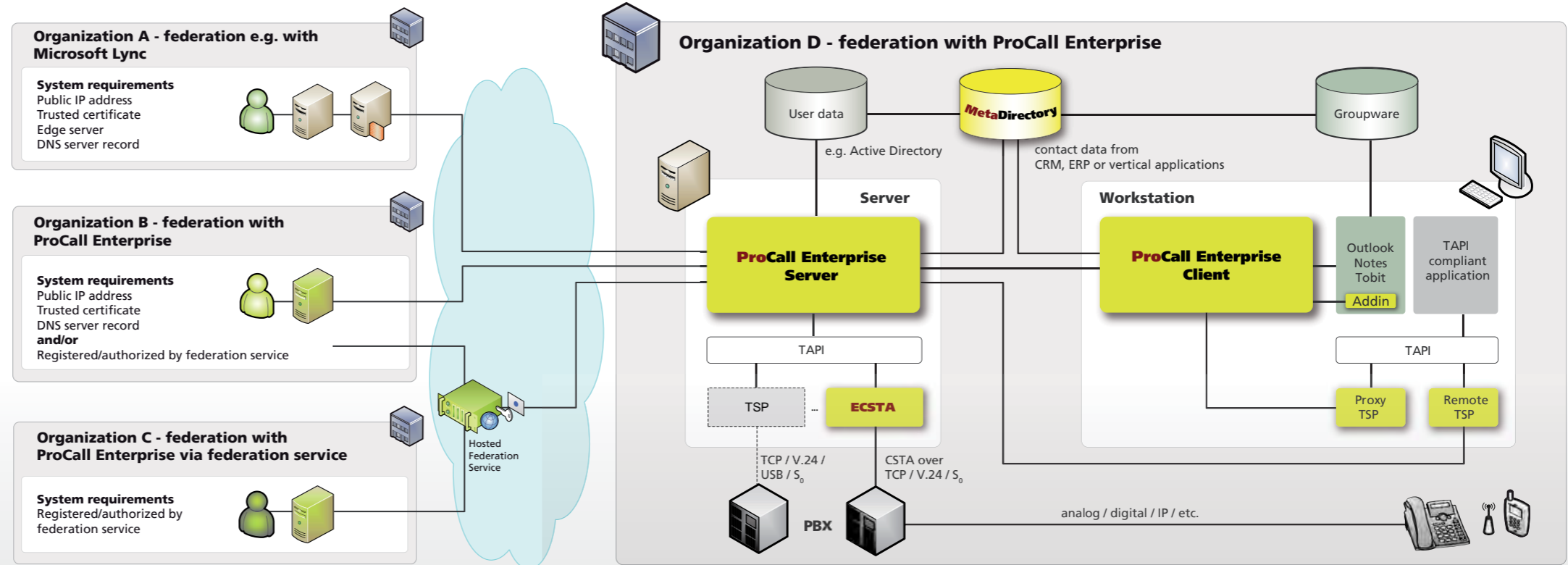
De oplossing wordt geboden door het ESTOS ProCall Enterprise integratie management systeem. Dit systeem maakt de persoonlijke status van elke medewerker inzichtelijk, ook wel bekend als de "presence status". De status kan worden aangegeven in vooraf gedefinieerde regels die gebaseerd zijn op verschillende toepassingen bijvoorbeeld "de in-gesprekstatus", geregistreerde agenda afspraken of andere mogelijkheden die uit de gebruikte applicaties beschikbaar zijn. De "presence informatie" voorziet eenieder dynamische informatie over de status en beschikbaarheid van de persoon met wie men wenst te communiceren.

### Wat is instant messaging?

In de hedendaagse kantooromgevingen zijn er hoofdzakelijk twee vormen van communicatie; telefoneren (real-time informatie uitwisseling) en E-mail ( minder urgente informatie uitwisseling). Door E-mail is bijvoorbeeld informatie over de fax veel minder geworden. Omdat de huidige netwerken continu geoptimaliseerd worden ontstaan er opnieuw andere mogelijkheden voor communicatie zoals "IM" oftewel instant messaging. Op deze wijze communiceren personen onderling via korte

tekstberichten ook wel bekend als "chatten". Berichten worden "real-time" gepushed naar de gesprekspartner gebruikmakend van een hiervoor speciaal beschikbare "client applicatie".

De "clients" zijn met elkaar verbonden via de UCServer of een andere dienst. Het gebruik is net zo eenvoudig als E-mail met het voordeel dat er directe response te verwachten is op verzonden berichten en is dus uitermate geschikt voor korte informatie uitwisseling. Zowel het "presence management" als "instant messaging"(IM) zijn een uitstekende aanvulling op de huidige telefonie en E-mail toepassingen. U kiest op het juiste moment de juiste vorm van communicatie



Overview typical solution with federation



### Wat is Federation?

Federation is een specifiek beveiligd netwerk voor gebruikers van telefonie en IT systemen die gebruik maken van deze infrastructuur om te communiceren tussen verschillende organisaties en bedrijven. Binnen deze structuur bepaalt elke organisatie welke informatie zij wil "vrijgeven" en welke functionaliteiten en systemen zij beschikbaar stelt voor de uitwisseling van informatie. Men kan hierbij denken aan "presence management" inzicht van partners en/of klanten die werkzaam zijn bij bedrijven buiten de grenzen van uw eigen organisatie. Ook biedt u deze relaties inzicht in uw eigen "presence management" zodat ook zij kunnen zien wat de status is van de voor hun belangrijke medewerkers waar regelmatig mee gecommuniceerd wordt. In dien iemand van de Federation deelnemers on-line komt is dit

inzichtelijk voor de deelnemers met wie hij in het "Federation netwerk" verbonden is. Vanaf dat moment kan men gebruik maken van bijvoorbeeld IM ( instant messaging/chat) en ook direct antwoord verwachten. Tevens is (indien men dit toelaat) de persoonlijke status van de "Federation" deelnemers inzichtelijk. Dit is een voordeel van grote waarde omdat men niet hoeft te "gokken" of iemand wel of niet aanwezig is of wanneer men iemand dringend nodig heeft om antwoorden aan te geven of vragen aan te stellen. Dus: geen tijdverlies, snel handelen naar situaties geen tijdrovende contactacties. Federation lijkt gelijk aan een social-media netwerk echter bestemd voor zakelijke doeleinden en ESTOS "Federation" is de geschikte oplossing voor het beschikbaar krijgen van Web 2.0 applicaties in een zakelijke omgeving.



ProCall Enterprise

## Ondersteuning voor flexibiliteit van gebruikers. Optimaliseren werkprocedures.

Vereenvoudigt vaste terugkerende taken en verlaagd de kans op fouten

De functie van de ProCall Client is het optimaliseren van intensieve communicatie werkprocessen, bijvoorbeeld inkoopafhandelingen, klantencontact en serviceverlening of verkoopactiviteiten. Technisch gezien is het een verweving van Unified Communications en CTI functionaliteiten met Groupware, CRM, ERP of andere gespecialiseerde applicaties, waarmee de gebruiker zeer flexibel en effectief zijn/haar werkzaamheden kan verrichten.

### Wat is ProCall Enterprise?

ProCall Enterprise is een Unified Communications waarin CTI, presence en instant messaging is opgenomen. De toepassing is ontworpen voor bedrijven die hun business processen willen verbeteren door de communicatie oplossingen effectief te combineren met hun intensief in gebruik zijnde CRM/ERP applicaties. De modulaire client-server oplossing voor Microsoft Windows en Office omgevingen bieden een perfecte integratie met de bestaande infrastructuur en biedt compatibiliteit met bestaande en toekomstige infrastructures waardoor investeringen voor de toekomst beschermd blijven.

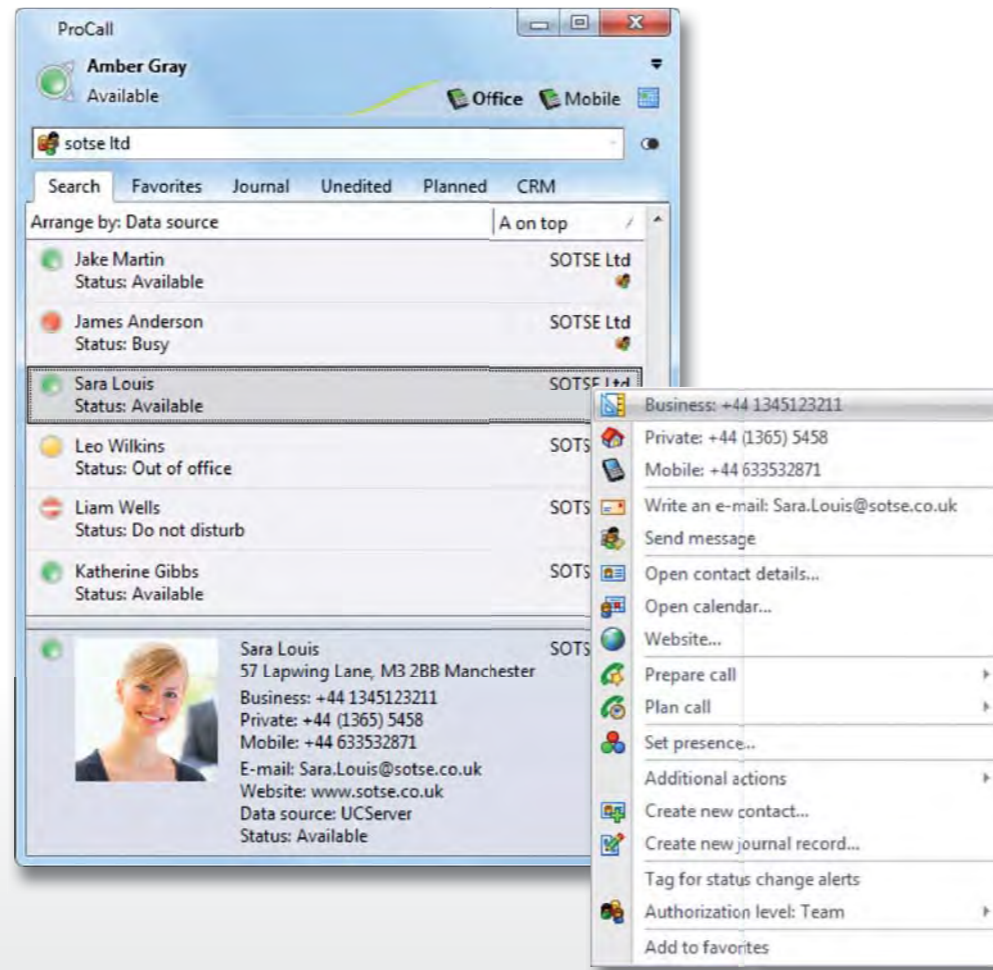
### Wat maakt ProCall Enterprise zo bijzonder?

Door het continu blijven innoveren en ontwikkelen is ProCall Enterprise een leidende technologische oplossing geworden. Door deze research & development activiteiten zet het de standaard voor overige fabrikanten. ProCall Enterprise is gecertificeerd door vele telecom en IT technologie partners die allen, zonder uitzondering, een betrouwbaar, uitgebreid en uitstekend functionerende oplossing verbinden aan hun eigen producten en diensten.

### Hoe werkt ProCall Enterprise?

De ProCall Enterprise server is een tool voor gebruikers, beheerders en toegangsmanagement en biedt autorisatie gebaseerde beveiliging. Alle data met betrekking tot centrale log files, rapportages en geïntegreerde databases zijn hier opgeslagen en tevens worden alle koppelingen vanuit de telefonie omgeving en de CRM database centraal aangestuurd. Diverse integratie mogelijkheden worden geboden d.m.v. de bijgeleverde SDK (Software Development Kit). Er zijn speciale drivers beschikbaar (remote TAPI service provider) om de communicatie te faciliteren met andere clients en servers. Door gebruik te maken van een transparante implementatie met Microsoft TAPI wordt onbeperkte compatibiliteit gegarandeerd met alle TAPI compatibel applicaties en Groupware solutions

ESTOS biedt ProCall Enterprise Clients een software versie aan die geoptimaliseerd zijn voor het gebruik in combinatie met Microsoft Outlook/Exchange en o.a. Lotus Notes. Tezamen met de functionaliteit "click to dial" bieden beide soort clients contact, rapportage en taakmanagement. De oplossing biedt ook groeps functionaliteiten die flexibel geïntreerd kunnen worden in bijna elk scenario en soort functionaliteit met Outlook agenda's en korte sms berichten.



### Supersnelle toegang tot klantinformatie

Het "hoofdvenster" van de ProCall Client werkt overzichtelijk "hoofdvenster" van de ProCall Client werkt overzichtelijk en eenvoudig. De zoekfunctie is gebaseerd op de klantcontactgegevens en filteren deze op een hoogwaardige wijze. De zoekresultaten of gevonden contacten kunnen worden gebruikt voor de workflows uit het gebruikte bedrijfsproces binnen de in gebruik zijnde CRM/ERP applicaties. Wanneer een gesprek binnenkomt verschijnt een "pop-up" scherm waarin de

klantcontactgegevens zichtbaar zijn, dit in de huisstijl zoals door de organisatie gewenst is. Men kan op dat moment de beller persoonlijk aanspreken. Onbekende telefoonnummers die in de "pop-up" verschijnen kunnen eenvoudig worden bijgeschreven in een bestaand of nieuw contact.

### Altijd professioneel werken

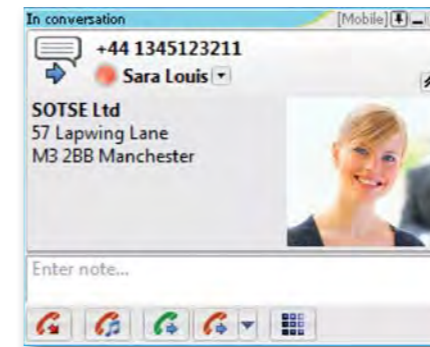
Het is niet nodig om het gesprek aan te nemen voordat de "pop-up" verschijnt, echter u weet wel direct op dat moment met welk bedrijf u een gesprek aangaat. De gebruiker bepaalt zelf welk venster zich zal openen, hierbij kan men bijvoorbeeld de keuze maken of zich er een discrete bubble opent of dat er een Microsoft Outlook of CRM contact gegenereerd wordt. Informatie van een gemiste oproep kan worden verzonden naar elk E-mail adres en vanuit dit bericht kan eenvoudig het gemiste nummer opgeroepen worden met een simpele muisklik. De benodigde informatie van de opgeroepen relatie verschijnt dan ook weer in het scherm.

### Memo's en project opdrachten

Algemene informatie en memo's over specifieke gesprekken kunnen eenvoudig worden opgeslagen en zijn te allen tijde toegankelijk. Deze functionaliteit omvat ook de opdracht voor toegang tot projecten of specifieke klantcategorieën en werkt ook als interface voor de toegang tot gecentraliseerde evaluatie rapporten van deze opgeslagen data.

### Naadloze integratie met business applicaties

Bij uitgaande gesprekken is er de integratie met Microsoft Windows hetgeen betekent dat gebruikers direct gesprekken kunnen opzetten en de klantgegevens kunnen ontvangen vanuit vrijwel elke gebruikte applicatie. De zogenaamde Office integratie vormt een naadloze koppeling met Microsoft Office applicaties, Lotus Notes en vele andere gevestigde CRM/ERP applicaties.



Main- and conversation window

## Met een persoonlijk tintje



ProCall Enterprise

Alle belangrijke informatie overzichtelijk beschikbaar.

De "actieve contacten" functionaliteit in de ProCall Enterprise richt de focus op het individu. Met deze functionaliteit kan de gebruiker zeer snel de beschikking hebben over contact informatie en de "real-time" telefoniestatus van de benodigde contactpersoon en deze tot een actie activeren door het "verzenden" van een opdracht. Dit zogenaamde "presence mechanisme" behelst ook het integreren met de Microsoft Outlook agenda. Zo weet u zeker op welk moment en via welk medium uw contacten beschikbaar zijn.

### Wat zijn actieve contacten?

Actieve Contacten zijn uw contacten waar u intensief en vaak mee communiceert. De ProCall server koppelt het bekende contact met de beschikbare informatie en gegevens van diverse activiteiten zoals telefonische contacten, agenda en persoonlijke presence management diensten die aanvullende informatie verstrekken over de beschikbaarheid van de desbetreffende contactpersoon. Er is tevens de mogelijkheid om contacten te integreren die nog niet via een andere CTI koppeling geïntegreerd waren, dit is een voordeel t.o.v. klassieke CTI applicaties.

### Waar zullen we afspreken?

Met uw groepsoverzicht kunt u de beschikbaarheid in een oogopslag zien van al uw groepscontacten. U ziet wie een gesprek kan beantwoorden, wie in gesprek is, wie bezet is en wie niet gestoord wenst te worden. U kunt ook zien wie afwezig is en wanneer deze weer wordt terug verwacht, en waarom ze afwezig zijn. De integratie met de Outlook agenda biedt een toepassingsgebied buiten de telefonie structuur om en maakt het mogelijk om bijvoorbeeld groepsvergaderingen te plannen via uw persoonlijke ProCall monitor.

### Persoonlijke schermindeling

ProCall Enterprise kan op elke plek van uw beeldscherm geplaatst worden, op een vaste positie boven, onder of aan een van de zijanten en uiteraard met een "auto-hide" toepassing zoals de Windows applicatiebalk. Elke gebruiker kan zijn/haar groepen indelen naar eigen wens evenals de functieknoppen. Locaties, organisatie structuren, virtuele projectteams en vriendengroepen kunnen worden gegroepeerd naar eigen inzicht. Een enkel contact kan in meerdere groepen geplaatst worden.

### Bericht ontvangen

Individuele gebruikers kunnen korten berichten uitwisselen door gebruik te maken van het instant messaging systeem. Voor externe relaties is een geïntegreerd messaging systeem beschikbaar. Beide soort berichten kunnen worden opgeslagen door gebruik te maken van de journaal functionaliteit. U kunt naar hele groepen in het geheel en tegelijkertijd een bericht sturen. Dit betekent tijdsbesparing en dus verhoging van effectiviteit.

The screenshot shows a contact list with columns for Distributor, Technic & Support, Marketing, Accounting, Lines, Customers, ProCall user, Project Trade Fair, and Project Field Trail. Each contact has a status indicator (green for available, red for busy, orange for out of office, and red with a slash for do not disturb). A context menu is open over the contact list, showing options like Group, View, Message to "ProCall user"..., Add contact..., and Add key... The View menu is expanded, showing options like no sorting, Sort by display names, Sort by presence, Sort by phone number, and Title bar.

Legend for status indicators:

- available with notice**: Green circle with a white dot
- available external contact**: Green circle with a white dot and a slash
- busy in conversation**: Red circle with a white dot
- busy appointment, ext. contact**: Red circle with a white dot and a slash
- out of office appointment, ext. contact**: Orange circle with a white dot
- do not disturb external contact**: Red circle with a white dot and a slash

Monitor with groups

### Op vakantie ..... en nu?

Gebruikers kunnen via persoonlijke instellingen de voorbereidingen treffen om binnenkomende gesprekken te routeren uitgaande van de te verwachten presence-status in de komende periodes. Er is een keuze om de gesprekken door te sturen naar een mailbox of mobiel device. Men kan ook kiezen om het gesprek te routeren naar een collega waarbij het gesprek gemonitord wordt met dien verstande dat de persoon waar het gesprek naar toe verwezen wordt de benodigde autorisatie heeft om uw gesprekken te beantwoorden.

### Overzichtelijk beeld

Uw actieve contacten en multifunctionele buttons kunnen op een overzichtelijke wijze gecombineerd worden in diverse groepen en dan ook nog op twee verschillende levels. Dit overzicht kan overal op de desktop gepositioneerd worden. In de originele staat kunnen de Active Directory en op de server opgeslagen contacten geïmporteerd worden naar actieve contacten. Er is een grote groep standaard contacten inclusief alle ProCall gebruikers, dus men kan refereren naar alle actieve contacten indien u hier beschikking over wenst.

### Actieve contacten i.c.m. CTI

Gebruikers die beschikken over de CTI koppeling kunnen voordelen halen uit een zogenaamde multifunctionele button. CTI functionaliteiten kunnen geactiveerd worden gebaseerd op de status van contacten waarmee men op dat moment wil communiceren. Men ziet de status van beschikbaarheid aan of afwezig, uitgelogd of niet storen. U kunt eenvoudig de gesprekken aannemen, gesprekken opzetten, gesprekken omleiden of specifieke telefoonnummers toewijzen aan geselecteerde buttons. Elk nummer kan ook aan een specifieke handeling gekoppeld worden. Dit biedt u bijvoorbeeld de mogelijkheid een nummer vast te koppelen aan een deuropener.

### Journaal en taken, u kunt niets meer vergeten !

Gemiste gesprekken en niet bereikte contactpersonen kunnen worden opgeslagen en gemanaged worden vanuit een configureerbare rapportage of taakveld. Persoonlijke verslagen bieden informatie over gesprekken met uw contacten en indien gewenst is deze informatie ook beschikbaar voor uw totale organisatie. Microsoft Outlook gebruikers kunnen hun voordeel halen uit de integratie van deze functies in de applicatie. Terugbelacties, nieuw op te zetten gesprekken en notities van gevoerde gesprekken kunnen snel en eenvoudig verwerkt worden.



ProCall Enterprise

## Werken met zwitserse precisie Op een solide en stabiel platform

Eenvoudige integratie, configuratie en  
beheer minimaliseert uw kosten

De geboden diensten in de gecentraliseerde server vormen het hart van de ProCall Enterprise. Deze diensten zijn verdeeld in gebruikers management, en, indien gewenst Active Directory, telefonie integratie, interface functies, databases en status monitoring en een centraal gespreksregistratie overzicht. Deze diensten zijn gekenmerkt om direct en ongecompliceerd geconfigureerd te worden.

### Centrale server diensten

De ProCall Enterprise server biedt verschillende centrale server diensten, zoals configureren en administreren voor clients en applicaties op een uitgebreid en schaalbaar platform. Het systeem biedt mechanismes voor een fallback en reconnect scenario zelfs indien het telefonie systeem is uitgevallen. Overigens biedt deze functie ook de herstart van een client nadat deze niet beschikbaar was in het geval van onderhoud. Het totale functioneren vereist geen Windows domein.

### Gebruikers en toestellen

Om de server te kunnen koppelen in het netwerk en te koppelen aan de telefonie infrastructuur, worden de toestellen en lijnen beschikbaar gemaakt als resources voor computer telefonie. Het user management omvat het toewijzen van lijnen, aan gebruikers, net als de computers en de diverse autorisatie van rechten, afhankelijk van functie en uit te voeren taken. Deze methodiek maakt het mogelijk om bijvoorbeeld specifieke functionaliteiten toe te kennen zoals chef/secretaresse schakelingen. Het gebruikersmanagement kan ook worden aangestuurd vanuit de Active Directory, dit bespaart tijd en geld. Ook andere gebruikers management systemen kunnen worden geïntegreerd.

### Interface functionaliteiten

De server activeert diverse interfaces om te communiceren met diverse applicaties. Gebruikers kunnen hun berichtenservice activeren of hardware integreren voor het opslaan van gesprekken. De interfaces zijn vrij te configureren. Verder is er een software development kit (SDK) toegevoegd met een beschrijving over de software interfaces en voorbeelden van het integreren van third-party applicaties.

Computer name	Own extens...	Second extensi...	Update ser...	Update service	Client software	Last logon
WS	+498151368...		CTI-Server...	4.0.0.9 x86	4.0.1.904 DE	02.08.2011 10:13:22
LAPTOP			CTI-Server...	4.0.0.9 x86	4.0.1.904 UK	02.08.2011 10:37:19
LAPTOP			CTI-Server...	4.0.0.9 x86	4.0.1.904 DE	02.08.2011 10:02:58
WS	+498151368...		CTI-Server...	4.0.0.9 x86	4.0.1.904 DE	01.08.2011 15:34:36
WS-WIN7			CTI-Server...	4.0.0.9 x86	4.0.1.904 DE	01.08.2011 15:16:42
WS-NOTEBOOK			CTI-Server...	4.0.0.9 x86	4.0.1.904 DE	02.08.2011 10:00:31
WS-WIN7			CTI-Server...	4.0.0.9 x86	4.0.1.904 DE	02.08.2011 10:39:19
WS-WIN7			CTI-Server...	4.0.0.9 x86	4.0.1.904 DE	02.08.2011 10:33:29
WS-WIN7			CTI-Server...	4.0.0.9 x86	4.0.1.904 DE	29.07.2011 18:51:49
LAPTOP			CTI-Server...	4.0.0.9 x86	4.0.1.904 DE	01.08.2011 09:58:45
LAPTOP	+498151368...		CTI-Server...	4.0.0.9 x86	4.0.1.904 DE	01.08.2011 12:38:37
WS			CTI-Server...	4.0.0.9 x86	4.0.0.883 DE	01.08.2011 18:11:35
WS			CTI-Server...	4.0.0.9 x86	4.0.1.904 DE	02.08.2011 10:11:24
WS-WIN7			CTI-Server...	4.0.0.9 x86	4.0.1.904 DE	02.08.2011 10:16:12
WS-WIN7			CTI-Server...	4.0.0.9 x86	4.0.1.904 DE	02.08.2011 09:57:13
WS-WIN7			CTI-Server...	4.0.0.9 x86	4.0.1.904 DE	02.08.2011 10:32:09
LAPTOP-WIN7			CTI-Server...	4.0.0.9 x86	4.0.1.904 DE	02.08.2011 10:33:33
WS-WIN7	+498151368...		CTI-Server...	4.0.0.9 x86	4.0.1.904 DE	02.08.2011 10:01:00
LAPTOP-WIN7			CTI-Server...	4.0.0.9 x86	4.0.1.904 DE	29.07.2011 08:01:34
WS-WIN7	+498151368...	+498151368561...	CTI-Server...	4.0.0.9 x86	4.0.1.904 DE	02.08.2011 10:16:05
LAPTOP			CTI-Server...	4.0.0.9 x86	4.0.1.904 DE	02.08.2011 10:31:27
WS-WIN7			CTI-Server...	4.0.0.9 x86	4.0.1.904 DE	02.08.2011 10:03:39
WS-WIN7			CTI-Server...	4.0.0.9 x86	4.0.1.904 DE	29.07.2011 09:56:49
WS-WIN7			CTI-Server...	4.0.0.9 x86	4.0.1.904 DE	02.08.2011 10:37:26
WS-WIN7			CTI-Server...	4.0.0.9 x86	4.0.1.904 DE	02.08.2011 10:14:43
WS-XP			CTI-Server...	4.0.0.9 x86	4.0.1.904 UK	02.08.2011 10:37:47
WS-WIN7			CTI-Server...	4.0.0.9 x86	4.0.1.904 DE	29.07.2011 18:06:32
WS-WIN7			CTI-Server...	4.0.0.9 x86	4.0.1.880 DE	02.08.2011 10:42:25
VM-STM-WIN7			failed		unknown	unknown
AVALO			unknown		unknown	unknown
CT-SERVER			unknown		unknown	unknown
DC			unknown		unknown	unknown
WSO			unknown		unknown	unknown

Server line management



### Organisatie brede zoekacties met snel resultaat.

Het opzoeken van collega's en het vinden van klant-informatie in verschillende bedrijfsdatabases kan een tijdrovend proces zijn. Databases bestemd voor specifieke marktsegmenten moeten flink doorgespit worden (browsen) om de gewenste gegevens te verkrijgen. De ProCall Enterprise client lost dit probleem eenvoudig op. ProCall Enterprise bevat een ODBC- en krachtige LDAP-interface om te koppelen met databases die verder gaan dan Outlook/Exchange (uit private en public folders), Lotus Notes en overige applicaties.

### Databases

In veel gevallen is het logisch om CRM databases en telefoonlijsten centraal te koppelen. Om dit te faciliteren, kan de telefonie directory geïntegreerd worden met de server als een data bron. De optionele MetaDirectory kan worden gebruikt om koppelingen te realiseren met bijna elk standaard contact database format. Dit betekent dat Microsoft Exchange, Lotus Notes, Microsoft Dynamics CRM en Navision, Steps Business Solutions, SAP Business en diverse LDAP- of ODBC-compatibele databases, CRM en ERP systemen en ook andere business applicaties centraal gekoppeld kunnen worden. Een adressen bestand geconsolideerd met MetaDirectory kan ook beschikbaar gesteld worden als een Intranet telefoonboek voor gebruikers die geen beschikking hebben over de ProCall Enterprise client.



ProCall Enterprise

## Taken oplossen Zelfs gecompliceerde uitdagingen

Maak gebruik van de technische expertise van ESTOS voor uw project

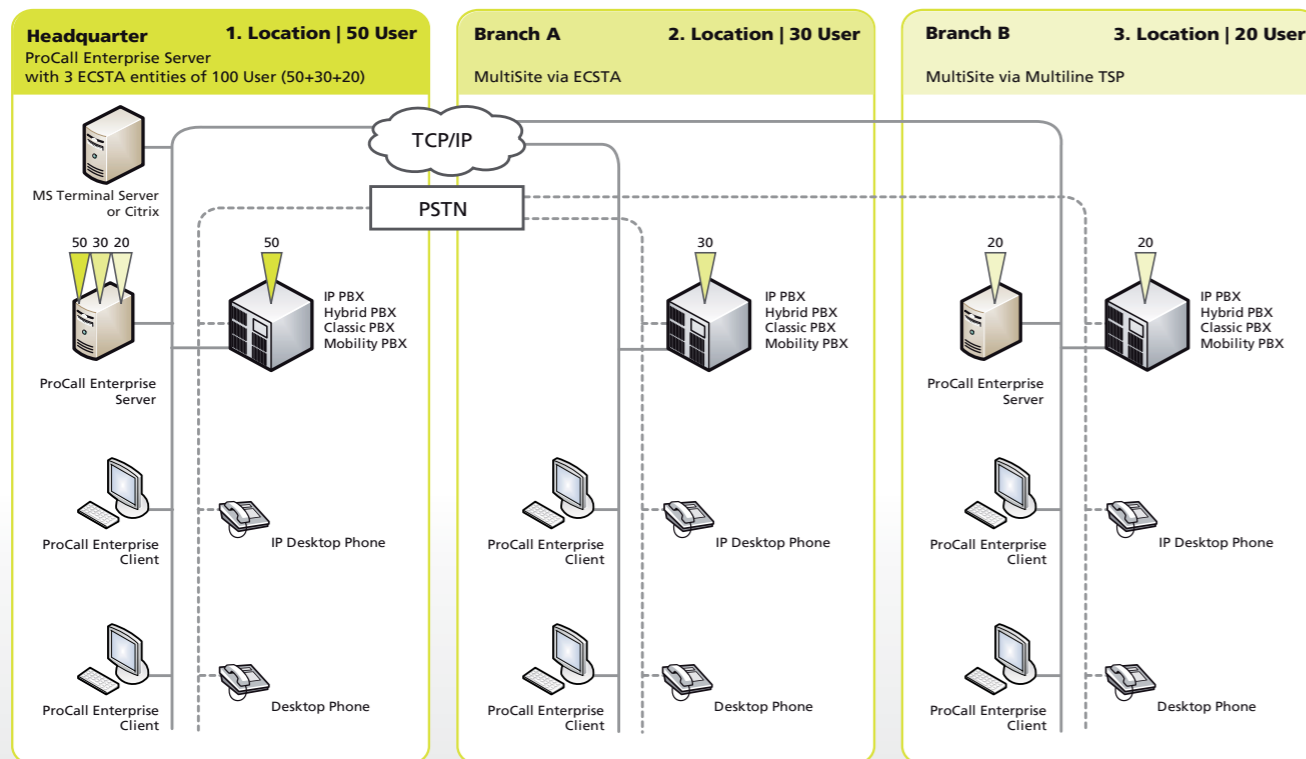
Intelligente drivers voor standaard client koppelingen en netwerk systemen bieden de best mogelijke connectie. Opties voor native device drivers en middleware voor verschillende systemen zijn ook beschikbaar. Dit maakt de implementatie mogelijk van schaalbare MultiSite en MultiVendor omgevingen in Citrix cluster oplossingen met load balancing.

### Intelligente drivers en middleware

Drivers worden gebruikt voor de communicatie tussen de client en de server. Ze bieden de toegang naar de telefonie met twee lijnen gebruikmakend van TAPI. Voor complexere omgevingen met meerdere servers in het netwerk is er een speciale hoogwaardige type driver (Multiline). Vele PBX fabrikanten bieden drivers aan die hun proprietary protocollen omzetten naar de CSTA en TAPI standaarden. Helaas kunnen enkele fabrikanten geen drivers hiervoor leveren of men kan niet voldoen aan de hoge eisen die in de markt gevraagd worden. Een alternatief is dan de door ESTOS ontwikkelde middleware die bekend staat als het product ECSTA. Een productserie die beschikbaar is in een 32 en 64-bit versie en inzetbaar voor verschillende PABX merken. Elke versie is ontwikkelt in nauw overlag en samenwerking met diverse PBX fabrikanten.

### MultiSite en MultiVendor

Deze drivers en/of middleware oplossingen bieden de oplossing voor grootschalige systemen met meer dan 1000 users. Wanneer bedrijven fuseren, is de integratie van de verschillende systemen (MultiVendor) van de diverse locaties (MultiSite) gewenst. Deze implementatie kan eenvoudig worden gerealiseerd met ProCall Enterprise. Hierdoor kan de presence status van iedere medewerker op elke locatie worden getoond. De competentie van ESTOS is van grote waarde bij complexe trajecten waar Windows Terminal Server en Citrix omgevingen voorkomen. ProCall Enterprise is ook inzetbaar bij load balancing clustered Citrix server omgevingen.



Topology MultiSite with WTS/Citrix



### Installatie en initiële configuratie

Eenvoudig te volgen wizards maken het mogelijk om de ProCall Enterprise software te installeren en configureren. Voor grotere installaties kunnen de administrators de client software automatisch distribueren door gebruik te maken van het MSI mechanisme.

### Gratis test licentie

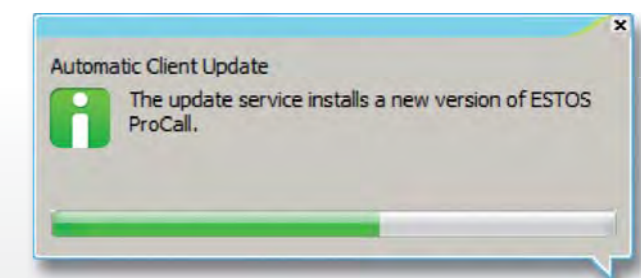
ProCall Enterprise kan worden gedownload op basis van een 45 dagen test licentie met alle beschikbare functionaliteiten. Dit alles kosteloos en zonder registratie. Dit geldt voor alle ESTOS producten. Door het bieden van deze service/dienst kunt u de software testen in uw omgeving om te constateren of dit de juiste oplossing is voor uw onderneming. U kunt tijdens de testperiode of er na beslissen of u tot aankoop over wenst te gaan. Licentie codes voor onbeperkte tijd kunnen verkregen worden via onze distributie partners, gekwalificeerde system integrators en gespecialiseerde dealers.

Computer name	Own extension	Second extensi...	Update server	Update service	Client software	Last logon
WS	+498151368561...		CTI-Server.esto...	4.0.0.9 x86	4.0.1.904 DE	02.08.2011 12:1...
LAPTOP			CTI-Server.esto...	4.0.0.9 x86	4.0.1.904 UK	02.08.2011 11:3...
LAPTOP			CTI-Server.esto...	4.0.0.9 x86	4.0.1.904 DE	02.08.2011 12:0...
WS	+498151368561...		CTI-Server.esto...	4.0.0.9 x86	4.0.1.904 DE	02.08.2011 12:0...
WS-WIN7			CTI-Server.esto...	4.0.0.9 x86	4.0.1.904 UK	02.08.2011 12:2...
WS-NOTEBOOK			CTI-Server.esto...	4.0.0.9 x86	4.0.1.904 DE	02.08.2011 11:0...
WS-WIN7			CTI-Server.esto...	4.0.0.9 x86	4.0.1.904 DE	02.08.2011 11:3...
WS-WIN7			CTI-Server.esto...	4.0.0.9 x86	4.0.1.904 DE	02.08.2011 11:3...
WS-WIN7			CTI-Server.esto...	4.0.0.9 x86	4.0.1.904 DE	29.07.2011 18:5...
LAPTOP			CTI-Server.esto...	4.0.0.9 x86	4.0.1.904 DE	01.08.2011 09:5...
LAPTOP			CTI-Server.esto...	4.0.0.9 x86	4.0.1.904 DE	01.08.2011 12:3...

Server remote installation

### Automatische Client-Update

ProCall Enterprise wordt continu verder ontwikkelt en updates verschijnen met een vaste regelmaat. De ESTOS gebruikers ontvangen dan ook bug fixes en verbeteringen binnen een Major release zonder kosten. Het is verder ook mogelijk om gebruik te maken van een automatische client update, deze wordt centraal aangestuurd en gemonitord vanuit een centrale server.



Client update Info



ProCall Enterprise

## Meer Business Value voor uw bedrijf

Gebruik eenvoudig en snel de succesvolle formule van ProCall Enterprise

De waarde van Unified Communications ligt hem in de enorme verhoging van efficiency voor de gebruikers en daardoor stijgt de "Business Value" van de benodigde investering voor een onderneming. Deze "Business Value" wordt nog hoger indien er een gecombineerde toepassing is met CRM/ERP applicaties. Dit resulteert in de volgende ESTOS formule voor succes:  
**UC (Unified Communications) + integratie met de bestaande CRM applicaties = increased Business Value**

### De belofte

Bijna elke IT beslisser wordt geconfronteerd met termen als "Business Value" en in de context van Unified Communications komt ook de term "verbetering van communicatie business processen". Hij moet de investeringen rechtvaardigen in de nieuwe technologie, gebaseerd op duidelijke feiten. De leverancier van UC oplossingen doet beloftes zoals verhoging van de efficiency en process optimalisering. Maar.... kunnen deze beloftes ook waargemaakt worden? Om dit te beantwoorden moet ten eerste het totaalconcept goed uitgelegd worden.

### Wat is Business Value?

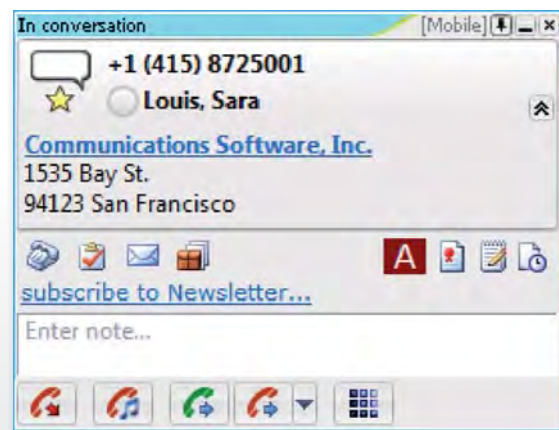
Business Value wordt het beste beschreven als de waarde of voordeel wat geboden wordt als een bedrijf in een specifieke oplossing investeert. Aan de ene kant kan dit bijvoorbeeld directe besparingen opleveren, die direct te herleiden zijn aan winst. ROI (return on investment) is relatief duidelijk peilbaar. Aan de andere kant heeft "Business Value" invloed in het optimaliseren van processen en het verhogen van klanttevredenheid. Tevreden klanten die een goed gevoel hebben bij hun leverancier zijn van onschatbare waarde. Per project is het dus van belang dat er goed gekeken wordt waar de "Business Value" haar waarde levert als we spreken over Unified Communications.

### Individueel, groeps- of bedrijfsniveau

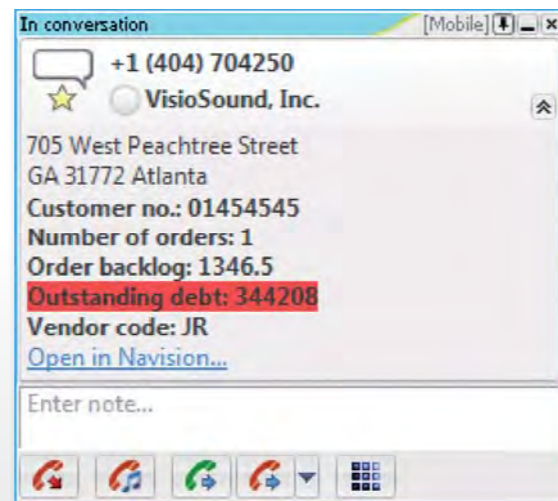
Gebaseerd op een studie van Gartner analyses, biedt UC drie niveaus van Business Value voor een onderneming. Op het individuele niveau verhoogt het de productiviteit en performance. Op groepsniveau biedt het veel efficiënter samenwerken. En op bedrijfsniveau of corporate niveau biedt het o.a. als voordeel dat er een integratie kan plaatsvinden tussen communicatie en alle CRM/ERP applicaties in de totale onderneming. Unified Communications slaat de brug tussen de communicatiemiddelen en CRM/ERP en optimaliseert de bedrijfsprocessen. Hierdoor wordt de klanttevredenheid verhoogd.

### Integratie met uw business processen

Op zichzelf biedt ProCall Enterprise een grote bijdrage aan efficiënter werken. Echter, alle potentiële voordelen worden pas gehaald uit de oplossing indien ProCall wordt geïntegreerd met de aanwezige software applicaties die op hun beurt alle business processen ondersteunen. Door ProCall Enterprise in te zetten worden deze operationele processen vereenvoudigd en versneld of zelfs volledig geautomatiseerd.



Integration of Microsoft Dynamics CRM



Integration of Microsoft Dynamics Navision



### Interlink CRM, ERP en business applications

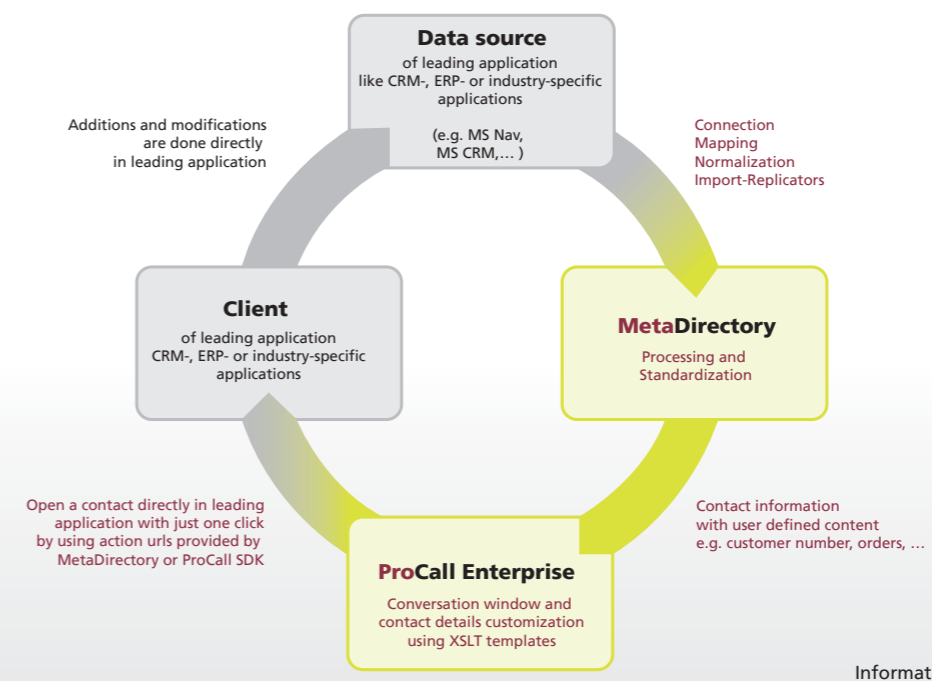
Als ProCall Enterprise is geïntegreerd in een organisatie is alle belangrijke klantinformatie direct beschikbaar vanaf de eerste "beltoon". Om ProCall Enterprise te integreren in een data-infrastructuur maakt ESTOS gebruik van de MetaDirectory, deze standaardiseert en consolideert de contactgegevens vanuit diverse databases en maakt deze beschikbaar voor ProCall Enterprise. MetaDirectory maakt een eenvoudige en toch effectieve koppeling mogelijk met contactgegevens uit groupware, ERP/CRM systemen en andere in gebruik zijnde applicaties. Als toevoeging is te melden dat er 3rd-party adresbestanden kunnen worden toegevoegd. Deze worden op dezelfde wijze gekoppeld als bijvoorbeeld de CRM applicaties.

### ESTOS maakt de belofte waar

Biedt ProCall Enterprise een variëteit van interfaces, die het mogelijk maakt om een breed scala van functionaliteiten in de bedrijfssoftware (ERP/CRM applicaties) te kunnen integreren. Als tweede verleent ProCall Enterprise

se toegang tot relevante data van alle databases uit de onderneming. Specifieke informatie zoals relatie contact kaarten, orderformulieren of financiële gegevens zijn indien benodigd direct beschikbaar.

De integratie van ProCall met de business processen van een bedrijf biedt enorme mogelijkheden, het efficiënt werken bereikt een zeer hoog level, mede door processen voor een groot deel geautomatiseerd te laten verlopen, waardoor klanttevredenheid verhoogd wordt. Het positieve effect van de integratie van UC met bedrijfssoftware en de te realiseren business value is erg duidelijk. Daarom biedt ESTOS een groot aantal mogelijkheden voor de meest voorkomende ERP/CRM applicaties en niche applicaties, die gekoppeld met ProCall Enterprise, vele gevarieerde scenario's kunnen realiseren.







Communication Solutions

**ESTOS Benelux BV**  
Koopmanslaan 3  
7005 BK Doetinchem, NL

Telefoon: +31 (0) 314 791030  
Fax: +31 (0) 622 81 6667

contact@estos.com  
www.estos.nl

// Uw reseller:

## ProCall 4.0 Enterprise

### System hardware

#### PBX - hardware

- TAPI- or CSTA-enabled PBX

#### PC-Server - hardware

- Workstation with 2 GHz
- 1 GB memory
- 1 GB hard disk

#### PC-Server - software

- Microsoft Windows XP, 2003, 2008 & 2008 R2 Server, Vista, 7
- Compliant with 32- & 64-bit Microsoft Windows OS



#### PC-Client - software

- Microsoft Windows XP Professional, Vista, 7
- Compliant with 32- & 64-bit Microsoft Windows OS

#### Optional environment

- MetaDirectory Version 2.0, or higher
- Microsoft Exchange Version 5.5, or higher
- Microsoft Outlook Version 2003, or higher
- Lotus Notes Version 6.5, or higher
- Citrix XenApp™ Version 4.5, or higher

