

Unify Office

Vertriebsinformation

VERSION:	V1.26
STATUS:	released
DATUM:	30.09.2022

Die hierin enthaltenen Informationen stellen allgemeine Beschreibungen bzw. Leistungsmerkmale dar. Diese können je nach Fall abweichen oder sich im Zuge von Produktweiterentwicklungen ändern. Eine Verpflichtung zu den genannten Eigenschaften gilt nur dann, wenn dies ausdrücklich vertraglich vereinbart wurde. Verfügbarkeit und technische Spezifikationen können ohne Vorankündigung geändert werden.

Atos, das Atos Logo, Atos|Syntel und Unify sind eingetragene Marken der Atos Gruppe. April 2020. © 2020 Atos. Vertrauliche Informationen von Atos, die nur vom Empfänger verwendet werden dürfen. Dieses Dokument, oder ein Teil davon, darf ohne vorherige schriftliche Genehmigung von Atos weder reproduziert, kopiert, im Umlauf gebracht und / oder verbreitet noch zitiert werden.

Inhaltsverzeichnis

1	Produktbeschreibung	5
1.1	Übersicht	5
1.1.1	Produktbeschreibung in Stichworten	5
1.1.2	Anschlussmöglichkeiten und kompatible Produkte	8
1.1.3	Geplante Sprachen	8
1.1.4	Unify Office – Länderverfügbarkeit	9
1.2	Unify Office Leistungsmerkmalbeschreibung	10
1.2.1	Überblick, was ist neu mit dieser Version	13
1.2.2	Unify Office – Funktionsübersicht	14
1.2.3	Unify Phone	19
1.2.4	Unify Rooms	21
1.2.5	Unify Office – Ecosystem	24
1.2.6	Cloud Contact Center powered by CXone	26
1.2.7	Global Office	30
1.2.8	OpenScape und Unify Office (Hybrid Networking)	30
1.2.9	Unify Office und MS Teams	36
1.2.10	OpenScape Desk Phone CP Integration	41
1.2.11	OpenStage / DeskPhone IP Serie und Dritthersteller Endgeräte	44
1.2.12	Mediatrix Analog Adapter	44
1.2.13	OpenScape Cordless IP	45
1.2.14	OpenScape WL4	46
1.3	Kundennutzen	47
1.3.1	Alleinstellungsmerkmale (Unique Selling Proposition)	47
1.4	Voraussetzungen beim Kunden und funktionale Randbedingungen	50
1.5	Implementierung- und Vernetzungsszenarien	50
1.5.1	Konfigurationsübersicht	50
1.6	Migration	50
1.7	Service	50
1.7.1	Implementierungsdienstleistungen	50
1.7.2	Nummernportierung	56
1.8	Support	57
1.8.1	Tier 1 Support	58

1.8.2	Wissensdatenbank.....	58
1.8.3	Service Support Modell (Stand-alone).....	59
1.9	Administration	60
1.9.1	Im Auftrag des Kundenmanagements	60
1.9.2	Analytics	61
1.9.3	Systemstatus.....	62
1.10	Atos Tools.....	63
1.10.1	Unterstützung für die Migration – Atos Unify Flip.....	63
1.10.2	Endgeräte Konfiguration – Unify Device Installation Service.....	65
1.11	Positionierung zu Produkten des Atos Unify Produktportfolios	66
2	Vertriebliche Informationen	67
2.1	Geltungsbereich, Vermarktungs- und Lieferbeginn.....	67
2.1.1	Kundeninformationen zum Vermarktungs- und Lieferbeginn	67
2.2	Vertriebliche Ziele und Zielgruppen	67
2.2.1	Zielgruppe.....	67
2.3	Vermarktungsstruktur.....	67
2.3.1	Vermarktungspakete für Euro/€ Länder.....	67
2.3.2	Vermarktungspakete für Schweiz	68
2.3.3	Vermarktungspakete für US.....	68
2.3.4	Vermarktungspakete für UK	69
2.3.5	Vermarktungspakete für Australien	69
2.3.6	Video Pro	70
2.3.7	Mischen von Paketen	70
2.4	Vertriebsunterstützende Informationen.....	71
2.4.1	Vertriebsunterstützende Informationen über das Internet	71
2.4.2	Website	71
3	Preise und kaufmännische Abwicklung	72
3.1	Verträge	72
3.2	Exportvorschriften.....	72
3.3	Akquisition.....	73
3.3.1	Workflow.....	73
3.3.2	Proof of Concept durchführen	74
4	Datenschutz und Informationssicherheit	76
4.1	Sicherheit und Datenschutz	76

4.2	Data Processing Addendum (DPA).....	76
4.3	Compliance und Vorschriften für vertikale Märkte.....	76
4.4	Datenhaltung für Deutschland.....	76
4.5	Management von Angreifbarkeiten (Vulnerabilities)	76
5	Schulungskonzept	76
5.1	Kundeninformationen zum Schulungsangebot.....	76
5.2	Unify Office – Akkreditierung für den Verkauf	77
6	Appendix	77

1 Produktbeschreibung

1.1 Übersicht

1.1.1 Produktbeschreibung in Stichworten

In diesem Kapitel geben wir einen umfassenden Überblick über die neue Strategie von Atos Unify in Bezug auf Cloud-Dienste und den Hintergrund der Partnerschaft mit RingCentral sowie detaillierte Informationen über unser neues Co-Branding-Produkt „Unify Office“.

Dieses Dokument behandelt die gesamte Produkt- / Lösungsfamilie von Unify Video und Unify Office.

- Wenn nicht anders angegeben, bedeutet „Unify Office“ die gesamte Lösungsfamilie einschließlich Unify Video.
- Nur wenn es bestimmte Punkte für Unify Video gibt, wird in diesem Dokument der Begriff „Unify Video“ verwendet.

1.1.1.1 Partnerschaftsübersicht

RingCentral, Inc. ist ein Anbieter von Software-as-a-Service-Lösungen (SaaS) für Unternehmen zur Unterstützung moderner Kommunikation. Die cloudbasierten Geschäftskommunikationslösungen des Unternehmens bieten eine einheitliche Benutzeridentität über mehrere Standorte und Geräte hinweg, einschließlich Smartphones, Tablets, Personalcomputer und Telefonapparate, und ermöglichen die Kommunikation über mehrere Kanäle, einschließlich High-Definition-Sprache (HD), Video, SMS (Short Messaging Service), Messaging und Zusammenarbeit (Collaboration), Konferenzen, Online-Sitzungen und Fax. Zu den Produkten des Unternehmens gehören RingCentral Office, RingCentral Professional, RingCentral Fax, RingCentral Contact Center und RingCentral Message. RingCentral Office ist eine Kommunikationslösung für mehrere Benutzer auf Unternehmensniveau. RingCentral Professional ist ein Routing für eingehende Anrufe mit zusätzlichen Text- und Faxfunktionen für kleinere Anwendungen und basiert auf einem Abonnementmodell. RingCentral Fax ist ein Internet-Fax-Abonnement, das das Senden und Empfangen von Faxen über das Internet ermöglicht.

Atos und RingCentral gaben am 10. Februar 2020 eine langfristige weltweite Partnerschaft bekannt. Gemeinsam entwickeln die Partner ein Co-Branding-Angebot, das im 2. Halbjahr 2020 als „Unify Office“ veröffentlicht wurde und exklusiv über die Verkaufskanäle von Atos und Atos-Unify-Partnerkanäle erhältlich ist. Die globale Reichweite von Atos, die Kenntnis des europäischen Markts, lokaler Länder und vertikaler Märkte sowie die Dienstleistungen des marktführenden UCaaS-Anbieters eröffnen beiden Partnern neue Märkte. Durch die Kundenorientierung von Atos und das Know-how mehrerer Anbieter werden Risiken auf dem Weg zur Cloud gemindert. Mit der einzigartigen Atos-Unify-Geschichte der Kommunikationskompetenz übertreffen wir alle anderen Systemintegratoren. Die Partnerschaft erweitert das Cloud-Dienst-Portfolio von Atos und ermöglicht stärker fokussierte Investitionen.



1.1.1.2 RingCentral Office – Co-Branding

Das Produkt, trägt den Namen „Unify Office“. Unify Office ist aus Produktsicht das gleiche Produkt wie RingCentral Office. Es hat die gleichen Funktionen, Lizenzpakete, Integrationen usw.. Um es als neues Produkt in Europa zu veröffentlichen, wird die Marke Atos Unify als Verbundmarke verwendet. Atos Unify ist auf dem europäischen Markt besser bekannt als RingCentral und verkörpert unsere Partnerschaft und Verbindung mit der Marke Atos Unify und Atos.

Die folgenden Elemente unterscheiden sich vom Standardbranding von RingCentral Office

- Logos
- App-Symbole
- Banner
- Farben
- Text

Das Co-Branding wird bei allen Produkten und in allen zugehörigen Bereichen konsequent durchgeführt

- Anwendungen im Web, auf dem Desktop und mobil
- Administratorportal
- Partnerportal
- Wissensdatenbank
- Verkaufsmaterialien
- Lern- und Zertifizierungsmaterialien
- E-Mails
- Telefonie-Sprachanweisungen

1.1.1.3 Co-Branding-Assets

Banner

Es werden Kopfzeilen für Anwendungskopfzeilen, Präsentationen, E-Mails und auf ausgewählten Telefon-Begrüßungsbildschirmen verwendet.

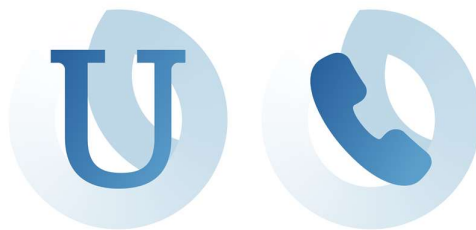
Stil

- Verbund-Branding
- „By RingCentral“ muss immer verwendet werden



Symbole

Mit der Einführung von Unify Office werden zwei mobile Apps veröffentlicht. Beide Apps werden in den Stores für iOS und Android verfügbar sein. Für die Unify Office Version dieser Apps wurden spezielle Symbole entwickelt



Haupt-App Unify Office

Telefon-App Unify Office

Hinweis: Assets können nicht für den eigenen Gebrauch geändert werden und sollten immer von einer zentralen Quelle im genehmigten Format und in den genehmigten Abmessungen und Farben verwendet werden. Bilder in diesem Dokument dienen nur als Beispiel und sollten aufgrund der schlechten Qualität nicht verwendet werden.

1.1.2 Anschlussmöglichkeiten und kompatible Produkte

In Kapitel 1.2 Unify Office Leistungsmerkmale werden Informationen hierzu gegeben.

1.1.3 Geplante Sprachen

Sprachen bzgl. Rechenzentren und Verträgen werden in Kapitel 1.1.4 zusammen mit der Unify Office Länderverfügbarkeit beschrieben.

Weitere Informationen zu verfügbaren Sprachen sind in der folgenden Tabelle gelistet.

Land	Level-1	Knowledgebase	Ansagen*
Frankreich	Englisch	Französisch	Englisch
Italien	Englisch	Italienisch	Englisch
Spanien	Englisch	Englisch	Englisch
Österreich	Deutsch	Deutsch	Englisch
Belgien	Englisch	Englisch	Englisch
Niederlande	Englisch	Englisch	Englisch
Irland	Englisch	Englisch	Englisch
Deutschland	Deutsch	Deutsch	Englisch
US	Englisch	Englisch	Englisch
UK	Englisch	Englisch	Englisch
Australien	Englisch	Englisch	Englisch
Portugal	Englisch	Englisch	Portugiesisch
Finnland	Englisch	Englisch	Englisch
Schweiz	Englisch / Deutsch	Deutsch/Italienisch/ Französisch	Deutsch/Italienisch/ Französisch

* kann für jeden Account/Unternehmen gesondert eingestellt werden

Die unterstützten Sprachen der Unify Office Desktop-, Web- und Mobile-App finden Sie in der folgenden Liste:

- Chinesisch (Vereinfacht)
- Chinesisch (Traditionell - Taiwan)
- Chinesisch (Traditionell - Hongkong)
- Deutsch
- Englisch (UK)
- Englisch (US)

- Französisch
- Französisch (Kanada)
- Italienisch
- Japanisch
- Koreanisch
- Niederländisch
- Portugiesisch (Brasilien)
- Portugiesisch (Portugal)
- Spanisch
- Spanisch (Lateinamerika)

Sie können drei Einstellungen nach Ihren Wünschen anpassen:

- Benutzersprache - Hiermit können Sie Ihr Konto und Ihre Benachrichtigungen anzeigen.
- Begrüßungssprache - Dies wird für Ihre Telefonbegrüßungen verwendet.
- Regionales Format - Hier können Sie Datum, Uhrzeit, Währung und andere Zahlen in Ihrer bevorzugten Sprache anzeigen.

Die Video-App unterstützt nur Englisch.

1.1.4 Unify Office – Länderverfügbarkeit

Unify Office wird in den nachfolgend genannten Ländern Schritt für Schritt verfügbar. Je nach Größe des erreichbaren Markts kommen im Lauf der Zeit weitere Länder hinzu. In der folgenden Tabelle finden Sie die ersten geplanten Länder

Alle Daten befinden sich in ISO27001-konformen Rechenzentren. In allen europäischen Ländern erfolgt die Bereitstellung über ein redundantes Rechenzentrum (Frankfurt/Amsterdam). RingCentral-Tenants in Großbritannien werden von einem britischen Rechenzentrum aus betrieben. Die Vertragssprache ist vor allem Englisch, mit Ausnahme von Deutsch und Französisch. Im **Standard**- Agentenmodell werden alle Verträge auf RC-Papier erstellt, auch wenn sie als Unify Office verkauft werden. Daher ist der Abrechnungspartner für den Kunden stets das entsprechend aufgeführte Abrechnungsunternehmen von RingCentral.

30. August 2020

Land	Vertragssprache	Währung	Abrechnungsunternehmen
Frankreich	Französisch/Englisch	Euro	RingCentral France SAS
Italien	Englisch	Euro	RingCentral France SAS
Spanien	Englisch	Euro	RingCentral France SAS
Österreich	Englisch	Euro	RingCentral France SAS
Belgien	Englisch	Euro	RingCentral France SAS
Niederlande	Englisch	Euro	RingCentral France SAS
Irland	Englisch	Euro	RingCentral France SAS

Hinweis: Nach dem Release werden Messaging-Daten in Zürich gespeichert und im September nach Frankfurt verlegt

30. September 2020

Land	Vertragssprache	Währung	Abrechnungsunternehmen
Deutschland	Deutsch/Englisch	Euro	RingCentral Germany GmbH

2. Dezember 2020

Land	Vertragssprache	Währung	Abrechnungsunternehmen
USA	Englisch	USD	RingCentral, Inc.
Österreich	Deutsch/Englisch	Euro	RingCentral Deutschland
UK	Englisch	GBP	RingCentral UK Ltd
Australien	Englisch	AUD	RingCentral Australia Pty Ltd

23. Juli 2021

Land	Vertragssprache	Währung	Abrechnungsunternehmen
Portugal	Englisch	Euro	RingCentral France SAS
Finnland	Englisch	Euro	RingCentral France SAS

31. August, 2022

Land	Vertragssprache	Währung	Abrechnungsunternehmen
Schweiz	Englisch, Französisch, Italienisch oder Deutsch	SFr	RingCentral CH GmbH

1.2 Unify Office Leistungsmerkmalbeschreibung

Unify Office ist eine All-in-One-Lösung für Telefonie und Collaboration in der Cloud mit Optionen der Contact-Center-Integration; Umfassende integrierte Analysen, Online-Video und -Chat, Sicherheit der Enterprise-Klasse. Verfügbar von einem europäischen (deutschen) Rechenzentrum. Das Setup für den Kunden ist in wenigen Tagen eingerichtet und äußerst einfach zu verwenden und zu bedienen. Unify Office nutzt das globale Netzwerk von RingCentral und erhält die Innovationen von RingCentral. Neben den Co-Branding-Integrationen können alle Unify Office Kunden sämtliche (mehr als 2500) Integrationen nutzen, die RingCentral anbietet. Dank des offenen API-Systems können Kunden andere Anwendungen selbst oder mit Hilfe von Atos-Diensten integrieren.

In den Desktop-Clients sind alle Dienste in einer Ansicht harmonisiert; diese Anwendung wird Unify Office App genannt. Die Anwendung ist in drei Bereiche untergliedert

- Team-Messaging – Unify Office Message
- Video-Besprechungen – Unify Office Video
- Cloud-Telefonsystem – Unify Office Phone

Alle diese Funktionsbereiche sind in der Unify Office App harmonisiert, die tief integriert ist und über die linke Symbolleiste direkten Zugriff auf jeden spezifischen Funktionsbereich bietet.



Unify Video Struktur Überblick

Unify Video bezeichnet einen Kunden Account oder Vertragstyp.

Unify Video beinhaltet nur eine Abo Lizenz:

- Video Pro+ (Video Pro+ wurde auch Unify Video genannt, was nicht irreführend aber auch nicht richtig ist)

Zusätzlich kann der Kunde auch folgende Abo Lizenzen hinzufügen:

- Video Pro

Unify Video Paket beinhaltet folgende Applikationen:

- Team-Messaging
- Video- Besprechungen

Sie finden eine detaillierte Unify Video Feature Liste (einschließlich Video Pro) auf dem Partner Portal. Diese Feature Liste wird stets aktualisiert.

Unify Office Struktur Überblick

Unify Office bezeichnet einen Kunden Account oder Vertragstyp.

Der Kunde kann bei Unify Office unter folgenden Abo Lizenzen wählen:

- Essential
- Standard
- Premium
- Ultimate

Zusätzlich kann der Kunde auch folgende Abo Lizenzen hinzufügen:

- Video Pro+ (Beta – bitte besuchen Sie Kapitel 2.3.7 Mischen von Paketen)
- Video Pro (könnte auch noch „Mobile User“ genannt werden, bis die Namensumstellung abgeschlossen ist)

Eine detaillierte Gegenüberstellung der Features der Abo Lizenz Pläne finden Sie in der Unify Office comparison table auf dem Partner Portal. Diese Vergleichstabelle wird stets aktualisiert.

Unify Office Pakete (Abo Lizenz Pläne) beinhalten folgende Applikationen:

- Team-Messaging
- Video- Besprechungen (nicht bei Essential)
- Cloud-Telefonssystem

In Kapitel 2.3 Vermarktungsstruktur finden Sie einen Überblick der Inhalte bzgl. regionalen Ausprägungen der Pakete (Abo Lizenz Pläne)

Besuchen Sie die [Unify Office Website](#) um breit gefächerte Information zu den Paketen und vieles mehr zu erhalten.

Unify Office Pakete unterscheiden sich hauptsächlich in den folgenden Punkten

- Cloud Telefonssystem inklusive
- Video App inklusive
- Enthaltene Gesprächsminuten innerhalb der Region
- Online-Besprechungsteilnehmer
- Anrufaufzeichnungsautomatisierung (nur Premium und Ultimate)
- Single Sign-On-Konnektivität (nur Premium und Ultimate)
- Salesforce- und Zendesk-Integration (nur Premium und Ultimate)
- Anrufüberwachung (nur Premium und Ultimate)
- Zugriff auf die Entwicklerplattform (nur Premium und Ultimate)
- Nur die Unterscheidung zwischen Premium und Ultimate ist die Anzahl der Anrufminuten

Ein Kunde muss eines der Unify Office-Pakete oder das Unify Video-Paket auswählen, das den Funktionsumfang für alle seine Mitarbeiter bestimmt.

Heute ist ein Mischen der verschiedener Unify Office-Pakete nicht möglich.

Ergänzen von Unify Office mit Unify Video-Benutzern

Es gibt die Option für einen Unify Office-Kunden (z. B. mit Premium-Paket), Video Pro+ Benutzer über das Service-Web unter dem Schritt „Benutzer hinzufügen“ hinzuzufügen und so verschiedene Pakete zu mischen, um die Anforderungen der verschiedenen Rollen besser zu erfüllen Angestellte.

Unify Rooms ist als Add-On-Lizenz für Unify Office und Unify Video verfügbar.

Es bringt die benutzerfreundliche Benutzeroberfläche und die bewährten Sicherheitsfunktionen der Video-App und erweitert den Einsatz auf den Besprechungsraum.

1.2.1 Überblick, was ist neu mit dieser Version

Hier finden Sie eine Zusammenfassung der Neuerungen dieser Version:

- Message, Aufgaben und Konferenz
 - Benutzung der Suchleiste, um Einstellungen zu finden (Desktop, Web und Mobil)
 - Markierung ‚ungelesen ab hier‘ (Desktop und Web)
 - Massenlöschung des Anrufverlaufs (Desktop und Web)
 - Visuelle Anzeigen, wenn die Lautstärke auf 0 eingestellt ist (Desktop und Web)
 - Einfacherer Zugriff auf Ende-zu-Ende-Verschlüsselung (Mobile)
 - Anrufaufzeichnungen anzeigen (Mobil)
 - Cache Daten löschen (Mobile)
 - Premium-Nummern in Besprechungseinladungen anzeigen und im Dialog anrufen (Desktop, Web und Mobil)
 - Gruppierung der Teilnehmerliste, um laute Benutzer leichter identifizieren zu können (Desktop und Web)
 - Firefox auf dem Desktop (Open Beta)
 - Chrome-Browser auf einem Android-Gerät
 - Meeting – Freigabeeinstellung für Aufzeichnungen während des Meetings (Desktop, Web und Mobile)
 - Erweiterte Rauschunterdrückung (Desktop und Web)
 - Massenlöschung von Voicemail und Aufzeichnungen (Desktop und Web)
 - URL-Aufruf für Starteinstellungen – Klingeln vs. Antworten
 - Benutzerdefinierte Eingabe-/Rückgabeeinstellungen für Desktop (Desktop)
- Rooms
 - Teilnahme an einem Meeting direkt in Rooms starten (Mobil)
 - Teilnahme an SIP-Meetings von Drittanbietern mit persönlichem Controller (Mobil)
 - Teilnahme von Mobilgeräten aus an Zoom/Webex SIP-Meetings
 - On-Premise-Exchange-Kalenderunterstützung
 - Unterstützung der Android Rooms-App ohne Marke auf Logitech & Yealink
 - Meeting-Titel und Host-Namen wird auf dem Rooms-Controller angezeigt
 - Chat auf Raumdisplays anzeigen (GA)
- Telefonie
 - Anwesenheitsstatus in den Suchergebnissen des Anruftersters anzeigen (Desktop und Web)
 - Faxsteuerung und -parameter
 - Park Location Rückruf
 - Anrufer-ID - Verbesserungen während Warm Call Transfer
 - Austausch der Anrufer-ID - Prozessaktualisierung Phase 2 – Unterstützung gebührenfreier Nummer
 - Anrufweiterleitung bei Besetzt/Anklopfen umschalten
 - Massenweiterleitung von SMS (nur in den USA) (Mobil)
 - SMS-Gespräche als ungelesen markieren (nur in den USA)
- Administration & Plattform
 - Verbesserung der Benutzerdetails - Gruppenmitgliedschaftsübersicht hinzugefügt
 - Verschieben der Lizenz zwischen Kostenstellen bei der Bereitstellung und im Regal
 - Verwaltung von Kundennummernblöcken
 - Voicemail als Text im Admin-Portal hinzugefügt (Zugriff nur mit TIn-Passwort)
 - Audit-Trails für Änderungen der Voicemail-Einstellungen hinzugefügt
 - In-App-Admin-Einstellungen und Onboarding: Benutzer suchen und filtern
 - In-App-Onboarding
- Endgeräte Unterstützung
 - Neu Geräte (assisted provisioning)
 - Yealink T33G, CP930W; Poly Trio C60 nur in EU und AUS

- Yealink W69P, T31P; Mitel 6905, 6910, 6970 – weltweit

Ausblick

- Rooms
 - Share Rooms-Kamera im Vollbildmodus im Meeting
- Plattform
 - Vorbereitete Unterstützung für die Hybrid-PBX-Konfiguration durch Unify Office

Die neuen Funktionen sind in den entsprechenden Kapiteln eingearbeitet, soweit dies dem Detaillevel entspricht. Die Liste hier dient lediglich der Übersicht.

1.2.2 Unify Office – Funktionsübersicht

RingCentral ist ein agiles Unternehmen. Das bedeutet, dass es schnell auf spezifische Kundenwünsche reagieren kann. Allerdings muss jede Funktion, die noch nicht geplant ist, über einen glaubwürdigen Geschäftsfall, erklärten Verkaufslead und klare Voraussetzungen verfügen.

Das aktuelle Angebot ist bereits sehr reichhaltig. Mit vierteljährlichen Releases werden jedes Quartal neue Funktionen und Verbesserungen bestehender Funktionen bereitgestellt. Die vollständige Liste der Funktionen ist in diesem Dokument nicht enthalten. Wir empfehlen Ihnen die Tabellen für Unify Office und für Unify Video auf dem Partner Portal direkt zu konsultieren.

Die Hauptfunktionen des Produkts können als solche beschrieben werden

1.2.2.1 Cloud-Telefonsystem

Unsere Telefonfunktionen wurden entwickelt, um Ihnen ein flexibles, mobiles und leistungsstarkes Cloud-Telefonsystem zu bieten. Wählen Sie aus einer Vielzahl verfügbarer Telefonnummern aus, installieren Sie die Apps auf Ihrem Desktop-Computer, Smartphone oder Tablet und verbessern Sie die Kommunikation mit Anrufweiterleitung, Call Flip und mehr.

- Lokale Nummern
- Gebührenfreie Nummern
- Nebenstellen
- Präsenz- und Head-up-Display
- Anrufdelegierung
- Anrufscreening
- Anrufweiterleitung
- Call Flip
- Anruf parken
- Ring Out
- Intercom
- Paging
- Gemeinsame Leitungen
- Antwortregeln
- Direkte Anrufübernahme mit Kennziffer
- Anrufübernahme Gruppen (Group Call Pick-Up) mit OpenScape Desk Phones CP
- Global Office Hot Desking mit Übernahme der Nummer der Nebenstelle
- Internet-Fax

- Voicemail-to-E-Mail
- Visuelle Voicemail
- OS Desk Phone CP

Bitte beachten Sie, dass die OS Desk Phone CP Serie die bevorzugten Telefone mit den meisten Features für Unify Office sind.
Die aktuelle Liste der unterstützten Telefone find Sie hier.

1.2.2.2 Chef / Sekretär (Bridged Call Appearance / Delegated Line)

BCA – Bridge Call Appearance unter Verwendung von Delegated und Shared Lines Funktionalität ist die technische Basis für die Bereitstellung der Chef/Sekretär (CheSe)-Funktionalität.

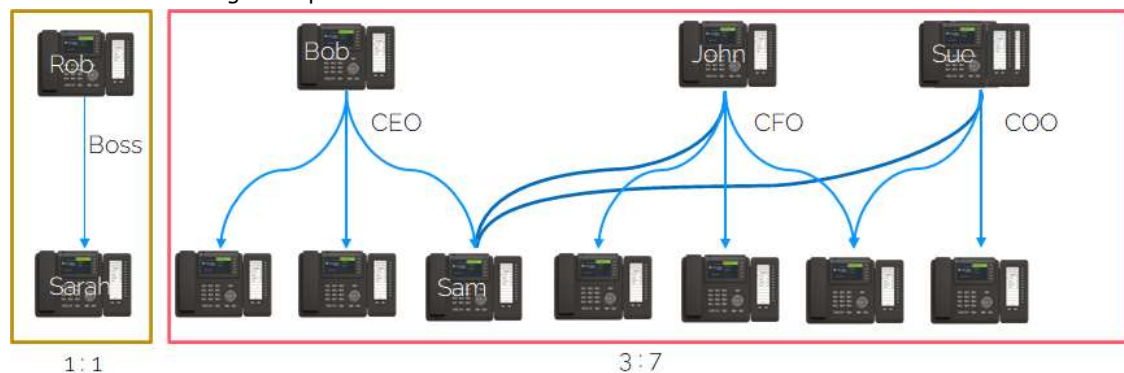
Die Kernfunktionen von Chef/Sekretär sind:

- Anruf im Namen von
- Halten und Aufnehmen innerhalb einer Gruppe
- Geteilte Nebenstelle (shared line)
- Gespräch beitreten (Barge In)

Im Gegensatz zu klassischen PBX-Plattformen unterstützt BCA direkt eine Vielzahl von Chef/Sekretär-Kombinationen:

- 1:1 – ein Chef, ein Assistent
- 1:n – ein Chef, mehrere Assistenten
- m:1 – mehrere Chefs, ein Assistent
- m:n – mehrere Chefs, mehrere Assistenten

Hier finden Sie einige Beispiele:



Im Anschluss sehen Sie einige Beispiele der Konfiguration der Leitungen auf den Endgeräten der BCA Mitglieder die aus dem vorherigen Beispiel stammen:

Öffentlich



Bob:



Sarah:



Sam:

Anschließend finden Sie einige Eckpunkte zu den BCA Setup-Optionen. Diese Eckpunkte helfen zu verstehen, wie eine BCA-Gruppe im System konfiguriert wird. Dies muss im Service Web erfolgen, nicht wird nicht am lokalen Telefon durchgeführt.

- max. Anzahl der Teilnehmer in BCA Gruppe: 11
Ein Boss/Chef bestimmt eine BCA-Gruppe. Er ist der Gruppenbesitzer. Er kann 10 Delegierte (Assistenten) haben. Wenn Sie eine BCA-Gruppe in Service Web konfigurieren, beginnen Sie mit dem Boss/Chef (=Owner).
- max. Anzahl der Endgeräte pro BCA Gruppe: 16
Die Mitglieder der BCA-Gruppe können mehr als ein Gerät haben. Es ist also möglich, dass die Gruppe mehr Geräte als Mitglieder hat.
- max. Anzahl der Mitgliedschaften eines Teilnehmers in BCA Gruppen: 10
Ein Benutzer kann Mitglied in mehreren Gruppen sein – sogar ein Boss/Chef in einer Gruppe kann Delegierter in einer anderen Gruppe sein. BCA unterstützt eine hierarchische Struktur mit mehreren Ebenen.
- max. Anzahl von Assistenten in einer BDC Gruppe: 10
Eine BCA-Gruppe mit einem Chef kann mehrere Delegierte (Assistenten) haben.
- max. Anzahl von Leitungsdarstellungen einer BCA Gruppe: 08
Die Anzahl der Leitungstasten pro Gruppe ist begrenzt.

Für die BCA-Gruppen fallen keine zusätzlichen Gebühren an.

Sie benötigen jedoch für jede Gruppe eine Benutzerlizenz (Digital Line).

BCA ist für alle Unify Office-Pakete verfügbar: Essential, Standard, Premium, Ultimate.

BCA funktioniert mit CP400, CP600 und CP700 mit und ohne Key Modules.

1.2.2.3 Administration

Mit hochwertigen Verwaltungs- und Analysetools können Sie überall Leistungen bereitstellen, managen und Einblicke gewinnen. Initiieren Sie das sofortige Verschieben, Hinzufügen und Ändern von Mitarbeitern, auch wenn Sie unterwegs sind. Vereinfachen Sie die Verwaltung mehrerer Standorte und Nummern und erhalten Sie eine visuelle Ansicht Ihrer IVR zur einfacheren Bearbeitung.

- Cloud-PBX
- Begrüßung
- Mehrstufige IVR
- Wartemusik
- Wählverzeichnis nach Namen
- Nummernportierung
- Verwaltung mehrerer Standorte
- Anrufüberwachung
- Anrufprotokolle
- Automatische Aufzeichnung
- Audit-Trail
- Hot-Desking
- Anrufer-ID
- Verzeichnisliste
- Benutzervorlagen
- Account Federation

1.2.2.4 Internationale Anrufe

Unify Office bietet umfassende Abdeckung mit vollem Dienst in mehr als 40 Ländern und eingehenden virtuellen Nummern in mehr als 100 Ländern. Beseitigen Sie die Kosten und die Komplexität der Verwaltung mehrerer unterschiedlicher Telefonsysteme und profitieren Sie von einer vereinfachten Nummernverwaltung und internationalem Geräteversand.

- Global Office (weitere Informationen finden Sie in diesem Dokument)
- Internationale Anrufe
- Internationale Nummern

1.2.2.5 Meetings

Erleben Sie Web, Audio und Video in HD-Qualität sowie Fähigkeiten für One-Click-Funktionalität und Webinare mit RingCentral Meetings.

- Videokonferenzen
- Audiokonferenzen

Hinweis: RingCentral verwendet eine OEM-Version von Zoom. In Unify Office wird dies durch eine eigene Entwicklung von RingCentral, „Unify Office Video“, ersetzt

1.2.2.6 Messaging

Arbeiten Sie besser zusammen mit Team-Messaging, Dateifreigabe, SMS, Aufgaben und mehr.

- Teamzusammenarbeit
- Benachrichtigung über Nachrichten

1.2.2.7 Sicherheit

Bleiben Sie bei Ausfällen und Netzwerkangriffen mit einem System verbunden, das durch sieben Sicherheitsebenen gesichert ist.

- Sicherer VoIP-Dienst (TLS und SRTP)
- Single Sign-on
- Das Rechenzentrum im Überblick
- Rollen und Berechtigungen

1.2.2.8 Analytics

Mit unserem hoch entwickelten Anrufmanagementsystem und unseren Analysen erhalten Sie umfassende Einblicke in Echtzeit. Passen Sie Ihre eigenen Dashboards mit mehr als 30 vordefinierten KPIs an und nutzen Sie umfassende QoS-Berichte für eine vollständige Übersicht über die systemweite Qualität und sofortige Problembehandlung.

- Analyseportal
- Leistungsberichte

- QoS-Berichte
- Live-Berichte

1.2.2.9 Unify Office – Apps

Die Benutzerclients von Unify Office werden Apps genannt. Unify Office Apps sind für die gängigsten Plattformen verfügbar:

- Unify Office Web und Desktop App für MacOS und Windows
- Unify Office Mobile App für iOS und Android

Unify Office Apps unterstützen den Dark und Hochkontrast Modus.

Nähere Informationen zu allen beschriebenen Funktionen finden Sie auf der [Unify Office Website](#) und in der [Unify Office Wissensdatenbank](#). Darüber hinaus müssen alle Verkaufsmitarbeiter zertifiziert sein, um Unify Office zu verkaufen. Alle diese Funktionen werden näher erläutert.

Hinweis: RingCentral gibt in der Regel keine Roadmaps weiter. Wenn die Bereitstellung dieser für bedeutende Geschäfte benötigt wird, kann es jedoch Ausnahmen geben, die stets eine Geheimhaltungsvereinbarung erfordern.

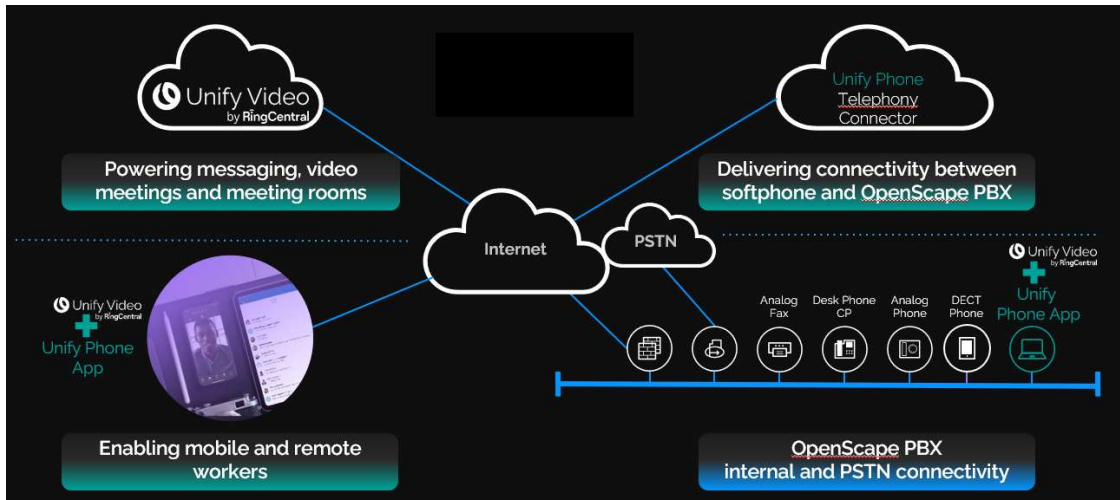
1.2.3 Unify Phone

Eine weitere Erweiterung des Unify Office-Portfolios stellt die Möglichkeit bereit, Unify Video mit OpenScape-Plattformen zu aktivieren, damit Kunden ihre vorhandene Plattform mit Unify Video aus der Cloud nutzen können.

Dies bietet Kunden, die unsere erstklassige UCaaS-Lösung Unify Office mit Unify Video verwenden möchten, einen Vorteil. Dies wird für OpenScape Business (erste Version), OpenScape 4000 und OpenScape Voice bereitgestellt, die im 3. Quartal 2022 folgen werden. Unify Phone ist mit Unify Video-Desktop- oder Mobil-Client zugänglich und bietet eine integrierte Telefonanwendung basierend auf der angeschlossenen OpenScape-Plattform.

Unify Phone ist freigegeben für OpenScape Business, OpenScape Voice und 4000.

Unify Phone ist ein public Cloud-basiertes Softphone für OpenScape-Plattformen (OpenScape Business, OpenScape Voice und OpenScape 4000). Es ist WebRTC-basiert und für Desktop- (Windows und macOS) und mobile (iOS und Android) Geräte freigegeben.

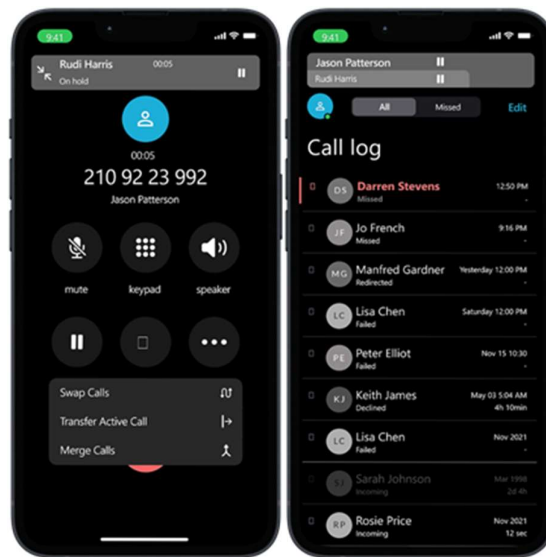


Unify Phone ist die perfekte Lösung für

- OpenScape-Kunden, die ihre bestehende Technologielandschaft um eine marktführende Video- und Messaging-Lösungen erweitern möchten.
- Kunden und Partner mit kürzlich getätigten Investitionen oder solche mit langfristigen Anbieter- oder Wartungsverträgen.
- OpenScape-Kunden mit einem Telefonie-Connector, die ihre Lösung ersetzen und bestehende Workflows beibehalten müssen.
- Organisationen, die ihren Wechsel zu Cloud heute nicht abschließen können oder die Compliance- oder regulatorische Hindernisse haben.
- Organisationen mit Lösungen mehrerer Anbieter, die reibungslos in die Cloud wechseln möchten, ohne das Bedienungskonzept zu ändern.
- Kunden mit Investitionen in benutzerdefinierte Voice-Workflows oder mit komplexen Helpdesk- oder Contact-Center-Anwendungsfällen.

Unify Phone bietet erweiterte Mobilität und leistungsstarke Anrufaktionen für OpenScape-Plattformen, einschließlich, aber nicht beschränkt auf

- Einfacher Anruf, DTMF
- Halten/Abrufen
- 2. Anruf
- Tischtelefonsteuerung
- Anrufweiterleitung
- ONS, Routing-Regeln für eingehende/ausgehende Anrufe, alternative Nummer
- Anrufweiterleitung
- Voicemail-Integration
- Anrufübernahmegruppen und Sammelanschluss (OpenScape Voice und OpenScape 4000)
- Exchange Online-Integration für Kontakte
- Poly- und Jabra-Headset-Integration
- Anwesenheitssynchronisierung zwischen Unify Video und der OpenScape-Plattform
- Cross-Launch zwischen Unify Video und Unify Phone



Unify Phone hat einen eigenen Freigabeprozess. Weitere Informationen finden Sie in der Unify Phone-Dokumentation auf dem Partner Portal.

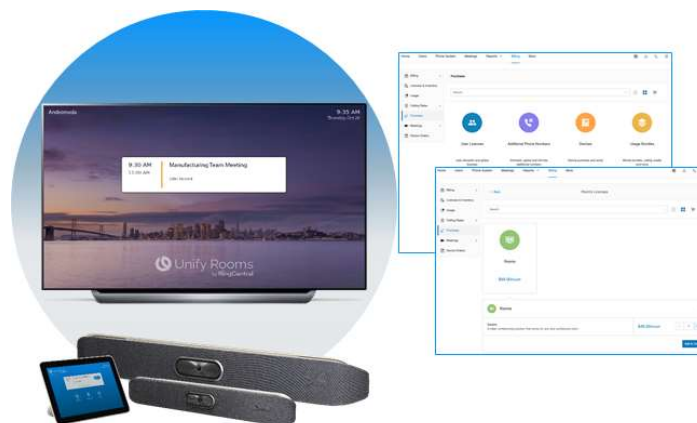
Konfigurationshinweis

Nur ein Unify Video-Benutzer eines Unify Video-Vertrags kann Unify Phone-Zugriff erhalten. Unify Phone funktioniert nicht eigenständig oder mit einem Unify Office-Konto oder einem „kostenlosen“ Benutzer wie „virtual extension/Video Pro-Benutzer“.

1.2.4 Unify Rooms

Unify Rooms bringt die benutzerfreundliche Benutzeroberfläche und die bewährten Sicherheitsfunktionen der Video-App und erweitert den Einsatz auf den Besprechungsraum. Unify Rooms wird als Add-On-Lizenz zu einem Unify Office- oder Unify Video-Vertrag angeboten. Unify Rooms besteht aus 3 Komponenten:

- Unify Rooms-App
- Unify Rooms HW-Plattform
- Unify Rooms-Abonnement (Subscription Lizenz)



Die Rooms App ähnelt der Video App, bietet jedoch zusätzliche Funktionen, die zur Steuerung bestimmter Funktionen erforderlich sind (z. B. Multi-Kamera-Steuerung). Einige Funktionen sind hier aufgeführt:

- Nehmen Sie an einem bevorstehenden Meeting teil
- Sehen Sie sich die bevorstehenden Meetings für den kommenden Tag an
- Starten Sie ein Instant-Meeting
- An Besprechungen mit einer Besprechungs-ID teilnehmen
- Direktes Teilen mit anderen
- **Pan, Tilt, Zoom** mit der Kamera während des Meetings (PTZ)
- Option zum Anzeigen von Nicht-Video-Teilnehmern
- Aufzeichnungen von Instant-Meetings mit Kollegen teilen
- Eingehenden Videoanrufe bearbeiten (Call Handling)
- Geplante Meetings automatisch starten und stoppen
- Wiederherstellung von Netzwerk-/Peripherie-Unterechungen
- Wartebereich und Teilnehmer im Wartebereich verwalten
- Sichere Besprechungsdurchführung
- Videos von Besprechungsteilnehmern verwalten
- Moderation übertragen, bevor Sie das Meeting verlassen

Für die Bedienung und Verwaltung des Rooms-Systems wird ein Controller auf einem speziellen Tablet bereitgestellt. Auf dem Wandbildschirm werden also nur die Videofenster und geteilten Inhalte angezeigt.

Bitte beachten Sie die Funktionen, die auf dem Controller verfügbar sind:



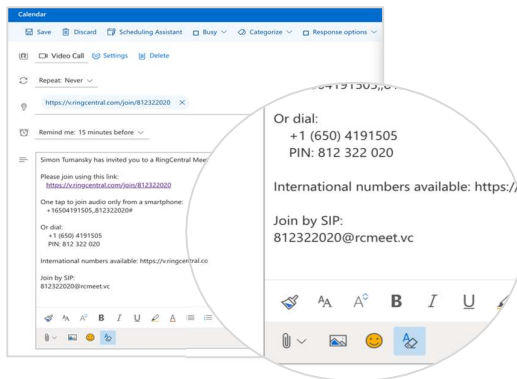
Unify Rooms unterstützt folgende Sprachen:

- Französisch
- Deutsch
- Englisch
- Italienisch
- Spanisch
- Niederländisch
- Portugiesisch

Unify Office-Funktionen, die von den Unify Apps bereitgestellt werden, um Unify Rooms zu unterstützen:

- Laufendes Meeting nach Unify Rooms übergeben (mobile)
- Smartphone dient als Unify Rooms Controller (mobile)
- Teilen von Inhalten über Unify Rooms - Proximity sharing in Rooms (desktop and web)

Mit dem **Unify Rooms SIP Connector** bietet Unify Rooms die Möglichkeit, Videokonferenzsysteme (VCS), die SIP-Einwahl unterstützen, mit Unify Rooms zu verbinden.



Um die Einwahl eines VCS per SIP-URI-Wahl zu ermöglichen, benötigen Sie je eine Unify Rooms Connector-Lizenz pro aktiver Verbindung (Concurrent Licenses).

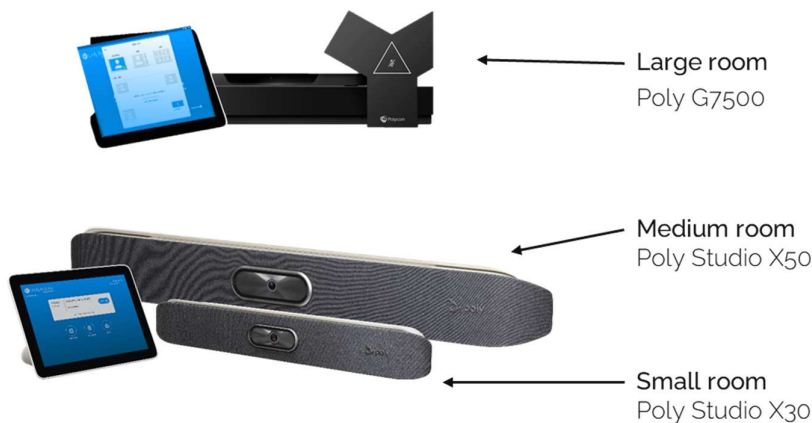
Da die Verbindung auf dem SIP-Protokoll basiert, können einige der Komfortfunktionen, die ein nativer Rooms-Client bietet, von einem per SIP angebotenen VCS nicht bereitgestellt werden.

Unify Rooms erfordert eine qualifizierte Hardwareplattform.

Mit der ersten Freigabe werden Geräte der Poly Studio X-Serie (inkl. TC-8 Controller-Tablet) freigegeben.

Die Poly Studio X Hardware sollte wie für jedes andere Poly Video Projekt auch angeboten und bestellt werden.

Bitte fragen Sie beim entsprechenden Distributor nach „Poly Studio X – **preconfigured for RingCentral**“.



Die Unify Rooms App ist in die Serviceprozesse von Unify Office und Unify Video integriert.

Bitte beachten Sie, dass Poly-Hardware zusätzliche Support-Services benötigt.

Neben Poly unterstützt Unify Rooms die Hardware-Plattformen der Logitech Rallye-Familie und Yealink A20/A30.

Freigabestatus von Logitech Rallye und Yealink A20/A30

- **Für den Direktverkauf**
Das Serviceteam von Atos Unify bietet keine Services für Logitech- oder Yealink-Videogeräte an.
Wenn ein Projekt Logitech Rallye oder Yealink A20/A30 erfordert, ist ein **PSR obligatorisch**, um eine ausreichende Serviceunterstützung sicherzustellen.
- **Für Vertriebspartner**
Das Serviceteam von Atos Unify bietet keine Services für Logitech- oder Yealink-Videogeräte an.
Wenn ein Projekt Logitech Rallye oder Yealink A20/A30 erfordert, muss der **Partner für ausreichende Serviceunterstützung** sorgen.

Das Unify Rooms Abonnement (Subscription Lizenz) ist eine Zusatzkomponente zu einem Unify Office- oder Unify Video-Vertrag. Es ist vergleichbar mit einem Benutzerlizenz – also eine Lizenz für einen Raum.

1.2.5 Unify Office – Ecosystem

Einer der Hauptvorteile von Unify Office ist die Möglichkeit, Cloud-Telefonie zu den meisten Geschäftsanwendungen durch Out-of-the-Box-Integrationen hinzuzufügen oder Nachrichten von diesen Anwendungen direkt in der Unify Office App, der Messaging-App von Unify Office, zu empfangen. Unify Office hat eine eigenen dedizierten Desktop- und mobilen Anwendungen, unsere Kunden können jedoch alle bestehenden Integrationen nutzen, die heute in der RingCentral-App-Galerie verfügbar sind.

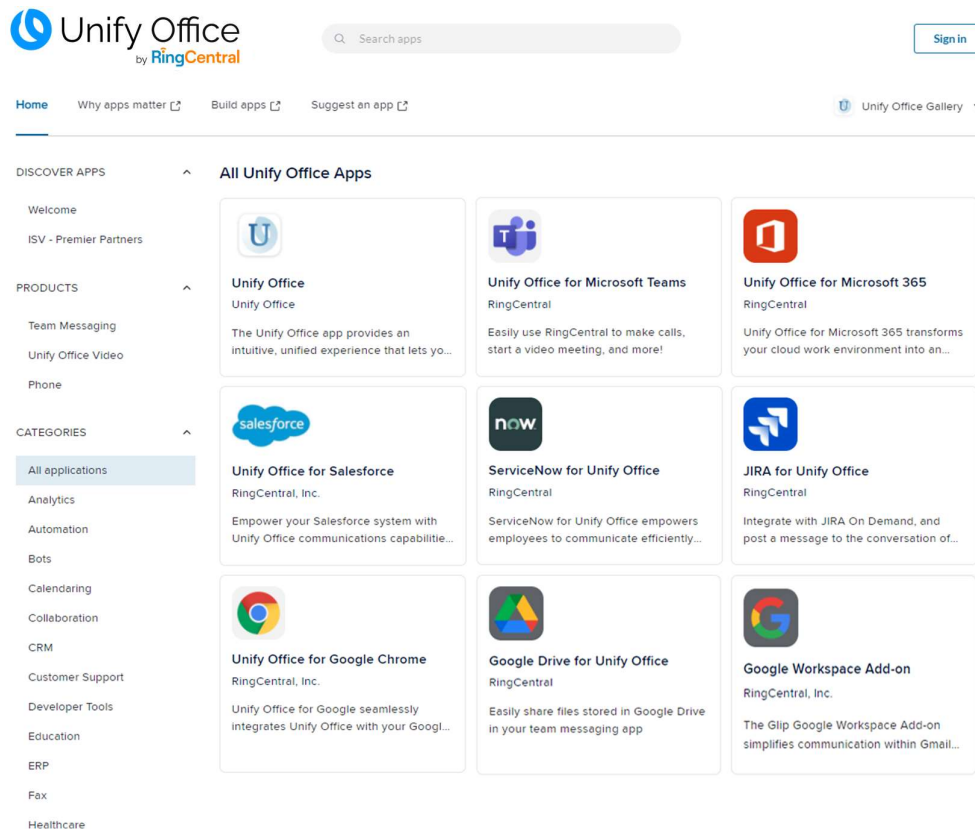
Hinweis: Wenn andere Integrationen aus der RingCentral-App-Galerie verwendet werden, sind diese zwar voll funktionsfähig, sie haben jedoch das RingCentral-Branding und nicht das Unify Office Branding.

Hinweis: Für einige Integrationen war ein kostenpflichtiges Abonnement des Anbieters erforderlich. Integrationsfunktionen sind Teil der Standard Unify Office Lizenzen, mit Ausnahme von Salesforce und Zendesk, die nur in den Premium- und Ultimate-Editionen verfügbar sind.

Die Kunden können das Ecosystem ebenfalls durch intern entwickelte Integrationen oder Bots erweitern. Atos Unify kann durch eine Dienstvereinbarung ebenfalls im Auftrag des Kunden entwickeln.

1.2.5.1 Anwendungsgalerie

Alle Integrationen sind beschrieben und können über die [RingCentral-App-Galerie](#) heruntergeladen werden. Im Dropdownmenü können Sie Unify Office auswählen, um die dedizierten Apps und vorgeschlagenen Apps mit dem Dienst anzuzeigen.



Um weitere Integrationen zu installieren, die für Unify Office Kunden verfügbar sind, wählen Sie RingCentral aus der Dropdownliste aus. Es stehen Hunderte von Integrationen zur direkten Verwendung zur Verfügung.

1.2.5.2 Benutzerdefinierte Integrationen

Neben Hunderten von sofort einsatzbereiten Integrationen können Kunden, Partner und Atos Unify ihre eigenen Integrationen schreiben. Entwickler müssen sich auf dem Entwickler-Portal [hier](#) registrieren.

Nach der Registrierung erhalten Entwickler Zugriff auf Folgendes

- Zugang zu einer Entwickler-[Sandbox](#)
- Umfangreiche Dokumentation
- Lernprogramme
- Beispiele
- Vollständige [API reference](#)
- [Tools](#)
- SDK- und Bot-Framework-Downloads
- Zugang zu verschiedenen Entwicklercommunitys für RingCentral
- Support von RingCentral

Für spezifische maßgeschneiderte Integrationen können Atos Unify und unsere Partner diese Integrationen unterstützen oder erstellen. Für weitere Informationen wenden Sie sich bitte an den Unify Office Produktmanager.

1.2.5.3 Anforderung von Funktionen

Wenn Ihre Kunden zusätzliche Anforderungen haben, die zum Zeitpunkt des Angebots nicht im Produkt enthalten sind, können Sie beim Produktmanager von Unify Office neue Funktionen anfordern. Dieser leitet die angeforderten Funktionen an RingCentral weiter, um zu prüfen, ob die Funktionen bereits geplant sind oder nicht. Falls nicht geplant, müssen Sie eine gute geschäftliche Begründung angeben, um die RingCentral-Roadmap zu ändern. In unserer Agentenkonfiguration steuern wir die Roadmap nicht, sie kann jedoch mit den richtigen Informationen beeinflusst werden.

1.2.6 Cloud Contact Center powered by CXone

Cloud Contact Center ist die strategische ATOS Unify Cloud Contact Center-Lösung und passt perfekt für Unify Office-Kunden. Cloud Contact Center powered by CXone bietet eine einheitliche, Digital-First-Omnichannel-KI-fähige Cloud-Kundenerlebnisplattform.

Integrationen zwischen Unify Office und Cloud Contact Center sind vollständig getestet, aber zu Beginn von 2022 immer noch formal eine projektspezifische Aktivität. Bitte wenden Sie sich an das Cloud Contact Center und/oder den Produktmanager von Unify Office, um weitere Informationen und Unterstützung für Ihre Opportunity zu erhalten.

1.2.6.1 Produkt-Highlights

Cloud Contact Center powered by CXone ist die strategische Lösung für intelligente Kundenerlebnisse über die gesamte Customer Journey, von der Websuche bis hin zu Bot-Self-Services und Live-Interaktionen mit Agenten.

Kunden unserer Kunden sind heutzutage immer online, daher müssen Contact Center, die die Technologie für eine optimierte Verteilung von Kommunikation und Anfragen an Teams und Agenten bereitstellen, viele verschiedene Kanäle unterstützen. Kunden können bequem im Kanal ihrer Wahl kommunizieren und sogar jederzeit nahtlos zwischen den Kanälen wechseln.

Erhöhter Kostendruck und die Forderung nach Agilität erfordern umfassende Contact-Center-Lösungen aus der Cloud. Cloud Contact Center powered by CXone ist die umfassendste Cloud-Contact-Center-Suite auf dem Markt – alle gelieferten Kernmodule sind integriert und bieten eine konsistente Benutzererfahrung mit einer einzigen Anmeldung bei einem Portal. Beispielsweise sind Bots oder Workforce Engagement-Lösungen Teil der Lösung – keine unterschiedlichen Anbieter, kein Projektaufwand für Integrationen erforderlich.

Cloud Contact Center powered by CXone bietet die umfassendsten Anwendungsfälle und Module, die KI-Technologien auf dem Contact Center-Markt nutzen. Über Transkriptions- und Self-Service-Bots hinaus bietet CXone Agentenunterstützung und Analysen. Dazu gehören Verhaltensanalyse oder Routing- und Agentenunterstützung in Echtzeit für eine bessere Kundenerfahrung und Agenteneffizienz.

1.2.6.2 Hauptkomponenten

- Multi-Channel Contact Center (mit ACD, IVR mit automatischer Spracherkennung und Text-to-Speech, Kampagnen, E-Mail, Webchat sowie Audio- und Bildschirmaufzeichnung)
- Optimierung des Personaleinsatzes (mit Personalmanagement, Qualitätsmanagement, Leistungsmanagement)
- Analytics (mit Berichten, Interaktionsanalyse, Kundenzufriedenheitsumfragen, Sprach- und Textanalyse)
- Automatisierung und KI (mit KI-gestützten Chat-Bots in natürlicher Sprache und IVR, prädiktivem Verhaltensrouting, Sprachauthentifizierung, erweiterter Planung, Sentiment-Modellen, Verhaltenssegmentierung, Roboterprozessautomatisierung, Agent Buddy, automatischer Kategorisierung und mehr)

1.2.6.3 Merkmale und Funktionen

- Unser weltweit führendes CCaaS-Angebot CXone kommt mit ATOS Co-Branding, attraktiven Lizenzpaketen und à la carte-Optionen, die auch beliebig kombiniert werden können
- Marktführend in der Bewertung durch Analysten (z. B. DMG, Forrester, Frost & Sullivan, Gartner, IDC, Ovum, Ventana Research, ...) und mehrfach ausgezeichnet
- Best-in-Class-Mobilität: Benutzer können über das Internet und verschiedene Browser auf die Plattform zugreifen: Die Sprachübertragung zum Benutzer hängt von der von ihm gewählten Konnektivität ab – jedes Telefon oder das eingebettete Softphone auf Basis von WebRTC kann verwendet werden.
- Eine 360-Grad-Ansicht – entweder über eine Vielzahl vorgefertigter CRM-Integrationen oder über die interne Funktionalität sogenannter Kontaktkarten – ermöglicht es, alle Kundeninteraktionen so anzuzeigen, dass die Historie und der Kontext immer zur Hand sind
- Umfassendste Unterstützung von Social-Media-Kanälen alias digitalen Kanälen auf dem Markt (30+)
- Self-Service-Support und Agentenunterstützung entweder mit vorgefertigten Integrationen in Konversations-KI-Cloud-Dienste von Google CCAI/Dialogflow (und bald Microsoft LUIS oder Amazon LEX) oder Bots, die auf ihrer eigenen Plattform oder der von Partnern wie Amelia aufgebaut sind. Die Enlighten-KI von NICE erweitert die Suite um Verhaltensanalysen in Echtzeit für Routing, Agentenunterstützung oder erweiterte analytische Erkenntnisse.
- Module für eine frühestmögliche und integrierte Abdeckung der Customer Journey ermöglichen Wissensmanagement mit Suchmaschinenoptimierung (SEO) für führende Suchmaschinen, On-the-Fly-Übersetzung in die Muttersprache der Kunden und Eskalation zu Bots oder menschlichen Agenten mit Kontext.
- Redundante Infrastruktur in Rechenzentren auf 4 Kontinenten und mit 19 global verteilten PoPs für die Sprachübertragung und Verbindungen zu mehr als 25 globalen Netzbetreibern für beste Verfügbarkeit und Sprachqualität mit minimalen Übertragungsverzögerungen
- Ein etabliertes Ökosystem mit 100 Integrationspartnern, über 300 nutzbaren APIs und einer großen aktiven Entwickler-Community
- Umfassende Konformität mit gesetzlichen Anforderungen und Qualitäts- und Sicherheitszertifikaten (Fedramp, PCI Level I/II, SOC II, HIPAA, TCPA, GDPR, Cyber Essentials, IRAP; Or, MARISK und EBA – ein USP mit ATOS.). Option für privaten Schlüssel und Datenspeicher.

1.2.6.4 Atos Dienstleistungen und Lösungen für Cloud Contact Center powered by CXone

Atos begann 2011 mit der Installation von CXone und startete die Partnerschaft 2019 neu. Mit unseren Investitionen in die Befähigung unserer eigenen Mitarbeiter und mit unseren Kundenprojekterfahrungen kann Atos eine vollständige Palette von Dienstleistungen anbieten, darunter:

- Beratungs- und Implementierungsservices in 8 Sprachen und vielen Ländern in der EU, den USA, dem Vereinigten Königreich und Brasilien sowie mit weltweiten Remote-Services
- Kundenzufriedenheitsmanagement – Mit einem ausgewiesenen Team erfahrener Experten zum erweiterten Contact Center Umfeld sucht nach Verbesserungspotenzial, stellt sicher, dass die Akzeptanz erreicht wird und dass die Geschäftsanforderungen des Kunden gemessen und umgesetzt werden
- Endkundenschulung kann in 8 Sprachen durchgeführt werden
- Differenzierte und spezialisierte regulatorische Dienstleistungen: bereitgestellt von spezialisierten Teams für regulatorische Themen, die wir in stark regulierten Märkten und Branchen unterstützen können, z. EBA in Europa und MaRisk in Deutschland
- Unser Kompetenzteam (CoC-Team) liefert neue oder vorgefertigte Integrationen. Atos Syntel oder Maven Wave helfen mit erfahrener Konversations-KI-Methodik und -Entwicklung, die normalerweise auf Google Dialogflow basiert

1.2.6.5 Fallbeispiele für die integrierte Anwendung und Nutzen mit Unify Office

Die Bereitstellung unseres Cloud Contact Centers zusammen mit unserem Unify Office bietet viele vorteilhafte Optionen, die sofort einsatzbereit sind:

1. Zwischen den beiden Cloud-Lösungen wird ein privater redundanter bidirektionaler SIP-Trunk eingerichtet, der vollständig unter Qualitätsüberwachung steht - ein großer Unterschied zu einer möglichen Übertragung über das Internet. Dieser Trunk kann verwendet werden, um CXone ACD-Anrufe zu empfangen, die an Agenten verteilt werden, die Unify Office-Benutzer sind.
Anrufe über die geschützte Verbindung sind kostenlos – abgesehen von einer möglichen Weiterleitung von ACD-Anrufen über das öffentliche Telefonnetz.
Die geschützte Verbindung unterstützt zusätzlich Rückfrageanrufe, Vermittlungen, Konferenzen oder ausgehende Anrufe, die von den Contact Center-Agenten an Backoffice-Benutzer durchgeführt werden.
2. Das globale Adressbuch der Unify Office-Cloud-PBX und die Unify Office-Benutzerpräsenz werden mit Suchoptionen in den Clients des Cloud-Contact-Center-Agenten verfügbar gemacht. Die Agenten-Clients werden in der Regel entweder als Softphone- oder CTI-Client verwendet, um den Anruf auf dem Contact-Center-System zu steuern. Rückfrage, Weiterleitung oder neue Anrufe können einfach per Knopfdruck durchgeführt werden.
3. Der Anwesenheitsstatus wird in beide Richtungen zwischen den beiden Systemen für automatisch oder manuell zugeordnete Benutzer ausgetauscht, basierend auf anpassbaren Regelsätzen für die Anwesenheitszuordnung. Das bedeutet zum Beispiel, dass ein Unify Office-Benutzer sehen kann, ob ein Kollege wegen eines Contact-Center-Anrufs beschäftigt ist (und umgekehrt, wie oben bereits beschrieben). Noch besser – durch die Berücksichtigung des Unify Office-Status kann das Contact Center-System sicherstellen, dass keine Anrufe an Benutzer gesendet werden, die diese nicht entgegennehmen können. Oder die CXone ACD kann den Unify Office-Anwesenheitsstatus eines Benutzers ändern, um anderen Benutzern anzuzeigen, dass ein Agent wegen der Bearbeitung von Contact-Center-Anrufen beschäftigt ist.
4. Ein Browser-Plugin unterstützt Agenten, die Unify Office als Softphone verwenden, mit nahtloser und effizienter Anrufbearbeitung von ACD-Anrufen.
5. Schließlich gibt es noch „Pulse“, eine Anwendung, mit der die Contact-Center-Plattform Nachrichten in Unify Office-Chats senden kann, z.B: Der Chatroom eines Supervisor-Teams kann Alarme empfangen, wenn SLA-Schwellenwerte im Cloud Contact Center-Betrieb erreicht werden.

Nationale Nummern, die zu Unify Office migriert werden, können gegen eine sehr geringe monatliche Gebühr an das Cloud Contact Center umgeleitet werden. Auf diese Weise müssen keine neuen Contact-Center-Rufnummern beschafft und übermittelt werden. Für neue Nummern und Sondernummern wie 0800 oder ausgehenden Datenverkehr vom Contact Center-Server muss jedoch ein Carrier, auch als SIP-Trunk bezeichnet, für den direkten Datenverkehr zwischen PSTN und Cloud Contact Center bereitgestellt werden.

Professional Services kümmert sich um die Einrichtung der gemeinsamen Lösungen und unser Support mit der Unterstützung von RingCentral und NICE sorgt für einen reibungslosen Betrieb.

1.2.6.6 Licensing

Alle Vorteile der speziellen Integrationen sind mit einer erschwinglichen kleinen monatlichen Zusatzgebühr für jeden Unify Office-Benutzer verbunden, der lizenziert ist und als Cloud Contact Center-Agent fungiert:

- RingCentral 5 € „Interconnect-Lizenz“ pro CC-Benutzergebühr

Die Interconnect-Lizenz bietet:

- Free-Agent-Bein-Konnektivität zwischen CXOne und Unify Office über dedizierte Unify Office <-> Cloud Contact Center-Konnektivität
- Integrierte Benutzererfahrung für Benutzer – Anwesenheit, Verzeichnissynchronisierung und mehr
- Einzigartige Funktionen von RingCentral: Collaboration Integration – „Pulse“ und Team Integration für verbesserte Produktivität

Weitere Informationen zur Matrix der Interconnect-Lizenzlösungen finden Sie unten

	With Interconnect License	Without Interconnect license
Billing	RingCentral bill for Unify Office. Atos/3 rd party bill for CXOne and transport.	RingCentral bill for Unify Office. Atos/3 rd party bill for CXOne and transport.
Implementation	RingCentral integrated project tracking.	No RC tracking of CC deployment by RC.
Transport	CC Inbound/Outbound provided by 3 rd party. UC Inbound/Outbound provided by RingCentral Unify Office.	CC Inbound/Outbound provided by 3 rd party. UC Inbound/Outbound provided by RingCentral Unify Office.
Agent Leg	Free, connectivity via private RC <-> NIC SIP trunk with higher QoS than PSTN.	Customer must pay for CC calls from NIC to Unify Office, over the PSTN.
Global Prefix for International	Supported.	Supported
Directory Sync	Supported. Contact Centre directory is automatically synchronized with RingCentral Office directory.	Not supported
Presence Sync	Supported	Not supported
Collaboration Team Sync	Supported. Contact Centre agent groups are automatically synchronized with RingCentral Office team messaging to enable supervisors to easily message & collaborate with entire agent group.	Not supported
Contact Centre Pulse	Supported. Alerts & notifications about configurable Contact Centre metrics can be delivered to supervisors & other personnel using RingCentral team messaging on their desktop & mobile devices.	Not supported
Chrome WebRTC Plugin for Contact Centre	Supported. RingCentral WebRTC endpoint for Chrome, integrated with MAX client is provided.	Not supported

1.2.7 Global Office

Unify Office umfasst auch die Möglichkeit, RingCentral Global Office als Teil des Abonnementmodells zu verwenden.

RingCentral Global Office bietet einen vollständigen Cloud-PBX-Dienst in mehr als 40 Ländern mit Notfalldiensten, regionalen Anrufminuten, regionalen Rechenzentren für QoS, Verwaltung mehrerer Standorte, Geräteversand und mehr. Optimieren Sie Kommunikation und fördern Sie die Zusammenarbeit mit einer einheitlichen Plattform an allen Standorten.

Global Office ermöglicht lokale PBX-Dienste in mehr als 40 Ländern, deren neueste Liste [hier](#) zu finden ist. Die Preise sind nicht öffentlich verfügbar und können über das Verkaufsteam angefordert werden.

Die Preise sind nicht öffentlich verfügbar und können über das Verkaufsteam angefordert werden. Global Office ermöglicht lokale PBX-Dienste in über 40 Ländern, von denen die neueste Liste [hier](#) zu finden ist. Auf dieser Seite finden Sie die Länder und deren Zuordnung zu den regionalen Carrier Minuten Pakten:

- Nord Amerika
- EMEA
- APAC
- LATAM

1.2.8 OpenScape und Unify Office (Hybrid Networking)

Das ultimative Ziel besteht zwar darin, alle bestehenden Kunden in eine reine Cloud-Lösung umzuwandeln. Wir wissen jedoch aus Erfahrung, dass diese Migration selten ein vollständiger Austausch in einem Zug sein wird. Für einige Kunden ist dies daher eine längerfristige Migration, was bedeutet, dass sie in vielen Phasen des Projekts eine Mischung aus OpenScape-Telefonie am Standort und Unify Office Cloud-Telefonie haben werden.

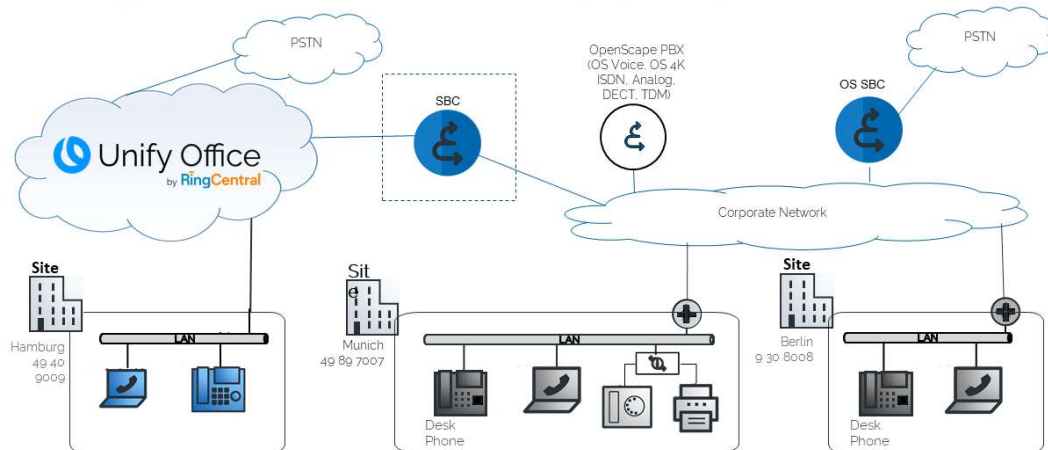
1.2.8.1 Hybrid Networking mit OpenScape 4000 und OpenScape Voice

Hinweis: Die SIP-Vernetzung zwischen Unify Office und OpenScape ist projektspezifisch (PSR). Wenden Sie sich für weitere Informationen und Unterstützung bei Ihrem Projekt bitte an den Unify Office Produktmanager.

In der Abbildung unten wird allgemein beschrieben, wie eine Hybrid-Architektur dieser Art aussehen könnte.

Hybrid or Stepwise Migration Scenario

New Unify Office sites connected to existing OpenScope solution



1



Das Team hat bereits mehrere Szenarien getestet, die in der folgenden Liste grob skizziert sind.

- **PSTN ist ausschließlich mit Unify Office verbunden**
 - OpenScope ist mittels einem AudioCodes SBC mit Unify Office verbunden
 - Externe Anrufe werden immer an Unify Office geleitet, wo der PSTN-Trunk terminiert ist.
 - Interne Anrufe zwischen den Systemen werden nur über den AudioCodes SBC geleitet.
 - Die Unify Office PSTN-Konfiguration unterstützt das Szenario von:
 - Jeder Benutzer hat eine öffentliche Nummer
 - Mischung von Benutzern mit öffentlichen und privaten Nummern
 - Eine externe Nummer pro Standort und alle Benutzer haben eine private Nummer
 - Beachten Sie, dass einem bei OpenScope registriertes Tischtelefon eine private Nummer zugewiesen werden kann, ein bei Unify Office registriertes Tischtelefon jedoch eine öffentliche Nummer benötigt.



UO scenario - Unify Office PSTN_dt.pptx

(bitte Animation ansehen)

- **PSTN ist ausschließlich mit OpenScape verbunden**
 - OpenScape Voice oder OpenSpcae 4000 ist mittels einem OpenScape SBC mit Unify Office verbunden
 - Externe Anrufe werden immer zu OpenScape Voice bzw. OpenScape 4000 geleitet, wo PSTN-Trunk terminiert ist.
 - Interne Anrufe zwischen den Systemen werden nur über den OpenScape SBC geleitet.
 - Die OpenScape PSTN-Konfiguration unterstützt das Szenario von:
 - Jeder Benutzer hat eine öffentliche Nummer
 - Mischung von Benutzern mit öffentlichen und privaten Nummern
 - Eine externe Nummer pro Standort und alle Benutzer haben eine private Nummer
 - Beachten Sie, dass einem bei OpenScape registriertes Tischtelefon eine private Nummer zugewiesen werden kann, ein bei Unify Office registriertes Tischtelefon jedoch eine öffentliche Nummer benötigt.



UO scenario -
OpenScape PSTN_dt

(bitte Animation ansehen)

- **PSTN ist ausschließlich mit OpenScape Voice verbunden – sequenzielles Läuten**
Kunden, die nach einer solchen Lösung fragen, sollten einen Blick auf Unify Phone mit Unify Video werfen. Das sollte die bessere Lösung für ihren Einsatz sein.

Dieses Szenario („Home-Office-Benutzer“) bietet die Möglichkeit, dass ein Benutzer ein Deskphone an OpenScape Voice und den Softclient an Unify Office parallel verwendet. Der Benutzer kann steuern, ob ausschließlich das Telefon klingeln soll, zuerst das Telefon klingelt und dann der Softclient klingelt oder der Anruf direkt zum Softclient weitergeleitet werden soll.

- OpenScape Voice ist mittels einem OpenScape SBC mit Unify Office verbunden
- Externe Anrufe werden immer zu OpenScape geleitet, wo PSTN-Trunk terminiert ist.
- Interne Anrufe zwischen den Systemen werden nur über den OpenScape SBC geleitet.
- Die OpenScape PSTN-Konfiguration unterstützt das Szenario von:
 - Jeder Benutzer hat eine öffentliche Nummer
 - Mischung von Benutzern mit öffentlichen und privaten Nummern
 - Eine externe Nummer pro Standort und alle Benutzer haben eine private Nummer
- Beachten Sie, dass einem bei OpenScape Voice registriertes Tischtelefon eine private Nummer zugewiesen werden kann, ein bei Unify Office registriertes Tischtelefon jedoch eine öffentliche Nummer benötigt.



UO scenario -
OpenScape PSTN_dt

(bitte Animation ansehen)

- **PSTN ist jeweils an OpenScape Voice/4000 und Unify Office angebunden**

Dieses Szenario könnte ein guter Einstieg für einen Kunden mit neuen Standorten in einem anderen Land sein, bei dem der Kunde keine lokalen Telekommunikationsverträge mit allem Zusatzaufwand verwalten möchte.

- OpenScape Voice/4000 und Unify Office haben je einen eigenen PSTN-Anschluss
- Externe Anrufe werden immer direkt an den PSTN-Trunk geleitet, der mit dem PBX-System verbunden ist, mit dem der Benutzer verbunden ist.
- Interne Hybridanrufe werden nur für Nebenstellenanwahl unterstützt und über den OpenScape SBC geleitet.
- Die OpenScape PSTN-Konfiguration unterstützt folgendes Szenario:
 - Jeder Benutzer hat eine öffentliche Nummer
 - Mischung aus Benutzern mit öffentlichen und privaten Nummern
 - Eine externe Nummer pro Standort und alle Benutzer haben eine private Nummer
- Beachten Sie, dass einem bei OpenScape Voice registriertes Tischtelefon eine private Nummer zugewiesen werden kann, ein bei Unify Office registriertes Tischtelefon jedoch eine öffentliche Nummer benötigt.



UO scenario - Unify
Office und Unify Offi

(bitte Animation ansehen)

- **PSTN ist auf Kundenseite nur mit einem OpenScape SBC angebunden**

- Am Kundenstandort gibt es keine OpenScape PBX-Plattform. Es wird nur ein OpenScape SBC platziert, der die Verbindung zum PSTN bereitstellt
- Externe Anrufe werden immer über OpenScape SBC mit PSTN-Terminierung geleitet
- Interne Anrufe sind nur innerhalb der Unify Office PBX möglich.
- Beachten Sie, dass einem bei OpenScape registriertes Tischtelefon eine private Nummer zugewiesen werden kann, ein bei Unify Office registriertes Tischtelefon jedoch eine öffentliche Nummer benötigt.



UO scenario - nur
lokaler SBC_dt.pptx

(bitte Animation ansehen)

Für alle getesteten Szenarien stehen eine Lösungsbeschreibung und ein Testbericht inklusive der Konfiguration der lokalen Elemente zur Verfügung. Bitte fragen Sie Unify Office Product Management nach diesen Informationen, wenn Sie den PSR platzieren.

Bitte beachten Sie, dass verschiedene Nummerierungsschemata benutzt werden

- (Kunden) Szenarien beschreiben Lösungen, die sich von Kundenanforderungen und deren Einsatzfälle ableiten
 - Adressiert: vornehmlich Vertrieb
- (Technische) Journeys beschreiben Konfigurationen, welche getestet wurden. Zu jeder Journey gibt es eine Dokumentation mit den erfolgreich getesteten Funktionen und einem Blueprint für Konfiguration des Systems
 - Adressiert: vornehmlich Consultants und Solution Integriatoren
- Solution Sets bieten die Basis für die Berechnung der Kosten und Preise für den Service in der Angebotsphase
 - Adressiert: vornehmlich Solution Architects

In der Tabelle ist die Beziehung dargestellt:

Beschreibend	(Kunden) Szenario	Solution Set	(Technische) Journey
PSTN ist nur mit Unify Office verbunden	5	2	2
PSTN ist nur mit Unify Office verbunden (MSN for OSBiz connect)**	7	1	2
PSTN ist nur mit OpenScape verbunden	3	2	5
PSTN ist nur mit OpenScape verbunden – sequenzielles Läuten*	1 & 4b	2	9
PSTN ist jeweils an OpenScape und Unify Office angebunden	2	2	1
PSTN ist auf Kundenseite nur mit einem OpenScape SBC angebunden	6	1	6

*= hier passt besser Unify Video mit Unify Phone
 ** = hybrid mit OpenScape Business ist nächsten Kapitel beschrieben

Solution Ansatz

Auch wenn mehrere Hybridszenarien getestet wurden, münden diese in projektbezogene Lösungen, die im Dialog mit Ihrem Kunden gestaltet werden müssen.

Bitte kontaktieren Sie **Consulting** für Lösungsdesign, Setup und Abnahmetest.

Die Implementierung wird einen erheblichen PS-Aufwand von **RingCentral** beinhalten, der in die Projektkalkulation einfließen muss. RingCentral Sales und RingCentral Professional Services sind hier Ihre Ansprechpartner.

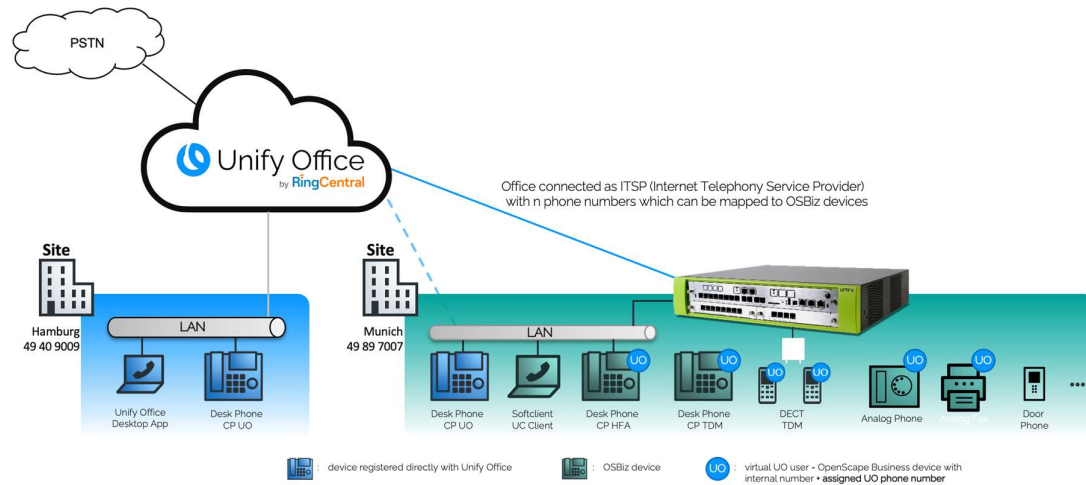
Für wiederkehrende Services wenden Sie sich bitte an **CCS GO**, um die Kundenerwartungen für Wartung und Managed Services in Ihrem Angebot/Projekt abzudecken.

All das folgt heute einem individuellen Vorgehen und einer individuellen Kalkulation.

1.2.8.2 Hybrid Networking mit OpenScape Business

Die Vernetzung zwischen Unify Office und OpenScape Business eine allgemeine Freigabe erhalten. Eine zusätzliche technische Lösungsberatung (PSR) ist nicht erforderlich, solange keine Änderung der freigegebenen Architektur, des Zwecks und der Konfiguration erfolgt.

Das Bild unten ist eine allgemeine Beschreibung, wie eine solche Hybridarchitektur aussehen könnte.



Zielkunden

- Unify Office-Kunden mit bestehender OpenScape Business-Infrastruktur und zugehörigen Geräten
- Partner von OpenScape Business-Kunden, die Unify Office einführen möchten

Dimensionierung

- Die Konfiguration ist für **max. 30 Geräte / MSN** registriert an der OpenScape Business freigegeben

Anwendungsfall

- Kunden können ihre vorhandenen lizenzierten OpenScape Business-Systeme als Gateways für spezielle dedizierte Systemgeräte wiederverwenden und diese als Benutzer in ihrer Unify Office-Lösung registrieren
- 1:1-Konfiguration – eine Digital Line auf Unify Office wird einem mit OpenScape Business verbundenen Gerät zugewiesen

Nutzen

- Investitionsschutz durch Wiederverwendung der vorhandenen OpenScape Business-Infrastruktur und -Geräte
- Beibehaltung der DECT-Funktionen

Unterstützte Systeme und Geräte

- OpenScape Business X1, X3, X5 und X8
- Anschlussmöglichkeiten für spezielle Geräte wie z. B.:
 - Analoges Phone / Fax / Türsprechst.
 - DECT Gerät
 - TDM Gerät
 - HFA Gerät

Unterstützte Anrufszzenarien mit Unify Office

- Eingehende Anrufe
- Ausgehende Anrufe
- Verbinden/Übergeben von Anrufen
- Voicemail-Zugang

Lizensierung

Bitte bedenken Sie, dass diese Lösung darauf ausgerichtet ist, die Investition für die Umstellung auf die Cloud zu reduzieren. Dies soll durch die Verwendung der installierten Hardware erreicht werden, die nicht direkt mit Unify Office verbunden werden kann. Dies bedeutet, dass der Kunde keine weiteren Lizenzen für OpenScape Business benötigt. Alle erforderlichen Lizenzen sollten vorhanden sein.

- OpenScape Business Basislizenz
- Flexible IP-User und/oder TDM-User Lizenz abhängig von den Bestandsgeräten
- OpenScape Business Trunking-Lizenz (pro Channel für Unify Office als SIP- Provider)
Dies ist nutzungsabhängig. Normalerweise benötigen Sie nicht pro Bestands-Gerät eine Channel-Lizenz. Bitte überprüfen Sie mit Ihrem Kunden seine Anwendungsfälle.
- Für jede Nebenstelle an der OpenScape Business benötigen Sie eine Digital Line auf Unify Office

Implementierung

- Kein RingCentral Professional Service erforderlich
- Konfiguration von Unify Office als ITSP / SIP Provider (z.B. 4 Kanäle) in der OpenScape Business
- Standardbenutzerkonfiguration auf Unify Office-Seite (with existing device)

Eine Anleitung für dieses Setup finden Sie auf dem Partner Portal.

Support

Dieses Modell richtet sich an Partner, die Ansprechpartner für Unify Office und OpenScape Business sind. Der Partner entscheidet, ob für ein Incident ein Ticket gegen Unify Office oder OpenScape Business gerichtet werden muss und der Partner wendet sich an das dedizierte Support-Team auf Atos-Seite.

- Etablierter Support für OSBiz ohne Änderung
- Standardunterstützung von Unify Office, wenn ein Problem im DataCenter (bei Unify Office) auftritt.

Weitere Dokumentation:

- Kundenpräsentation: Partner Portal.

1.2.9 Unify Office und MS Teams

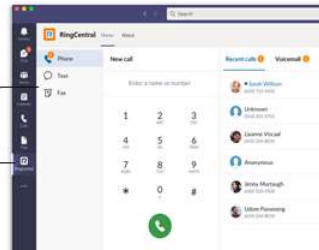
Unify Office bietet leistungsstarke Telefoniefunktionen für Microsoft Teams.

Nachfolgende werden die beiden Hauptoptionen dargestellt.

- Unify Office als Cloud PBX für MS Teams – die Direct-Routing-Lösung
Der Benutzer nutzt den nativen MS Teams-Dialer, der Teil des MS Teams-Clients ist. Dies richtet sich an Kunden, die die reine MS Teams Benutzererfahrung gegenüber anderen Elementen bevorzugen
- Unify Office Embedded Dialer für MS Teams – alle PBX-Funktionen in Ihrer Hand
Ein Unify Office-Dialer-Plug-in im MS Teams-Client bietet dem Benutzer direkt alle Funktionen von Unify Office, während der Hauptarbeitsbereich für Kommunikation und Zusammenarbeit der MS Teams-Client ist, in den der Unify Office-Dialer eingebettet ist

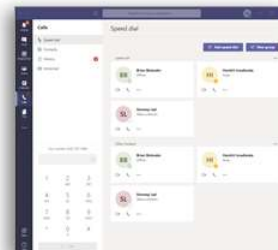
Embedded Dialer Unify Office für Microsoft Teams

Dialer aktiviert, beinhaltet Zugang zu Fax und Voicemail.
IT-Admin sollte nur **UO-Phone** aktivieren (und „Teams-Call - Tab“ deaktivieren)



Zugriff auf den eingebetteten Dialer über die Microsoft Teams-Sidebar zu

Direct Routing Unify Office Cloud PBX für Microsoft Teams



Einheitliches Desktop-, Mobil- und Web-Erlebnis.

Embedded Dialer Unify Office für Microsoft Teams	Direct Routing Unify Office Cloud PBX für Microsoft Teams
------------------------------------------------------------	---------------------------------------------------------------------

- + Anrufe werden über den eingebetteten Dialer getätigt
- .. werden aber über die Office App abgeschlossen (2 verschiedene Schnittstellen für Benutzer)
- + Unify Office App bietet den vollen Funktionsumfang.
- + Unify Office App funktioniert im Falle eines Microsoft-Ausfalls.
- Die MS-Präsenz wird nicht aktualisiert, wenn ein Anruf über die UO-App getätigt wird

- + Benutzer müssen die TEAMS-Umgebung nicht verlassen.
- + Kein zusätzliches Training, kein App-Download.
- Die MS TEAMS-Anwendung kann einige Funktionen einschränken (Empfangskonsole)
- + Die UO-App fungiert als Notfallsystem im Falle eines Microsoft-Ausfalls (aber dann befinden Sie sich nicht mehr in der MS Teams-Umgebung).
- + Anwesenheit wird für alle Anrufe aktualisiert.

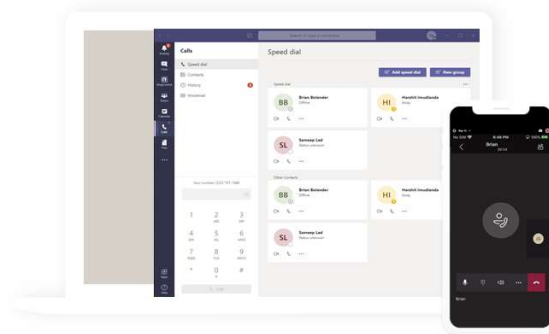
1.2.9.1 Unify Office als Cloud PBX für MS Teams

Der native Dialer von Microsoft Teams wird verwendet, um Anrufe zu tätigen und zu empfangen, während Unify Office hinter den Kulissen arbeitet und für mehr Leistungsfähigkeit, Zuverlässigkeit und für einen globale Einsatz sorgt.

Mit der Erweiterung wird ein konsistentes Desktop-, Mobil- und Web-Erlebnis geschaffen. Diese Integration läuft ausschließlich in der Microsoft Teams App und erfordert keine zusätzliche Schulung.

Unverfälschte Teams Bedienung:

- Desktop, Mobile, & Web
- Einfaches Verstehen
- Eine Schnittstelle
- Keine Umschulung erforderlich
- Nichts zum Herunterladen/Installieren
- Reduktion von Applikationen

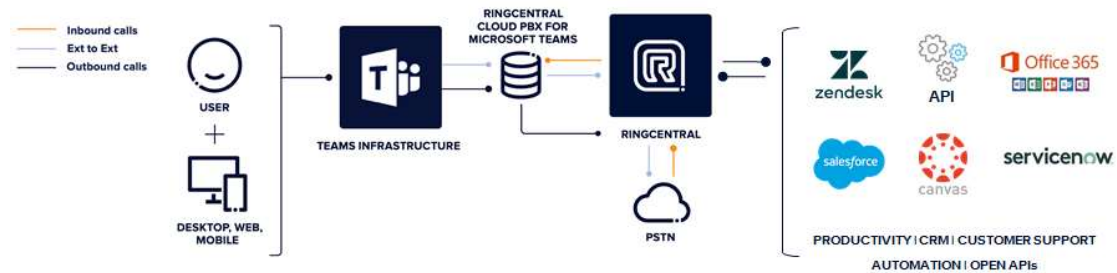


Sie benötigen keine besonderen Rechte, um die Verbindung von Unify Office mit MS Teams zu konfigurieren.

Für jeden Benutzer ist eine Benutzerlizenz (Digital Line) zur vollständigen Nutzung erforderlich. Wenn der Benutzer ein Desk Phone mit dieser Nebenstelle verwenden möchte, ist eine weitere Benutzerlizenz (Digital Line) erforderlich.

BCA ist für alle Unify Office-Pakete verfügbar: Essential, Standard, Premium, Ultimate.

Architekturüberblick



Vorteile der Unify Office Cloud PBX:

	Microsoft Teams Telephony	Unify Office Cloud PBX for MS Teams
CALL CONTROL & CALL HANDLING	✓	✓
COMPREHENSIVE API'S FOR TELEPHONY	LIMITED	✓
NATIVE PSTN IN 40+ COUNTRIES		✓
RICH ANALYTICS AND REPORTING		✓
ADVANCED CALL ROUTING & CALL QUEUES		✓
99.999% AVAILABILITY SLA		✓
HEADS UP DISPLAY & RECEPTION CONSOLE		✓
NATIVE SMS & FAX		✓

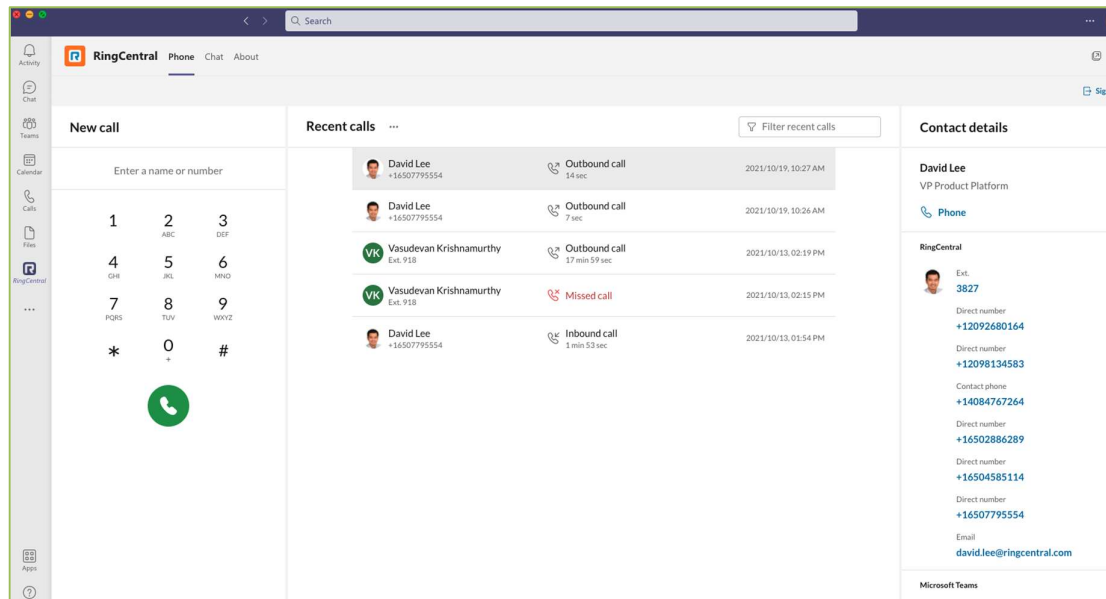
* Via Unify Office App

1.2.9.2 Unify Office Embedded Dialer für MS Teams

Embedded Dialer ist in Beta. Bitte sprechen sie mit dem Unify Office Produkt Management.

Highlights:

- Benutzer von Microsoft Teams können jetzt den Unify Office Dialer (Softphone) direkt zu ihrer Plattform hinzufügen.
- Der eingebettete Dialer synchronisiert sich mit Ihren Unify Office-Kontakten für einfachen Zugriff, sodass Benutzer schnell Anrufe tätigen können, ohne Nummern suchen zu müssen.
- Teams-Benutzer können die Unify Office-App auch als Anrufendpunkt verwenden, mit State-of-the-Art Enterprise Funktionen (Five 9s-Verfügbarkeits-SLA, benutzerdefinierte IVRs, Integrationen), die in Teams nicht angeboten werden.
- Für die Einbindung in Microsoft Teams wird keine extra Gebühr erhoben. Mit einem Unify Office-Abo-Vertrag müssen Sie die von Microsoft geforderten Lizenzgebühren für das MS Phone System nicht bezahlen.

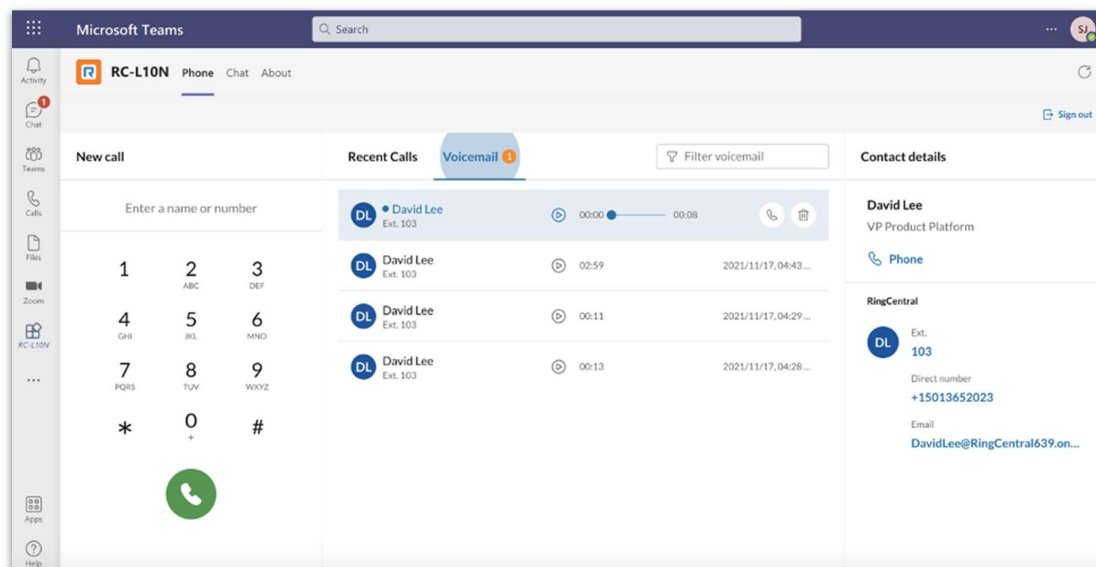


Unify Office Embedded Dialer Überblick

Das Unify Office-Wählfeld ist nativ in Teams eingebettet, sodass Benutzer Kontakte oder Nebenstellen in ihrer Unify Office-Kontaktliste anrufen und eine beliebige externe Telefonnummer wählen können.

Benutzer von Microsoft Teams und Unify Office können jetzt auch die Unify Office-App für Anrufe verwenden. Dadurch erhalten Benutzer Zugriff auf unsere Anrufaktionen der Enterprise-Klasse.

Voicemail Integration



Unify Office Embedded Dialer für MS Teams bietet den Nutzern:

- Startet die UO-App separat
- Teil der seitlichen Navigationleiste
- Ausgehende Anrufe an Kontakte
- Ausgehende Anrufe über Wählfeld (Dialer)
- Kontaktsuche
- UO-Anrufverlauf
- UO-Voicemail
- Faxen
- SMS (je nach regionaler Verfügbarkeit)
- Verfügbar für alle Teams-Lizenzen

Diese Version unterstützt Windows- und MAC-Plattformen.

1.2.10 OpenScape Desk Phone CP Integration

Mit der Freigabe von Unify Office werden ausgewählte CP-Telefone unterstützt. Die Anzahl der unterstützten Telefonmodelle wird im Lauf der Zeit erweitert. Die Kunden können vorhandene unterstützte Telefone verwenden oder neue Telefone erwerben – Bestellung direkt über die Unify Office Verwaltungskonsole oder autorisierte Reseller.

1.2.10.1 Unterstützte Telefone

Die folgenden Telefone werden unterstützt

Typ	Freigabestatus Telefone	Freigabestatus Tastenmodul
CP100	freigegeben	N/A
CP200	freigegeben	N/A
CP205	freigegeben	kein
CP400	freigegeben	Kein, 1
CP600	freigegeben	Kein, 1, 2
CP700	freigegeben	Kein, 1, 2
CP700X	freigegeben	Kein, 1, 2

Hinweis: Vorhandene Telefone benötigen die neueste Firmware, um mit Unify Office kompatibel zu sein. Neue Telefone werden stets mit der richtigen Firmware bereitgestellt. Weitere Informationen finden Sie in der [Wissensdatenbank](#)

1.2.10.2 Unterstützte Modi

- Bestellung und Versand (Unify Office Ready) – neue CP-Telefone
- Unterstützte Bereitstellung (BYOD) – vorhandene CP-Telefone
- SIP-Bereitstellung (BYOD) – 'other SIP devices' benötigen manuelle Konfiguration (bitte haben sie einen Blick auf ‚Atos Tools – Unify Device Installation Service‘)

1.2.10.3 Von OpenScape Desk Phone CP Telefonen unterstützte Funktionen

Hier finden Sie eine Überblicksliste mit den unterstützten Funktionen

- Belegt Lampen Feld (DSS-Tasten)
- Klingeln für die Rufannahme aus der Warteschleife
- Chef/Sekretär (Bridge Call Appearance - BCA)
- Automatische Rufannahme, einschl. zugehöriger Funktionen
- Durchsage und Direkansprache
- Halten/Wiederaufnehmen
- Anrufübernahme Gruppen (Group Call Pick-Up)
- Allgemeines Parken/Rufannahme
- Parkort
- Überwachen/Barge/Flüstern/Übernahme (DTMF)
- Dreierkonferenz (lokal)
- Anrufweiterleitung vom Telefon
- Transfer (warm, kalt, blind, ## IVR-Menüzugriff > Xfer)
- Message Waiting Indicator (MWI)
- Anzeige für Anrufe in Abwesenheit
- DTMF-Unterstützung
- Gemeinsame Telefonanmeldung/-abmeldung (HotDesk)
- Anrufer-ID-Nummer/Namensanzeige (einschl. benutzerdefiniertem Sammelanschuss-Namensanzeige)
- Unicode-Anrufer-IDs (UTF-8)
- Geräteeinstellungen: Darstellung und Bedienelemente
- Datums-/Uhrzeitformat
- Anrufliste des Geräts
- Gerätemenü
- In-Call Softkey Menü
- Individuelle Tastenbelegung für CP400, CP600, CP700, CP700X incl. KEMs (Call Forward, CFW Busy, CFW No Answer, DND, Intercom, Page and Shift)
- Hardwaretasten (Nachrichten, Lautsprecher, Lautstärke)
- Anrufannahme/Ablehnen/Abweisen/Auslassen/Wahlwiederholung/Weiterleiten/ usw.

Single-line mode Unterstützung für

- CP100
- CP200
- CP400 (mit Tastenmodul)
- CP600 (mit Tastenmodul)
- CP700 (mit Tastenmodul)

1.2.10.4 Telefonerwerb

Alle Telefone können direkt über die Unify Office Dienstkonsole erworben werden. Wenn Sie einem Benutzer eine Nebenstelle zuweisen, kann eine Nummer einem Telefon hinzugefügt werden. Das Telefon wird mit der richtigen Firmware-Version direkt an den Endbenutzer geschickt. Das Telefon ist für die automatische Betankung mit der Konfiguration an der bestellten Nebenstelle vorbereitet. Vorhandene unterstützte Telefone können ebenfalls verwendet werden, sofern die richtige Firmware-Version (V1 R7.8 oder höher) installiert ist. Telefone, die über andere Kanäle erworben wurden, können angeschlossen werden, sofern die richtige Firmware installiert ist.

Alle OS Desk Phone CP Telefone können ohne Netzteil erworben werden

Hinweis: CP-Telefone mit ausreichender FW-Version (V1 R7.8 oder höher), aber ohne Zertifikat, müssen spätestens 48 Stunden nach der Konfiguration für diese Telefone (im Service Web) verbunden werden.

Beim Direktverkauf neuer Telefone verwenden Sie bitte nachfolgende Nummern.

Für einige Länder sind die meisten aufgeführten L-Nummern erst ab dem 3.1.2022 bestellbar.

L30250-F600-C550	CUC550	OpenScape Desk Phone CP205 (Unify Office Ready) + Power Supply EU
L30250-F600-C551	CUC551	OpenScape Desk Phone CP400 (Unify Office Ready) + Power Supply EU
L30250-F600-C552	CUC552	OpenScape Desk Phone CP600 (Unify Office Ready) + Power Supply EU
L30250-F600-C553	CUC553	OpenScape Desk Phone CP205 (Unify Office Ready) + Power Supply UK
L30250-F600-C554	CUC554	OpenScape Desk Phone CP400 (Unify Office Ready) + Power Supply UK
L30250-F600-C555	CUC555	OpenScape Desk Phone CP600 (Unify Office Ready) + Power Supply UK
L30250-F600-C556	CUC556	OpenScape Desk Phone CP205 (Unify Office Ready) + Power Supply IT
L30250-F600-C557	CUC557	OpenScape Desk Phone CP400 (Unify Office Ready) + Power Supply IT
L30250-F600-C558	CUC558	OpenScape Desk Phone CP600 (Unify Office Ready) + Power Supply IT
L30250-F600-C559	CUC559	OpenScape Desk Phone CP100 (Unify Office Ready) + Power Supply EU
L30250-F600-C560	CUC560	OpenScape Desk Phone CP100 (Unify Office Ready) + Power Supply UK
L30250-F600-C561	CUC561	OpenScape Desk Phone CP100 (Unify Office Ready) + Power Supply IT
L30250-F600-C562	CUC562	OpenScape Desk Phone CP100 (Unify Office Ready)
L30250-F600-C563	CUC563	OpenScape Desk Phone CP205 (Unify Office Ready)
L30250-F600-C564	CUC564	OpenScape Desk Phone CP400 (Unify Office Ready)
L30250-F600-C565	CUC565	OpenScape Desk Phone CP600 (Unify Office Ready)
L30250-F600-C438	CUC438	OpenScape Desk Phone CP700

L30250-F600-C568	CUC568	OpenScape Desk Phone CP700X (Unify Office Ready)
L30250-F600-C429	CUC429	OpenScape Key Module 400
L30250-F600-C430	CUC430	OpenScape Key Module 600

1.2.10.5 Vor-Ort Service für Telefone

Vor-Ort Aufwände sowohl für die Verteilung und Aufstellung der Telefone beim Kunden als auch die Durchführung der lokalen Initialisierungsprozedur ist nicht im Unify Office Standard Preis enthalten.

1.2.11 OpenStage / DeskPhone IP Serie und Dritthersteller Endgeräte

Man kann OpenStage an Unify Office betreiben. Es gibt ein Verfahren zum Migrieren eines vorhandenen OpenStage-Telefons nach Unify mit nur geringfügiger manueller Arbeit.

Die folgenden Funktionen mit OpenStage-Telefonen wurden getestet und funktionieren mindestens:

- Anruf
- Transfer – blind/Rücksprache
- Halten/Zurückholen
- Anzeigen
- Rufweiterleitung

Eine toolbasierte Prozedur zum Einrichten des Systems zusammen mit OpenStage- und DeskPhone-IP-Geräten finden Sie unter „Unify Device Installation Service“ im Kapitel „Atos Tools“.

1.2.11.1 Service für OpenStage / DeskPhone IP und Dritthersteller Endgeräte

Der Serviceaufwand für die OpenStage / DeskPhone IP-Serie und andere Geräte von Drittanbietern ist nicht in den Standardpreisen von Unify Office enthalten.

1.2.12 Mediatrix Analog Adapter

Analoge Mediatrix-Adapter können über ein „other SIP device“ mit Unify Office verbunden werden. Es wurden keine speziellen Funktionen getestet - nur ein grundlegender Anruf.

Diese Produkte sind getestet: Mediatrix 4102, C71x und S7xx Serien inklusive der LP Modelle.

Eine toolbasierte Prozedur zum Einrichten des Systems zusammen mit Analoge Mediatrix-Adaptoren finden Sie unter „Unify Device Installation Service“ im Kapitel „Atos Tools“.

1.2.12.1 Services für Mediatrix

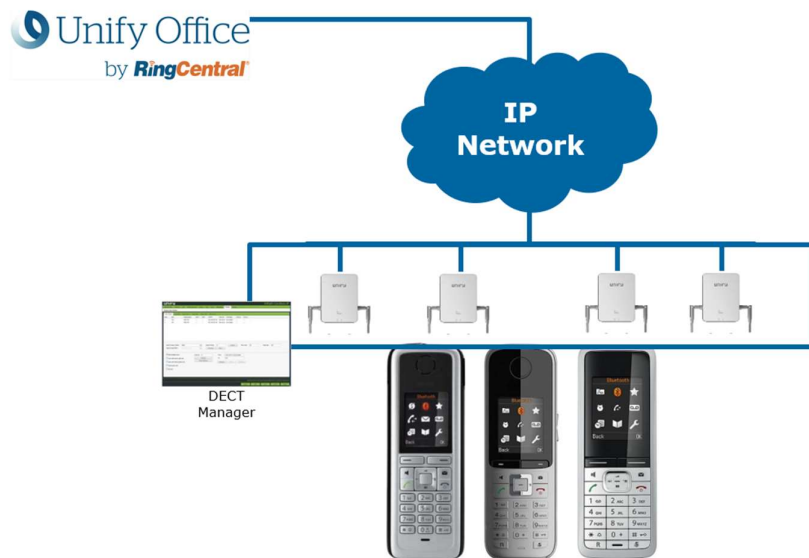
Der Serviceaufwand für Mediatrix Analog Adapter ist nicht in den Standardpreisen von Unify Office enthalten. Hierfür benutzen Sie bitte die Serviceaufwände für Implementierung und Support für OpenScape Deployments.

1.2.13 OpenScape Cordless IP

Neben IP-Telefonen, die direkt über ein Kabel oder WLAN angeschlossen sind, unterstützt Unify Office die Anbindung eines schnurlosen Telefonnetzes. Man kennt es auch unter dem Namen des Standards: DECT.

Diese schnurlose Lösung besteht aus den Mobilteilen (Telefonen), den Basisstationen (BS) und einem DECT-Manager. Ein schnurloses Telefon stellt eine Verbindung zur nächsten Basisstation her, die den LAN-Zugang für die Sprachübertragung bereitstellt. Der Manager steuert diese BS-Telefonverbindung und verwaltet die nahtlose Übergabe an eine andere Basisstation, wenn sich der Benutzer bewegt.

Cordless IP muss die Version V2R1.36 oder höher haben.



Eine toolbasierte Prozedur zum Einrichten des Systems zusammen mit Cordless IP finden Sie unter „Unify Device Installation Service“ im Kapitel „Atos Tools“.

Hinweis: Die Verwendung von Cordless IP ist projektspezifisch (PSR). Wenden Sie sich für weitere Informationen und Unterstützung bei Ihrem Projekt bitte an den Unify Office Produktmanager.

Der Test umfasste kleine und mittlere Deployments. Fragen Sie den Unify Office-Produktmanager nach dem Ergebnis des Tests der großen Bereitstellung.

Die folgenden schnurlosen IP-Funktionen wurden getestet und funktionieren mindestens:

- Anruf
- Transfer – blind/Rücksprache
- Halten/Zurückholen
- Parken (##*3) – aufnehmen eines geparkten Gesprächs
- Anzeigen (mit Einschränkungen siehe Testprotokoll)
- Rufweiterleitung
- Blockieren der Anzeige der ausgehenden Nummer
- 3er Konferenz aufsetzen
- DND (nicht stören)
- DTMF z.B. für Steuerung einer IVR
- Anrufbeantworter über das Menü oder Code *86 (keine MWI Anzeige am Handgerät)
- TLS (verschlüsselte Übertragung)

Bitte werfen Sie einen Blick in die Cordless IP V2 Release Notes um die Liste der unterstützten Geräte zu erhalten.

1.2.13.1 Services für OpenScape Cordless IP

Der Serviceaufwand für Cordless IP ist nicht in den Standardpreisen von Unify Office enthalten. Bitte beachten Sie, dass eine DECT Ausleuchtung ein kritischer Erfolgsfaktor für eine hohe Kundenzufriedenheit bzgl. Cordless IP darstellt.

1.2.14 OpenScape WL4

Man kann OpenScape WL4 mobile Endgeräte an Unify Office betreiben.

Die folgenden Funktionen mit OpenScape WL4 mobilen Endgeräten wurden getestet und funktionieren:

- Anruf
- Telefonkonferenz mit 3 Teilnehmern
- Transfer – blind
- Halten/Zurückholen
- Anzeigen
- Rufweiterleitung
- Anruf/Wiederwahl aus der Liste der Anrufe
- Nummernunterdrückung
- TLS (verschlüsselte Übertragung)



Heute erfolgen Bereitstellung und Konfiguration komplett manuell. Bitte beachten Sie die OpenScape WL4-Konfigurationsrichtlinie.

Beachten Sie: Die Verwendung von OpenScape WL4 mobilen Endgeräten ist projektspezifisch (PSR). Wenden Sie sich für weitere Informationen und Unterstützung bei Ihrem Projekt bitte an den Unify Office Produktmanager.

Bitte beachten Sie, dass die WLAN-Infrastruktur nicht Teil der vom Unify Office-Team beantworteten PSR ist.

1.2.14.1 Services für OpenScape WL4

Der Serviceaufwand für OpenScape WL4 mobile Endgeräte und der WLAN Infrastruktur ist nicht in den Standardpreisen von Unify Office enthalten. Bitte beachten Sie, dass eine WLAN Ausleuchtung ein kritischer Erfolgsfaktor für eine hohe Kundenzufriedenheit bzgl. OpenScape WL4 darstellt.

1.3 Kundennutzen

1.3.1 Alleinstellungsmerkmale (Unique Selling Proposition)

RingCentral verfügt über ein umfangreiches Partner-Ecosystem. Die folgenden Carrier und Kommunikationsanbieter haben aktive Partnerschaften mit RingCentral und verkaufen ihre eigene Co-Branding-Lösung, die auf dem gleichen Markt wie wir konkurriert. RingCentral hat für alle Angebote von jedem Partner den gleichen Preis festgelegt. Mit ihrem Channel-Harmony-Prozess stellen sie sicher, dass der Lead beim richtigen Partner landet. Zum Zeitpunkt der Abfassung wurden die folgenden Partner festgestellt:

- **RingCentral Office.** Dies ist das eigene Angebot von RingCentral. In erster Linie in den USA verkauft, mit aktiven Angeboten in Europa. <https://www.ringcentral.com/>
- **AT&T Office@hand.** Dies ist ein Carrier-Angebot von AT&T, das sich auf den US-Markt konzentriert. Nutzt AT&T als Carrier-Service für das Produkt RingCentral Office mit Co-Branding als AT&T Office@hand. <https://www.business.att.com/products/office-at-hand.html>
- **BT cloud work.** Dies ist ein Carrier-Angebot von British Telecom (BT). Konzentriert sich auf den britischen Markt. Nutzt BT als Carrier-Service für das Produkt RingCentral Office mit Co-Branding als BT cloud work. <https://business.bt.com/products/cloud-work/>
- **Telus business connect.** Dies ist ein Carrier-Angebot von Telus. Konzentriert sich auf Kanada und die USA. Nutzt Telus als Carrier-Service für das Produkt RingCentral Office mit Co-Branding als Telus business connect. <https://www.telus.com/en/bc/business/medium-large/phone/cloud-phone-systems/cloud-phone>
- **Avaya Cloud Office.** Am besten vergleichbar mit Unify Office. Bietet eine Co-Branding-Version von RingCentral Office, die sich auf die USA und Europa konzentriert. In erster Linie auf KMU ausgerichtet. Co-Branding als Avaya Cloud Office. <https://www.avaya.com/en/products/unified-communications/meet-cloud-office/>
- **Alcatel-Lucent, Rainbow Office.** Verfügbarkeit angekündigt für das 1. Quartal 2021. Bietet eine Co-Branding-Version von RingCentral Office mit Schwerpunkt auf Europa. Auf KMU und Enterprise ausgerichtet. Co-Branding als Alcatel-Lucent Rainbow office.
- **Vodafone Business** – Dezember 2020 kündigte RingCentral eine strategische Partnerschaft zur Bereitstellung einer neuen Cloud-basierten Co-Branding-Lösung an, die sowohl UCaaS als auch CCaaS für Vodafone Business-Kunden umfasst. <https://www.ringcentral.co.uk/whyringcentral/company/pressreleases/vodafone-business-and-ringcentral-announce-strategic-partnership-to-deliver-new-cloud-based-communications-services.html>
- **Ecotel** – 24. März 2021 – RingCentral gibt Partnerschaft bekannt, um RingCentral Office als führende UCaaS-Lösung für seine Kunden aller Größen anzubieten, die auf die Cloud umsteigen. <https://www.ringcentral.com/whyringcentral/company/pressreleases/ecotel-announces-partnership-with-ringcentral-to-enable-businesses-across-germany-to-work-from-anywhere.html>
- **Verizon Business** – 5. Mai 2021 – Verizon kündigte eine neue strategische Partnerschaft mit RingCentral Inc an, um eine Co-Branding-Lösung namens „RingCentral with Verizon“ bereitzustellen, um eine nahtlos integrierte UCaaS-Lösung für Unternehmen bereitzustellen. <https://www.verizon.com/about/news/verizon-business-and-ringcentral-deliver-cloud-based-enterprise-solutions>
- **Deutsche Telekom** – 3. Juni 2021 – RingCentral gab seine Partnerschaft mit DT bekannt – und bietet seinen Kunden zunächst eine RingCentral Video (RCV)-Lösung mit Co-Branding als eigenständige Videolösung an. <https://www.ringcentral.com/whyringcentral/company/pressreleases/ringcentral-announces-partnership-with-deutsche-telekom.html>

- **Bandwidth** – Bandwidth und Bandwidth Europe (ehemals Voxbone) mit RingCentral kündigten die Einführung von Duet an – einer Bring-Your-Own-Carrier-Lösung, die große Unternehmen dabei unterstützt, weltweit mit mehr Kontrolle und Geschwindigkeit in die Cloud zu wechseln.
<https://www.prnewswire.com/news-releases/bandwidth-launches-duet-for-ringcentral--a-bring-your-own-carrier-byoc-solution-to-help-large-enterprises-modernize-cloud-communications-301341987.html>
- **Mitel** - Ankündigung einer strategischen Partnerschaft am 11. November 2021, bei der das MVP von RingCentral in die Cloudlink-Technologie von Mitel integriert wird, um dem Kundenstamm von Mitel einen einfachen Weg zum Cloud-Telefonsystem zu bieten. Es wird nicht davon ausgegangen, dass Mitel die Plattform von RingCentral umbenannt, daher glauben wir, dass sie schnell einsatzbereit sein wird.
- <https://www.ringcentral.co.uk/whyringcentral/company/pressreleases/ringcentral-and-mitel-announce-strategic-partnership-to-enable-customers-to-transition-seamlessly-to-cloud-based-unified-business-communications.html>

Unify Office war ein früher Partner von RingCentral auf der obigen Anbieterliste. Mit unserer Co-Branding-Lösung Unify Office können wir uns mit folgenden Angeboten von den anderen Partnern abheben:

- **Migration Tooling**
 - **Unify Phone** mit Telefonie Connector wird es Kunden (ab Mai für OpenScape Business, September für OpenScape 4000/Voice) ermöglichen, ihre bestehenden Investitionen in OpenScape-Plattformen zu nutzen, um ihren Wechsel zwischen On-Premise- und Cloud-Telefonie zu vereinfachen.
 - **UDIS – Unify Device Installation Service** beseitigt Komplexität, automatisiert und reduziert das Potenzial für Neukonfigurationsfehler beim Verschieben von Geräten zwischen lokalen und Cloud-Plattformen wie Unify Office – derzeit unterstützt dies OpenScape DECT IP v2, analoge Adapter von Mediatrix, OpenStage und OpenScape DeskPhone und Gigaset Maxwell-Geräte für grundlegende SIP-Konnektivität.

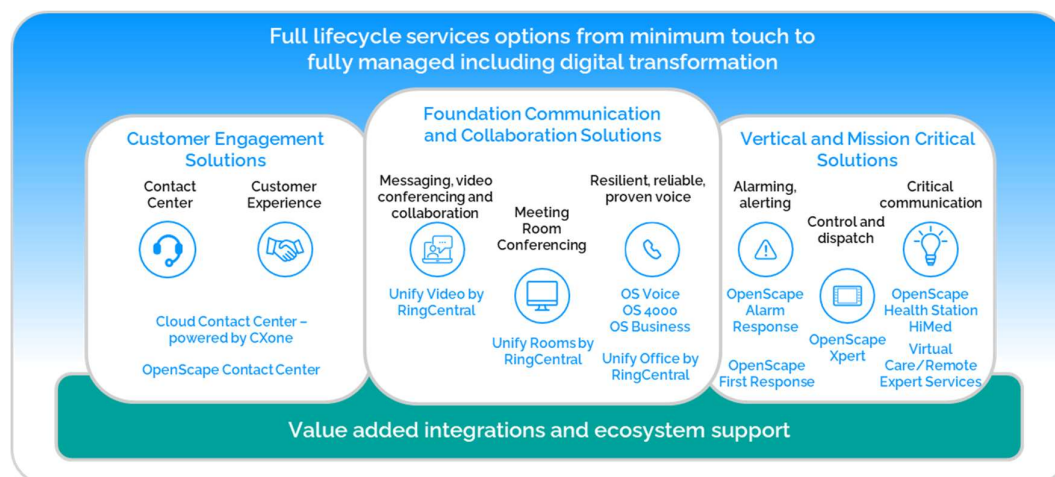
Aus Sicht der kommerziellen Differenzierung bietet Atos Unify unseren Kunden und Partnern den folgenden Mehrwert.

- **Vertrauenswürdiger Berater** – Unsere Mitarbeiter machen den Unterschied durch die überzeugendste Geschäfts- und Technologiekompetenz aller Anbieter – lokal verfügbar. Wir verstehen den europäischen Markt und das Szenario von Großunternehmen bis in die Tiefe
- **Commercial Engineering** – Atos ist Experte für die Maximierung aktueller Technologie-Investitionen und den reibungslosen Übergang von bestehenden Verpflichtungen.
- **Transition Management** – Hybrider Betrieb oder Migrationsstrategie: Unsere Erfahrung mindert Risiken und bietet optimale Effizienz. Wir verfügen über eine Erfolgsbilanz hierfür, auf sowohl technischer als auch kultureller Ebene.
- **Datenschutz** – Unsere globalen Aktivitäten haben uns ein tiefes Verständnis der regionalen Anforderungen vermittelt, was wir in verständliche strategische Richtlinien packen.
- **Dynamische Umgebungen** – In Zeiten des Wandels (M&A bis zum Verkauf) bietet Atos die umfassendsten, herstellerunabhängigen End-to-End-Optionen für den Weg.
- **Bereitstellungsflexibilität** – Unsere Expertise ermöglicht uns, uns auf die Anforderungen des Unternehmens zu konzentrieren, für sowohl öffentliche und private als auch hybride Modelle.
- **Einzigartige Perspektive** – Als Schöpfer und Erbauer von Kommunikationslösungen und in Kombination dazu globaler Systemintegrator von Technologien anderer Anbieter.

- **Unabhängigkeit** – Die einzigartige Position von Atos Unify verringert den Einflussbereich eines einzelnen Anbieters und ermöglicht damit eine uneingeschränkte Konzentration auf die Geschäftsanforderungen.
- **Global Curation** – Die Lieferantenbeziehungen von Atos und ausgewählte Technologien ermöglichen uns, einzigartige Kundenlösungen aus einer Hand zu liefern.
- **Kontinuierliche Optimierung** – Unsere langfristigen Kundenpartnerschaften ermöglichen eine kontinuierliche Evaluierung und Bereitstellung innovativer Verbesserungen.
- **Sicherheit** – Als globaler Integrator bietet Atos seinen Kunden eine End-to-End-Lösung, die die Komplexität heterogener Anwendungen beseitigt.
- **Vertikales Wissen** – Das Atos Programm für vertikale Transformation bietet einzigartige Einblicke, die wir verwenden, um beste Praxis branchenübergreifend zu korrelieren.

Aufgrund unserer einzigartigen Unternehmensmerkmale können wir unseren Kunden erfolgreiche und sichere Transformationen mit den folgenden zusätzlichen Vorteilen liefern;

- Professionell angeleitete Migration in die Cloud, sowohl technisch als auch kulturell.
- Mapping von Geschäftsabläufen und Management des Wegs zu Benutzerakzeptanz mithilfe unseres speziellen Teams für Kundenerfolg für Unify Office
- Nutzung vorhandener bestehender OpenScape-Plattformen in privaten, hybriden oder öffentlichen Cloud-Bereitstellungsmodellen durch unsere einzigartigen Integrationen wie Unify Phone.
- Nutzen Sie vorhandene Edge-Investitionen, wie OS Desk Phone CP, DECT- und ATA-Adapter, Hybrid- und Overlay-Bereitstellungen mit OpenScape
- Entwicklung vertikaler oder definierter kundenspezifischer Integrationen
- Änderungsmanagement-Beratung für schnelle Produktakzeptanz
- Beratungsdienstleistungen zur Einhaltung europäischer Rechtsvorschriften
- Maßgeschneiderte Entwicklungsleistungen
- Maßgeschneiderte Analysen für fundiertes Akzeptanzmanagement
- SSO-Dienstintegration für Atos Unify für Kunden und Partner



1.4 Voraussetzungen beim Kunden und funktionale Randbedingungen

Bitte beachten Sie die Grenzen oder Voraussetzungen, die zu den relevanten Merkmalen und Funktionen in diesem Dokument oder den genannten Links genannt werden.

Neben diesen Konfigurationshinweisen gibt es eine Grenze von max. 10 000 Benutzern pro Unify Office Account. Wenn dies nicht Ihren Projektanforderungen entspricht, wenden Sie sich an den Unify Office Produktmanager.

1.5 Implementierung- und Vernetzungsszenarien

1.5.1 Konfigurationsübersicht

Die neuesten Informationen zur Netzwerkkonfiguration finden Sie unter:

[Network Requirements and Recommendations](#)

1.6 Migration

Es sind Tools in Vorbereitung bzw. verfügbar, um Benutzerdaten von einem OpenScape-Altsystem nach Unify Office zu migrieren. Wenden Sie sich an den Unify Office Produktmanager, wenn Sie hierzu Unterstützung benötigen.

1.7 Service

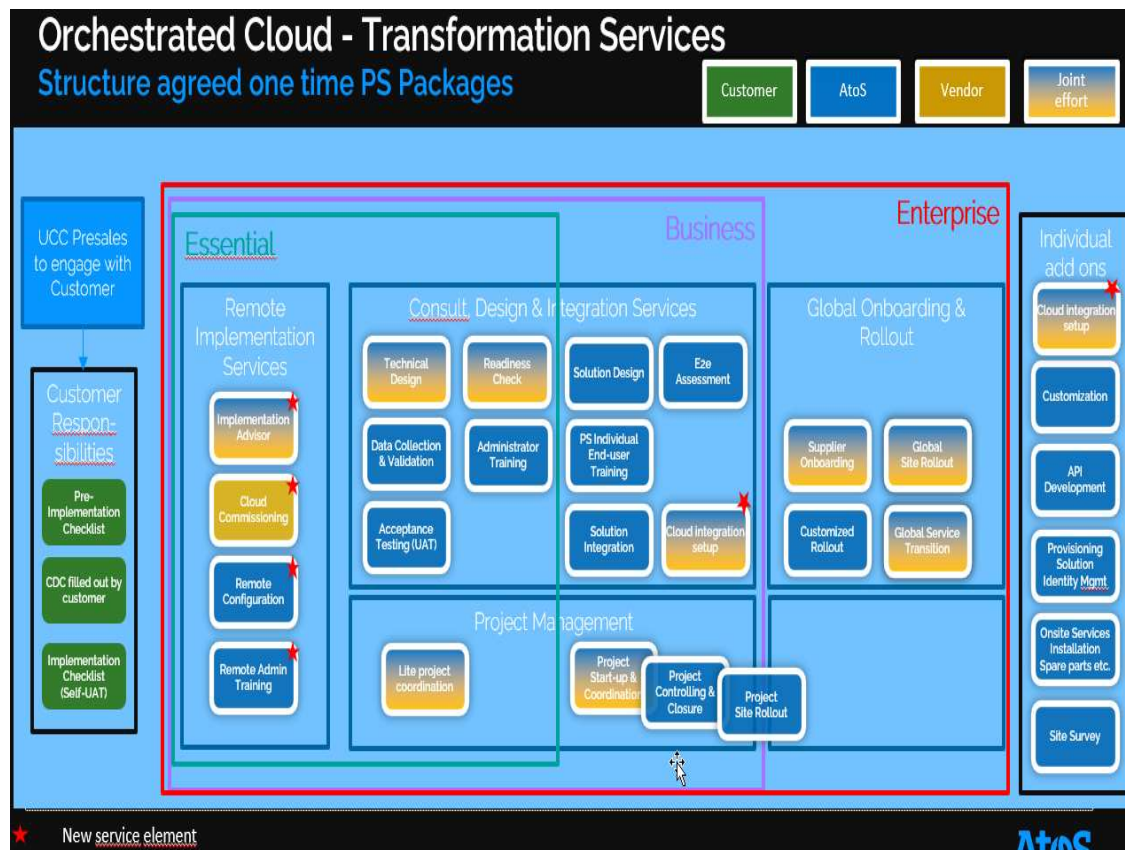
1.7.1 Implementierungsdienstleistungen

In Einklang mit der Einführung von Unify Office wird ein vollständiger Umfang an Professional-, Design- und Implementierungsservices veröffentlicht. Diese Services werden in drei verschiedene Servicepakete eingeteilt – Essential, Business und Enterprise – für einen einfachen Zugang zum Serviceangebot. Es wird auch Add-On-Optionen geben, sodass ein Angebot für einen Kunden vollständig mit einem Paket plus Add-On erstellt werden kann, und natürlich ist es möglich, dies anzupassen, insbesondere bei großen und komplexen Projekten.

Bei Orchestrated Cloud Services for Unify Office finden Sie mehr Informationen auf dem Partner Portal.

Der Leistungsumfang wird auf der Grundlage von Leistungselementen definiert, die die in den Leistungen enthaltenen Aufgaben, Anforderungen, Einschränkungen usw. enthalten.

In der folgenden Abbildung finden Sie eine Übersicht der Pakete und darin enthaltenen Leistungselemente für die Implementierungsservices:



Wie Sie sehen können, werden einige der Serviceelemente vollständig von ATOS ausgeführt, einige von Ring Central und einige werden eine gemeinsame Anstrengung sein. Bitte beachten Sie, dass die Cloud-Inbetriebnahme (d.h. UO-Kontoerstellung), Nummernportierung, vollständige Netzwerkbewertung im Rahmen der Bereitschaftsprüfung und kundenspezifisches Engineering für Hybridlösungen immer an RingCentral vergeben werden.

Das folgende Bild zeigt den Paketinhalt, die Einschlüsse und Einschränkungen:

	Essential	Business	Enterprise	Add options	Customized	RC tasks
o c o r f e c o n t e n t	<ul style="list-style-type: none"> Simple deployments: - pure UO users. Up to 500 - No integrations - No project manager - No TDS documentation delivered to customer - No addons, including phones and no hybrid - No onsite - One carrier only for porting - Up to 1 site - Up to 4 call queues and Ring groups - Up to 2 custom roles - Up to 2 custom roles - Service plan must support Custom roles - Up to 2 templates - No Executive-assistant - No call Flows (IVR/Autoattendant) 	<ul style="list-style-type: none"> Medium deployment - Up to 1500 users - Hybrid: BYOC, OSV or OS4K integration. Just one of them included: one connection with one OSV / OS4K or BYOC (currently PSR) - No preparation for devices including CP Phones - No onsite - One carrier only for porting - Only one country for all sites - No limit of sites - Up to 14 call queues and Ring groups - Up to 2 custom roles - Service plan must support Custom roles - Up to 2 templates - No Executive-assistant - No call Flows (IVR/Autoattendant) 	<ul style="list-style-type: none"> Complete deployment - Up to 10000 users - Hybrid: BYOC, OSV or OS4K integration. Just one of them included: one connection with one OSV / OS4K or BYOC (currently PSR) - No preparation for devices including CP Phones - No onsite - Three carriers only for porting - Three countries for all sites as maximum - No limit of sites - Up to 45 call queues and Ring groups - Up to 2 custom roles - Service plan must support Custom roles - Up to 3 templates - No Executive-assistant - No call Flows (IVR/Autoattendant) 	<ul style="list-style-type: none"> - Individual site (pure cloud) - Individual site for Hybrid - Add carrier/country (number porting) - UAT per site - Cloud integration set up: (cloud preparation for devices and configuration of call routing and cloud elements like EA and hunt groups) and devices preparation include: <ul style="list-style-type: none"> add on for phones, add on for CP Phones add on for DECT, add on for Mediatix ports Note: Cloud integration setup effort addon must be valuate individually per every request - Unify Cloud connect (when available) - Onsite installation (ad hoc cost estimation as very country dependable) - Site survey (ad hoc cost estimation as very country dependable) - Add user - Unify room: per device - Extra hybrid connection (currently PSR) - Network assesment (contracted to RC) - API dev (ad hoc evaluation) - Customized implementation (ad hoc evaluation) - MS Teams* (when available) - CXOne connection* (when available) - Solution design* - Solution integration* 	<ul style="list-style-type: none"> - Completely customized. - Combination of package + add options + customization 	<ul style="list-style-type: none"> - Number porting process - Connectivity - Hybrid connection from cloud - Cloud commissioning (account/BU creation) - Network assesment (as part of complete, no basic, readiness check. This must be contracted to RC)
i n c l u d e d e t r i n g s a n d	<ul style="list-style-type: none"> Includes: - Implementation advisor - Cloud commission - Remote configuration - Data collection: BRD - Basic Readiness check (Advice the customer about requirements) - Roll out documentation (simple and internal BRD document for deployment) - Admin training: basics: 2 hours - UAT: 3 hours - Central Project coordination (lile with only english language): during 40 hours 	<ul style="list-style-type: none"> Includes: - Implementation advisor - Cloud commission - Remote configuration (to be defined per project as part of cloud integration setup addon) - Data collection: BRD - Roll out documentation (simple and internal BRD document for deployment) - Solution design* - Solution integration* - Local Project management: 120 hours - Number porting coordination with customer. - Admin training: 2 hours + 5 hours in case of Hybrid demand - User training: 4 hours with a combination of end user training and train the trainer - UAT: 3 hours per site - TDS documentation - Post go live support for small changes 	<ul style="list-style-type: none"> Includes: - Implementation advisor - Cloud commission - Remote configuration (to be defined per project as part of cloud integration setup addon) - Data collection: BRD - Roll out (simple and internal BRD document for deployment) - Solution design* - Solution integration* - E2e assesment* - Global site rollout - Global Service transition - Local Project management: 240 hours - Number porting coordination with customer. - Admin training: 2 hours + 5 hours in case of hybrid demand - User training: 4 hours with a combination of end user training and train the trainer - UAT: 3 hours per site - TDS documentation - Post go live support for small changes 			

Transformation Pakete für Professional Services

Die Transformation Services umfassen die Beratung, das Design, die Implementierung, die Einrichtung und den Rollout von Unify Office.

Speziell für Unify Office bietet der Atos/Unify Servicepakete an.

Die Transformation Services bestehen aus den folgenden vordefinierten Servicepaketen

- ▶ Unify Office Essential Transformation Paket
- ▶ Unify Office Business Transformation Paket
- ▶ Unify Office Enterprise Transformation Paket
- ▶ Add-on Professional Services Service Elemente

Wie in der Service-Mapping-Tabelle unten dargestellt, enthalten die Transformations-Service-Pakete dedizierte Services für jedes verwendete Service-Element. Eine Definition der Serviceelemente finden Sie im Service Statement of Work.

Die Definition und der Inhalt der Service Transformation Pakete für Professional Services ist wie folgt:

Essential Transformation Paket

Das Essential Transformation Paket ist für einfache Bereitstellungen ausgelegt.

Sein Inhalt besteht aus folgenden Kernkomponenten:

- reine UO-Benutzer. Bis zu 500
- Keine Integrationen
- Kein Projektmanager
- Keine TDS/HLD-Dokumentation an den Kunden geliefert
- Cloud-Vorbereitung für Geräte (Vor-Ort-Services sind nicht enthalten)
- eingeschränkte Add-Ons
- Nur ein Carrier für die Portierung
- Bis zu 1 Standort
- Bis zu 4 Anrufwarteschlangen und Rufgruppen
- Bis zu 2 benutzerdefinierte Rollen
- Der Serviceplan muss benutzerdefinierte Rollen unterstützen
- Bis zu 2 Vorlagen
- Kein Executive-Assistent
- Keine Call Flows (IVR/ Automatische Telefonzentrale)

Das Essential Transformation Paket kann nicht verwendet werden, wenn hybride Bereitstellungen (z.B. mit OpenScape-Plattformen) erforderlich sind. Es sind keine Vor-Ort-Services inbegriffen.

Es umfasst die folgenden Aufgaben und Angebote:

- Implementierungsberater
- Cloud Commission
- Fernkonfiguration
- Datenerhebung: BRD
- Basic Readiness Check (Beratung des Kunden über Anforderungen)
- Rollout-Dokumentation (einfaches und internes BRD-Dokument für die Bereitstellung)
- Adminschulung: Grundlagen: 2 Stunden
- UAT: 3 Stunden
- Zentrale Projektkoordination (einfach, nur in englischer Sprache): für 40 Stunden

Business Transformation Paket

Das Business Transformation Paket ist für mittlere Bereitstellungen ausgelegt.

Sein Inhalt besteht aus folgenden Kernkomponenten:

- Bis zu 1500 Benutzer
- Hybrid: BYOC-, OSV- oder OS4K-Integration. Nur eine davon enthalten: eine Verbindung mit einem OSV / OS4K oder BYOC (derzeit PSR)
- Cloud-Vorbereitung für Geräte (Vor-Ort-Services sind nicht enthalten)
- Nicht vor Ort
- Nur ein Carrier für die Portierung
- Nur ein Land für alle Standorte
- Keine Begrenzung von Standorten
- Bis zu 14 Anrufwarteschlangen und Rufgruppen
- Bis zu 2 benutzerdefinierte Rollen
- Der Serviceplan muss benutzerdefinierte Rollen unterstützen
- Bis zu 2 Vorlagen
- Kein Executive-Assistent
- Keine Call Flows (IVR/Automatische Telefonzentrale)

Es umfasst die folgenden Aufgaben und Angebote:

- Implementierungsberater
- Cloud Commission

- Fernkonfiguration (muss pro Projekt als Teil des Cloud-Integrations-Setup-Add-ons definiert werden)
- Datenerhebung: BRD
- Rollout-Dokumentation (einfaches und internes BRD-Dokument für die Bereitstellung)
- Technisches Design
- Lokales Projektmanagement: 120 Stunden (kundennahe Aufgaben und interne Aufgaben)
- Abstimmung der Nummernportierung mit dem Kunden.
- Administratorschulung: 2 Stunden + 5 Stunden bei hybrider Nachfrage
- Benutzerschulung: 4 Stunden mit einer Kombination aus Endbenutzerschulung und Schulung des Trainers
- UAT: 3 Stunden pro Standort
- TDS/HLD-Dokumentation
- Post-Go-Live-Support für kleine Änderungen

Enterprise Transformation Paket

Das Enterprise Transformation Paket ist für vollständige Bereitstellungen ausgelegt.

Sein Inhalt besteht aus folgenden Kernkomponenten:

- Bis zu 10000 Benutzer
- Hybrid: BYOC-, OSV- oder OS4K-Integration. Nur eine davon enthalten: eine Verbindung mit einem OSV / OS4K oder BYOC
- Cloud-Vorbereitung für Geräte (Vor-Ort-Services sind nicht enthalten)
- Nicht vor Ort
- Maximal drei Carrier für die Portierung
- Maximal drei Länder für alle Standorte
- Keine Begrenzung der Standorte
- Bis zu 45 Anrufwarteschlangen und Rufgruppen
- Bis zu 2 benutzerdefinierte Rollen
- Der Serviceplan muss benutzerdefinierte Rollen unterstützen
- Bis zu 3 Vorlagen
- Kein Executive-Assistent
- Keine Call Flows (IVR/Automatische Telefonzentrale)

Es umfasst die folgenden Aufgaben und Angebote:

- Implementierungsberater
- Cloud Commission
- Fernkonfiguration (muss pro Projekt als Teil des Cloud-Integrations-Setup-Add-ons definiert werden)
- Datenerhebung: BRD
- Rollout Dokumentation (einfaches und internes BRD-Dokument für die Bereitstellung)
- Client-Rollout-Unterstützung
- Lieferanten-Onboarding
- Technisches Design
- Globaler Rollout von Standorten
- Lokales Projektmanagement: 240 Stunden (kundennahe Aufgaben und interne Aufgaben)
- Abstimmung der Nummernportierung mit dem Kunden.
- Administratorschulung: 2 Stunden + 5 Stunden bei hybrider Nachfrage
- Benutzerschulung: 4 Stunden mit einer Kombination aus Endbenutzerschulung und Schulung des Trainers
- UAT: 3 Stunden pro Standort
- TDS-Dokumentation
- Post-Go-Live-Support für kleine Änderungen

Kundenspezifische/Add-on Pakete

Über Add-On-Pakete können die Transformation Pakete vollständig angepasst werden.

Folgende Zusatzoptionen sind möglich:

- Individueller Standort (rein Cloud) für bestehende Lösung

- Einzelne Standorte für Hybrid für vorhandene Lösung
- Anbieter/Land hinzufügen (Nummernportierung)
- UAT pro Standort
- Einrichtung der Cloud-Integration. Cloud-Vorbereitung für Geräte und Konfiguration von Anrufweiterleitung und Cloud-Elementen wie CheSe und Sammelanschlüssen etc.).
Gerätevorbereitungen umfassen:
 - Addon für Telefone
 - Addon für CP-Telefone
 - Addon für DECT
 - Addon für Mediatix-Ports
 Hinweis: Das Cloud-Integration-Setup-Aufwand-Addon muss für jede Anfrage einzeln bewertet werden
- Unify Phone Cloud Connector für Unify Video-Integration in Hybrid-Szenarien (falls verfügbar)
- Vor-Ort-Installation
- Standortuntersuchung (Site Survey)
- Benutzer hinzufügen
- Unify Rooms: pro Gerät
- Extra Hybridanschluss
- Netzwerkbewertung (im Auftrag von RC)
- API-Entwicklung (Ad-hoc-Evaluierung)
- Kundenspezifische Implementierung (Ad-hoc-Evaluierung)
- Consulting
- MS Teams* (wenn verfügbar)
- CXone-Verbindung* (falls verfügbar)
- Lösungsdesign
- Lösungsintegration

Wichtiger Hinweis: Für Essential-Pakete können die Add-on-Elemente, die zusätzlich zum Paket angeboten werden können, die in der Einrichtung der Cloud-Integration enthaltenen Dienste sein, die als erweiterte Konfigurationsanforderungen betrachtet werden können, und die Vor-Ort-Installation von Elementen (kein Hybrid).

Aufgaben/Tätigkeiten Ring Central

- Nummernportierungsprozess
- Konnektivität
- Hybridverbindung aus der Cloud
- Cloud-Inbetriebnahme (Kunden-Account-/BU-Erstellung)
- Netzwerkbewertung (als Teil einer vollständigen, nicht grundlegenden, Bereitschaftsprüfung. Dies muss an RC vergeben werden)

Für jedes Paket muss das Angebot die genauen Nutzerzahlen angeben. Gegebenenfalls können sie auch die Anzahl der Geräte und die Anzahl der Standorte angeben.

Die Addon-Elemente Benutzer hinzufügen, Sites hinzufügen und das Addon für jeden Gerätetyp, der im Cloud Integration Setup-Dienstelement enthalten ist, sind unterschiedlich, da zusätzlicher Aufwand erforderlich ist. Wenn also ein laufender Kunde Benutzer, Standorte oder Geräte jeglicher Art hinzufügen muss, ist das Addon-Element erforderlich und der Aufwand muss zu diesem Zeitpunkt berechnet werden (z. B. der Aufwand für die Einrichtung von Mediatix-Systemen oder DECT-IP-Systemen, der Aufwand der Portierung neuer Nummern für neue Benutzer etc. zusammen mit dem Aufwand der Cloud-Vorbereitungsaufgaben, die im Cloud-Integrations-Setup-Element enthalten sind) und auch der Vor-Ort-Aufwand müssen individuell berechnet werden, da dies sehr länderabhängig ist.

1.7.1.1 Transition Service

Der nahtlose Übergang bestehender OpenScape-Kunden zu Unify Office ist ein sehr wichtiges Merkmal und Unique Selling Point der Unify Office Lösung. Die folgenden OpenScape-PBX-Systeme werden von den Migrationsdienstleistungen unterstützt:

- OpenScape Voice
- OpenScape 4000
- OpenScape Business

Transition Service werden von Atos CCS ggf. koordinierend Ring Central durchgeführt. Die Kundenadministratoren können optional am Migrationsprozess beteiligt werden und haben Lesezugriff auf das Tool, um den Übergang zu überprüfen und zu bestätigen, bevor der eigentliche Betrieb ausgeführt wird.

Beachten Sie, dass eine Hybridlösung oder BYOC-Lösung durchzuführen anders durchgeführt wird und zusätzlich Integrationsaufwände separat berechnet werden müssen.

Die Tool-unterstützte Vorgehensweise finden Sie im Kapitel Atos Tool -> Atos Unify Flip.

1.7.1.2 Importieren des OpenScape-Exports

Die Servicetechniker führen einen Export von OpenScape PBX und OpenScape DLS durch. Danach werden beide Dateien importiert. Wir normalisieren sowohl Dateien als auch Zuordnungen zu Unify Office Feldern und geben Massenupload-Dateien im Excel-Format zurück. Die Datei hat folgende Registerkarten:

- Standorte: Diese Registerkarte wird nur teilweise ausgefüllt und die verbleibenden Teile, die auf der Kundenkonfiguration basieren, werden vom Techniker ausgefüllt
- Standortprofile: Diese Registerkarte wird nur teilweise ausgefüllt und die verbleibenden Teile, die auf der Kundenkonfiguration basieren, werden vom Techniker ausgefüllt
- Standortbenutzer: Diese Registerkarte wird ausgefüllt.
- Nummern: Diese Registerkarte wird ausgefüllt.
- E.164-Formatierung: Kann ignoriert werden. Wenn der PBX-Export eine spezielle Nummernformatierung aufweist, kann dieses Format hier vom Techniker konfiguriert werden
- Geräte: Diese Registerkarte wird ausgefüllt.
- Anrufbearbeitung: Kann ignoriert werden.

Die Tool-unterstützte Vorgehensweise finden Sie im Kapitel Atos Tool -> Atos Unify Flip.

1.7.1.3 Importieren der Massenupload-Datei

Nach Prüfung durch den Servicetechniker und Abschluss der Konfiguration wird eine Datei für den Massenupload hochgeladen. Danach sind die Daten in der Benutzeroberfläche sichtbar, weitere Änderungen können dort vorgenommen werden und der Migrationsprozess kann gestartet werden.

Die Tool-unterstützte Vorgehensweise finden Sie im Kapitel Atos Tool -> Atos Unify Flip.

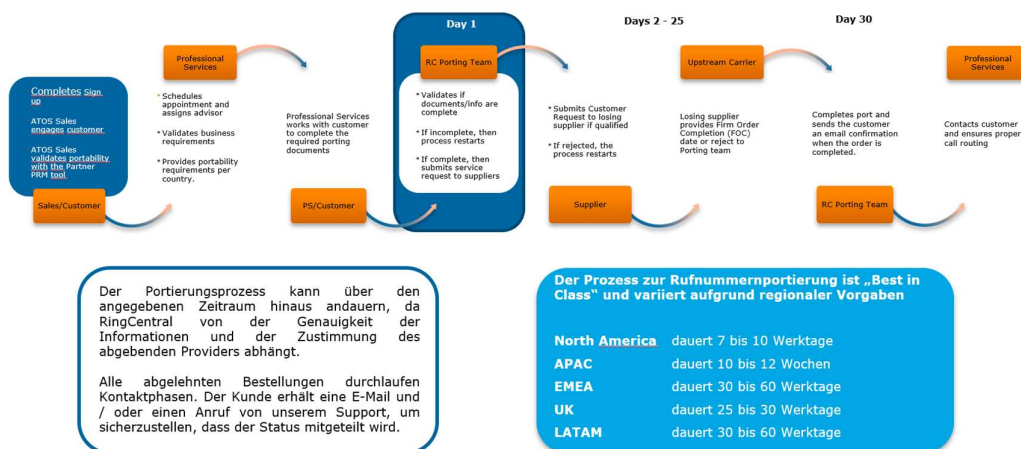
1.7.2 Nummernportierung

- **Rufnummern Portierung**

- Der Kunde kann seine vorhandenen Telefonnummern weiter verwenden, indem er sie vom vorhandenen PSTN-Anbieter zu RC portiert
- Die Nummernportierung ist ein komplexer Carrier-to-Carrier-Prozess, der von RC ausgeführt wird
- **Verantwortung von Atos und Partner**
 - Bevor RC die Portierung starten kann, muss der Portierungsplan mit dem Kunden festgelegt und die Portierungsanforderungs- und Autorisierungsformulare korrekt ausgefüllt werden
- **Projekte mit Professional Service von Atos/ RingCentral**
 - Portierungsplan und die benötigten unterzeichneten Dokumente werden von PS mit dem Kunden besprochen
- **Projekte ohne Professional Service von Atos/ RingCentral**
 - Portierungsplan und die benötigten unterzeichneten Dokumente werden mit dem Vertrieb und dem Partner besprochen und vom Unify Office Support geprüft

Kundenreise

Vom unterschriebenen Vertrag zur portierten Rufnummer



Auf der Produkt Homepage finden sie eine detaillierte Beschreibung der [Nummernportierung](#).

1.8 Support

Unify Office wird in einem Agentenmodell angeboten. Das bedeutet, dass Kunden einen Vertrag mit RingCentral abschließen. Atos Unify übernimmt jedoch den Level1-Support für alle Unify Office Verträge. Level 2 und darüber hinaus werden von RingCentral durchgeführt. Die Kunden haben nie direkten Support-Kontakt mit RingCentral, sondern durchlaufen stets Level 1. Es gibt zwei Arten an Support

1. Self-Support
2. Tier 1 Support

Mit der Unify Office Version veröffentlichen wir auch eine Unify Office Wissensdatenbank. Die Benutzer können die meisten Lösungen in der Wissensdatenbank finden. Wenn zusätzliche Unterstützung benötigt wird, können die Benutzer entweder telefonisch oder über das Webportal Tickets im Ticketsystem von Atos Unify erstellen.

1.8.1 Tier 1 Support

Die Unterstützung für Benutzer bei Fragen, Konfigurationsthemen oder technischen Vorfällen wird vom Tier-1-Support-Team für Unify Office bereitgestellt, das über die Startseite von Unify Office, das Atos Web Support Portal (AWSP) und auch über lokale Telefonnummern in den freigegebenen Ländern sowie per E-Mail erreichbar ist.

Service Now ist das Ticketing-System hinter AWSP und der Link für Support auf der UO-Startseite. Nach der Registrierung kann der Benutzer den Status bestehender Tickets selbst überprüfen oder ein neues Vorfalldticket oder eine Serviceanfrage erstellen.

In den Ländern, die für UO freigegeben sind, stehen für den Telefonsupport lokale Nummern mit den gewöhnlichen nationalen Anrufpreisen zur Verfügung. Anrufer, die diese Nummern anrufen, erreichen ein Contact Center, wo sie eine Auswahl der bevorzugten Sprache und des gewünschten Dienstes durchführen können, die von einem Interactive Voice Recognition System (IVR) gesteuert wird, bevor sie mit einem Live-Support-Mitarbeiter des Level 1 verbunden werden.

UO-Benutzern wird außerdem eine Support-E-Mail zur Verfügung gestellt. Eingehende E-Mails werden von einer Contact Center-Plattform bearbeitet, die eine schnellstmögliche Zustellung an einen verfügbaren Support-Mitarbeiter sicherstellt.

Die für die Interaktion der Benutzer über die verschiedenen Support-Kanäle zunächst unterstützten Sprachen sind Englisch (24x7), Deutsch (8x5) und Französisch (8x5). Bei einer Änderung der Sprachauswahl oder des Umfangs der Servicezeiten werden aktualisierte Informationen sofort auf der UO-Startseite verfügbar gemacht.

1.8.2 Wissensdatenbank

Unify Office verfügt über eine eigene Wissensdatenbank. In der Wissensdatenbank gibt es zwei Ebenen.

- Intern
- Öffentlich

Die interne Wissensdatenbank befindet sich hinter einer Login-Seite, was bedeutet, dass nur berechnigte Benutzer und Partner Zugriff auf die eher technischen Artikel erhalten, die zur Lösung schwieriger Probleme erstellt wurden. Es wird beispielsweise L1 aktualisiert. Erweitern und verwenden Sie die interne Wissensdatenbank.

Die öffentliche Wissensdatenbank ist öffentlich zugänglich. Sie kann über einen direkten Link oder über die Unify Office Produktseite erreicht werden. Die Wissensdatenbank enthält lokalisierte Artikel zu den häufigsten Benutzerfragen sowie grundlegende Konfigurations- und Nutzungsinformationen. Auf dieser Seite können sich Benutzer auch anmelden, wenn sie berechnigt sind, um Zugriff auf die interne Wissensdatenbank oder das Ticketsystem zu erhalten. Die Wissensdatenbank wird auf Service Now ausgeführt. Die öffentliche Wissensdatenbank ist über diesen [Link](#) zugänglich. Die Benutzer können sich in der internen Wissensdatenbank anmelden oder Tickets erstellen.

Ein Link zur Wissensdatenbank wird ebenfalls auf der [Produktwebseite](#) bereitgestellt, der die Benutzer zur öffentlichen Wissensdatenbank weiterleitet.

Im Unify Office Produkt wird auf „mehr erfahren“ verwiesen. Diese Referenzen leiten die Benutzer direkt zu zugehörigen Artikeln in der öffentlichen Wissensdatenbank weiter.

Für den Zugriff auf die interne Wissensdatenbank muss der Zugriff formell im Rahmen der Ersteinrichtung oder mit einer Änderungsanforderung in einem aktiven System angefordert werden.

1.8.3 Service Support Modell (Stand-alone)

In Bezug auf das Agency Modell kommt der Vertrag immer zwischen Ring Central und dem Endkunden zustande. Infolgedessen ist RingCentral sowohl der Diensteanbieter (einschließlich SLA-Verantwortung) als auch der Vertragspartner. Vor diesem Hintergrund sollten die folgenden Service-Support-Bedingungen berücksichtigt werden:

- Das Agency-basierte Service-Support-Modell ist sowohl im Direkt- als auch im Partnerkanal identisch aufgebaut
- Ein Problem mit dem Unify Office-Dienst kann entweder per Telefon (IVR/CC), Service Portal (Berechtigung für Service Portal (AWSP) vorausgesetzt) oder E-Mail gemeldet werden
- Für die On-Premises-Add-Ons im Umfang wird davon ausgegangen, dass keine Vor-Ort-Services erforderlich sind
- Bei Nutzung von Nicht-RingCentral-Komponenten (z. B. Add-ons: CP Phone, Mediatix, DECT-IP) zusätzlich zur Unify Office Lösung 2 Verträge (Vertrag 1 – Unify Office, Vertrag 2 – Wartungsvertrag für Add-on Komponente) sind notwendig, um sicherzustellen, dass ein Ticket gegen das betroffene Produkt eröffnet und unterstützt werden kann
- Kunden ohne eigenen Service Desk; Die Triage wird von Atos Call Desk (nur Catch & Dispatch-Modus, keine e2e-Lösungs- und SLA-Verantwortung) bereitgestellt, um sich entweder an den Unify Office Tier 1-Support oder an Atos Service Desk für Atos Unify UCC-Produkte zu wenden

Weiterhin müssen wir für Unify Office (Agency) im IC Partner Channel berücksichtigen, dass Atos Unify CCS GO mit der Bereitstellung von Unify Office Tier-1-Support beauftragt wird. Dies bedeutet, dass wir nicht berechtigt sind, diese Verantwortung (Co-Delivery) an Sub-Brokers weiterzugeben.

Das Verständnis von Co-Delivery wäre:

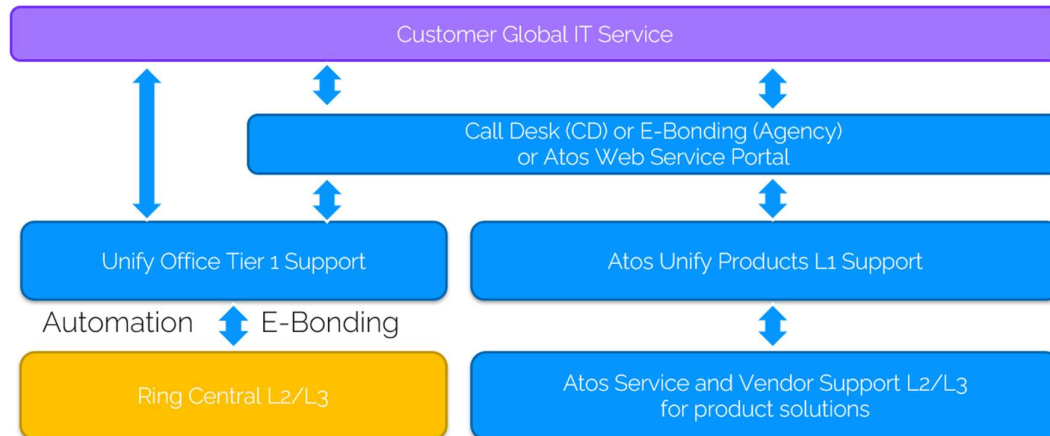
- Der Partner leistet möglicherweise keinen 1st-Level-Support für den Endkunden und bietet keine Lösungsrate an
- Der Partner darf keinen parallelen und direkten Eskalationsweg zu RingCentral eröffnen (Umgehung Atos Unify)
- Der Partner erhält keine Zugriffsrechte auf die Service- und Analysetools von Ring Central

Umgekehrt darf der Partner jedoch die Service Desk-Tätigkeiten des Endkunden übernehmen und somit als SPOC für den Endkunden agieren und Tickets im Namen seiner Endkunden an Unify Atos Tier 1 Support-Tickets melden.

Das unten dargestellte Service-Support-Modell (Agency) zeigt, wie ein Support-Flow für Unify Office mit Add-Ons unterstützt werden könnte. Ist eine Triage (Unify Office, Add-Ons wie CP-Phones, Mediatix) über Atos notwendig, weil der Kunde nicht über die nötigen Skills verfügt, beispielsweise ein Call Desk im „Catch & Dispatch Mode“ vorgeschaltet werden.

Atos Unify Office

Service Support for Agency (stand-alone and / or add-ons)



1.9 Administration

Die Verwaltung von Benutzern und Funktionen erfolgt über eine dedizierte [webbasierte Admin-Konsole](#). Im Admin-Bereich können folgende Aufgaben verwaltet werden

- Allgemeine Systemkonfiguration
- Benutzerverwaltung
- Telefonsystemverwaltung
- Sitzungsmanagement
- Berichterstellung
- Abrechnung
- Audit-Trails
- Dienststatus
- Sicherheits- und Compliance-Einstellungen

Ausführliche Informationen zur Funktionsweise aller Administratorfunktionen finden Sie in der [Wissensdatenbank](#)

1.9.1 Im Auftrag des Kundenmanagements

Für Partner und Direktvertrieb müssen wir möglicherweise das Management im Auftrag durchführen. Um dies zu erreichen, muss der Kunde einen internen Benutzer erstellen, der in seinem Namen den Zugriff auf Unify Office ermöglicht. Voraussetzung ist, dass dieser Benutzer Superadministratorrechte erhält, die dem erstellten Benutzer zur Verwaltung des Systems zugewiesen wurden.

1.9.2 Analytics

Unify Office verfügt über starke Analysefunktionen, auf die über das Verwaltungsportal zugegriffen werden kann. Es verfügt über die folgenden Funktionen

- Gezielte Berichte leicht gemacht mit konfigurierbaren, sofort einsatzbaren KPIs (z.B. QoS / RTCP-XR) und Metriken. Einrichtung automatischer E-Mail-Benachrichtigungen für wichtige Berichte.
- Intuitives Datenlayout für eine schnelle Analyse der Nutzung und Trends im gesamten Unternehmen sowie auf Abteilungs- oder Benutzerebene. Herunterladen und Teilen von Berichten für eine tiefergehende Analyse.
- Eine einzige Schnittstelle zur Überwachung aller Benutzer, Anrufe, Sitzungen, Geräte, Nummern und Warteschlangen sowie der Ergebnisse und Parameter der Anrufqualität.
- Erhalt von Benachrichtigungen in Echtzeit, um Probleme schnell und einfach zu lösen, die sich auf Ihr Unternehmen und Ihre Benutzer auswirken könnten.

Analysen können für Folgendes verwendet werden:

- Vollständige Sichtbarkeit der Nutzung und Akzeptanz von Unify Office im gesamten Unternehmen.
- Bewerten, wie Ihre Mitarbeiter das Unify Office System verwenden, um Benutzertrends, -verhaltensweisen und -präferenzen besser zu verstehen.
- Ermitteln von Schwerepunktbereichen und Ausführen von Programmen, um das Unify Office System optimal zu nutzen.
- Einrichten einer automatisierten Überwachung kritischer KPIs und Parameter wie Anrufqualität, Verbindungsstatus der Geräte usw.
- Erhalt von Benachrichtigungen zu Problemen in Echtzeit. Schnellere Problembearbeitung durch schnelles Auffinden des Problems direkt aus der Warnbenachrichtigung.
- Proaktive Lösung von Problemen, bevor sie sich auf die Benutzer auswirken, und eingehende Betrachtung wiederkehrender Probleme, um sie genauer zu analysieren und zu untersuchen.
- Zugriff auf ein Echtzeit-Dashboard, um die Anrufqualität proaktiv zu überwachen und Probleme für alle Benutzer weltweit reaktiv zu behandeln.
- Ermitteln von Qualitätsproblemen bis hin zum genauen Standort, ISP, Netzwerk und Endpunkt.
- Erhalt leicht verständlicher Qualitätsbewertungen und zugrunde liegender Daten, einschließlich Jitter, Latenz, Paketverlust und Codecs.
- Anzeigen hochgradig anpassbarer Echtzeit-Dashboards zur Überwachung der Anrufwarteschlange und der Agentenleistung.
- Gewinnen von Daten und Einblicken, um die Kundenerfahrung zu verbessern.
- Verstehen von Warteschlangenmustern und -trends für effizientes Personal- und SLA-Management
- Anzeige einfach zu lesender Dashboards, Verlaufsdaten und Trends zu Anrufwarteschlangen, Benutzern und Anrufen.
- Drilldown, um Warteschlangen, Benutzerleistung und Anrufflüsse mithilfe visueller Anrufzuordnungen zu analysieren.
- Mehr als 30 vordefinierte KPIs und gezielte Filter zur Unterstützung von Entscheidungen zu Korrekturmaßnahmen.
- Nachverfolgung von Online- und Offline-Geräten weltweit und in Echtzeit.
- Überblick über den Geräteverlauf und nicht bereitgestellte Geräte.
- Einfaches Suchen und Filtern nach Standort/IP-Adresse, Uhrzeit und Gerätenamen.

- Anzeigen aller Aktivitäten und Überwachung der Leistung von Unternehmensnummern wie IVR, Verkauf, Kundendienst, Marketingkampagnen und internationalen Nummern.
- Verwendung dieser Daten, um Workflows zu optimieren und die Abdeckung für Anrufer zu maximieren.
- Drilldown, um Erfolgskennzahlen nachzuverfolgen oder Verbesserungsbereiche zu ermitteln.
- Zugriff auf kontoweite Live- oder frühere Nutzungs- und Qualitätsdaten von RingCentral Meetings™ über Benutzer, Standorte und Geräte hinweg.
- Besseres Verständnis von Nutzungsmustern und Benutzerpräferenzen.
- Einfache Ermittlung und Behandlung von Problemen.
- Abonnieren und Erhalt täglicher, wöchentlicher oder monatlicher automatisch generierter E-Mail-Berichte zur Leistung und Unternehmensnummer.
- Automatisierung sich wiederholender Aufgaben durch Einrichtung eines praktischen E-Mail-Sendeplans.
- Teilen von Berichten für eine einfachere Zusammenarbeit mit anderen Mitarbeitern des Unternehmens, ohne ihnen Administratorrechte erteilen zu müssen.

1.9.3 Systemstatus

Der Status aller zugrunde liegenden Systeme kann jederzeit eingesehen werden und ist [hier](#) öffentlich zugänglich.



Service Status

Core Services



	EU
⊕ Calling	✓
⊕ Phones	✓
Glip Messaging	✓
⊕ SMS	✓
⊕ Fax	✓
Connect Platform	✓
Service Portal	✓
Developer Sandbox	✓
Video	✓

1.10 Atos Tools

Neben dem Toolset zum Konfigurieren und Verwalten von Unify Office-Systemen und Benutzern stellt Atos einige Tools bereit. Bitte sehen Sie im Bild, welche Aufgaben diese Tools neben dem von RingCentral bereitgestellten Service Web für Unify Office haben.

Supporting Tools for Unify Office

Service Web Interface from Unify Office

Portal for the usual Day to Day Admin Task will need to be performed

- User creation,
- configuring the PBX e.g. Call queues
- CP Device deployment

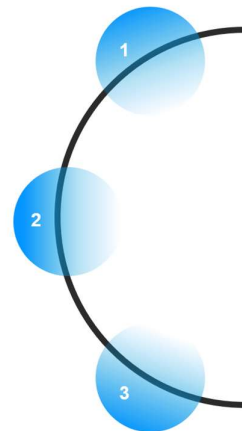
Unify Flip

Used to migrate users , branch locations or an entire Prem PBX systems towards Unify Office

- OS Biz
- OS4k
- OS Voice

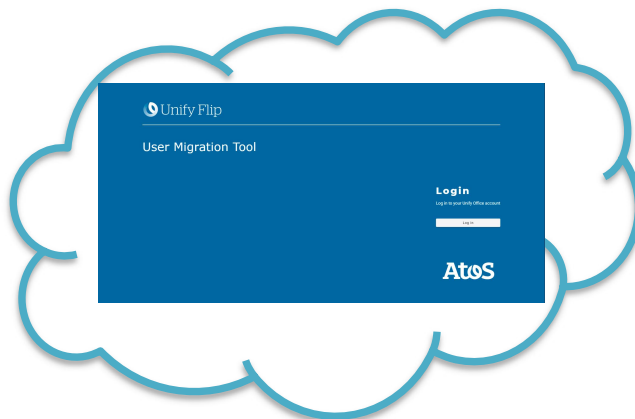
Unify Device Installation Service

Helping to configure Applications such as OpenScope Cordless IP , Mediatrix as well as OpenStage and DeskPhoneIP devices



1.10.1 Unterstützung für die Migration – Atos Unify Flip

Das Atos Unify Flip Tool bietet ein werkzeuggestütztes, reibungsloses Verfahren zur Migration von Benutzerdaten von OpenScope-Plattformen zu Unify Office.



1.10.1.1 Überblick

Atos Unify Flip ist das offizielle Migrationstool für die Cloud-Angebote Unify Office und Unify Video. Es kann verwendet werden, um Benutzer und ihre Daten von einer On-Premise-OpenScope-Installation in die Cloud zu migrieren.

Es unterstützt Atos Unify OpenScope Voice, Atos Unify OpenScope 4000 und Atos Unify OpenScope Business als Quellplattformen.

Atos Unify Flip bietet eine kostengünstige Lösung für Atos Unify-Kunden, die bereit sind, in die Cloud und insbesondere zu Unify Office- und Unify Video-Lösungen zu migrieren. Darüber hinaus ist es ein weiterer Differenzierungsfaktor im Wettbewerb.

Nachfolgend ist eine kurze Beschreibung des Workflows für die Benutzermigration:

- 1) Administrator/Techniker, der für den Migrationsvorgang verantwortlich ist, exportiert von den OpenScape-Plattformen die benötigten Konfigurationsdateien, die die PBX-Info und die Benutzerdaten enthalten. Hinweis: Dies ist eine manuelle Aktion und alle Exportanweisungen für den Export der Konfigurationsdateien werden im Tool selbst bereitgestellt.
- 2) Anschließend meldet sich der Techniker auch mit den Unify Office/Video-Anmeldeinformationen (SSO) an.
- 3) Der nächste Schritt ist der Import der Konfigurationsdatei in Atos Unify Flip.
- 4) Sobald die Daten vom Tool importiert und verarbeitet wurden, sollte der Techniker in der Benutzeroberfläche des Tools die „Objekte“ (Sites, Benutzer usw.) auswählen, die nach Unify Office/Video migriert werden sollen.
- 5) Die Migration zu Unify Office/Video wird durchgeführt.
- 6) Als letzten Schritt kann der Techniker neue Konfigurationsdateien aus dem Tool exportieren, mit denen die On-Premise-Plattformen neu konfiguriert werden können (OSV und OS4K werden für diese Aktion unterstützt).

1.10.1.2 Funktionalität

Die derzeit unterstützte Funktionalität des Atos Unify Flip Tools wird im Folgenden beschrieben:

- ▶ Cloudbasierte Anwendung (GCP)
 - ✓ Einmaliges Anmelden mit UO-Anmeldeinformationen
 - ✓ Mandantenfähigkeit
 - ✓ Versionsunabhängigkeit der Betriebssystemplattform
- ▶ OpenScape Voice/4000/Business - Massenmigration
 - ✓ Kompletter Übergang (z.B. OSV BG, OSBiz)
 - ✓ Ausgewählte Standorte (z. B. OSV-Niederlassungen)
 - ✓ Ausgewählte Benutzer mit ihren Geräten
- ▶ Ergänzende Datenquellen
 - ✓ Deployment Service (CP-Gerätemigration)
 - ✓ Circuit/UC (Vor-/Nachname, E-Mail-Info)
 - ✓ Generischer CSV-Import
- ▶ Migration von Benutzerkontakten
 - ✓ UC private Kontakte
 - ✓ Telefonbuch der CP-Geräte
- ▶ Benutzerfreundliche Benutzeroberfläche
 - ✓ Migrations-„Objekte“ konfigurieren
 - ✓ Konsistenzprüfung (Migrationsfehler vermeiden)
- ▶ Unify Video-Unterstützung
 - ✓ Erstellen/Migrieren von Benutzern zu Unify Video-Konten
- ▶ Unterstützung der Nummernportierung
 - ✓ Excel-Datei mit zu portierenden Nummern exportieren
- ▶ Tool zum Zurücksetzen auf die Werkseinstellungen
 - ✓ „Massen“ Werksreset von migrierten CP-Geräten

Hinweis: Unify Flip erreicht nach einem erfolgreichen Feldversuch den Status „Allgemeine Verfügbarkeit“.

1.10.2 Endgeräte Konfiguration – Unify Device Installation Service

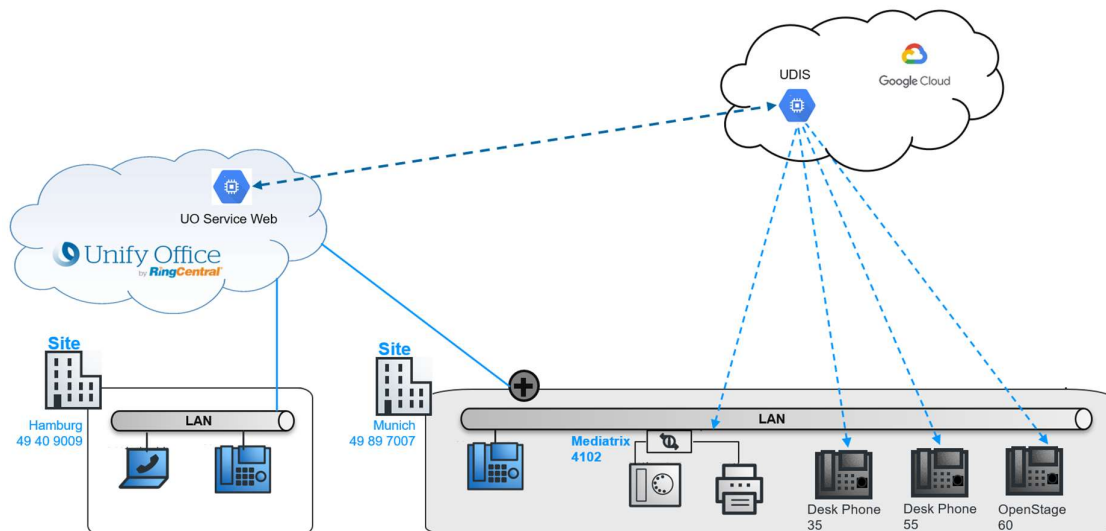
Bitte beachten Sie die Namensänderung. Aus uDLS wurde UDIS

Die Erstellung einer Konfigurationsdatei kann komplex und zeitaufwendig sein und erfordert fundiertes Know-how.

Das Ziel des Unify Device Installation Service (UDIS) ist es, den Administrator bei der Arbeit zu unterstützen, den Prozess zu vereinfachen und zu beschleunigen, dabei den Aufwand und Fehlkonfigurationen zu reduzieren.

UDIS funktioniert mit einem Unify Office Super-Administrationskonto. Es ist voll mandantenfähig und DSGVO-konform.

Mit wenigen Klicks wird eine Konfigurationsdatei erstellt.



Sie können die Konfigurationsdateien für die folgenden unterstützten Geräte mit UDIS erstellen:

- OpenScape Dect IP V2
- Analoge Mediatrix-Adapter
- OpenStage-Geräte und OpenScape DeskPhone IP (nur SIP-Basisfunktionen)
- Gigaset Maxwell-Geräte
(PSR / Lizenz erforderlich kann über UnifyOffice PM Team bestellt werden)

Sie können mit Ihrem Admin-Zugang oder dem Admin-Zugang Ihres Kunden auf UDIS zugreifen:
<https://udis.unifyoffice.com>

1.11 Positionierung zu Produkten des Atos Unify Produktportfolios

Im Rahmen der Atos-Unify-Strategie wurden drei strategische Säulen definiert

- Unternehmenskritische Kommunikation
- Strategische Partnerschaften
- Öffentliche, private und Edge-Lösungen

Atos Unify kombiniert beim Verkauf von Kommunikationstechnologie das Beste aus beiden Welten. Private-Cloud-Lösungen am Standort für geschäftskritische Kommunikation und strategische Partnerschaften mit führenden Cloud-Anbietern für Kommunikation und Zusammenarbeit. RingCentral ist unser Partner für erstklassige Telefonie aus der Cloud (UCaaS). Es ist auf alle Kundensegmente vom Großunternehmen bis hin zu KMU ausgerichtet. Basierend auf der Größe und dem Land des Geschäfts wird es direkt oder über unser umfangreiches Partnernetzwerk verkauft.

Mission Critical Communication

Atos Direct/Very large enterprises

Verticals	Solutions
Public Safety	Voice Comms
Healthcare	Contact Center
Transport	UC
Armed Forces	Team Collaboration
Fire & Rescue	C&C Centres
Ports & Shipping	Cyber Security
Education	Secure Cloud
Sporting Events	Specialist Systems
Public Arenas	

Strategic Partnerships

UCaaS, CCaaS and technology partners



Public, Private & Edge Solutions

Indirect/Channel routes to Market

Markets	Solutions
All verticals	Cloud UCaaS
SME & Mid market	Cloud CCaaS
	Team Collaboration
Routes	Private Cloud Voice
Distribution	Private Cloud CC
Tier 1 channel	Private Cloud UC
Tier 2 channel	Devices
	Cyber Security

2 Vertriebliche Informationen

2.1 Geltungsbereich, Vermarktungs- und Lieferbeginn

2.1.1 Kundeninformationen zum Vermarktungs- und Lieferbeginn

Als Kunde der Unify Software and Solutions GmbH & Co. KG erhalten Sie hierzu weitere Informationen in der landesspezifischen Organisation.

2.2 Vertriebliche Ziele und Zielgruppen

2.2.1 Zielgruppe

Unify Office ist geeignet für Direct und Indirect Channel. Es gilt das Agentenmodell.

2.3 Vermarktungsstruktur

Sie finden den aktuellen Stand der Lizenzpakete auf der [Unify Office website](#)

2.3.1 Vermarktungspakete für Euro/€ Länder

Die folgenden Pakete sind für die aufgeführten Länder freigegeben:
FRA, GER, AUT, ITL, ESP, BEL, NL, IRL, POR, FIN

Unify Office Suite Packaging

Euro region

Package	Minutes / User	Support
Video Pro+	100 regional minutes / user	24/7
ESSENTIALS*	100 regional minutes / user	Support 24/7
STANDARD	500 Inclusive minutes PuPm	Support 24/7
PREMIUM	1000 Inclusive minutes PuPm	Support 24/7
ULTIMATE	2000 Inclusive minutes PuPm	Support 24/7

*Retention period applies

Neben den Paketen mit einer beschränkten Anzahl inkludierter Minuten stehen Pakete zur Verfügung, die **unbegrenzt**es Minutenvolumen für ausgehende Anrufe in der regionalen Rufzone enthalten. Es gibt keine Änderung der Funktionen und für das gebührenfreie und eingehende Volumen.

2.3.2 Vermarktungspakete für Schweiz

Unify Office Suite Packaging Schweiz

<p>Unify Video RingCentral</p> <p>Video Pro+</p> <p>Audio & video meetings</p> <p>Screen-sharing and messaging</p> <p>Up to 200 people per meeting</p> <p>Meeting duration 24 hours</p> <p>100 hours of recording*</p> <p>Analytics and QoS reports</p> <p>150 minutes PuPm for CallMe</p> <p>Virtual Backgrounds</p> <p>24/7</p>	<p>Unify Office RingCentral</p> <p>ESSENTIALS*</p> <p>100 regional minutes / user</p> <p>Call management</p> <p>Mobile and desktop applications</p> <p>Team Messaging</p> <p>Document sharing</p> <p>Call logs</p> <p>Support 24/7</p>	<p>Unify Office RingCentral</p> <p>STANDARD</p> <p>Everything in Essential plus</p> <p>500 inclusive minutes PuPm</p> <p>Unlimited audio meetings</p> <p>Unlimited video meetings (Up to 100 people per meeting)</p> <p>Internet Fax</p> <p>Multi-level IVR</p> <p>On-demand Call Recording</p> <p>Quality of service reports</p> <p>Integrations including Microsoft, Google G-Suite, Slack and more</p> <p>24 hour meeting duration</p> <p>Support 24/7</p>	<p>Unify Office RingCentral</p> <p>PREMIUM</p> <p>Everything in Standard plus</p> <p>1000 inclusive minutes PuPm</p> <p>Unlimited audio meetings</p> <p>Unlimited video meetings (Up to 200 people per meeting)</p> <p>Automatic Call Recording</p> <p>Single Sign On</p> <p>Multi Site administration and management</p> <p>Real-time analytics</p> <p>Industry specific integrations</p> <p>Developer platform and custom integrations</p> <p>Support 24/7</p>	<p>Unify Office RingCentral</p> <p>ULTIMATE</p> <p>Everything in Premium plus</p> <p>2000 inclusive minutes PuPm</p> <p>Unlimited audio meetings</p> <p>Unlimited video meetings (Up to 200 people per meeting)</p> <p>Integrations with Salesforce, ServiceNow and more</p> <p>Device status reports</p> <p>Device status alerts</p> <p>Unlimited storage*</p> <p>Support 24/7</p>
----------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------	--------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------	---------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------	------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------	-------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------

*Retention period applies

2.3.3 Vermarktungspakete für US

Unify Office Suite Packaging United States of America

<p>Unify Video RingCentral</p> <p>Video Pro+</p> <p>Audio & video meetings</p> <p>Screen-sharing and messaging</p> <p>Up to 200 people per meeting</p> <p>Meeting duration 24 hours</p> <p>100 hours of recording*</p> <p>Analytics and QoS reports</p> <p>500 minutes PuPm for CallMe</p> <p>Virtual Backgrounds</p> <p>24/7</p>	<p>Unify Office RingCentral</p> <p>ESSENTIALS</p> <p>Available for up to 20 users</p> <p>100 Toll-free minutes</p> <p>Unlimited calls within US / Canada**</p> <p>Unlimited business SMS**</p> <p>Business phone or toll-free numbers</p> <p>Mobile and desktop applications</p> <p>Team Messaging</p> <p>Document sharing</p> <p>Call logs</p> <p>Unlimited inbound calling minutes</p> <p>Support 24/7</p>	<p>Unify Office RingCentral</p> <p>STANDARD</p> <p>Everything in Essential plus</p> <p>1000 Toll-free minutes</p> <p>Unlimited audio meetings</p> <p>Unlimited video meetings (Up to 100 people per meeting)</p> <p>Unlimited Internet Fax</p> <p>Multi-level IVR</p> <p>On-demand Call Recording</p> <p>Quality of service reports</p> <p>Integrations including Microsoft, Google G-Suite, Slack and more</p> <p>Virtual Backgrounds</p> <p>Support 24/7</p>	<p>Unify Office RingCentral</p> <p>PREMIUM</p> <p>Everything in Standard plus</p> <p>2500 Toll-free minutes</p> <p>Automatic call recording</p> <p>Unlimited video meetings (Up to 200 people per meeting)</p> <p>Single Sign On</p> <p>Multi Site administration and management</p> <p>Real-time analytics</p> <p>Industry specific integrations</p> <p>Popular CRM Integrations</p> <p>Developer platform and custom integrations</p> <p>Support 24/7</p>	<p>Unify Office RingCentral</p> <p>ULTIMATE</p> <p>Everything in Premium plus</p> <p>10000 Toll-free minutes</p> <p>Integrations with Salesforce, ServiceNow and more</p> <p>Device status reports</p> <p>Device status alerts</p> <p>Unlimited storage*</p> <p>Support 24/7</p>
----------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------	-------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------	----------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------	-------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------	---------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------

**Unlimited phone calls and unlimited Business SMS is limited to US and CA markets only. Unlimited Business SMS is limited to Person-to-Person SMS, only. Application-to-Person SMS is available at an additional cost, as RingCentral High Volume SMS.

*Retention period applies

2.3.4 Vermarktungspakete für UK

Unify Office Suite Packaging United Kingdom

<p>Unify Video <small>by RingCentral</small></p> <p>Video Pro+</p> <p>Audio & video meetings Screen-sharing and messaging Up to 200 people per meeting Meeting duration 24 hours 100 hours of recording* Analytics and QoS reports 250 minutes PuM for CallMe Virtual Backgrounds</p> <p style="text-align: right; font-size: small;">24/7</p>	<p>Unify Office <small>by RingCentral</small></p> <p>ESSENTIALS</p> <p>100 inclusive minutes per user</p> <p>Call management Mobile and desktop applications Team Messaging Document sharing Call logs Visual voicemail Unlimited inbound calling minutes</p> <p style="text-align: right; font-size: small;">Support 24/7</p>	<p>Unify Office <small>by RingCentral</small></p> <p>STANDARD</p> <p>Everything in Essential plus</p> <p>750 incl outbound-mins PuM 250 mins inbound free phone</p> <p>Unlimited audio meetings Unlimited video meetings (Up to 100 people per meeting) Internet Fax Multi-level IVR On-demand Call Recording Quality of service reports Integrations including Microsoft, Google G-Suite, Slack and more Virtual Backgrounds Support 24/7</p>	<p>Unify Office <small>by RingCentral</small></p> <p>PREMIUM</p> <p>Everything in Standard plus</p> <p>2000 incl outbound-mins PuM 1000 mins inbound free phone</p> <p>Unlimited video meetings (Up to 200 people per meeting) Automatic Call Recording Single Sign On Multi Site administration and management Real-time analytics Industry specific integrations Developer platform and custom integrations Support 24/7</p>	<p>Unify Office <small>by RingCentral</small></p> <p>ULTIMATE</p> <p>Everything in Premium plus</p> <p>4000 incl outbound-mins PuM 2000 mins inbound free phone</p> <p>Unlimited video meetings (Up to 200 people per meeting) Integrations with Salesforce, ServiceNow and more Device status reports Unlimited storage* Device status alerts Support 24/7</p> <p style="text-align: right; font-size: x-small;">*Retention period applies</p>
---------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------	-------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------	-------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------	-----------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------	--------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------

Neben den Paketen mit einer beschränkten Anzahl inkludierter Minuten werden Pakete zur Verfügung stehen (Ende April 2022), die **unbegrenzt**es Minutenvolumen für ausgehende Anrufe in der regionalen Rufzone enthalten. Es gibt keine Änderung der Funktionen und für das gebührenfreie und eingehende Volumen.

2.3.5 Vermarktungspakete für Australien

Unify Office Suite Packaging Australia

<p>Unify Video <small>by RingCentral</small></p> <p>Video Pro+</p> <p>Audio & video meetings Screen-sharing and messaging Up to 200 people per meeting Meeting duration 24 hours 100 hours of recording* Analytics and QoS reports 300 minutes PuM for CallMe Virtual Backgrounds</p> <p style="text-align: right; font-size: small;">24/7</p>	<p>Unify Office <small>by RingCentral</small></p> <p>ESSENTIALS</p> <p>Available for up to 49 users</p> <p>Unlimited inbound call mins 250 incl outbound-mins PuM 100 mins inbound free phone for 1800/1300 numbers</p> <p>Call management Mobile and desktop applications Team Messaging Document sharing Call logs Unlimited inbound calling minutes</p> <p style="text-align: right; font-size: small;">Support 24/7</p>	<p>Unify Office <small>by RingCentral</small></p> <p>STANDARD</p> <p>Everything in Essential plus</p> <p>1000 incl outbound-mins PuM 1000 mins inbound free phone for 1800/1300 numbers</p> <p>Unlimited audio meetings Unlimited video meetings (Up to 100 people per meeting) Internet Fax Multi-level IVR On-demand Call Recording Quality of service reports Integrations including Microsoft, Google G-Suite, Slack and more Virtual Backgrounds Support 24/7</p>	<p>Unify Office <small>by RingCentral</small></p> <p>PREMIUM</p> <p>Everything in Standard plus</p> <p>1500 incl outbound-mins PuM 2500 mins inbound free phone for 1800/1300 numbers</p> <p>Unlimited audio meetings Unlimited video meetings (Up to 200 people per meeting) Automatic Call Recording Single Sign On Multi Site administration and management Real-time analytics Industry specific integrations Developer platform and custom integrations Support 24/7</p>	<p>Unify Office <small>by RingCentral</small></p> <p>ULTIMATE</p> <p>Everything in Premium plus</p> <p>2000 incl outbound-mins PuM 10000 mins inbound free phone for 1800/1300 numbers</p> <p>Unlimited audio meetings Unlimited video meetings (Up to 200 people per meeting) Integrations with Salesforce, ServiceNow and more Device status reports Device status alerts Unlimited storage* Support 24/7</p> <p style="text-align: right; font-size: x-small;">*Retention period applies</p>
---------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------	--------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------	-------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------	--------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------	------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------

Neben den Paketen mit einer beschränkten Anzahl inkludierter Minuten werden Pakete zur Verfügung stehen (Ende April 2022), die **unbegrenzt**es Minutenvolumen für ausgehende Anrufe in der regionalen Rufzone enthalten. Es gibt keine Änderung der Funktionen und für das gebührenfreie und eingehende Volumen.

2.3.6 Video Pro

Video Pro kann zu allen Abo Lizenzplänen hinzugefügt werden.

Video Pro ist eine Messaging Abo-Lizenz mit eigenschränken Konferenz und weder Telefonie noch Analytics Funktionen.

Video Pro war auch unter dem Namen 'Mobile User' oder 'Virtual Extension' bekannt

Sie finden eine detaillierte Unify Video Feature Liste (einschließlich Video Pro) auf dem Partner Portal.

2.3.7 Mischen von Paketen

Video Pro and Video Pro+ In Unify Office

Ein Kunde muss eines der Unify Office-Pakete oder das Unify Video-Paket auswählen, das den Funktionsumfang für alle seine Mitarbeiter bestimmt.

Heute ist ein Mischen der verschiedener Unify Office-Pakete nicht möglich.

Es gibt die Option für einen Unify Office-Kunden (z. B. mit Premium-Paket), Unify Video-Benutzer über das Service-Web unter dem Schritt „Benutzer hinzufügen“ hinzuzufügen und so verschiedene Pakete zu mischen, um die Anforderungen der verschiedenen Rollen besser zu erfüllen Angestellte.

Add Users

1 Choose User Type 2 Add User Info 3 Setup Options

What type of users do you want to add?

Office User
Message, Video, Phone [Learn more](#)

Location

Germany ▼

Select

Unify Office relies on local providers (1) for the provision of local telephone numbers within Germany, (2) to enable you to place local calls within Germany, and (3) to enable you to receive calls from non-Unify Office numbers on your Germany telephone number, by connecting with the local public switched telephone network. You acknowledge and agree that such services are provided directly by the local provider, and you hereby authorize Unify Office to act on your behalf to obtain such services from the local provider.

Video Pro+ User
Message, Video, Limited Phone [Learn more](#)

Available licenses: 0

Select

Video Pro User
Message, Limited Video [Learn more](#)

FREE

Select

Bitte beachten Sie, dass der „Video Pro+ User“ bis jetzt als „Unify Video User“ bekannt ist, was nicht ganz korrekt war, aber solange es nur eine Abo Lizenz für einen Unify Video-Account (Vertrag) gibt, war es nicht irreführend.

Der „Video Pro User“ ersetzt den „Virtual Extension“ und den „Mobile User“.

In einem späteren Schritt kann der Mix aus Unify Office und Unify Video User während der Angebotsphase direkt im PRM-Tool konfiguriert werden.

Bis diese Funktion im PRM Tool freigegeben ist, muss Mix-and-Match für interessierte Kunden einzeln beantragt werden.

2.4 Vertriebsunterstützende Informationen

2.4.1 Vertriebsunterstützende Informationen über das Internet

Die komplette Produkt Dokumentation finden Sie im Partner Portal:

<http://www.unify.com/us/partners/partner-portal.aspx>

Für andere Sprachversionen wenden Sie sich bitte an die landesspezifische Organisation.

Wenden Sie sich bei Fragen oder für andere Informationen bitte an das Sales-Enablement-Team von Unify Office.

2.4.2 Website

Unify Office verfügt über eine spezielle Produktwebsite, die Sie [hier](#) finden können. Die Website wird mit der Weiterentwicklung des Produkts aktualisiert. Beim Start finden Sie die folgenden Informationen auf der Website

- Wertangebot und Funktionsübersicht
- Lizenzmodelle und Preise
- Zugriff auf Begleitmaterial sowie Anwendungsdownload und Support

3 Preise und kaufmännische Abwicklung

Als Kunde der Unify Software and Solutions GmbH & Co. KG erhalten Sie hierzu weitere Informationen in der landesspezifischen Atos Unify Organisation.

3.1 Verträge

Unify Office/Video wird von Atos Unify in einem sogenannten „Agentenmodell“ bereitgestellt. Vertriebspartner oder Atos stellen RingCentral den Lead bereit, der den Vertrag initiieren, wenn das Geschäft unterzeichnet ist. Verträge erfolgen stets auf ‚RingCentral-Papier‘. Die Vertragsbeziehung hat der Kunde mit RingCentral.

Zusätzliche Unify Office/Video Lösungs-Komponenten z.B. Atos Unify Hybrid-Network Komponenten, Mediatrix Analog Adapter, Cordless IP (DECT) oder zukünftige Lösungskomponenten, die dem Kunden angeboten werden, erfordern einen separaten Atos Unify- oder Partnervertrag mit dem Kunden.

Der zusätzliche Vertrag sollte je nach Kundenanforderung und wo passend folgende Punkte enthalten:

- Zusätzliche Projektmanagementdienste
- Design- und Implementierungsservices
- Installation vor Ort
- Support & Operate Services einschließlich Ersatzteil- und Vor-Ort-Services

3.2 Exportvorschriften

Bestimmte Produkte unseres Vertriebsprogrammes unterliegen den Ausfuhrgenehmigungsvorschriften nach EU / deutschem- und US-amerikanischen Recht [gem. Ausfuhrliste (AL) und Export Administration Regulations (EAR)].

Zum Zeitpunkt der Angebotsabgabe, bzw. der Bestätigung eines Auftrages kann nicht mit Sicherheit davon ausgegangen werden,

- dass zu beantragende Export-/Re-Exportgenehmigungen in allen Fällen erteilt werden,
- dass bestehende Export-/Re-Exportgenehmigungen für einen Zeitraum verlängert werden, der Liefertermine einschließt, die sich aus Planung oder Verzögerungen ergeben.

In Ihren Angeboten, Auftragsbestätigungen bzw. Verträgen für Ihre Kunden, von denen bekannt ist oder angenommen werden kann, dass die Lieferungen für einen Export/Reexport bestimmt sind, - also auch bei indirekten Exporten und Geschäften mit Händlern -, ist daher folgender Vorbehalt aufzunehmen:

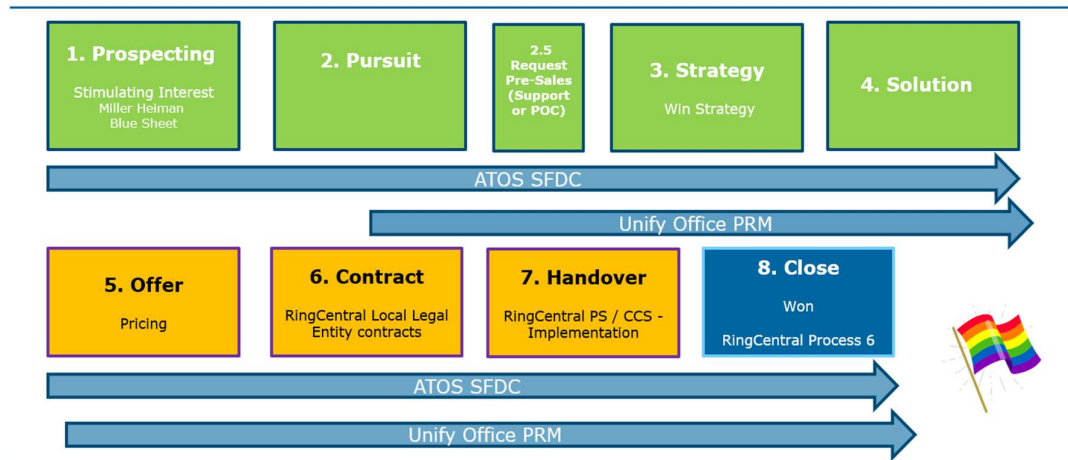
„Dieses Angebot (dieser Vertrag, diese Auftragsbestätigung) bzw. die Vertragserfüllung steht unter dem Vorbehalt, dass die erforderlichen Ausfuhrgenehmigungen erteilt werden bzw. keine sonstigen Hindernisse aufgrund der deutschen oder sonst zu beachtenden Ausfuhrvorschriften entgegenstehen.“

3.3 Akquisition

3.3.1 Workflow

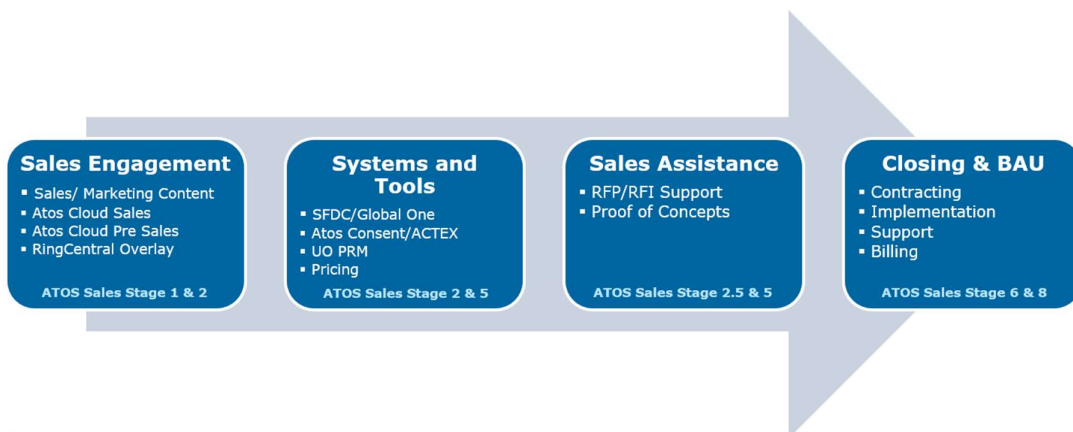
Atos Unify Office Sales Process

Follows our ATOS SFDC Process



End to End UO Sales Process

Itemized View



3.3.1.1 Sales Engagement

Sales Engagement adressiert die Phasen 1 und 2 der Atos Sales Stages:

- Sales/ Marketing Inhalte (Content)
- Atos Cloud Vertrieb (Sales)
- Atos Cloud Vertriebsunterstützung (Pre Sales)
- RingCentral Unterstützung (Overlay)

3.3.1.2 Systeme und Tools

Systems and Tools adressiert die Phasen 2 und 5 der Atos Sales Stages:

- SFDC/Global One
- Atos Consent/ACTEX
- UO PRM
- Preisgestaltung (Pricing)

3.3.1.3 Vertriebsunterstützung

Die Verkaufsunterstützung befasst sich mit den Phasen 2.5 und 5 der Atos Verkaufsphasen:

- RFP/RFI Unterstützung
- Teststellung / Proof of Concepts

3.3.1.4 Abschluss & Regelgeschäft / Closing & Business as usual (BAU)

Closing und BAU adressieren die Phasen 6 und 8 der Atos Sales Stages:

- Vertragsgestaltung / Contracting
- Implementierung
- Support
- Rechnungsstellung / Billing

3.3.2 Proof of Concept durchführen

Proof of Concept (POC) ist eine Pre-Sale-Implementierung, mit der potenzielle Kunden UO-Dienste vor Abschluss eines Kaufvertrags testen können. Es gelten die folgenden Regeln

- Es ist optional
- Edition/Paket definieren
- Nur für eine Teilmenge von Benutzern
- Nicht länger als 30 Tage

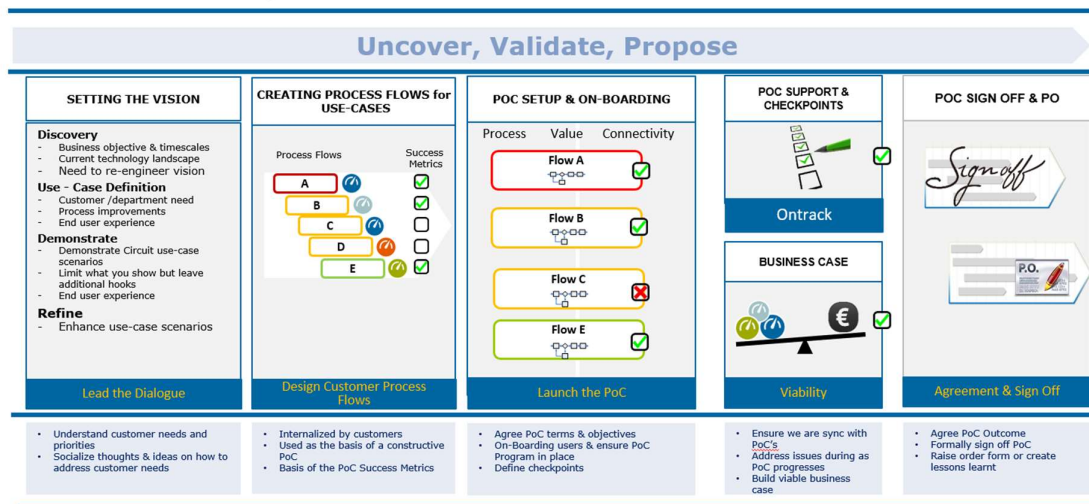
Sie können ein POC über das Tool Partner Relationship Management (PRM) anfordern. Ein POC kann angefordert werden, sobald die Geschäftsmöglichkeit erstellt wurde.

Nachfolgend sind die wichtigsten Themen als Grafiken für einen POC im Überblick dargestellt.

Unify Office PoC Concept Rules of Engagement

- ▶ **PoC must be requested** at sales (Stage 2.5) – this is done from RC side by the **RC UO Sales**
 - Instead of creating a budgetary quote click **“Request PoC”** in the PRM tool
- ▶ **Rules of Engagement**
 - **Type PoC options available**
(a) <10 users, 2-week; (b) > 10 users, 2-months for complex scenarios (like integrations etc.)
 - **Phone types** (hardware or softphones)
Under **“Phone and Shipment comments”** add information including shipping address, contact and number
- ▶ **WBS Code for PreSales Engagement**
 - Account Manager must obtain an opportunity WBS code for PreSales Support
- ▶ **PoC T&C**
 - End customer must accept RingCentral’s standard PoC contract terms prior to the PoC commencing
- ▶ **PoC Success Factors**
 - Pre-Sale assignee will be responsible for concluding a successful PoC and communicate the client outcome to ATOS Unify and RingCentral Sales.

ATOS Unify PoC Methodology & Engagement > 10 users /complex scenarios PoC



Während einer Standardphase von Unify Office / Unify Video Proof of Concept (POC) kümmert sich UCC Presale darum, den Kunden bei technischen Problemen zu unterstützen und bei Bedarf weiteren Support von RingCentral zu erhalten.

4 Datenschutz und Informationssicherheit

4.1 Sicherheit und Datenschutz

Unify Office wird in einem Agentenmodell betrieben. Informationen zu Sicherheit und Datenschutz von Unify Office finden Sie unter den folgenden Links

- [Whitepaper zur Sicherheit](#)
- [Überblick über die Datensicherheit](#)
- [Einhaltung von Datenschutzvorschriften](#)
- [Datenschutzhinweis](#)

Hinweis: Die Links oben beziehen sich auf RingCentral-Informationen. Sie sind als Softwareanbieter für die Sicherheit und Einhaltung von Vorschriften verantwortlich. Wenn Sie weitere Fragen zur Sicherheit haben oder weitere Informationen benötigen, wenden Sie sich bitte an den Produktmanager von Unify Office.

4.2 Data Processing Addendum (DPA)

Hier finden sie das [Data Protection Addendum](#) sowohl in English als auch in Deutsch.

Dieser Nachtrag zur Datenverarbeitung („DPA“, Data Processing Addendum) wird von und zwischen RingCentral und dem Kunden (jeweils eine „Partei“, gemeinsam die „Parteien“) gemäß dem Vertrag zur Bereitstellung der Dienste (wie im Dokument hinter dem Link definiert) für den Kunden geschlossen.

4.3 Compliance und Vorschriften für vertikale Märkte

Compliance und Vorschriften können je nach Branche, Vertical und Land sehr spezifisch sein. Beratung hierzu sollte beim Produktmanager von Unify Office eingeholt werden.

4.4 Datenhaltung für Deutschland

Unter dem Link finden Sie hierzu detaillierte Informationen [German Data Center Residency FAQ](#)

4.5 Management von Angreifbarkeiten (Vulnerabilities)

RingCentral betreibt eine öffentlich zugängliche Seite, um Kunden und Partner über neue Erkenntnisse und Aktivitäten zu informieren.

<https://www.ringcentral.com/trust-center/vulnerabilities.html>

5 Schulungskonzept

5.1 Kundeninformationen zum Schulungsangebot

Als Kunde der Unify Software and Solutions GmbH & Co. KG erhalten Sie hierzu weitere Informationen in der landesspezifischen Atos Unify Organisation.

Informationen zum Schulungsangebot finden Sie unter: <https://academy.unify.com/>

5.2 Unify Office – Akkreditierung für den Verkauf

Unify Office Solution/Service ist von zwei offiziellen Akkreditierungsschienen begleitet, die im Folgenden allgemein erläutert werden:

- **Unser Unify Office Sales Professional (UOSP) (STI-511):** Webbasierter Schulungskurs mit 13 Modulen, der dazu dient, die Verkaufs-Communitys unserer ATOS-Unify-Channel-Partner sowie unsere eigenen internen Verkaufsteams in folgenden Bereichen zu schulen:
 - Unsere Geschäftskommunikationsstrategie
 - Vorteile von UCaaS und wie sich diese in Geschäftsvorteile umsetzen lassen
 - Unify Office Lösung im Überblick und wie sich dies positiv auf die Geschäftsergebnisse auswirkt

Am Ende dieses Kurses haben die Teilnehmer die Möglichkeit, einen Online-Test des Verständnisses zu absolvieren, um die Auszeichnung als zertifizierter Unify Office Sales Professional zu erhalten.

- **Unify Office Technical Sales Expert (UOA) (STI-521):** Für unsere professionelle Pre-Sales-Community bieten wir eine etwas technisch orientierte webbasierte Schulung an, die aus 7 Modulen besteht, in denen erläutert wird, wie die Unify Office Plattform mithilfe der Admin-Benutzeroberfläche an die Kundenanforderungen angepasst und konfiguriert wird.

Am Ende dieses Kurses haben die Teilnehmer die Möglichkeit, einen Online-Test des Verständnisses zu absolvieren, um die Auszeichnung als zertifizierter Unify Office Technical Sales Expert zu erhalten.

Diese beiden Online-Schulungen/Akkreditierungskurse sind über unsere Plattform Academy for Professional Training Learning Management verfügbar

6 Appendix

Abkürzungen bzw. Fachbegriffe	Erläuterung
Produkt	Stellvertretend in diesem Dokument für Hard-/ Software, Dienstleistungen und Lösungen
VB	Vertriebsbeauftragter
POD	Point of Distribution – beinhaltet den aktiven und den Backup-Server einer Instanz
SFDC	SalesForce.com