

**Unified  
Communications**

# ITK VOICE SOLUTION

## ITK VOICE SOLUTION

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

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


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

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

## WEITERE MEHRWERTE

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

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

|                           | <br><b>ITK TEAMS</b> | <b>ITK Voice Solution CLASSIC</b><br><b>ITKVS CL</b> | <b>ITK Voice Solution EASY</b><br><b>ITKVS EA</b> | <b>ITK Voice Solution EDITION</b><br><b>ITKVS ED</b> |
|---------------------------|---|--|---|--|
| Microsoft Teams           | ●   | ○  | ○   | ---  |
| Telefonie                 | ●   | ●  | ●   | ●  |
| CTI                       | ●   | ○  | ○   | ●  |
| Mobile Client             | ●   | ○  | ●   | ●  |
| Audio-/Video-Conferencing | ●   | ○  | ○   | ●  |
| Chat                      | ●   | ○  | ○   | ●  |
| Web-Collaboration         | ●   | ○  | ○   | ●  |
| Contact Center            | ○   | ○  | ●   | ○  |
| IVRs                      | ○   | ○  | ●   | ○  |
| Auto Attendants           | ○   | ○  | ○   | ○  |
| CRM-/ERP-Integration      | ○   | ○  | ○   | ○  |
| Voicemail                 | ●   | ○  | ●   | ●  |
| Sprachaufzeichnung        | ●   | ○  | ---   | ○  |
| Text-to-Speech            | ○   | ○  | ●   | ○  |
| Warteschlangen            | ●   | ○  | ●   | ○  |
| Live-Chat Integration     | ○   | ○  | ---   | ○  |
| Business Intelligence     | ○   | ○  | ---   | ---  |
| Live-Monitoring           | ○   | ○  | ●   | ●  |
| Contact Center Reporting  | ○   | ○  | ●   | ○  |
| Telefonieanalyse          | ○   | ○  | ●   | ●  |
| One-Number-Solution       | ●   | ○  | ●   | ●  |
| Faxdienst                 | ○   | ○  | ●   | ●  |

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

Änderungen und Irrtümer vorbehalten. Es gelten unsere allgemeinen Geschäftsbedingungen in der jeweils aktuellen Fassung. Die Produktbeschreibung stellt noch kein verbindliches Angebot dar und dient ausschließlich der Information. Vertragsdetails sind aus Angeboten und Leistungsverzeichnissen zu entnehmen, welche wir gerne für Sie erstellen. Stand: 08/2023

# ITK VOICE SOLUTION CLASSIC CL

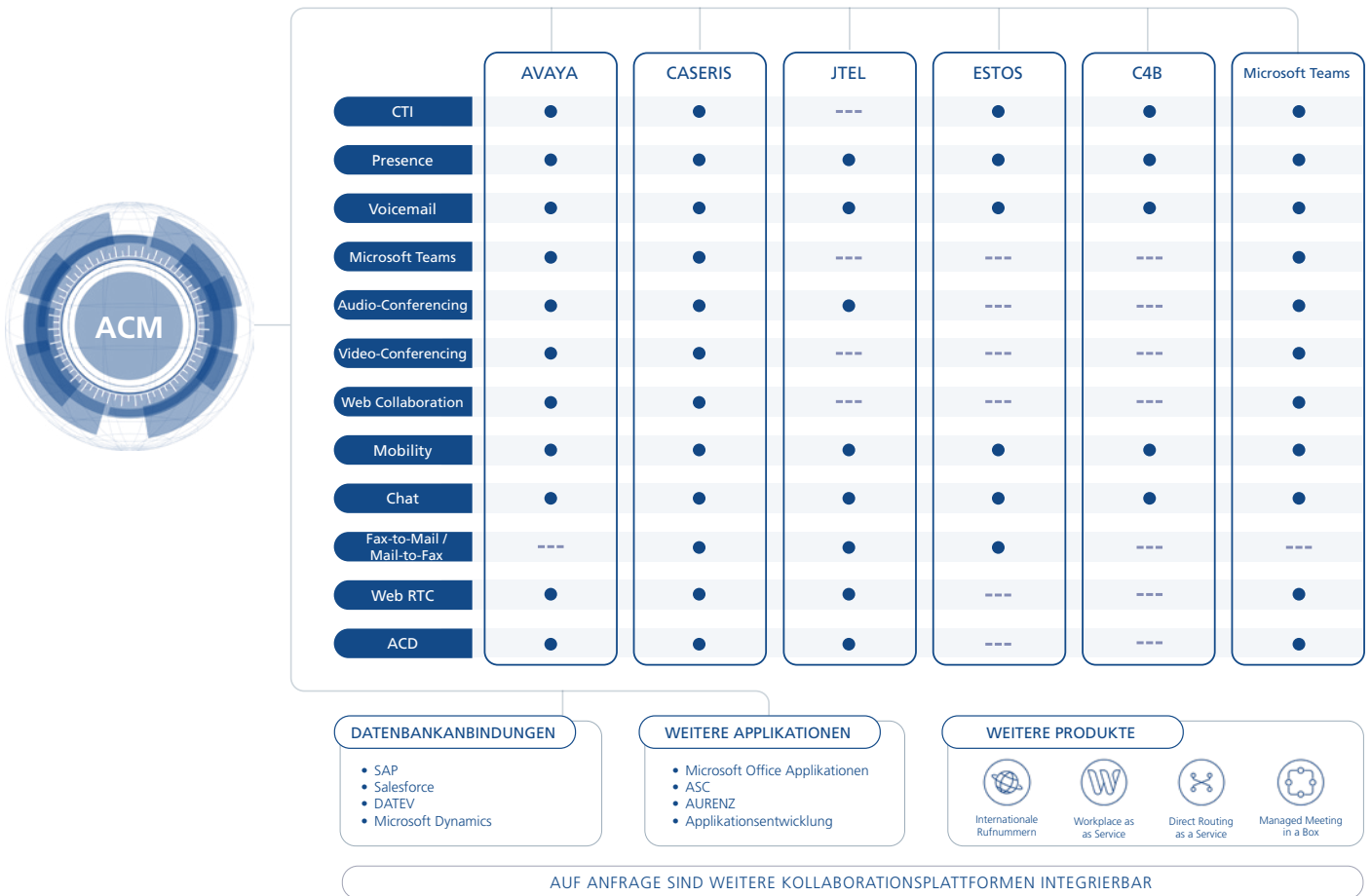
## ITK VOICE SOLUTION CLASSIC

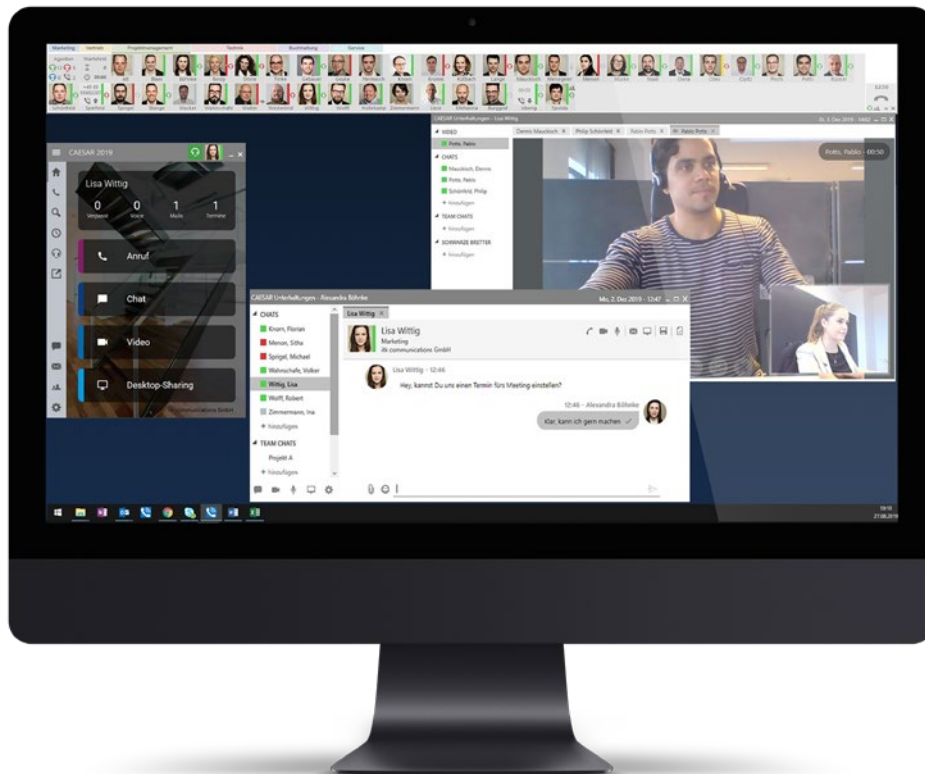
Die ITKVS Classic ist eine cloudbasierte Telefonielösung auf Grundlage des Herstellers Avaya und bietet mit dem Avaya Communication Manager (ACM) eine hochgradig, multimandantenfähige und moderne Kommunikationsplattform.

Der ACM lässt sich mit den Collaborationstechnologien der führenden deutschen Herstellern des Bereichs Telekommunikation aus unserem weitgefächerten

Portfolio kundenspezifisch und flexibel um sämtliche Funktionen erweitern. Wir bieten zusätzlich die Möglichkeit, eine Vielzahl an Applikationen zu integrieren. Umfangreiche und verschiedene ERP-, CRM-Systeme, Datenbanken u.v.m. können out of the Box oder über Schnittstellen individuell integriert werden.

Die ITKVS Classic verbindet individuelle Flexibilität mit einem hohen Maß an Effizienz in einem Produkt.





## Telefonie, Video & CHAT

Nutzen Sie Cloud-Telefonie mit ISDN-Sprachqualität sowie höchster Ausfallsicherheit und profitieren Sie von kostenfreien Gesprächen innerhalb Ihres Unternehmensnetzwerkes von jedem Punkt auf dem Globus. Neue Nebenstellen können nach Bedarf zu- oder abgebucht werden – an den Standorten oder im Home-Office – weltweite Einbindung mit nur einem Klick. Dank der One-Number-Solution sind Mitarbeiter überall zu jeder Zeit unter einer Durchwahl erreichbar.

- Flexibel von jedem Ort per PC, Tablet oder Smartphone
- Verbindung per One-Klick
- Ohne Investitionen in den Aufbau eines Konferenzsystems und dessen Wartung
- Nutzung bestehender Hardware und Infrastruktur
- Konferenzen nach deutschem Recht und deutschen Datenschutzbestimmungen
- Unkomplizierte Einwahl und Sicherheit durch individuelle Zugangscodes
- Konferenzraum über eigene Nummer erreichbar
- Individuelle Nummer für Konferenzraum
- Hervorheben des aktiven Gesprächspartners
- Immer „Up to Date“, da Aktualisierungen und Qualitätsoptimierungen automatisch im Hintergrund erfolgen



## Mobility CAS VOICE 2 GO

Maximale Mobilität - Mit CAS VOICE 2 GO sind Sie auch außerhalb des Büros mobil und mit sämtlichen Telefonie- und Chatfunktionen der App voll einsatzbereit.

- Mobiler UC / Contact Center Client
- One-Number-Solution
- Zugriff auf Unternehmensadressbücher
- CRM-Lösungen
- Präsenzmanagement (Status ändern, Status der Kollegen einsehen)
- Chatfunktion für optimale Kommunikation auch unterwegs
- Datei- & Bilderversand
- Mobiler Contact Center-Agent
- Telefonie weltweit via SIP-Client
- Telefonjournal des Büroanschlusses
- Weiterleitung zu beliebiger Zielrufnummer

Änderungen und Irrtümer vorbehalten. Es gelten unsere allgemeinen Geschäftsbedingungen in der jeweils aktuellen Fassung. Die Produktbeschreibung stellt noch kein verbindliches Angebot dar und dient ausschließlich der Information. Vertragsdetails sind aus Angeboten und Leistungsverzeichnissen zu entnehmen, welche wir gerne für Sie erstellen. Stand: 08/2023

# ITK VOICE SOLUTION

## EASY

### ITK VOICE SOLUTION EASY

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

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

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

### Eine Lösung mit den Vorteilen von Cooperated und Unified Communications

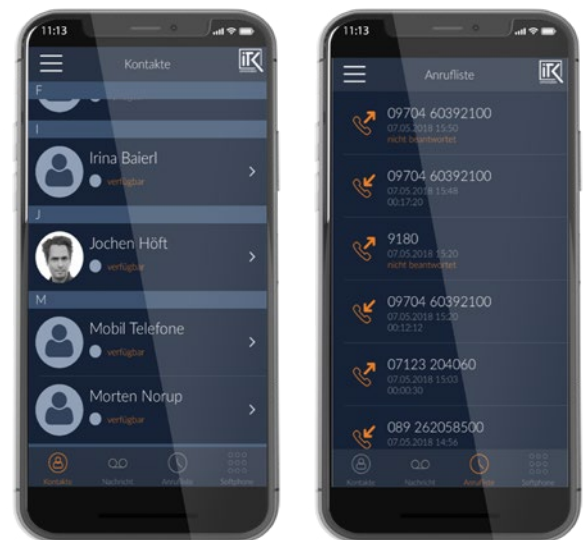
- Lösung im Bereich CTI, Contact Center & Mobility
- Einfache Handhabung durch Self Care Administration
- Übersichtliche Auswertungsmöglichkeiten von statistischen Daten
- Einfache und vollumfängliche Integration von Microsoft Teams

### MOBILE APP

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

#### Funktionen im Überblick:

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



## Self-Care Administration

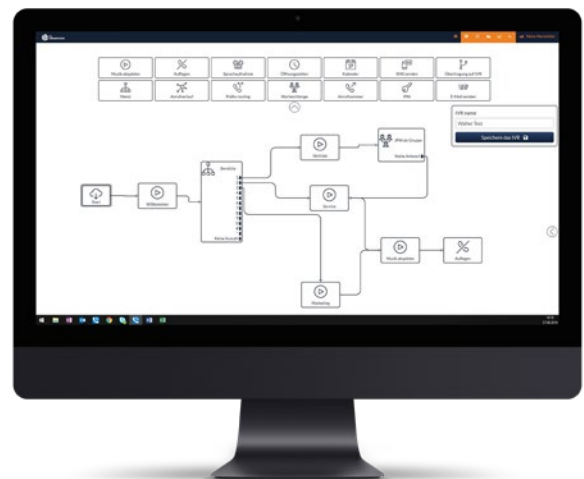
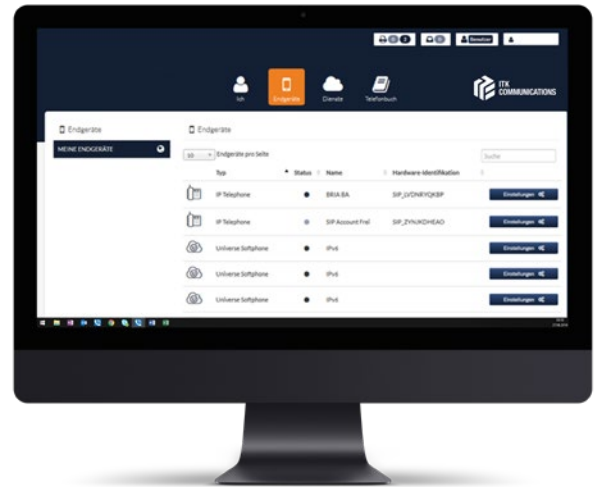
In der intuitiv selbsterklärenden Managementoberfläche können Sie Ihren gesamten Account verwalten. Darunter fallen sämtliche Devices, Services, Ihre Rufnummern und das Telefonbuch sowie die gesamte Aufzeichnung Ihrer ausgehenden und eingehenden Anrufe. Die manuelle Verwaltung und Einstellung Ihrer Devices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

## Dienste

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

### Einige Module im Überblick:

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



- Pincode (Persönlicher 4-stelliger PIN-Code für Telefonkonferenzen oder bestimmte Anrufziele)
- SMS- & Mail-Versand (automatisierte Benachrichtigung über verpasste Anrufe)
- Wartemusik (Hochladen eigener Musikdateien)
- Contact Center Funktionalitäten
- u.v.m.

Änderungen und Irrtümer vorbehalten. Es gelten unsere allgemeinen Geschäftsbedingungen in der jeweils aktuellen Fassung. Die Produktbeschreibung stellt noch kein verbindliches Angebot dar und dient ausschließlich der Information. Vertragsdetails sind aus Angeboten und Leistungsverzeichnissen zu entnehmen, welche wir gerne für Sie erstellen. Stand: 08/2023



# ITK Teams Solution

Ihr Microsoft Teams Client mit Telefoniefunktionen aus der ITK-Cloud

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

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

## Ihre Vorteile

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

Änderungen und Irrtümer vorbehalten. Es gelten unsere allgemeinen Geschäftsbedingungen in der jeweils aktuellen Fassung. Die Produktbeschreibung stellt noch kein verbindliches Angebot dar und dient ausschließlich der Information. Vertragsdetails sind aus Angeboten und Leistungsverzeichnissen zu entnehmen, welche wir gerne für Sie erstellen. Stand: 08/2023





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

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

#### Funktionen:

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

#### Ihre Vorteile

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

Änderungen und Irrtümer vorbehalten. Es gelten unsere allgemeinen Geschäftsbedingungen in der jeweils aktuellen Fassung. Die Produktbeschreibung stellt noch kein verbindliches Angebot dar und dient ausschließlich der Information. Vertragsdetails sind aus Angeboten und Leistungsverzeichnissen zu entnehmen, welche wir gerne für Sie erstellen. Stand: 08/2023



# ITK Monitoring & Analytics

ITK Teams Monitoring & Analytics ermöglicht Ihnen eine effiziente Berichterstattung und -analyse für Microsoft Teams. Werten Sie Ihr Live-Monitoring via Dashboards und historische Berichterstattung über Ihre Microsoft Teams Umgebung aus: das Dashboard zeigt Ihnen eine Momentaufnahme der System- und Mitarbeiterleistung an und ist nach individuellen Benutzeranforderungen konfigurierbar. Einen Gesamtüberblick über die Benutzerakzeptanz und die Qualität eines definierten Datumsbereichs erhalten Sie über den Systemmonitor. Der Call Detail Monitor liefert Ihnen umfassende Geräte- und Qualitätsdetails für einen ausgewählten Anruf.

## Funktionen:

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

## Ihre Vorteile

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



Änderungen und Irrtümer vorbehalten. Es gelten unsere allgemeinen Geschäftsbedingungen in der jeweils aktuellen Fassung. Die Produktbeschreibung stellt noch kein verbindliches Angebot dar und dient ausschließlich der Information. Vertragsdetails sind aus Angeboten und Leistungsverzeichnissen zu entnehmen, welche wir gerne für Sie erstellen. Stand: 08/2023

# Videokonferenzräume & -systeme

## Video Konferenzräume & -systeme

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

### Eine Auswahl der Standard-Modelle

- Meeting Room (bis 10 Personen)
- Conference Room (bis 12 Personen)
- Boardroom (bis 20 Personen)

Die verschiedenen Standard-Modelle gibt es in verschiedenen Preisklassen (Basic, Comfort, Premium).

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

Wir finden Ihre individuelle Lösung für virtuelle Meetings.



Änderungen und Irrtümer vorbehalten. Es gelten unsere allgemeinen Geschäftsbedingungen in der jeweils aktuellen Fassung. Die Produktbeschreibung stellt noch kein verbindliches Angebot dar und dient ausschließlich der Information. Vertragsdetails sind aus Angeboten und Leistungsverzeichnissen zu entnehmen, welche wir gerne für Sie erstellen. Stand: 08/2023



# ITK SIP-Trunk

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

Der ITK SIP-Trunk ermöglicht Echtzeit-Kommunikation über das IP-Netzwerk. Über einen zentralen ITK SIP-Trunk werden zahlreiche Rufnummern und Sprachkanäle bereitgestellt, egal ob national oder international. Der individuell skalierbare ITK SIP-Trunk ermöglicht die Bereitstellung nationaler und internationaler Service-Rufnummern, Buchung & Zusammenführung von internationalen Rufnummern, sowie die Übernahme eigener Rufnummern. Die Anzahl der benötigten Sprachkanäle kann jederzeit angepasst werden.

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

## Ihre Vorteile

- Rufnummernbereitstellung
- Rufnummernübernahme bei Portierung
- Internationale Rufnummern buchbar & zusammenführbar
- Weltweite Service-Rufnummern
- Flexible Tarifoptionen
- Hohe Flexibilität: Skalierbare Sprachkanäle
- Redundanzkonzepte
- Local Breakouts

Änderungen und Irrtümer vorbehalten. Es gelten unsere allgemeinen Geschäftsbedingungen in der jeweils aktuellen Fassung. Die Produktbeschreibung stellt noch kein verbindliches Angebot dar und dient ausschließlich der Information. Vertragsdetails sind aus Angeboten und Leistungsverzeichnissen zu entnehmen, welche wir gerne für Sie erstellen. Stand: 08/2023