

# XPHONE CONNECT 9

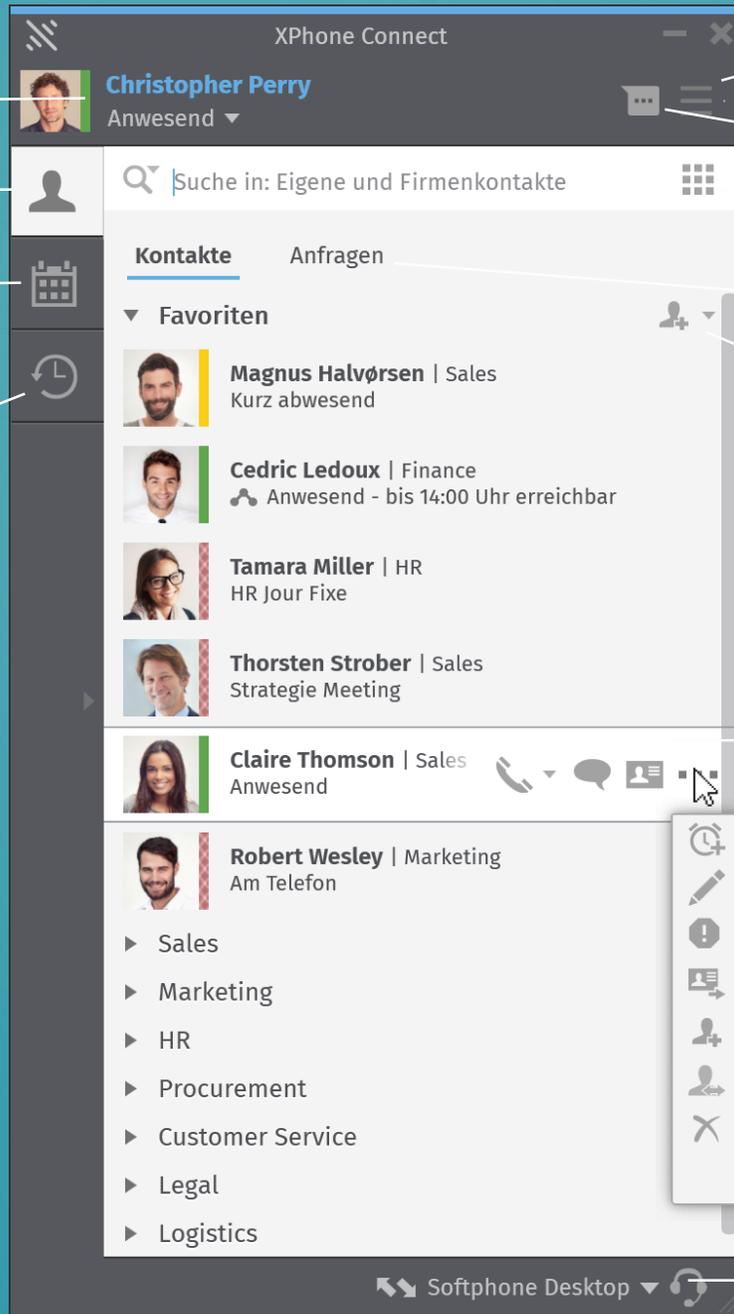
Intelligente Kommunikation.  
Mehr Erfolg für Ihr Business.

Präsenzstatus

Kontaktliste

Termine  
Erinnerungen | Agenda | Meetings

Unified Journal  
Telefonie | Chat | Fax



Menü

Notiz für Kollegen

DTMF-Wahlfeld

Federation-Anfragen

Gruppen-Menü

Kontextmenü

Geräteauswahl & Umleitung

# COMPUTER TELEFONIE

High-end CTI.  
Einfach, flexibel, intuitiv.

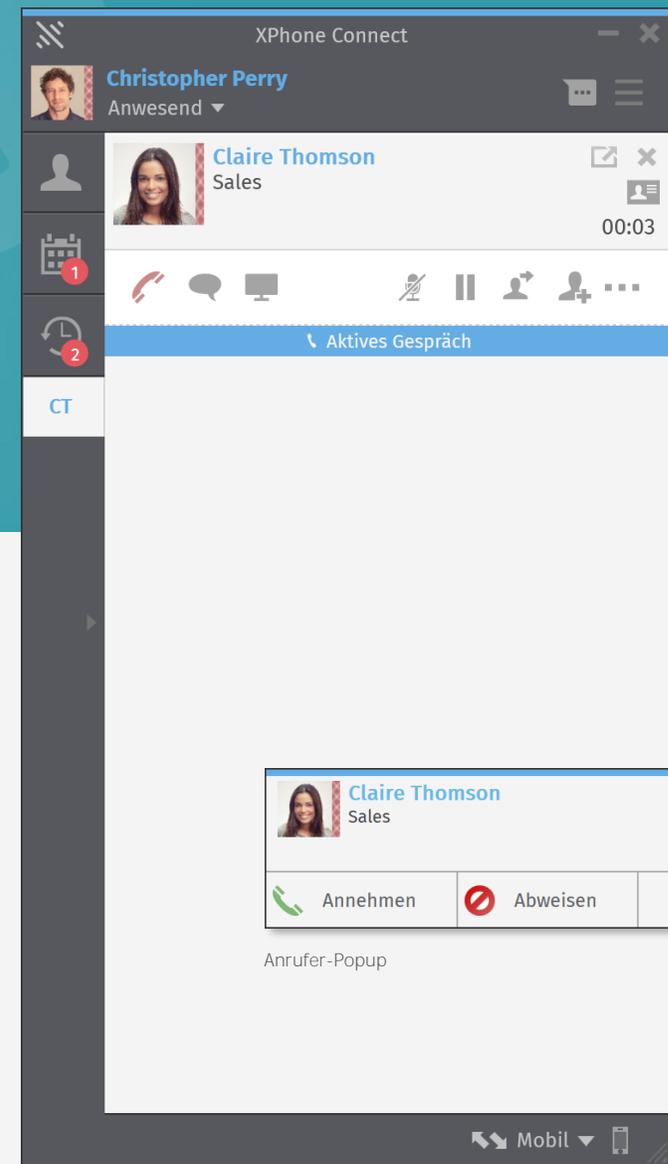
Egal, ob Sie einen Anruf starten, beenden, weiterleiten oder von einem Kollegen übernehmen wollen: Ein Mausklick genügt. Dabei lassen sich Telefonate nicht nur aus dem XPhone Connect Client starten, sondern auch aus Anwendungen wie Outlook, Notes, SAP, MS Dynamics, Salesforce & Co.

## Eingehende Anrufe

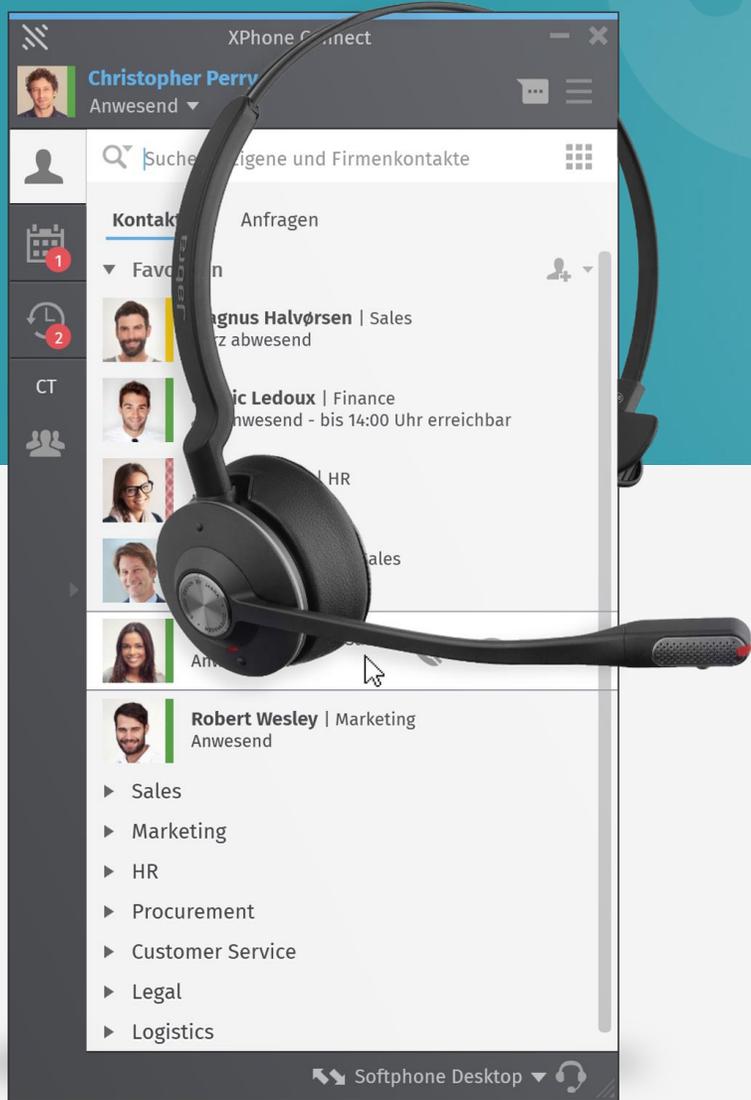
Über das Anrufer-Popup sehen Sie bereits beim 1. Klingeln, wer am anderen Ende wartet. Mit einem Klick nehmen Sie das Gespräch entgegen. Sie wollen gerade nicht gestört werden? Dann können Sie den Anruf ebenso einfach ablehnen, an einen Kollegen oder Ihre Voicemail weiterleiten.

## Ausgehende Anrufe

Per Hotkey-Wahl können Sie praktisch aus jeder Anwendung heraus telefonieren. Markieren Sie einfach die gewünschte Rufnummer und geben Sie die vorab definierte Tastenkombination ein. Schon startet Ihr Client das Telefonat.



Anrufer-Popup



# SOFTPHONE

Überall telefonieren.  
Ganz ohne teures Hardware-Telefon.

Das perfekte Werkzeug für Homeoffice, Flexible Seating und Hybrides Arbeiten: Mit dem XPhone Connect Softphone sind Sie überall unter Ihrer Büro-Nummer erreichbar – und das in HD-Audio. Dabei können Sie jederzeit sämtliche UC-Funktionen nutzen. Ganz ohne teures Hardware-Telefon.



## Kosten sparen

Verzichten Sie auf teure Hardware: Mit dem XPhone Connect Softphone benötigen Sie nur Ihren PC und eine Internetverbindung, um alle UC-Funktionen zu nutzen. Ob im In- oder Ausland: Ihre Telefoniekosten reduzieren sich auf den Internetanschluss. Und der Arbeitsplatz für neue Mitarbeiter ist im Handumdrehen eingerichtet.



## Flexibilität sichern

Egal, wo Sie arbeiten: Über das Softphone sind Sie überall unter der gleichen Rufnummer erreichbar. Und auch Ihrem Gesprächspartner wird ausschließlich Ihre Büronummer angezeigt. Die gleiche Flexibilität können Sie natürlich auch im Büro nutzen: Egal, von welchem Platz aus Sie arbeiten – Ihre Durchwahl gehört Ihnen.

# MOBILE APP

Ihre mobile Kommunikationszentrale.  
Für iOS und Android.

Mit der Mobile App kommunizieren Sie unterwegs genauso komfortabel wie im Büro. Sie haben Zugriff auf alle Kontakte & auf Ihre Agenda. Sie sehen Präsenz- & Erreichbarkeitsstatus Ihrer Kollegen, können Ihre Umleitung anpassen, sich via Chat abstimmen, in Konferenzen einwählen & Ad-hoc-Meetings starten.



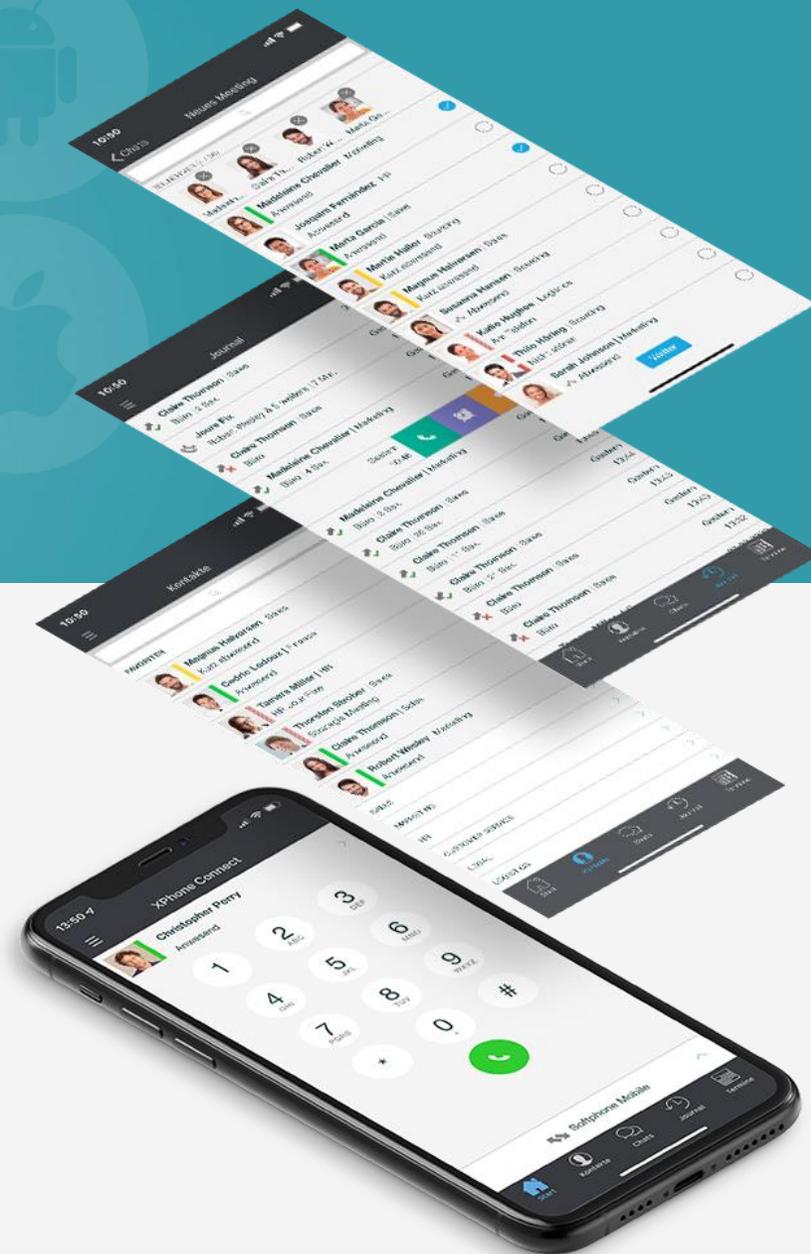
## Alle Kontakte zur Hand

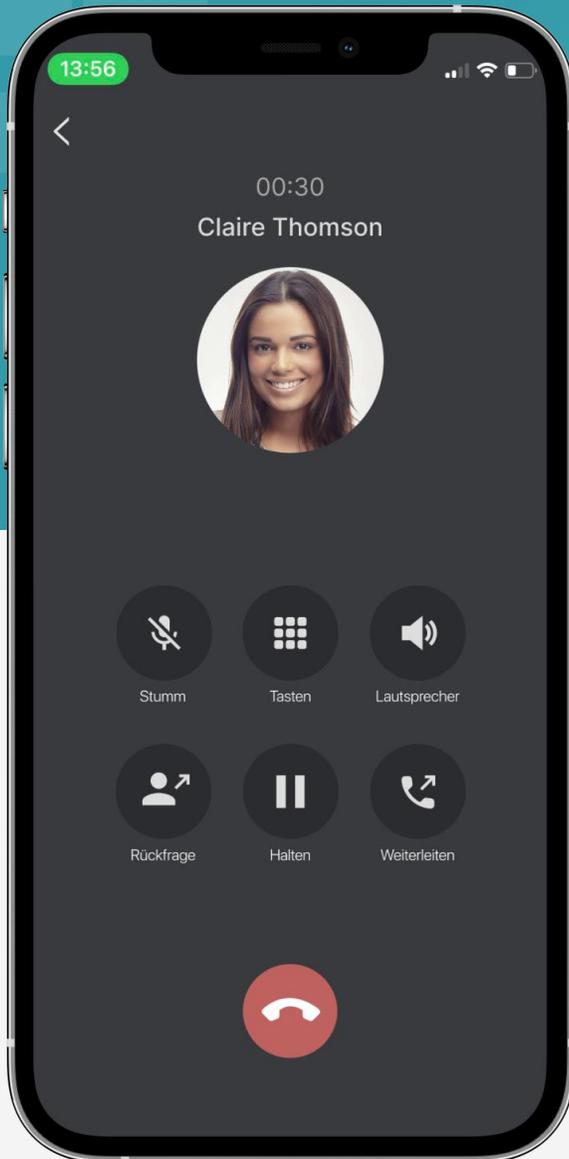
Über die Mobile App können Sie unterwegs auf alle Datenbanken zugreifen, die an XPhone Connect angeschlossen sind: egal, ob ERP, CRM oder lokaler Outlook-Ordner. Die Kontakte sind derweil datenschutzkonform auf Ihrem Server gespeichert: Und somit nicht nur vor Diebstahl geschützt, sondern auch vor dem Zugriff durch datenhungrige Apps wie WhatsApp, Facebook & Co.



## Chats, Meetings & Agenda

Nutzen Sie Ihre mobile Kommunikationszentrale, um sich auch unterwegs in Konferenzen einzuwählen oder Ad-hoc-Meetings zu starten. Ob 1:1 oder mit mehreren Kollegen: Natürlich steht Ihnen auch der Chat mobil zur Verfügung – inklusive Bildversand. Ihnen fällt unterwegs ein wichtiges To-do für morgen ein? Legen Sie einfach in der App eine Erinnerung an. Auch Ihr Journal & Ihre Agenda haben Sie überall zur Hand.





# MOBILE SOFTPHONE

Flexible Internet-Telefonie.  
Via XPhone Connect Mobile App.

## Via WLAN & Mobilfunknetz

Egal, wo Ihre Mitarbeiter unterwegs sind – ob auf der ganzen Welt oder „nur“ auf dem Betriebsgelände – mit dem Softphone in der Mobile App können sie überall unter ihrer Bürodurchwahl telefonieren. Sparen Sie sich hohe Telefonkosten im Ausland, indem Sie Ihre Telefonate im WLAN führen. Und weil jedes WLAN ein Ende hat, stellen wir sicher, dass Sie an diesem Punkt fließend in Ihr Mobilfunknetz (5G, 4G & 3G) wechseln können.

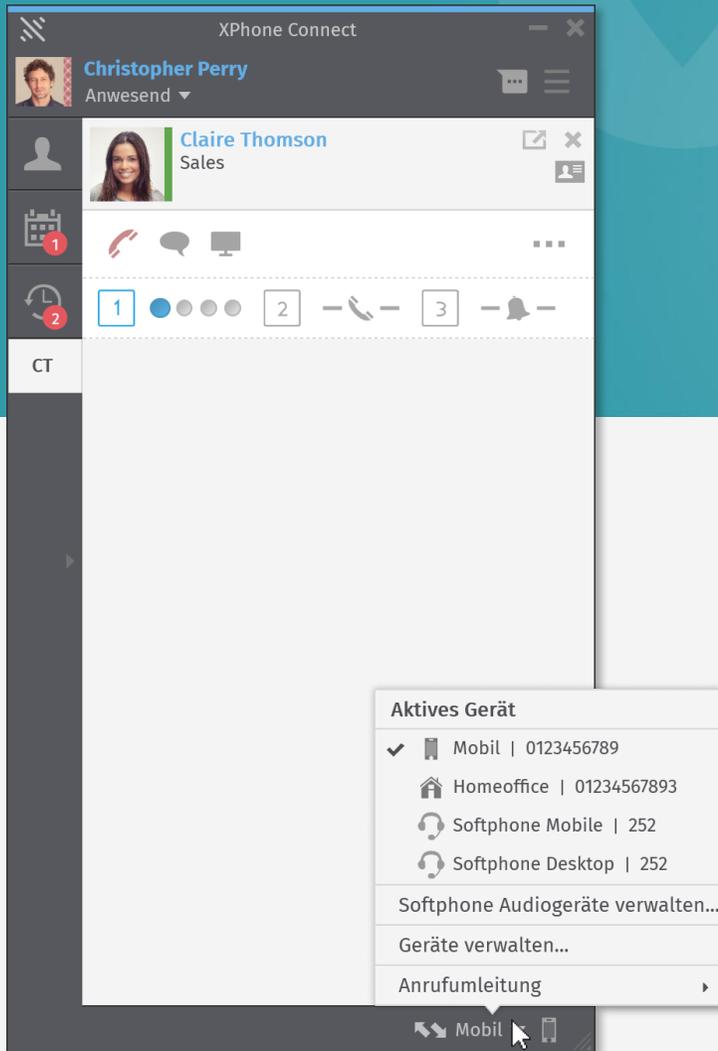
Sie sind viel unterwegs? Aktivieren Sie „paralleles Klingeln“ und entscheiden Sie nach Bedarf, wo Sie das Gespräch entgegennehmen.

## Umfangreiche Funktionen

Das Mobile Softphone bietet Ihnen den kompletten Komfort, den Sie von Ihrem Bürotelefon kennen. Sie können Gespräche weiterleiten, makeln oder in Rückfrage gehen. Hierfür haben Sie direkten Zugriff auf Ihre Kontakte – sowohl auf die Kontakte in Ihrer XPhone App als auch auf diejenigen, die auf Ihrem Handy gespeichert sind.

Kurze Netzausfälle gleicht das Softphone durch einen automatischen Reconnect aus. Und wenn Ihr Smartphone mal komplett offline sein sollte, können Sie einen Fallback definieren und Gespräche z.B. auf Ihre Voicemail umleiten.

\* Das Softphone Mobile steht zunächst im Rahmen einer projektspezifischen Freigabe bereit.



\*Im Ausland können Roaming-Gebühren für eingehende Gespräche anfallen.

# ANYDEVICE

Volle CTI-Funktionalität  
für jedes Telefon.

Egal, wo Sie arbeiten: Mit XPhone Connect kommunizieren Sie überall genauso komfortabel wie in Ihrem Büro. Richten Sie mit Ihrem heimischen Telefon eine Konferenz ein. Oder leiten Sie Gespräche vom Hotel-Telefon an einen Kollegen weiter. Dank AnyDevice können Sie jedes Telefon – ob mobil oder Festnetz – mit Ihrem Client steuern.



## BYOD weitergedacht

AnyDevice ist sekundenschnell aktiviert: Tragen Sie einfach die Nummer des gewünschten Endgeräts in der Geräteverwaltung ein und aktivieren Sie das gewünschte Gerät, fertig. So wird jedes Telefon CTI-fähig. Alle Telefonate werden über Ihre Firma aufgebaut und abgerechnet\*. So lassen sich private Telefone auch für Geschäftszwecke nutzen: Teure Hardware-Anschaffungen sind überflüssig.

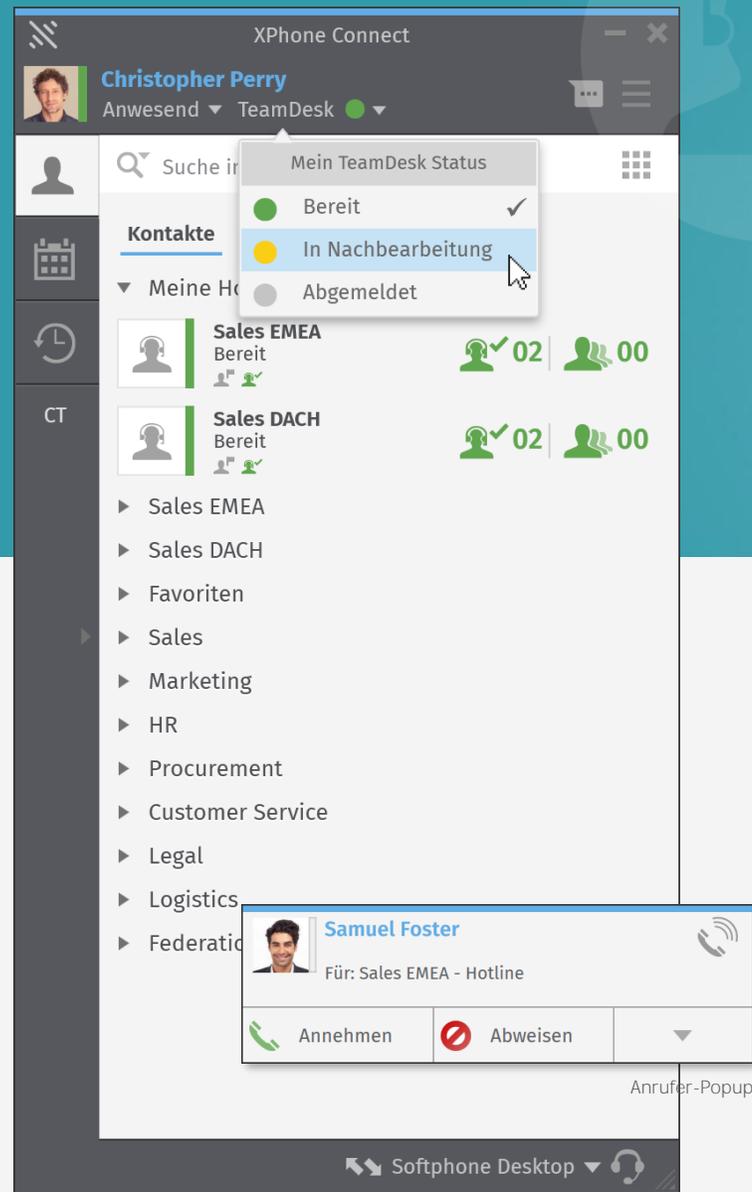


## Mehr als One-Number

Ist AnyDevice aktiviert, werden alle ausgehenden Telefonate via Call-Back über Ihre Firma aufgebaut. Dabei wird Ihrem Gesprächspartner stets Ihre Büronummer angezeigt. Gleichzeitig sehen Ihre Kollegen Ihren Telefoniestatus. Alle AnyDevice-Anrufe werden zudem im Anrufer-Journal dokumentiert.

# TEAMDESK

Mit XPhone werden eingehende Anrufe optimal auf ein Team verteilt. Ihr Gewinn: maximale Effizienz & optimaler Service.



## Anrufmanagement

Mit TeamDesk sichern Sie sich das Beste aus zwei Welten: eine intelligente Anrufverteilung, die erheblich mehr Funktionen als eine einfache ACD bietet, dabei aber deutlich weniger komplex & kostspielig ist als eine Callcenter-Lösung. Stellen Sie flexibel Ihre Teams zusammen, richten Sie beliebig viele Hotlines ein und definieren Sie je Hotline individuelle Verteilstrategien, Geschäftszeiten, Schwellwerte und Nachbearbeitungszeiten. Team-Mitglieder loggen sich einfach im XPhone Client in ihre Hotline ein und sehen hier alle KPIs (eingeloggte Mitglieder, Anrufer in Warteschlange, längste Wartezeit etc.).

## Einfach & flexibel

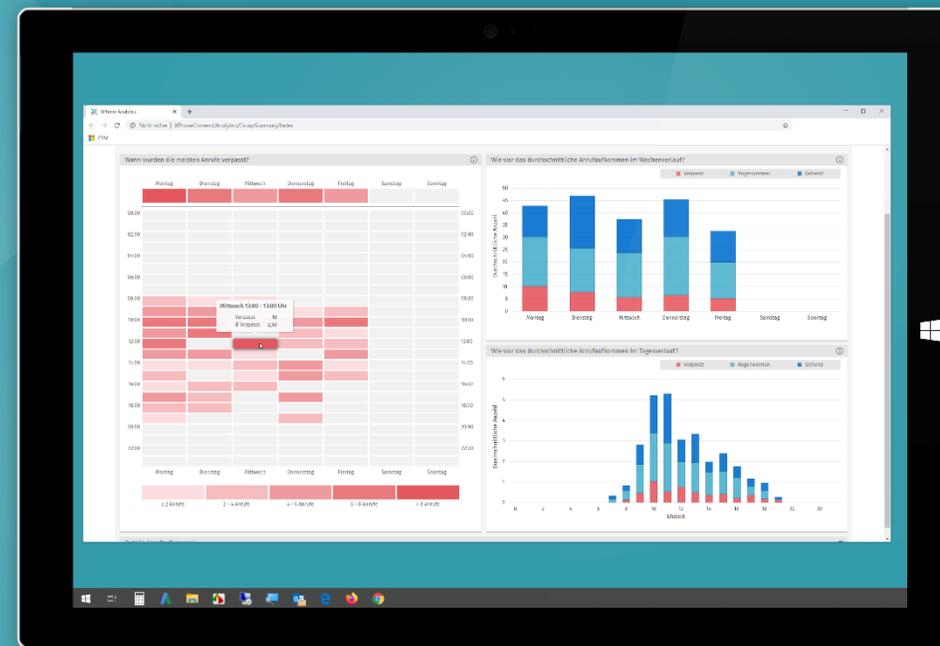
Kein teures Customizing, keine lange Einarbeitung: TeamDesk ist intuitiv, einfach & flexibel. Sie können Teams Standort-übergreifend einrichten – auch wenn verschiedene Telefonanlagen im Einsatz sind. Die Team-Mitglieder können sich auch im Homeoffice einloggen und sowohl Softphone als auch AnyDevice nutzen. Dank des Dashboards stehen dabei immer alle relevanten Kundendaten bereit. Mit XPhone nutzen alle Mitarbeiter den gleichen Client: TeamDesk-User können sich innerhalb des Teams ebenso wie mit allen anderen Kollegen via Chat & Screen-Sharing abstimmen.

TeamDesk: Leistungsmerkmale im Überblick

Single Server Deployment	✓
PBX-unabhängig	✓
Teams können standortübergreifend arbeiten.	✓
KPI-Anzeige im Client <ul style="list-style-type: none"> <li>• Visuelle Status-Anzeige (grün/rot) bei Überschreitung der definierten Schwellwerte</li> <li>• Eingeloggte Mitglieder   Mitglieder im Gespräch   Anrufer in Warteschlange   längste Wartezeit   Verteilstrategie</li> </ul>	✓
Team-Mitglieder können sich im Homeoffice einloggen.	✓
Nutzung beliebiger Endgeräte (Softphone/AnyDevice)	✓
Anrufer-Identifizierung bereits in der Warteschlange	✓
Dashboard-Integration (Anzeige aller Kundendaten, die für den Mitarbeiter relevant sind)	✓
Verteilstrategien	
<ul style="list-style-type: none"> <li>• Gruppenruf (alle Telefone klingeln)</li> </ul>	✓
<ul style="list-style-type: none"> <li>• Zyklisch</li> </ul>	✓
<ul style="list-style-type: none"> <li>• Team-Mitglied: am längsten ohne Anruf   mit der geringsten Gesprächszeit   mit den wenigsten Anrufen</li> </ul>	✓
<ul style="list-style-type: none"> <li>• Zufällig</li> </ul>	✓
<ul style="list-style-type: none"> <li>• Skillbased Routing</li> </ul>	x
<ul style="list-style-type: none"> <li>• VIP-Routing/VIP-Picking</li> </ul>	x
Kumulierte Präsenzanzeige der Hotline	✓
Integration der TeamDesk-User in die unternehmensweite Kommunikation (Präsenz   Chat   Screen-Sharing   Telefonie)	✓
Intelligentes TeamDesk-Journal zur Vermeidung von doppelten Rückrufen	✓
Automatisches Abmelden von Team-Mitgliedern, wenn Anrufe nicht entgegengenommen wurden	✓
Teams können sich selbst organisieren.	✓
Eine Hotline kann unter mehreren Rufnummern erreichbar sein (z.B. verschiedene landesspezifische Nummern).	✓
Nutzung von Web-Meeting für den Kundenservice	✓
Abwurf auf Voicemail   andere Hotline   internen/externen Teilnehmer	✓
Black-/Whitelisting	x
An- & Abmelden via Systemtelefon/Statusanzeige am Systemtelefon	x
Sprachaufzeichnung	x

# ANALYTICS

Mehr Übersicht.  
Für bessere Entscheidungen.



Um Ihre Ressourcen optimal einzusetzen, brauchen Sie nicht nur eine intelligente Anrufverteilung, sondern auch die richtigen Informationen. Analytics ist integraler Bestandteil von TeamDesk. Hier sehen Sie Lastspitzen, Verlustquoten und Wartezeiten in übersichtlichen Diagrammen – und können so Ihren Mitarbeiter-Einsatz optimal planen.



## Erreichbarkeit optimieren

Analytics liefert Ihnen alle Daten, um Ihre Ressourcen optimal zu planen. Aufbereitet in einer intuitiven Web-Oberfläche sehen Sie auf einen Blick, wo und wann Engpässe auftreten, wie viele Anrufe verpasst wurden & wie lange Anrufer warten mussten. Zeiträume lassen sich flexibel vergleichen. So haben Sie alle Daten zur Hand, um Ihren Mitarbeiter-Einsatz gezielt nach dem tatsächlichen Bedarf zu organisieren.



## Alle Daten im Blick

In Analytics werden sowohl Direkt- als auch Hotline-Anrufe in Near-Live-View ausgewertet: In klar strukturierten Diagrammen finden Sie alle Daten zum Anrufaufkommen und der Erreichbarkeit (Wartezeit, Gesprächsdauer, Servicelevel etc.). Filter zur Anruf-Art (Direkt/Hotline), der Anruf-Quelle (intern/extern) & den Geschäftszeiten (innerhalb/außerhalb) machen den schnellen Überblick perfekt.



## DSGVO-konform

Datenanalyse und Datenschutz gehen bei Analytics Hand in Hand: Sie können die Datenschutz-Einstellungen je Team vornehmen und die persönlichen Telefoniedaten z.B. ausblenden, namentlich oder anonymisiert anzeigen lassen. Von Ihren Anrufern werden keine personenbezogenen Daten erfasst. Und die personenbezogenen Daten von Mitarbeitern können nachträglich gelöscht werden.

# XPHONE MEETINGS

Im XPhone Meeting stehen Ihnen alle Kanäle offen. Telefon-Konferenz. Screen-Sharing. Chat.

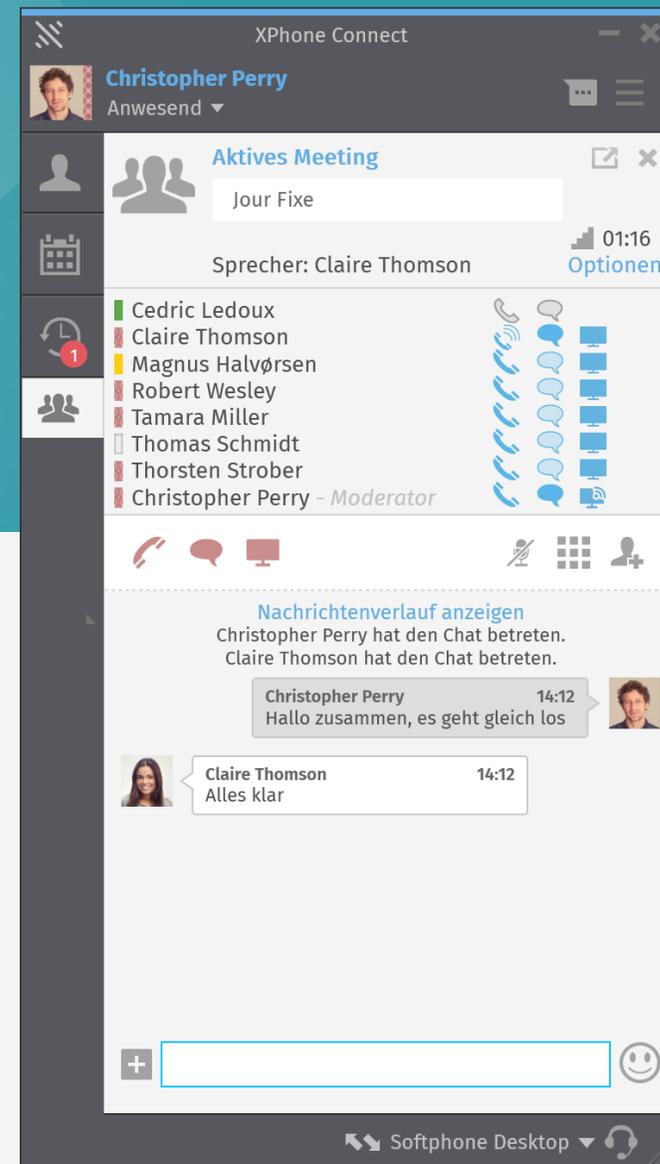
Sparen Sie sich Umwege und Umstände: Im XPhone Meeting können Sie sich nicht nur via Audio-Konferenz und Chat austauschen, sondern auch Ihren Bildschirm teilen. Planen Sie Ihr Meeting mit einem Klick in Outlook oder Notes. Sie mögen es spontaner? Kein Problem! Sie können Ihre 1:1-Konversation jederzeit zu einem Meeting ausbauen. Oder via Mobile App ein Ad-hoc-Meeting starten.

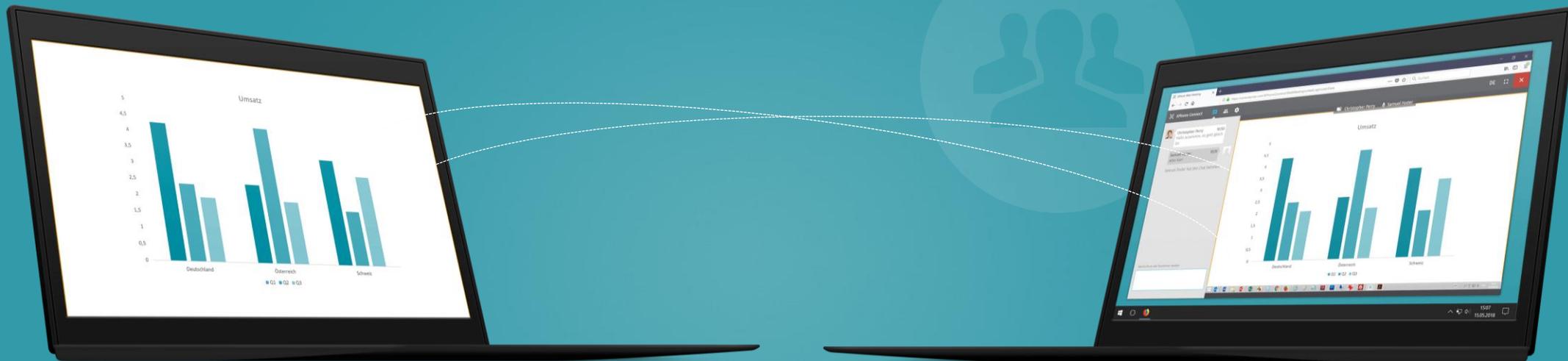
## Telefon-Konferenzen

Als XPhone-Benutzer wählen sich mit einem Klick in das Meeting ein – ganz ohne PIN. In der Teilnehmer-Liste sehen Sie, wer bereits eingewählt ist. Und dank der Active-Speaker-Anzeige ist zu jeder Zeit klar, wer das Wort hat. Hintergrundlärm stört das Gespräch? Als Moderator können Sie Teilnehmer bei Bedarf stumm schalten.

## Screen-Sharing & Chat

Sorgen Sie für die gleiche Perspektive: Mit einem Klick auf das Screen-Sharing-Icon teilen Sie Ihren Bildschirm. Sie wollen während des Meetings einen Link versenden? Kein Problem: Im Meeting können sich alle Teilnehmer parallel via Chat austauschen. Und das übersichtlich in einem Konversationsfenster. So reden Sie nie wieder aneinander vorbei.





# Web-Meeting

Screen-Sharing, Chat & Audio-Konferenz mit externen Kontakten



## Web-Meetings starten

Ob spontan oder als geplanter Outlook-/Notes-Termin: Via Web-Meeting können Sie auch externen Kontakten Ihren Bildschirm freigeben. Dank Add-in planen Sie Web-Meetings mit einem Klick in Outlook oder Notes. Und können bei Bedarf schon beim Anlegen des Meetings anderen Teilnehmern Moderatorenrechte geben.



## Zugriff ohne Plugin

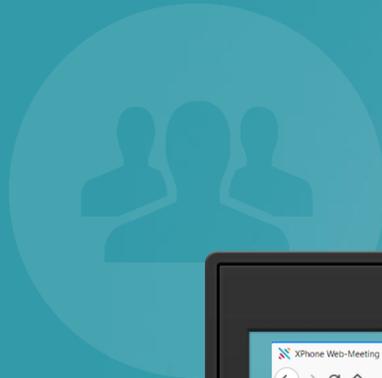
Machen Sie es Ihren Kunden und Geschäftspartnern leicht: Ihre Gäste öffnen das Web-Meeting direkt im Browser. Ganz ohne Plugin. Die Gäste sehen nicht nur Ihren Bildschirm, sondern auch die Teilnehmerliste und den Active Speaker – ganz übersichtlich in einem Fenster. Gleichzeitig steht allen Teilnehmern der Chat zur Verfügung.



## Einwahl ohne Hindernis

XPhone-Benutzer werden mit einem Popup über den Start eines Meetings informiert, über das sie sich direkt einwählen können: Dank Komfort-Authentifizierung sparen Sie sich die PIN-Eingabe. Sie sind auf Geschäftsreise oder auf dem Weg ins Büro? Sie finden alle geplanten Meetings auch in Ihrer Mobile App und können sich mit einem Klick einwählen.

# WEB-MEETING



The screenshot displays a web meeting interface for 'XPhone Connect'. The main content area shows a bar chart titled 'Umsatz' (Revenue) comparing Q1, Q2, and Q3 for three countries: Deutschland, Österreich, and Schweiz. The Y-axis represents revenue, ranging from 0 to 5. The legend indicates that the bars represent Q1 (dark teal), Q2 (medium teal), and Q3 (light teal).

Country	Q1	Q2	Q3
Deutschland	4.3	2.4	2.0
Österreich	2.5	4.4	2.0
Schweiz	3.5	1.8	3.0

The sidebar on the left contains the following information:

- Allgemein**
- Sales Jour Fixe**
- Dienstag, 19. Februar 2019 | 13:46 - 14:06
- Sie sind angemeldet als: Samuel Foster
- Audio-Einwahl**
- 1. Wählen Sie die folgende Nummer: +49 89 840798-291 DE
- 2. Meeting-ID: 654321#
- 3. Geben Sie Ihre Teilnehmer-ID ein: 123#

The Windows taskbar at the bottom shows the time as 15:07 on 15.05.2018.

# CHAT

Unterwegs oder im Büro nahtlos kommunizieren.  
Inklusive Gruppen-Chat & Bildversand.

Ob 1:1 oder im Team: Eine Chat-Nachricht ist Ihr direkter Draht zu den Kollegen. Der Chat wird nicht nur unmittelbar auf dem Bildschirm als Popup angezeigt. Ihr Gesprächspartner kann auch sofort im Chat-Popup antworten. Dank der Mobile App können Sie die Chat-Funktion auch unterwegs nutzen.



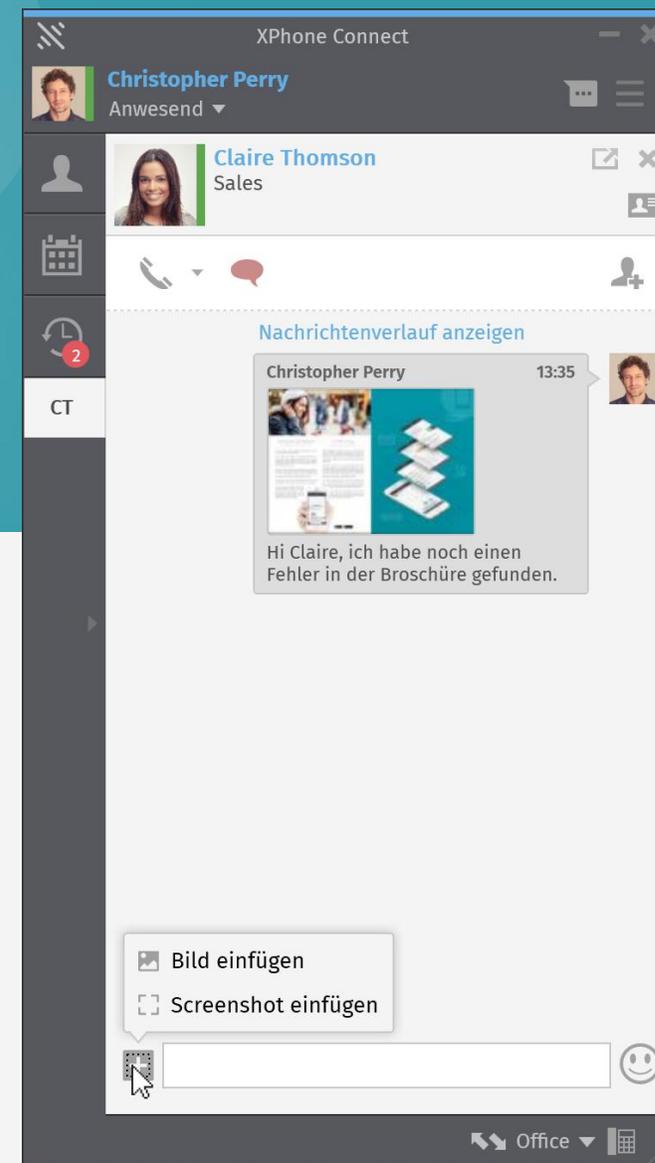
## Bilder & Screenshots

Manchmal sind Worte nicht genug. Kein Problem: Dann schicken Sie Ihren Kollegen eben ein Bild. Ziehen Sie die Datei einfach via Drag & Drop ins Chat-Feld. Oder machen Sie einen Screenshot. Über den integrierten Editor können Sie das Bild bearbeiten und z.B. wichtige Details highlighten. Der Bild-Versand funktioniert via Mobile App auch unterwegs.



## Fließende Wechsel

Sie brechen auf zu einem Kundentermin? Nehmen Sie Ihre Chats einfach mit: Mit der Mobile App führen Sie Unterhaltungen, die Sie am PC begonnen haben, nahtlos auf Ihrem Smartphone fort. Natürlich haben Sie auch mobil Zugriff auf das vollständige Chat-Journal und können neue Chats – egal, ob 1:1 oder mit mehreren Kollegen – starten.



# PRÄSENZMANAGEMENT

Wissen, wer erreichbar ist.  
Auf einen Blick.

The screenshot shows the XPhone Connect interface. At the top, it displays the user's name 'Christopher Perry' and status 'Anwesend'. Below this is a dropdown menu for 'Meine Präsenz' (My Presence) with various status options: Anwesend (green), Homeoffice (green), Kurz abwesend (yellow), Pause (yellow), Termin (red checkered), Außer Haus (red checkered), Nicht stören (red), Krank (grey), Urlaub (grey), and Abwesend (grey). The main contact list shows 'Claire Thomson | Sales' (Anwesend) and 'Robert Wesley | Marketing' (Am Telefon). A notification bubble at the bottom says 'Claire Thomson ist erreichbar - 10:34 Uhr'. The bottom bar has an 'Anrufen' (Call) button.

„Info, wenn erreichbar“

Erfolgreiche Anrufversuche kosten nicht nur Zeit und Nerven. Sie können auch einen wichtigen Auftrag verpassen. Das Präsenzmanagement von XPhone Connect gleicht sich nicht nur automatisch mit Ihrem Outlook- oder Notes-Kalender ab. Es ist auch an die intelligente Voicemail gekoppelt und stellt sicher, dass kein Anruf ins Leere geht.

## Präsenz zeigen

Dank des automatischen Kalenderabgleichs weiß XPhone Connect, wie lange Sie im Termin oder im Urlaub sind, und passt Ihren Präsenzstatus und Ihre Rufumleitung automatisch an. Natürlich können Sie Ihren Status auch manuell anpassen – auch via Mobile App von unterwegs. Dank Federation\* können Sie Ihren Präsenz- & Telefoniestatus auch mit externen Kontakten teilen.

\* Federation ist mit Teams, Skype for Business & XPhone Connect 8 möglich.

## Erreichbarkeit im Blick

Sie wollen einen Kunden verbinden oder brauchen eine schnelle Rückmeldung vom Vertrieb? In Ihrer Kontaktliste sehen Sie auf einen Blick, wer aktuell erreichbar ist. Der Kollege, den Sie dringend sprechen müssen, telefoniert gerade? Aktivieren Sie die Funktion „Info, wenn erreichbar“: Sobald Ihr Ansprechpartner wieder greifbar ist, erscheint ein Popup auf Ihrem Bildschirm.

# PRÄSENZABGLEICH MIT MICROSOFT TEAMS

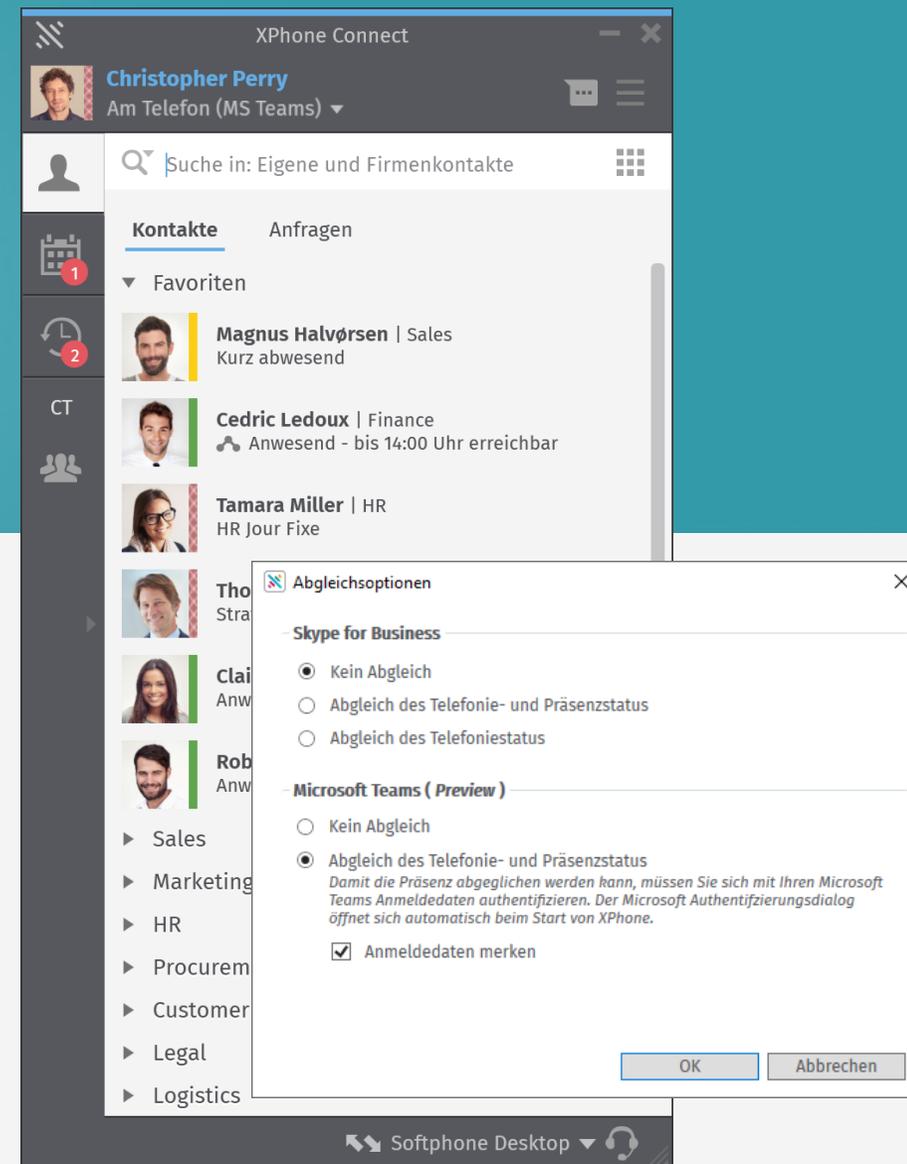
Ideal, wenn XPhone Connect und Microsoft Teams parallel genutzt werden.

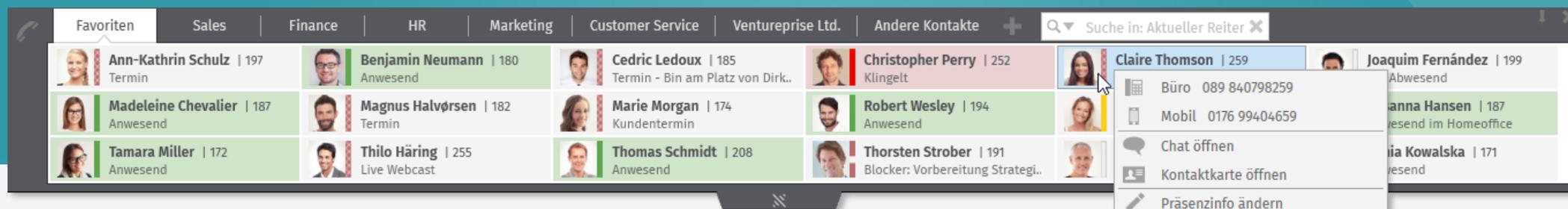
## Präsenzabgleich

In vielen Unternehmen sind mehrere Kommunikations-Lösungen im Einsatz. Umso entscheidender ist, dass diese Lösungen sich gut miteinander verstehen. Nutzt ein Mitarbeiter sowohl XPhone als auch Microsoft Teams, sorgt der XPhone Connect Präsenzabgleich dafür, dass beide Clients genau wissen, wenn im jeweils anderen telefoniert wird. Der Effekt: Wenn Sie im Teams-Meeting sind, wird Sie kein XPhone-Anruf stören. Und umgekehrt.

## Flexibel einrichten

Führt ein XPhone-User ein Gespräch in Microsoft Teams, wird per Default die gleiche Umleitung gesetzt, die dieser Mitarbeiter beim Präsenzprofil „Termin“ hinterlegt hat. So werden eingehende Anrufe beispielsweise an die Voicemail oder an einen Kollegen geleitet. Falls dieses Verhalten nicht gewünscht ist, können XPhone-User zusätzlich eine eigene Profilvorlage mit Namen „MS Teams“ anlegen und individuelle Umleitungen einrichten.





## TEAM-PANEL



### Erweiterte Präsenz

Das Team-Panel bietet Ihnen maximalen Überblick über die Präsenz und Erreichbarkeit ganzer Teams und Abteilungen. Dank der flächigen Anzeige des Telefonie-Status sehen Sie auf einen Blick, welcher Kollege verfügbar ist bzw. wer bereits telefoniert. Sie können das Panel am Bildschirm-Rand festpinnen oder via Mouseover bei Bedarf ausfahren.



### Gezieltes Anrufmanagement

Über das Team-Panel können Sie Gespräche vermitteln, Anrufe picken oder Konversationen starten. Ein Doppelklick genügt, um einen Kontakt anzurufen bzw. in Rückfrage zu gehen, wenn Sie bereits im Gespräch sind. Dank der integrierten Freitextsuche finden Sie den richtigen Ansprechpartner sekundenschnell.



### Effiziente Teamarbeit

Stellen Sie sich individuelle Reiter für Ihre Teams einfach via Drag & Drop zusammen. Dank AnyDevice sehen Sie auch den Telefoniestatus von Kollegen, die im Homeoffice oder unterwegs telefonieren. Erhöhen Sie die Informationsdichte: Über die Notizfunktion können Sie Ihren Kollegen z.B. mitteilen, wie lange Sie erreichbar sind.

# TERMINE

Perfekte Organisation auf Knopfdruck – dank übersichtlicher Agenda & Erinnerungsfunktion. Sowohl im Büro als auch unterwegs via App.



## Erinnerungen

Trotz unzähliger Post-its auf Ihrem Schreibtisch rutscht Ihnen dann & wann eine Aufgabe durch? Nicht mit XPhone Connect! Lassen Sie sich an wichtige To-dos oder Telefonate zum Wunschtermin erinnern. Legen Sie z.B. aus dem Journal einen Rückruf auf Wiedervorlage. Ihre Erinnerung ist automatisch an den Kontakt geknüpft, so dass Sie Ihren Anruf direkt aus dem Erinnerungs-Popup starten können. Sofern ein Präsenzstatus verfügbar ist, können Sie sich am Wunschtermin auch erst erinnern lassen, wenn Ihr Kontakt auch tatsächlich erreichbar ist.



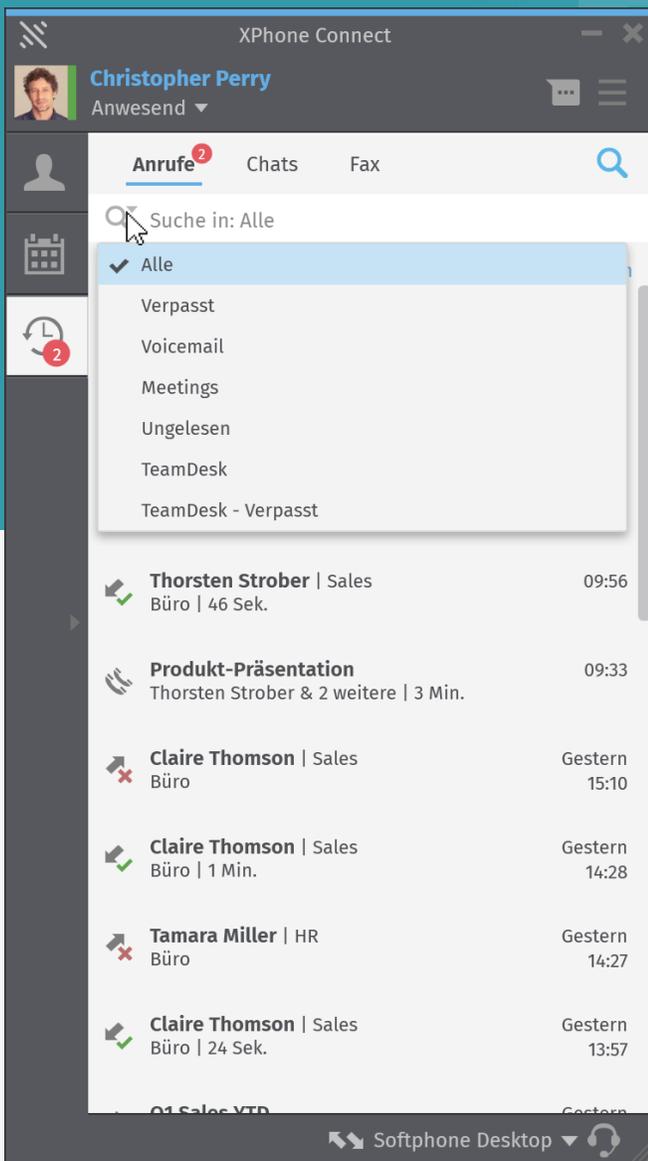
## Agenda & Meetings

Eine perfekte Organisation verlangt einen perfekten Überblick. Deswegen finden Sie in Ihrer Agenda alle Outlook- bzw. Notes-Termine, Erinnerungen & Ihre XPhone-Meetings auf einen Blick. Ihre Termine können Sie direkt aus dem Client heraus in Outlook bzw. Notes öffnen. Ihre Meetings sind zusätzlich in einem eigenen Tab zusammengefasst: Mit einem Klick können Sie ein vergangenes Meeting mit den gleichen Teilnehmern neu starten. Sowohl die Agenda als auch die Erinnerungsfunktion stehen Ihnen auch in der App zur Verfügung.

The screenshot displays the XPhone Connect app interface for a user named Christopher Perry. The main screen shows an agenda with the following items:

- Heute (Today):**
  - 15:30 **XC8 Pitch** (Christopher Perry)
  - 16:00 - 17:00 **Sales Jour Fixe** (XPhone Meeting)
  - 18:00 **Claire Thomson anrufen**
- Morgen (Tomorrow):**
  - Homeoffice** (Christopher Perry) - Ganztäglich
  - 09:00 **Sales Team Daily Sync** (XPhone Meeting)
  - 09:30 **Review Q1 YTD** (Christopher Perry)
  - 11:00 **Online Pres** (Christopher Perry)
  - 14:00 **1:1 vorbereit**
  - 15:00 **Blocker: Str** (Christopher Perry)

A 'Neue Erinnerung' (New Reminder) dialog box is open in the foreground, showing a reminder for 'Claire Thomson anrufen' with a note 'Feedback zu XC8 Pitch' and a scheduled time of 16:20 on 29.01.2020. The dialog also includes options for notification settings and a checkbox for 'Erst erinnern, wenn Kontakt erreichbar' (Only remind when contact is reachable).



# UNIFIED JOURNAL

Alle Konversationen  
in einem Stream.

Ob Telefonate, Audio-Konferenzen, Chats, Voicemails oder Faxe: Mit dem Unified Journal haben Sie dank leistungsstarker Suche und übersichtlicher Filter-Funktionen Ihre gesamte Kommunikationshistorie immer im Griff.

## Anrufe

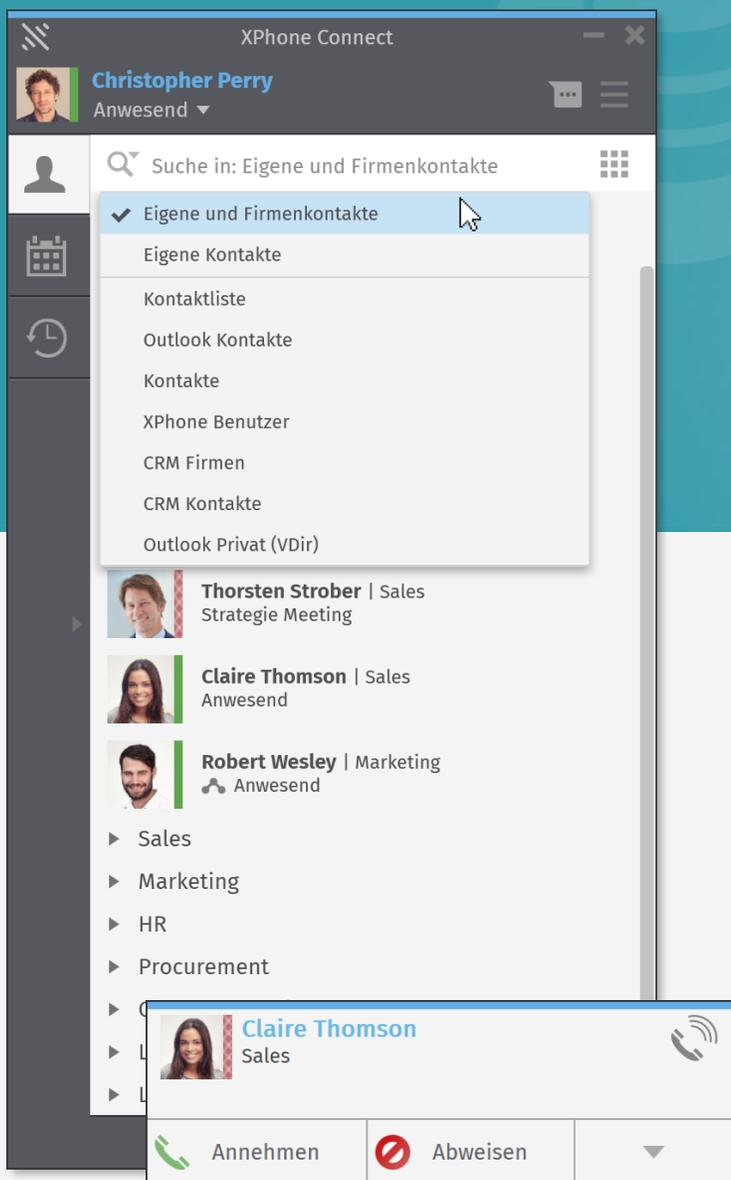
Im Anruf-Journal finden Sie alle Telefonate, verpassten Anrufe, Voicemails & Audio-Konferenzen. Auch Gespräche, die Sie via AnyDevice geführt haben, sind hier gelistet. Nutzen Sie die Suche, um Telefonate mit einem bestimmten Kontakt zu finden. Erstellen Sie Anrufnotizen für Ihre Kollegen, legen Sie sich einen Rückruf auf Wiedervorlage oder rufen Sie verpasste Anrufer direkt zurück.

## Chats & Faxe

Mit XPhone Connect geht nichts verloren. Egal, ob Sie einen Link suchen, den Ihnen ein Kollege via Chat gesandt hat oder eine Fax-Auftragsbestätigung: Dank der übersichtlichen Such- und Filterfunktionen finden Sie auch in einer Vielzahl von Dokumenten ohne Probleme die Nadel im Heuhaufen.

# KONTAKTDATEN SUCHMASCHINE

Kontakte finden.  
Nicht suchen.



Anrufer-Identifizierung im Anrufer-Popup

In Ihrem Client finden Sie jeden Kontakt sekundenschnell – egal, ob die Datensätze in Outlook, Microsoft Dynamics, Salesforce oder SAP abliegen. Auf der gleichen Datenbasis wird jeder Anrufer zuverlässig bereits beim Klingeln identifiziert. Via Mobile App haben Sie auch unterwegs Zugriff auf sämtliche Kontakte – und das während alle Daten sicher & DSGVO-konform auf Ihrem Server liegen.



## Kontaktdaten-Integration

In jedem Unternehmen gibt es unzählige Datenbanken und Anwendungen, in denen Kontaktdaten gepflegt werden. Mit XPhone Connect bündeln Sie alle Datenquellen – unternehmensweit & Standort-übergreifend – und machen sämtliche Kontakte via Freitextsuche verfügbar. Auch mobil.



## 30 Millionen Kontakte

Sie wollen ein Hotel buchen oder benötigen einen Mietwagen? Mit dem Telefonbuch Deutschland können Sie auf 30 Millionen offizielle Kontaktdaten zugreifen. Geben Sie einfach "Taxi München" oder "Hotel Hamburg" ein – und schon können Sie aus diversen Suchtreffern auswählen.

# KONTAKTE ORGANISIEREN

Zentral durch den Admin.  
Lokal durch den Benutzer.

The screenshot shows the XPhone Connect interface. At the top, it displays the user's name 'Christopher Perry' and status 'Anwesend'. Below this is a search bar and a list of favorite contacts, including Magnus Halvorsen (Sales), Cedric Ledoux (Finance), Tamara Miller (HR), and Thorsten Strober (Sales). An overlay window titled 'Gruppenverwaltung für Kontakte' is open, showing a list of groups with checkboxes to manage their visibility. The groups listed are 'Andere Kontakte', 'Favoriten', 'Sales', 'Marketing', 'HR', 'Procurement', 'Customer Service', 'Legal', 'Logistics', and 'Federation'. The 'Sales' and 'Marketing' groups are marked as 'zentrale Gruppe'.

Gruppenverwaltung zum Sortieren und Ein- & Ausblenden von Gruppen

Zentrale oder lokale Kontaktverwaltung? XPhone Connect bietet beides: Nutzer können individuelle Kontaktgruppen einrichten und ihre Kontakte so flexibel organisieren. Gleichzeitig kann der Administrator mittels zentraler Gruppen dynamische Strukturen wie Abteilungen oder Teams abbilden, die automatisch aktualisiert und im Client bzw. Team-Panel bereitgestellt werden.



## Individuelle Zuordnung

Kontakte bilden den Mittelpunkt effizienter Kommunikation. Im Client wie auch im Team-Panel lassen sich Kontakte entsprechend flexibel vom User anordnen und gruppieren: Neue Gruppe anlegen, Kontakt suchen und über das Kontextmenü zuordnen – fertig.



## Zentrale Bereitstellung

Der Administrator kann Gruppen zentral erstellen und administrieren. Zusätzlich können diese Teams im Client und Team-Panel bereitgestellt werden. Über die Gruppen-Verwaltung lassen sich Gruppen im Client oder Team-Panel einfach ein- und ausblenden.

# BEZIEHUNGS- MANAGEMENT

Anforderungen des Betriebsrats einfach umsetzen.

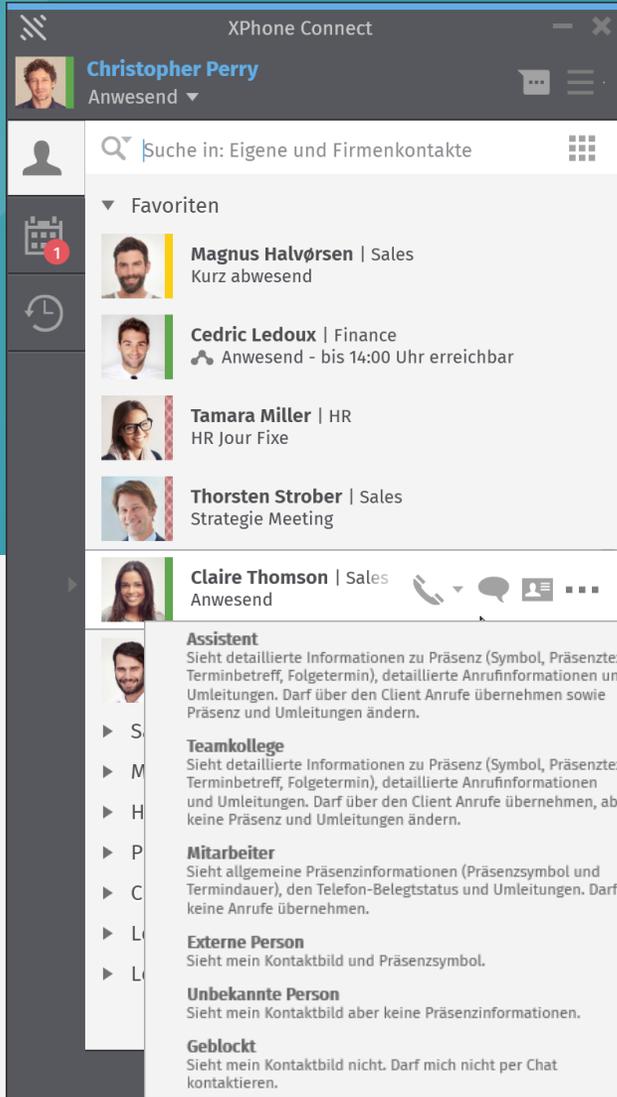
Welche Präsenzinformationen werden Kollegen aus einem anderen Standort angezeigt? Welcher Mitarbeiter darf für einen Kollegen Anrufe picken oder den Präsenzstatus ändern? Rechte zwischen Usern werden in XPhone Connect über sogenannte Beziehungen definiert. Der Administrator kann Standard- oder Mindestbeziehungen zentral festlegen. Die Nutzer können Beziehungen bei Bedarf flexibel anpassen.

## Beziehungen

Serverseitige Standard-Beziehungen regeln die Rechte, die User z.B. innerhalb von Standorten oder Abteilungen untereinander haben. Diese Defaults lassen sich, je nach Einstellung, entweder durch die Benutzer nur ausweiten oder auch einschränken: So lassen sich Betriebsrats-Anforderungen problemlos umsetzen.

## Teams

Zentrale Teams dienen nicht nur dazu, Kontakte zu verwalten und im Team-Panel oder Client bereit zu stellen. Über Teams lassen sich Beziehungen jetzt noch besser verwalten. Dank Monitoring-Gruppen ist es sogar möglich, Teams zu erstellen, in denen ausgewählte Personen andere Rechte besitzen als die restliche Gruppe.



The screenshot shows the XPhone Connect interface. At the top, it displays the user's name 'Christopher Perry' and status 'Anwesend'. Below this is a search bar with the text 'Suche in: Eigene und Firmenkontakte'. A list of favorites follows, including Magnus Halvorsen (Sales, Kurz abwesend), Cedric Ledoux (Finance, Anwesend - bis 14:00 Uhr erreichbar), Tamara Miller (HR, HR Jour Fixe), and Thorsten Strober (Sales, Strategie Meeting). A dropdown menu is open, showing a list of relationship types with their respective permissions:

- Assistent**: Sieht detaillierte Informationen zu Präsenz (Symbol, Präsenztex, Terminbetreff, Folgetermin), detaillierte Anrufinformationen und Umleitungen. Darf über den Client Anrufe übernehmen sowie Präsenz und Umleitungen ändern.
- Teamkollege**: Sieht detaillierte Informationen zu Präsenz (Symbol, Präsenztex, Terminbetreff, Folgetermin), detaillierte Anrufinformationen und Umleitungen. Darf über den Client Anrufe übernehmen, aber keine Präsenz und Umleitungen ändern.
- Mitarbeiter**: Sieht allgemeine Präsenzinformationen (Präsenzsymbol und Termindauer), den Telefon-Belegstatus und Umleitungen. Darf keine Anrufe übernehmen.
- Externe Person**: Sieht mein Kontaktbild und Präsenzsymbol.
- Unbekannte Person**: Sieht mein Kontaktbild aber keine Präsenzinformationen.
- Geblockt**: Sieht mein Kontaktbild nicht. Darf mich nicht per Chat kontaktieren.
- Standard-Beziehung** (checked): Vom Administrator gesetzte Standort- und Team-Beziehungen: Assistent, Teamkollege, Mitarbeiter. [Weitere Informationen](#)

# DASHBOARD

Die richtige Information.  
Zur richtigen Zeit.

Das XPhone Connect Dashboard schlägt die Brücke zwischen Ihren Geschäftsanwendungen und Ihrer Kommunikation: So können Sie jede beliebige Information wie Kundennummer oder Zahlungsziel, die z.B. in Ihrem CRM- oder ERP-System hinterlegt ist, direkt in Ihrem Client oder dem Anrufer-Popup anzeigen lassen. Welche Daten dies sind, bestimmen Sie.



## Ansichtssache

Sie können Dashboards exakt auf den Bedarf einzelner Abteilung oder Teams zuschneiden. Ruft ein Kunde im Vertrieb an, werden z.B. Kundennummer und Zahlungsziel angezeigt. Ruft der gleiche Kunde im Support an, stehen im Dashboard stattdessen Informationen zur Tickethistorie und Produktversion bereit.



## Abkürzungen, die sich lohnen

Mit Aktionen können Sie direkt aus Ihrem Client Aktionen in den angebotenen Anwendungen starten, bei denen die Daten des Anrufers automatisch übergeben werden. Zum Beispiel in eine Word-Vorlage oder ein Bestellformular, das dann während des Telefonats bearbeitet und abgeschlossen werden kann.

The screenshot shows the XPhone Connect interface. At the top, it displays 'XPhone Connect' and the name 'Christopher Perry' with a status 'Anwesend'. Below this, a call is in progress with 'Samuel Foster' from 'Trilight Corporation'. The call duration is '00:03'. A sidebar on the left contains icons for a calendar, a notification (1), and a list of contacts including 'RW' and 'SF'. The main area shows 'Aktives Gespräch' with a map of London. At the bottom, there are notification icons for 'Neue Anrufnotiz', 'Neue Aufgabe', 'Neues Fax', and 'Kontakt'. A popup window displays customer data for Samuel Foster:

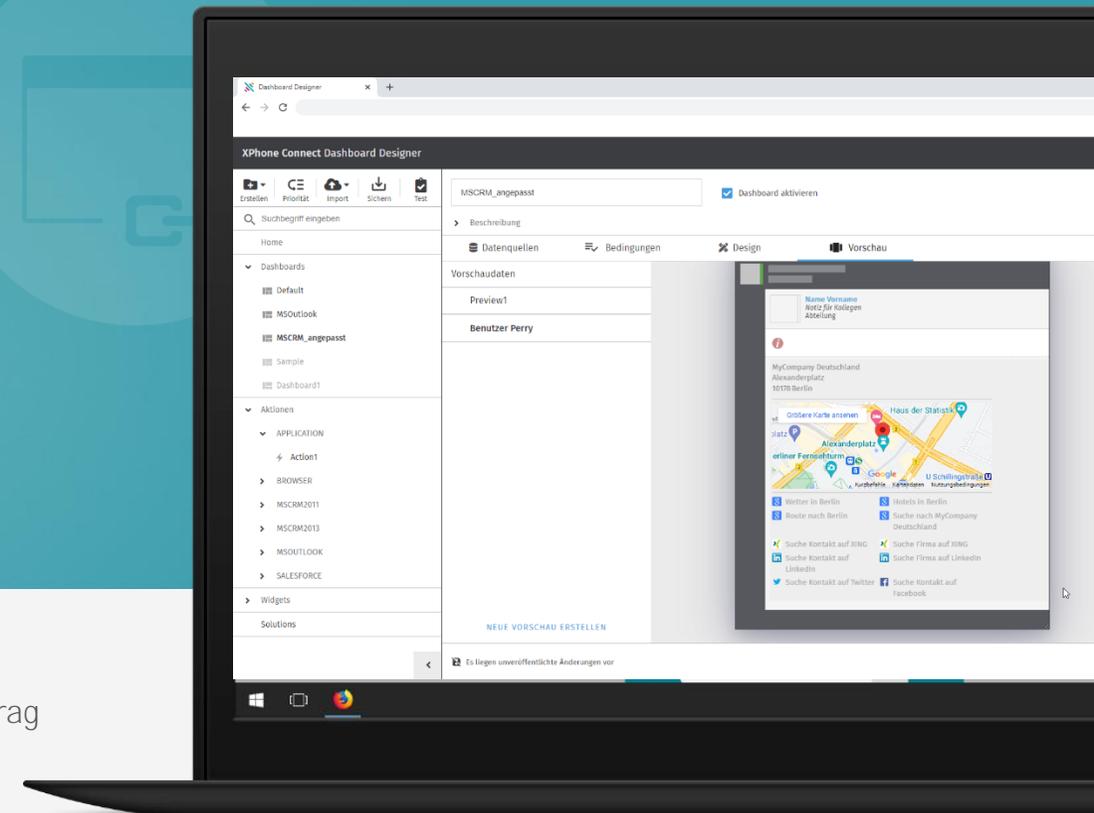
Kreditlimit:	50K €	Kundennr.:	23456789
Service Level:	Gold	Zahlungsziel:	30 Tage
Service Vertrag:	Ja	Offene Tickets:	2

At the bottom of the popup, there are buttons for 'Annehmen' (Accept) and 'Abweisen' (Reject).

# DASHBOARD DESIGNER

Dashboards erstellen.  
Einfach via Drag & Drop.

Im Dashboard Designer – einem visuellen Design-Tool, das nach dem "WYSIWYG"-Prinzip konzipiert ist – kann eine beliebige Anzahl von Dashboards definiert werden. Der Administrator kann hierzu Komponenten wie z.B. Adressblöcke oder Aktionen bequem via Drag & Drop zusammenstellen. In vier einfachen Schritten gelangen Sie zu Ihrem Dashboard.



## 1 Anbinden

Legen Sie im XPhone Connect Directory die gewünschte Datenquelle an und verlinken Sie diese mit dem XPhone Connect Server.

## 2 Erstellen

Erstellen Sie ein neues Dashboard und vergeben Sie einen Namen. Verknüpfen Sie das Dashboard mit den gewünschten Datenquellen und definieren Sie Bedingungen für die Anzeige.

## 3 Designen

Ziehen Sie die gewünschten Komponenten wie z.B. Datenfelder oder Aktionen via Drag & Drop in den Zeichenbereich oder legen Sie neue Elemente an.

## 4 Freigeben

Nutzen Sie die Vorschau-Funktion, um die Ansicht des Dashboards im „Pseudo-Client“ zu prüfen, bevor Sie das Dashboard abteilungs- oder standortweit ausrollen.

# GROUPWARE-INTEGRATION

## Microsoft Outlook & HCL Notes

XPhone integriert sich nahtlos in Ihre Groupware: So können Sie Telefonate direkt aus Microsoft Outlook und HCL Notes starten, Meetings planen und Faxe verschicken.



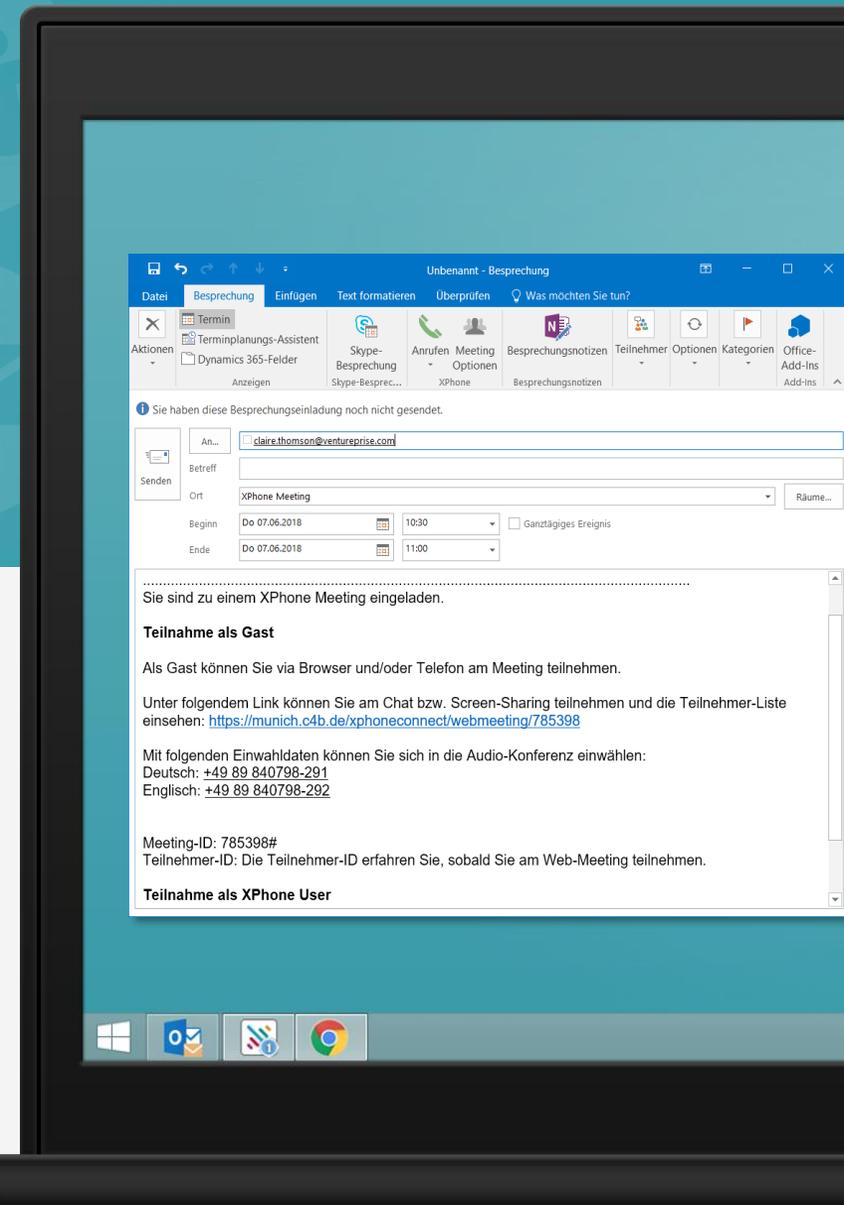
### Microsoft Outlook

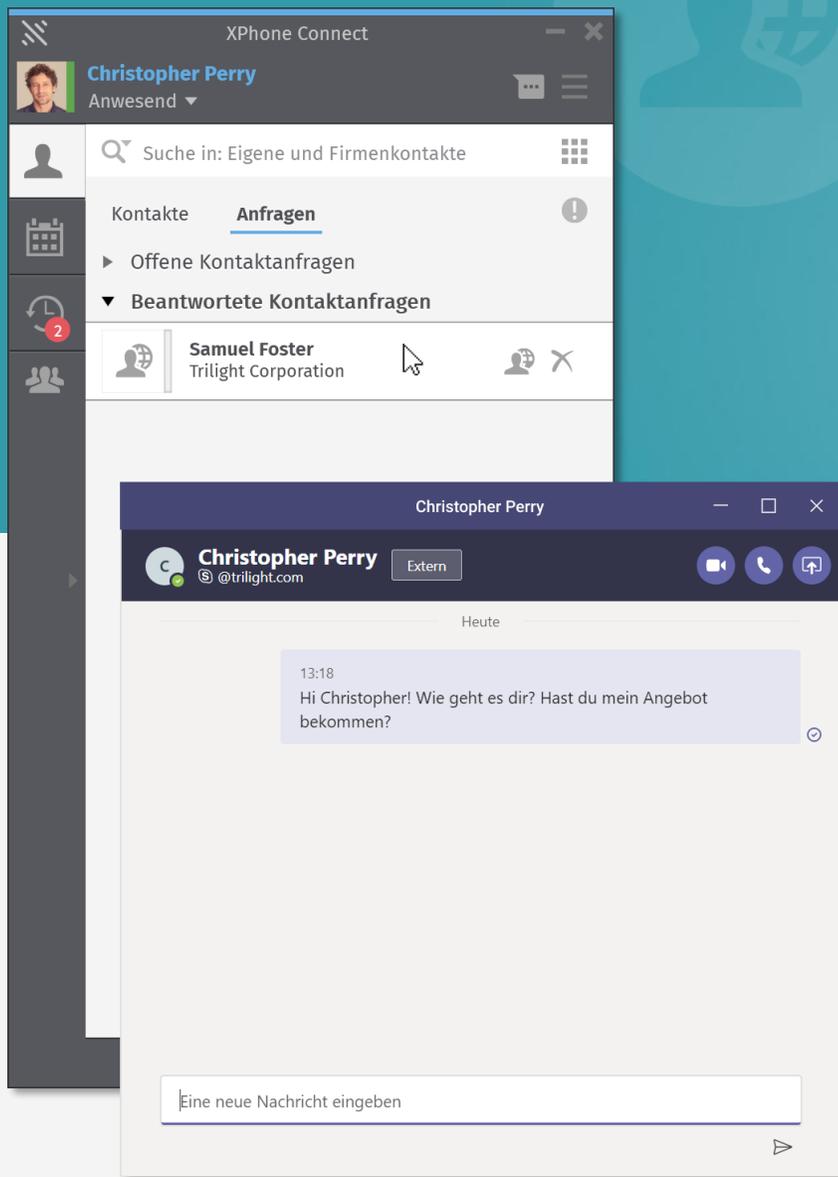
Mit dem Outlook Add-in lassen sich Telefonate direkt aus Outlook starten, Meetings planen sowie Chats, Faxe und SMS versenden. Sie möchten wissen, ob ein Kollege vor Ort oder im Termin ist? Dank Präsenzanzeige in Outlook, Word & Co. kein Problem.



### HCL Notes

Telefon, Fax & Meetings: Dank XPhone Connect stehen Ihnen diese Kanäle direkt beim Kontakt zur Verfügung. Ihr Notes-Kalender steuert dabei automatisch Präsenzstatus, Voicemail und Rufumleitungen.





# FEDERATION

Kommunikation hört nicht an der Unternehmensgrenze auf. Tauschen Sie Chat & Präsenz auch mit externen Kontakten aus.



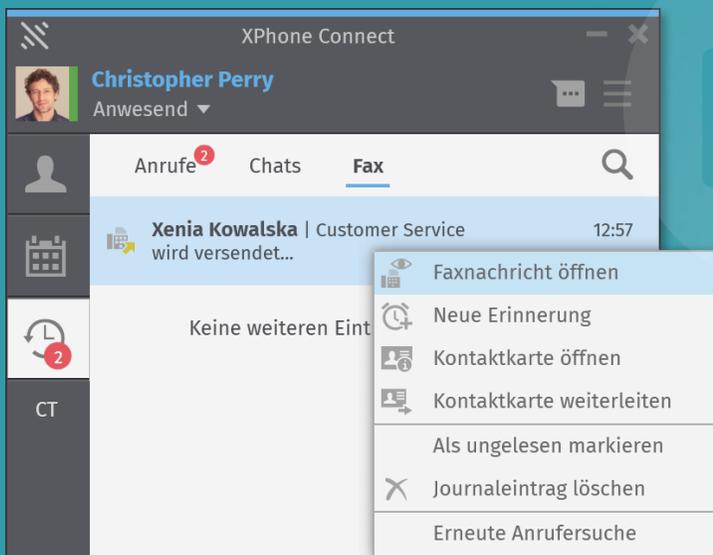
## Chat & Präsenz

Ob wichtiger Kunde oder strategischer Geschäftspartner: Je einfacher die Kommunikation, desto besser die Zusammenarbeit. Nutzen Sie die XPhone Federation, um auch mit externen Kontakten zu chatten sowie ihren Präsenz- und Telefoniestatus auszutauschen. Welche Informationen Ihr Kontakt sehen darf, entscheiden natürlich Sie. Federation ist mit Teams, Skype for Business (On-Premises) sowie mit XPhone Connect 8 möglich. Ihr Gewinn: Sie können sich schneller mit Ihren Kontakten abstimmen und wissen genau, wer wann für Sie erreichbar ist.



## Server-to-Server

Zentrale Basis für die Federation-Funktion ist die IM-Adresse. Bei Kontaktanfragen wird die IM-Adresse gleichzeitig zur Kontaktdatenauflösung genutzt. So wissen Sie direkt, mit wem Sie es zu tun haben. Mit wem Sie föderieren, entscheiden natürlich Sie: Bei der „Direct Federation“ föderieren Sie 1:1 mit ausgewählten Partnern, während Sie bei der „Open Federation“ automatisch mit allen Unternehmen föderieren, die sich ebenfalls für diese Option entschieden haben. Dank MTLS-Verschlüsselung sind Sie dabei immer auf der sicheren Seite.



# FAX

Fax-Versand & Empfang.  
Direkt am PC.

Einfach zu bedienen und tief integriert in Ihren Arbeitsalltag: Das leistungsstarke Fax-Modul ermöglicht den Fax-Empfang und -Versand direkt am Computer. Eingehende Fax-Nachrichten können entweder im Client, der Mobile App oder auch im Posteingang (z.B. Outlook oder Notes) als E-Mail-Anhang empfangen werden.



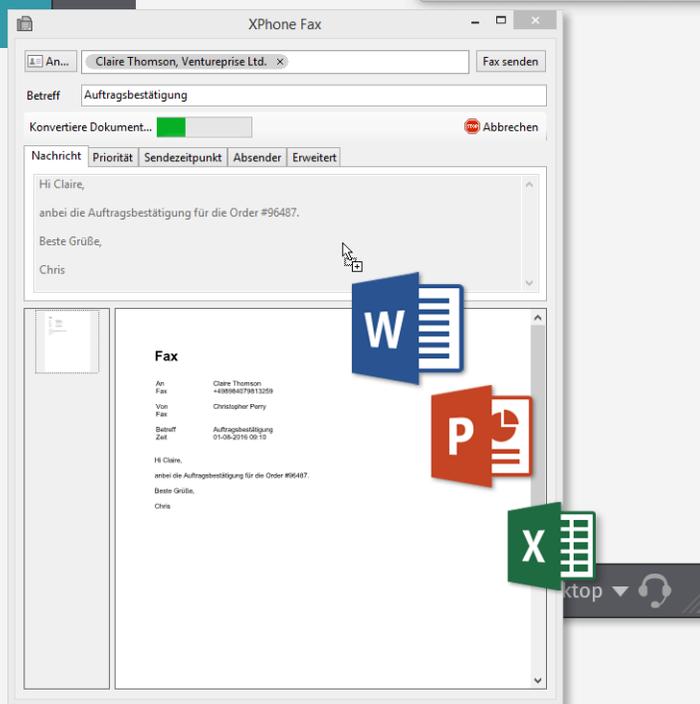
## Senden leicht gemacht

Der Faxversand ist so unkompliziert wie der Versand einer E-Mail: Im Fax-Editor können Sie individuelle Fax-Vorlagen und Deckblätter gestalten. Via Drag & Drop erweitern Sie das Fax beliebig um zusätzliche Dokumente. Dank Live-Vorschau sehen Sie, wie das Fax bei Ihrem Kunden ankommt.



## Erweiterte Fax-Optionen

Ob persönliche Kontakte, Exchange- oder Notes-Adressbuch, ERP- oder CRM-System: Die Empfänger können aus allen angebotenen Datenbanken ausgewählt werden. Personalisierte Serienfaxe und zeitgesteuerter Versand ermöglichen die perfekte Ansprache Ihrer Kontakte.



# VOICEMAIL

## Intelligente Voicemail. Perfekter Service.

Sie wollen, dass sich Ihre Anrufer auch dann gut aufgehoben fühlen, wenn Sie nicht erreichbar sind? Mit dem intelligenten Voicemail-System von XPhone Connect laufen Anrufe nie wieder ins Leere. Und das ganz automatisch.

### Intelligente Aktivierung

Ihre Voicemail ist direkt an Ihren Kalender & Ihren Präsenzstatus gekoppelt und aktiviert sich zum Beispiel automatisch, sobald Sie in einem Termin sind. Natürlich können Sie Ihre Voicemail auch manuell in der Fußleiste Ihres Connect-Clients oder über die Mobile App aktivieren.

### Bestens informiert

Dank des integrierten Voicemail-Players können Sie Nachrichten direkt im Client, der Mobile App oder per E-Mail als Sprachnachricht abhören. Zusätzlich zur Push-Benachrichtigung via App können Sie sich per E-Mail oder SMS über neue Nachrichten informieren lassen.

„Leider rufen Sie außerhalb unserer Geschäftszeiten an ...“

„Aufgrund eines Feiertags ist unser Büro heute ...“

„Christopher Perry ist bis 16.00 Uhr in einem Termin ...“

„Bitte hinterlassen Sie eine Nachricht ...“

„Vielen Dank für Ihren Anruf...“

„Drücken Sie die 2 für den Vertrieb,  
die 3 für die Buchhaltung...“

„Um mit einer Vertretung verbunden zu  
werden, drücken Sie die 1 ...“

„Sie werden mit dem nächsten freien  
Mitarbeiter verbunden ...“

„For English please press 1...“

„Bitte hinterlassen Sie eine Nachricht ...“

# AUTO ATTENDANT

Die automatische Telefonzentrale  
für Ihr gesamtes Unternehmen.

Besetzzeichen gehören der Vergangenheit an. Das automatische Vermittlungssystem nimmt Anrufe entgegen und begrüßt Ihre Anrufer mit professionellen Ansagen in Studioqualität. Welche Ansage abgespielt wird, lässt sich sowohl über Uhrzeit & Datum als auch über die Rufnummer steuern.



## Ohne Umwege ans Ziel

Mittels mehrstufiger Sprachmenüs und Interaktions-Optionen kann sich Ihr Anrufer selbst vermitteln. So entlastet der Auto Attendant nicht nur Ihre Telefonzentrale, sondern bringt Ihren Anrufer schnell und ohne Umstände an sein Ziel.



## Professioneller Service

Der Auto Attendant erkennt die Rufnummer Ihres Anrufers: Je nach Landesvorwahl können Sie Ansagen in der entsprechenden Sprache abspielen oder z.B. einen Anrufer aus Frankreich automatisch direkt an den zuständigen Mitarbeiter in Ihrem Hause weiterleiten.

# ADMINISTRATION

Einfache Konfiguration.  
Flexible Administration.

Der XPhone Connect Server integriert alle UC-Dienste in Ihre bestehende ITK-Infrastruktur und ist dabei hochflexibel. Dank der übersichtlichen Administrationsoberfläche ist die zentrale Verwaltung einfach und intuitiv.



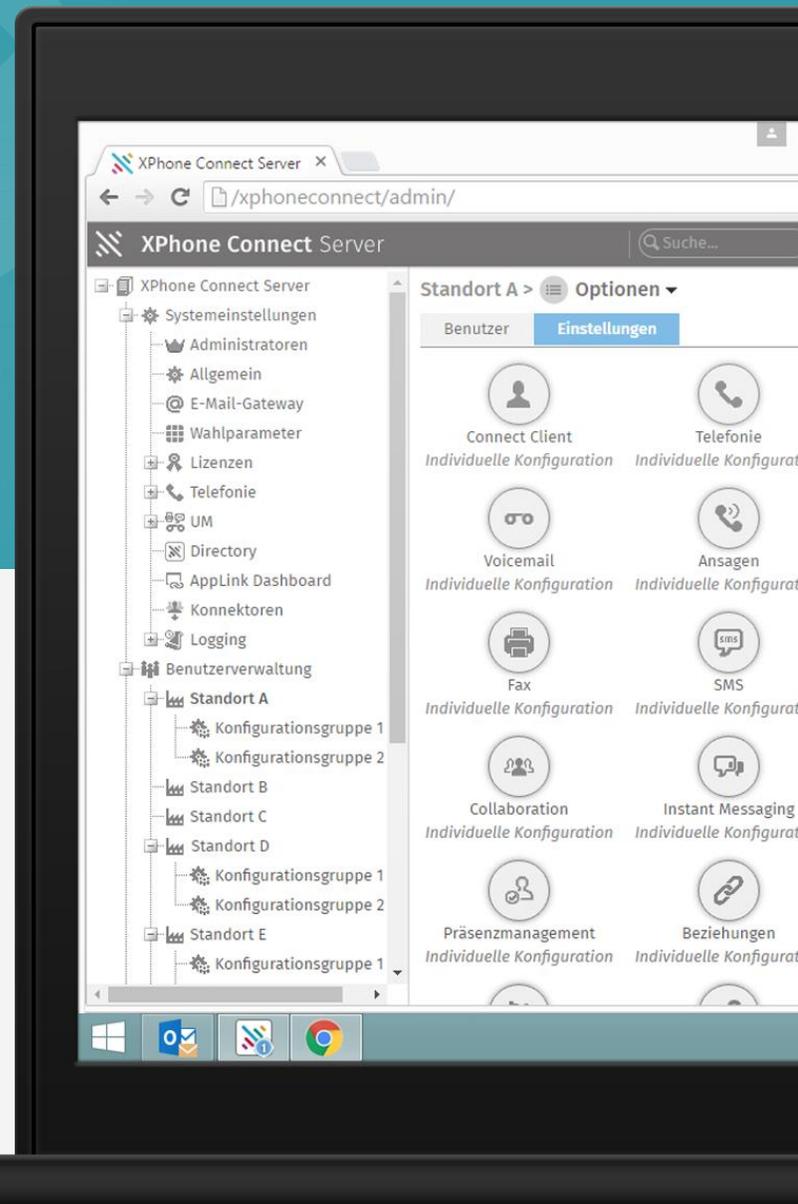
## Installation

Der Installations-Assistent sorgt für eine reibungslose Server-Installation. Den Rollout der Client Software übernehmen bewährte MSI-Verteilungsmechanismen. Dank AD-Konnektor lassen sich Benutzerdaten und -rechte direkt aus dem Active Directory übernehmen.

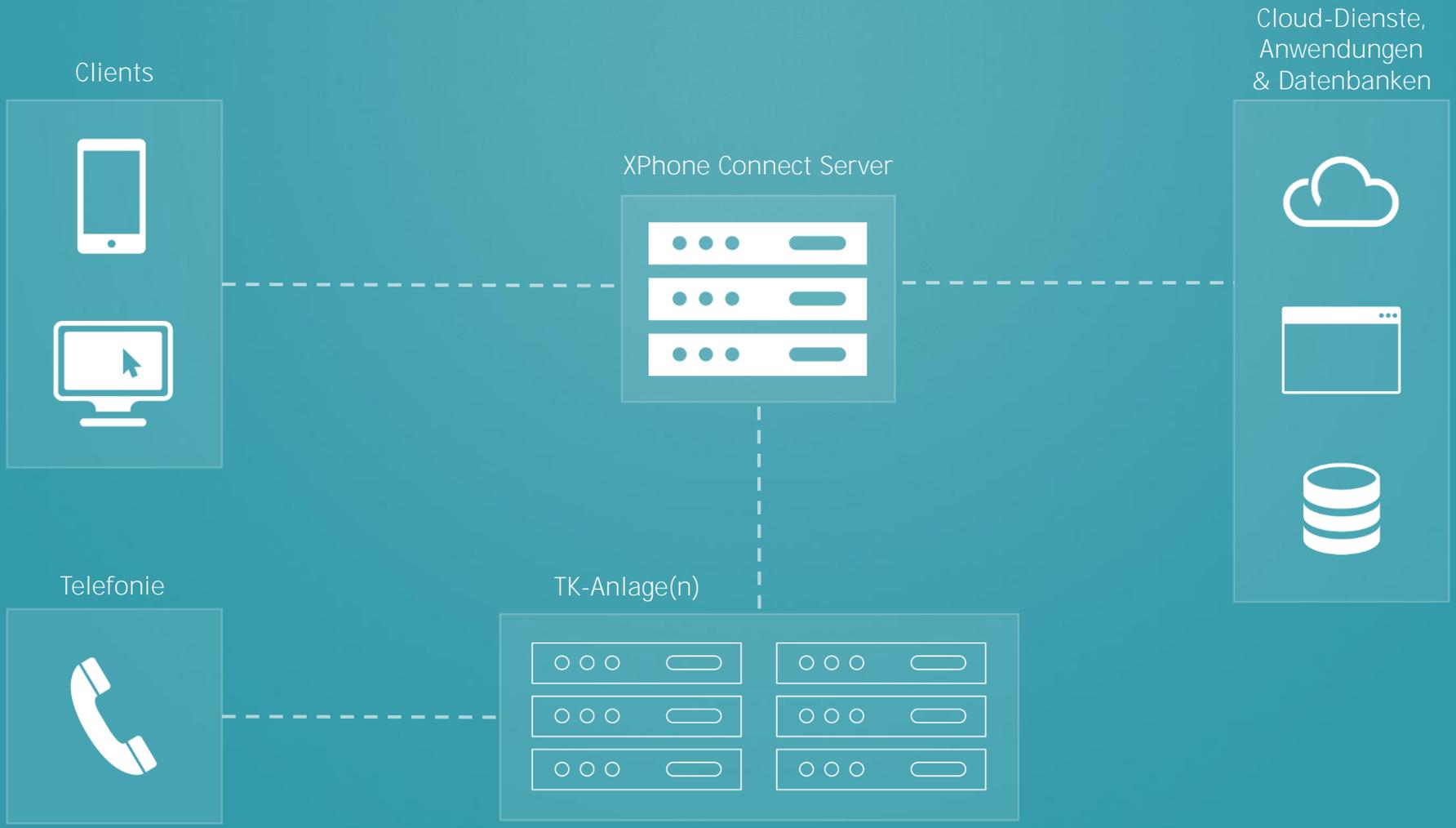


## Verwaltung

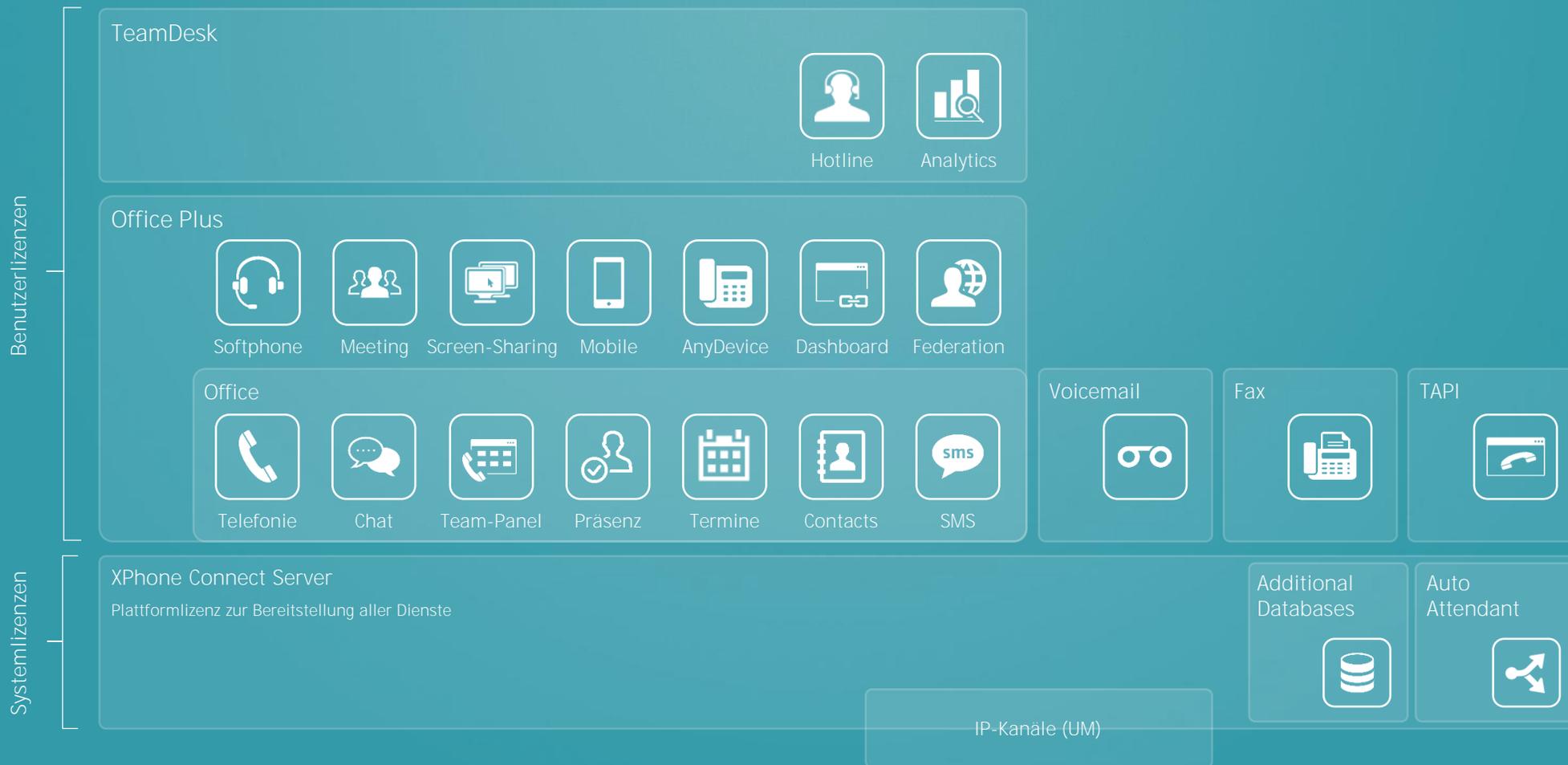
Über das Web-Frontend werden Benutzer, Lizenzen und alle UC-Dienste zentral über eine einzige Oberfläche verwaltet. Sub-Administratoren können einzelne Standorte verwalten und ermöglichen den Betrieb als Managed Service.



# ARCHITEKTUR



# XPHONE CONNECT STAND-ALONE LÖSUNG



# XPHONE CONNECT ERGÄNZUNGS-LÖSUNG



# C4B COM FOR BUSINESS AG

+ 1 Million Lizenzen

Vertriebspartner in  
+ 24 Länder

+ 10.000 Kunden



## Unternehmen

- Seit 1999 Hersteller von Kommunikationslösungen für Unternehmen
- Ein marktführender Anbieter von Unified Communications & Collaboration Software



## Starke Partner

- Mehr als 800 registrierte und über 200 zertifizierte Partner in über 24 Ländern
- Über 500 ausgebildete und zertifizierte Servicetechniker



## Erstklassige Software

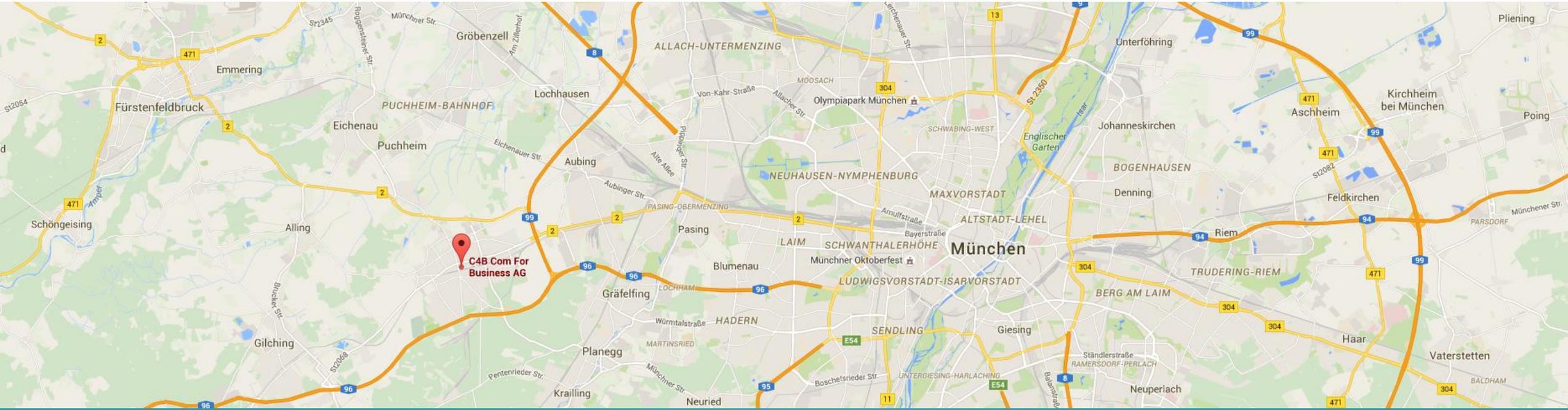
- Mehr als 10.000 Kunden
- Über 1.000.000 verkaufte Lizenzen
- Herstellerunabhängig
- Sprachen: Deutsch, Englisch, Französisch, Italienisch

# RECHTLICHE HINWEISE

© C4B Com For Business AG. Alle Rechte sowie Änderungen und Irrtümer vorbehalten. Beschriebene Leistungsmerkmale können in Abhängigkeit von der eingesetzten ITK-Infrastruktur (Soft- & Hardware) nicht oder nur eingeschränkt zur Verfügung stehen. Der Funktionsübersicht erhebt keinen Anspruch auf Vollständigkeit. XPhone ist ein eingetragenes Warenzeichen der C4B Com For Business AG. Alle verwendeten Hard- und Softwarenamen sind Handelsnamen und/oder Marken der jeweiligen Hersteller.

Stand: V9 - 05/2022

# VIELEN DANK.



## Kontaktieren Sie uns.

C4B Com For Business AG

Gabriele-Münter-Str. 3-5  
82110 Germering  
Deutschland

[www.c4b.com](http://www.c4b.com)

Vertrieb

E-Mail: [sales@c4b.de](mailto:sales@c4b.de)  
Telefon: +49 (89) 84 07 98 - 201

Service

E-Mail: [support@c4b.de](mailto:support@c4b.de)  
Telefon: +49 (89) 84 07 98 - 200