

UCNEXT

Der wachsende Support-Service für neue Kommunikationswege



Viele Unternehmen erkennen die Relevanz neuer Wege in der Kommunikation und Zusammenarbeit für ihre Geschäftsmodelle und Organisationsstrukturen. Bis vor wenigen Jahren galten noch E-Mail und Desktop-Telefone als der Standard, um miteinander in Kontakt zu treten. Doch die Wege der Zusammenarbeit werden neu definiert, das hat das Jahr 2020 anschaulich gezeigt. Der umfassende Begriff für die digitale Verknüpfung von Kommunikation und Kollaboration ist Unified Communications (UC).

Dieser qualitativ hochwertige Managed Service hilft in der Implementierung diverser Lösungen eine optimale Nutzung der neuen digitalen Kommunikationswege zu ermöglichen. Der Support ist in unterschiedliche Module aufgeteilt, um individuell nach Ihren Anforderungen und Ihrem Reifegrad unterstützen zu können. Unsere UC-Experten haben Ihr Know-how bereits in zahlreichen Projekten erworben, um es Ihnen in unserem Service passgenau zur Verfügung zu stellen.

MIT UNSEREM UCNEXT SUPPORT SERVICE SICHERN SIE SICH FOLGENDE BENEFITS:

- › Modularer, hochflexibler Support, der nach Ihren Anforderungen wachsen kann
- › Flexibles Kostenmodell: separat oder in Kombination mit 365Simple oder Unified Support buchbar. Abrechnung nach Wunsch per User / per Month / Stand Alone /
- › Komplettes Management der AudioCodes Infrastruktur
- › Management der Installationen von Skype Room Systems v2 und Microsoft Teams Room System
- › Setup und Unterstützung bei der Verwendung von Analytics-Werkzeugen zum Management der UC-Infrastruktur
- › Service deckt zahlreiche UC-Anbieter ab

Die Module von UCNext kurz vorgestellt

Die Kommunikation in der heutigen Geschäftswelt ist vielschichtig und äußerst divers. Darum ist ein einheitlicher Support nicht zielgerichtet. Aus diesem Grund haben unsere Produktentwickler ein flexibles Setting aus einzelnen Modulen konzipiert, die sich für

die diversen Anforderungen bei der Etablierung eines Unified Communication Ansatzes in Unternehmen unterschiedlichster Branchen und Größen sinnvoll und zum Vorteil unserer Kunden einsetzen lassen.



Team Care

- › IM, Presence
- › Peer-to-Peer Calling
- › Teams Policies
- › DNS Management



Voice Care

- › Hardware Management Voice Policies
- › Advanced Routing Manager, Dial Plans
- › No. Management
- › One Voice Operations Center



Meet Care

- › RMA Koordination, Patching
- › Firmware Upgrades
- › Prüfung auf Hardware-Fehler



Analytics Care

- › Erweiterte Netzwerk-Analyse-Tools (Call Quality Dashboard, Call & Meeting Analytics oder Interactive Research)

Wie können Sie die Module in Ihrem Unternehmen einbinden?

- Team Care:** Sollen Work-from-Home-Szenarien für Mitarbeiter in Unternehmen mit Microsoft Teams optimal bereitgestellt werden, bietet **Team Care** eine Rundum-Betriebsunterstützung und umfasst das **TEAMS + PHONE System** – für alle, die einen reinen Peer-to-Peer-Betrieb aufrecht erhalten wollen.
- Voice Care:** Mit den Produkten des Herstellers AudioCodes decken wir die **Enterprise Voice-Aspekte** ab. SoftwareONE sorgt für die Aufrechterhaltung der PSTN-Call-Funktionen, also aller Kommunikationswege, die Festnetz- oder Mobilfunkverbindungen sowie analoge Endpunkte betreffen – und das weltweit. Zusätzlich unterstützen wir mit unseren **Voice Care-Produkten** auch das One Voice Operations Center (OVOC), beispielsweise von AudioCodes und gestalten zuverlässig den Betrieb dieser Management Plattform.
- Meet Care:** Wollen Unternehmen Ihre technischen Kapazitäten für große, hybride Konferenzen und Schulungs- als auch Meeting-Szenarien erweitern, deckt **Meet Care den Betrieb der Conferencing Room Systeme** ab.
- Analytics Care:** Gerade komplexe Kommunikationsnetze benötigen eine stete Überwachung, da die Netzwerk-Infrastruktur für Einschränkungen sorgen kann. Mit der Nutzung von Boardmitteln oder performanten 3rd-Party-Lösungen, monitoren unsere Spezialisten mit **Analytics Care** Ihr Netzwerk – und identifizieren und lokalisieren schnell Netzwerkeinschränkungen oder gar -unterbrechungen. Auch hier gilt **maximale Flexibilität:** je nach Umfang der Komplexitätsanforderung beraten wir Sie zum bestmöglichen Leistungsspektrum.

Sie entscheiden selbst den Umfang der Module

	Team Care			Voice Care			Meet Care			Analytics Care
Service Level	Basic	Advanced	Premium	Basic	Advanced	Premium	Basic	Advanced	Premium	Premium
Service Management										
Service Times	8x5	24x5	24x7	8x5	24x5	24x7	8x5	24x5	24x7	24x7
Reaction Time	innerhalb von bis zu 60 Minuten									
Support via Phone, E-Mail, ITSM	✓	✓	✓	✓	✓	✓	✓	✓	✓	-
Global Customer Success Manager	✓	✓	✓	✓	✓	✓	✓	✓	✓	-
Local Customer Success Manager	-	-	✓	-	-	✓	-	-	✓	-
Software										
Teams Incident Handling	✓	✓	✓	-	-	-	-	-	-	-
End User Enablement	✓	✓	✓	-	-	-	-	-	-	-
Teams Add/Move/Change Request	✓	✓	✓	-	-	-	-	-	-	-
Teams Policy Handling	✓	✓	✓	-	-	-	-	-	-	-
Hardware										
AudioCodes Device Support	-	-	-	✓	✓	✓	-	-	-	-
AudioCodes Asset Management	-	-	-	✓	✓	✓	-	-	-	-
Number Management	-	-	-	✓	✓	✓	-	-	-	-
Voice Policies & Dial Plans	-	-	-	✓	✓	✓	-	-	-	-
Devices										
Microsoft Teams Room Device Support	-	-	-	-	-	-	✓	✓	✓	-
MTR Meeting Room Peripherals	-	-	-	-	-	-	✓	✓	✓	-
MTR Device Asset Management	-	-	-	-	-	-	✓	✓	✓	-
Meeting Policy Handling	-	-	-	-	-	-	✓	✓	✓	-
Network										
Call & Meeting Analytics	-	-	-	-	-	-	-	-	-	✓
Network Analytics (by 3rd Party)	-	-	-	-	-	-	-	-	-	✓
Call Quality Dashboard	-	-	-	-	-	-	-	-	-	✓
SoftwareONE Remote Appliance	-	-	-	-	-	-	-	-	-	✓



Unser UCNext Service von SoftwareONE hilft Ihnen dabei, mit den neuesten Technologien flexible und sichere Arbeitsplätze zu implementieren. Unsere Experten unterstützen Sie bei der Implementierung,

und Optimierung Ihrer Voice-Lösungen. Kommen Sie einfach direkt auf unsere Ansprechpartner zu. Wir unterstützen Sie gerne.

KONTAKTIEREN SIE UNS

- Für Ihre Fragen stehen Ihnen unsere Fachansprechpartner zur Seite:



AT phone: +43 1 878 10 0
email: info.at@softwareone.com

DE phone: +49 341 2568 000
email: info.de@softwareone.com

CH phone: +41 844 44 55 44
email: info.ch@softwareone.com