



# Konsolidierung, neue Player, neue Lösungen

DOK FORUM 2023

Marcus Rademacher

27.09.2023



# Markttrends und Markteinschätzung

## Konsolidierung & Wandel bei Herstellern

- TK/UC und Collaboration Anbieter
- Cloud PBX und UCaaS Anbieter

## Übernahmen und Zusammenschlüsse

- IT - Systemintegratoren
- TK - Systemhäuser

## Hohe Veränderungsgeschwindigkeit

- Technologie / Innovation
- Konsumverhalten



- Diversifizierung
- Wettbewerbsverschiebung
- Betreuungsmangel
- Erhöhte Komplexität





# Beispiele für KI Integration im Bereich UC & Customer Experience

## Kunden Self-Service / Virtuale Assistenten

### Konversationelle KI

- Sprachgesteuerte Chatbots
- Generative KI/ LLMs (ChatGPT)



### Nahtlose Integration in Business Systeme

### Übersetzung in Echtzeit

### Anrufe / Omni-Zusammenfassung

- Verbessertes Kundenerlebnis
- Beseitigung der Sprachbarriere
- Omnichannel

## Aufgaben-Automatisierung



- Automatisierung zeitraubender, ressourcenintensiver Aufgaben
- Erstellung von Workflows für spezifische Anforderungen auf einer low-code / no-code Plattform
- Unzählige Anwendungsfälle in verschiedenen Branchen

- Reduziert Notwendigkeit des Eingreifens durch Personal
- Effiziente Nutzung von Ressourcen
- Schnelle Umsetzung ohne SW Entwicklung

## Wissens-Management



- Suchfunktion in Knowledge Base des Unternehmens
- Endbenutzer-UIs mit eingebautem LLM und Assistenten/Co-Piloten
- LLMs geschult auf benutzerdefinierte Daten
- Zusammenfassung von unstrukturierten Daten

- Schnellerer Zugang zu relevanten Daten
- Ideale Unterstützung für Verkaufs-/Technik-Support-Teams

## Reporting



- KI zur Analyse von Anrufen und Erstellung von Berichten und Trends

### Mehrstufiges Reporting-Angebot :

- UC Business Reporting
- CC Basic Reporting
- AI based Reporting
- Vollautomatisiertes Reporting

- Transparenz und Optionen im Bereich Analytics für Partner und Kunden



Abhängigkeit  
vermeiden

## Everything as a Service (XaaS)?

- Individualisierungsoptionen nötig?
  - Passt ein „One Size Fits All“ ?
  - Welche individuellen Anforderungen?
  - Anforderungen aller Kunden- und Mitarbeitergruppen berücksichtigt?
    - Digitale Souveränität
- Wahlfreiheit möglich
  - z.B. im Bereitstellungsmodell?





Risiken  
bewerten

## Everything as a Service (XaaS)?

- Individualisierungsoptionen nötig?
  - Passt ein „One Size Fits All“ ?
  - individuellen Anforderungen?
  - Anforderungen aller Kunden- und Mitarbeitergruppen berücksichtigt?
    - Digitale Souveränität
  - Wahlfreiheit möglich
    - z.B. im Bereitstellungsmodell?
- Risiken abwägen & vergleichen
  - Verfügbarkeit und SLAs (KRITIS)
  - Datensicherheit & Gesetzeskonformität
  - Migrationskosten- und Betriebskosten
  - Integrationsoptionen und Standard Schnittstellen.
  - Partnerschaft und Abhängigkeit





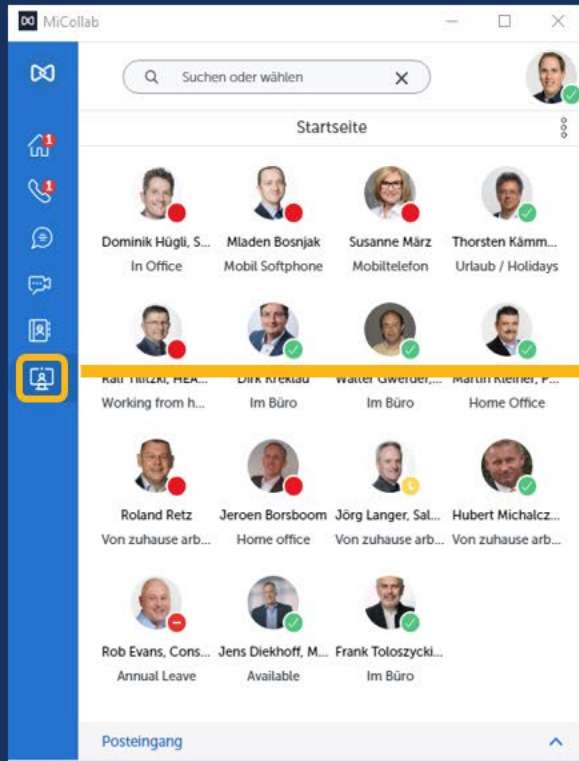
## Mitel's Angebot

- **Wahlfreiheit & Individualisierung**
  - vielfältige Bereitstellungsmodelle
  - Integration von Alternativlösungen
    - MS Teams
    - Web/Video Conferencing Lösungen
  - Optionale selektive Public Cloud Portfolioergänzung



# MiCollab - Cross Launch Third-Party Video

Einfache Integration in beliebige Video Collaboration-Plattformen, einschließlich vertikaler Plattformen





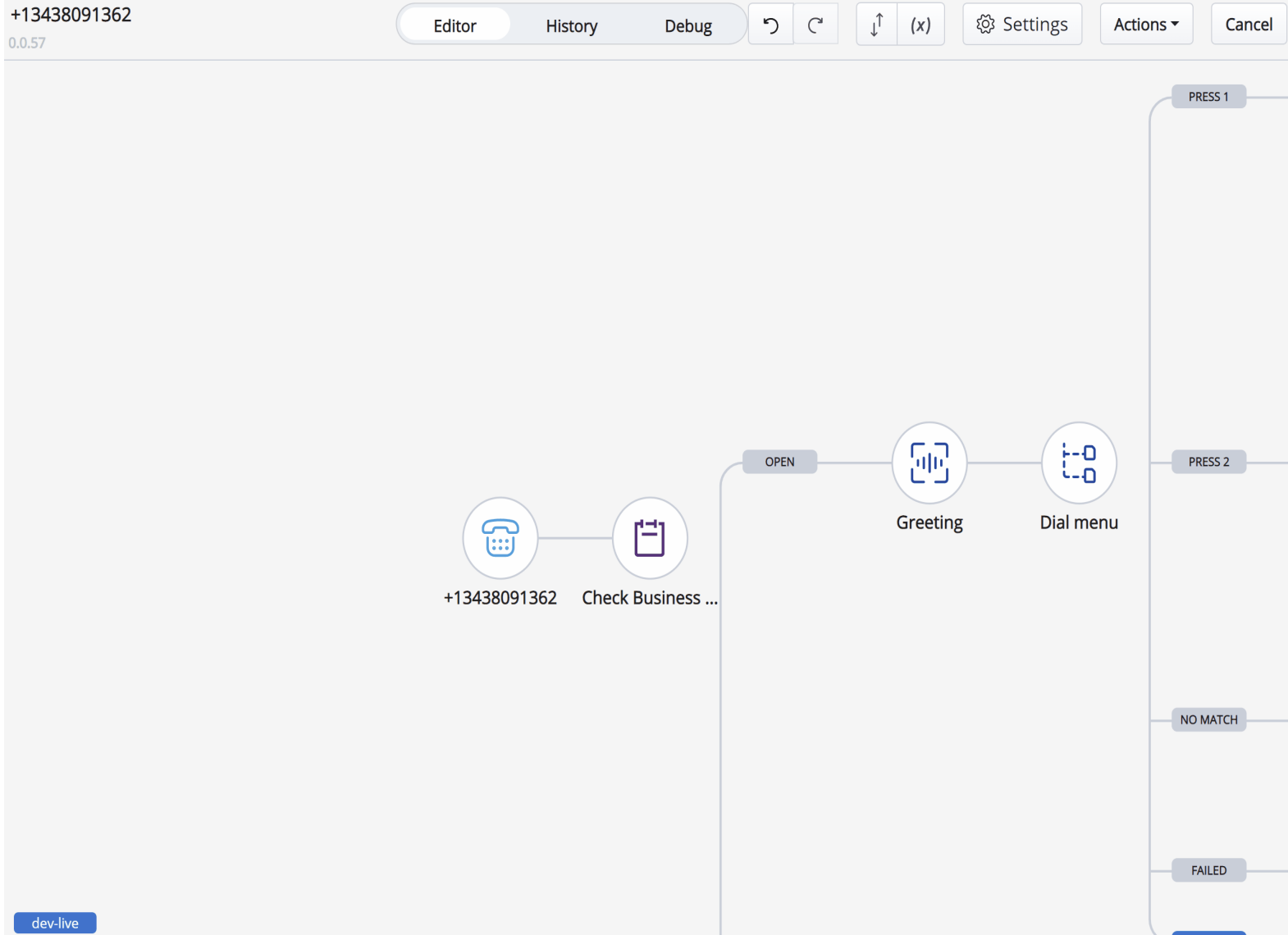


## Mitel's Angebot

- **Wahlfreiheit & Individualisierung**
  - Kommerzielle Bereitstellungsmodelle
  - Integration von Alternativlösungen
    - MS Teams
    - Web/Video Conferencing Lösungen
  - Optionale selektive Public Cloud Portfolioergänzung
- **Reduzierte Komplexität**
  - Für den Endkunden und den Channel
  - Low code / no Code Tools
  - Einfache trotzdem tiefe Integration in Geschäftsprozesse
    - Vorbereitete Integrationsbausteine
      - Codeless CRM Integration mit und ohne Contact Center
      - Einfache ACD mit wahlweise Text to Speech & Speech to Text



# Mitel ACD Low Code/ No Code Design



The screenshot shows the 'Dial menu' configuration window, titled 'Dial menu' with the subtitle 'Offer menu options to an active call'. The status 'Fortgeschritten' is shown in the top right corner.

**Begrüßung hinzufügen**  
Aufnehmen, eine Audiodatei auswählen oder geben Sie Ihre benutzerdefinierte Ansage ein

- Vorhandene Ansage verwenden
- Aus einer Datei hochladen
- Nehmen Sie eine Ansage auf
- Text-to-Speech

Geben Sie eine Ansage ein

Ziffer 1  
auf ihrem Telefon. Bei Fragen zur Hardware oder der  
Warenwirtschaft können sie den  
jeweiligen Bereich per Sprache auswählen.

Deutsch (de-DE) Marlene weiblich

Speech Recognition aktivieren **BETA**

Deutsch

**Test**  
Verwenden Sie ihr Mikrofon, um eine Aufnahme zu machen, und sehen Sie sich dann das transkribierte Audio unten an. Stellen Sie sicher, dass Sie Mikrophonberechtigungen in Ihrem Browser zulassen.

Transkribiertes Audio

Abbrechen OK



# vorbereitet Bausteine zur Mitel Integration in Business Applikationen

Workflow Studio 1.0.1103

GTS CloudLink Account - MiCollab

Mladen Bosnjak

The screenshot displays the Workflow Studio interface. On the left is a dark blue sidebar with navigation options: Dashboard, Flows, Library (highlighted with a yellow border), Actions, Triggers, Recipes, and Integrations. At the bottom of the sidebar are links for Support, Rechtliches, and a language dropdown set to DE, along with the copyright notice © 2023 Mitel Networks. The main area shows a grid of nine integration cards, each with a logo, a title, a brief description, and a 'Details anzeigen' button. The cards are: MiContact Center Business, Microsoft Teams Bot, Microsoft Office 365 - Outlook, OpenAI, Salesforce, Shopify, Slack, Sunshine Conversations, and Syml.ai.

Integration	Description
MiContact Center Business	Kurzbeschreibung der MiContact Center Business-Integration
Microsoft Teams Bot	Kurzbeschreibung der Microsoft Teams Bot-Integration
Microsoft Office 365 - Outlook	Integration mit Ihrem Office 365 - Outlook-Konto...
OpenAI	Dies ist eine neue Integration!
Salesforce	Integration mit Ihrem Salesforce CRM...
Shopify	Kurzbeschreibung der Shopify-Integration
Slack	
Sunshine Conversations	
Syml.ai	



# Mitel einfacher Web CRM Connector mit und ohne Contact Center

MVSF Softphone

Mitel

Mary Caldicot 00:11  
2503  
Not Ready (Incoming)

James Mackie 00:11  
Ringing

Name: J.Mackie  
Number: 2513  
Service: Caldicot Voice  
GlobalCallIDs: 780A07CB00400C5EEFAD|780A07CB00400C5EEFB4|  
HangupOnRemoveHold: false  
ANI: 2513  
HuntGroup: 3720  
CaselId: UI3FHE  
CRM Record: miccdemo.uk.mitel.com  
DNIS: 3720  
Customer Account #: 223344  
TransferCount: 1

CRM

MVSF Softphone

James Mackie

Contact  
Mr. James Mackie

Title Account Name Phone (2)  
Burlington Textiles Corp of America 7654

Related Details

We found no potential duplicates of this contact.  
No duplicate rules are activated. Activate duplicate rules to identify potential duplicate records.

Opportunities (0) New

Cases (0) New



servicenow





## Zum Abschluss...

- 1** Hohe Marktdynamik => UC/ Private Cloud = hohe Individualisierung zu attraktiven Kosten
- 2** Massive Integrationsvereinfachung von Standard Businessapplikationen mit UC von Mittel
- 3** KI ist da, vielfältige zukünftige Nutzungsideen/ -optionen
- 4** Qualifizierte Dienstleistungspartner für anspruchsvolle Integrationen trotz/wegen KI zukünftig weiterhin wichtig





Mitel<sup>®</sup>

CONSULTANT  
RELATIONS