



eves **Folgen Sie uns in eine digitale Zukunft**

Wir sind Ihr internationaler Partner für die Digitalisierung
Ihrer Organisation und die Etablierung moderner Arbeitsweisen

Ihr persönlicher Ansprechpartner: Henning Andreseck | Tel. +49 531 123 129-50 | henning.andreseck@eves.de



eves _Managed Direct Routing // Teams Telefonie

Wir sind eves_

eves_ ist ein in der Region etabliertes und international aufgestelltes Software- und Systemhaus, das wertschöpfende und innovative Lösungen in den Bereichen **Dienstleistung, Projektmanagement** und **Produkte** bietet.

Ebenso ermöglichen wir unseren Kunden durch unsere Arbeit den **technischen Vorsprung**, der in der heutigen Zeit im Bereich IT Sicherheit benötigt wird.

> 100 Mitarbeiter an drei Standorten

Röhrich & Partner: Gründung 1986 (Bochum, Deutschland)

eves_CO & IT: Gründung 2006 (Braunschweig, Deutschland)

Braundrum: Gründung 2018 (Trivandrum, Indien)



eves System- & Lösungsübersicht

Warum Teams Telefonie?

Microsoft Teams ist der zentrale Ort für Teamarbeit und Kommunikation



Besprechungen



Apps und
Workflows



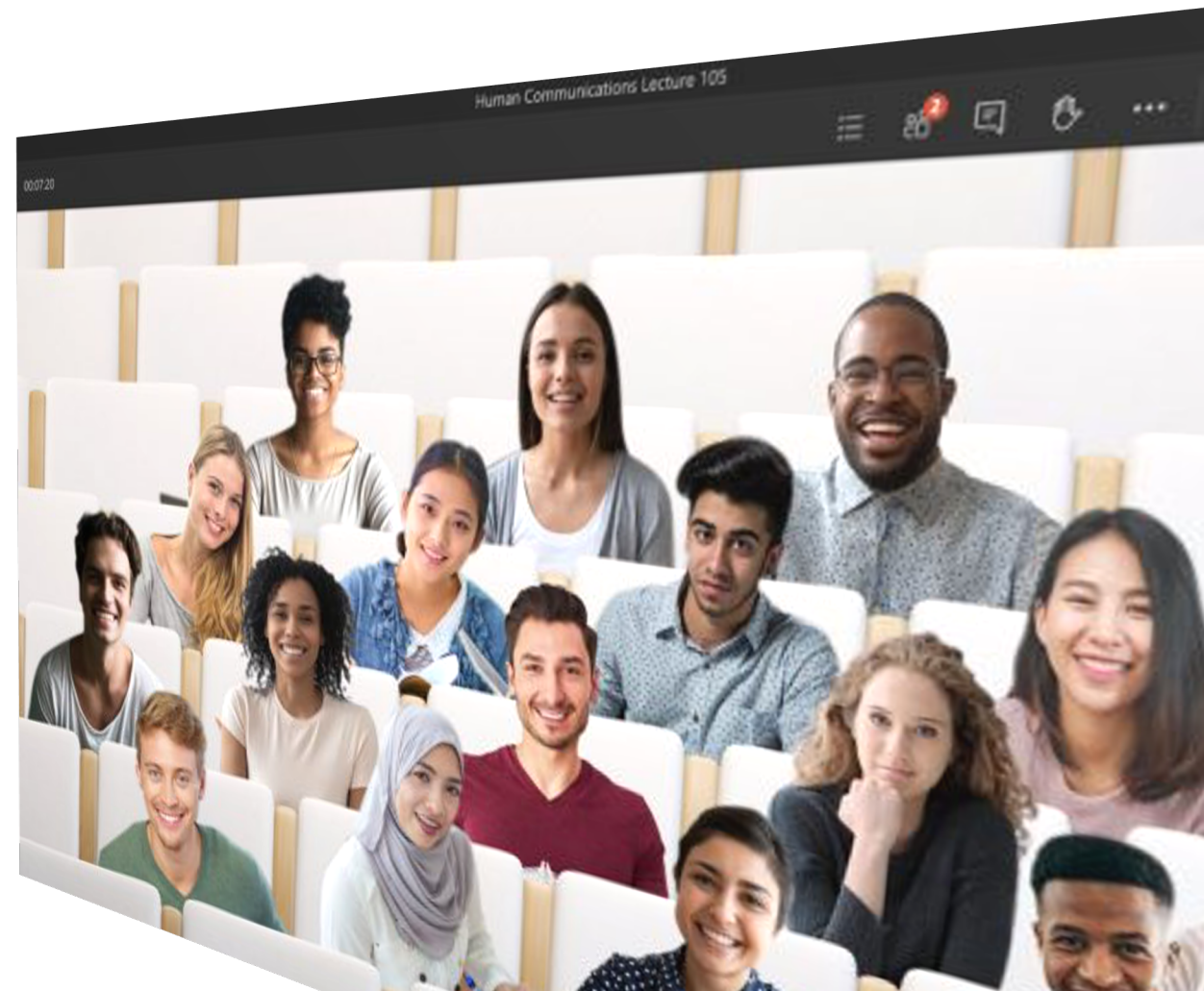
Chats

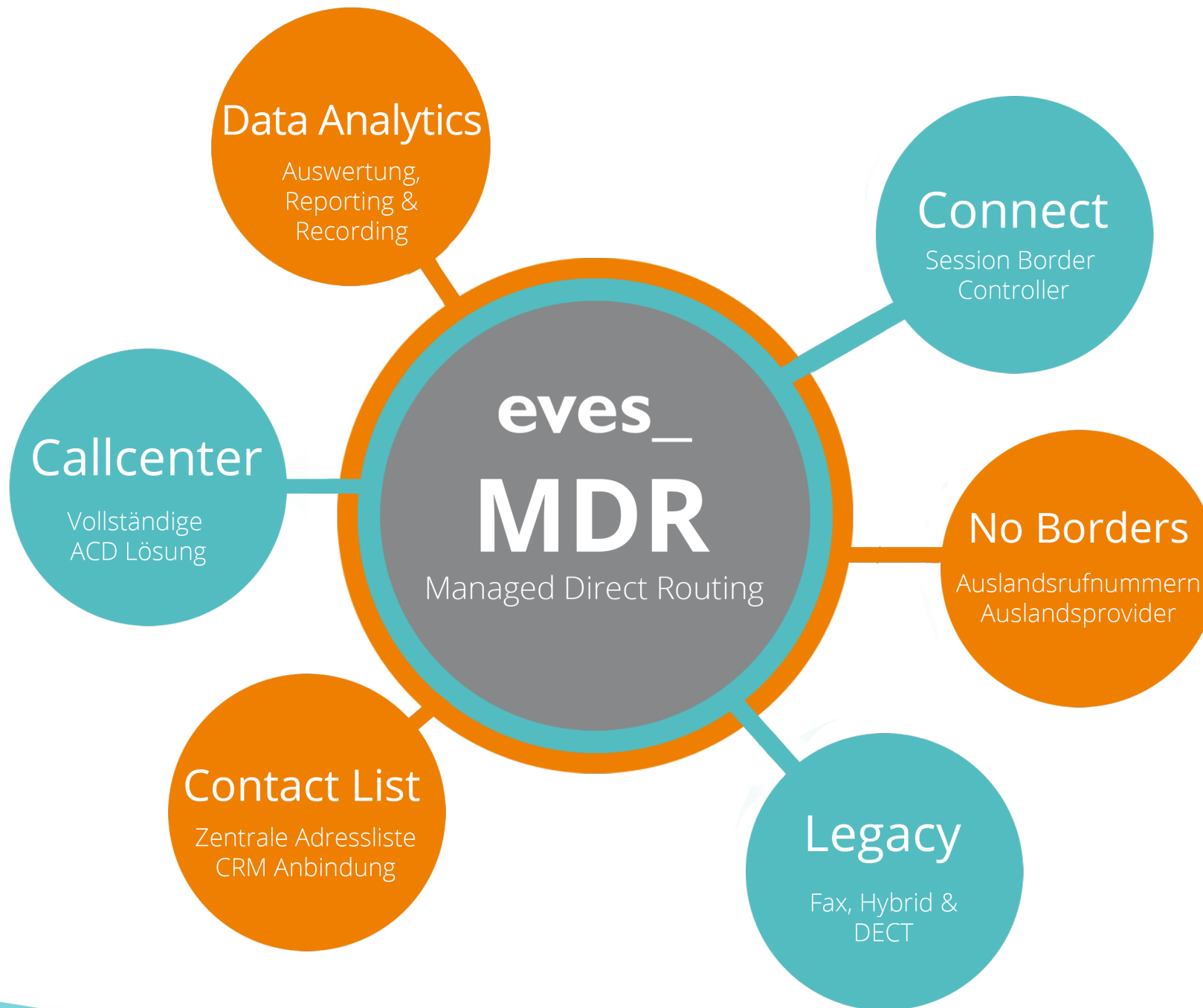


Dateien



PSTN Telefonie





Microsoft Teams: Cloud Telefonie



Anruffunktionen

Anrufweiterleitung, Anrufe Parken, CLIP no Screening, Anruf Delegation, Wartemusik, Voicemail



TK Features

One Number, Anrufwarteschlagen, Autoattendends, IVR, Audiokonferenzen

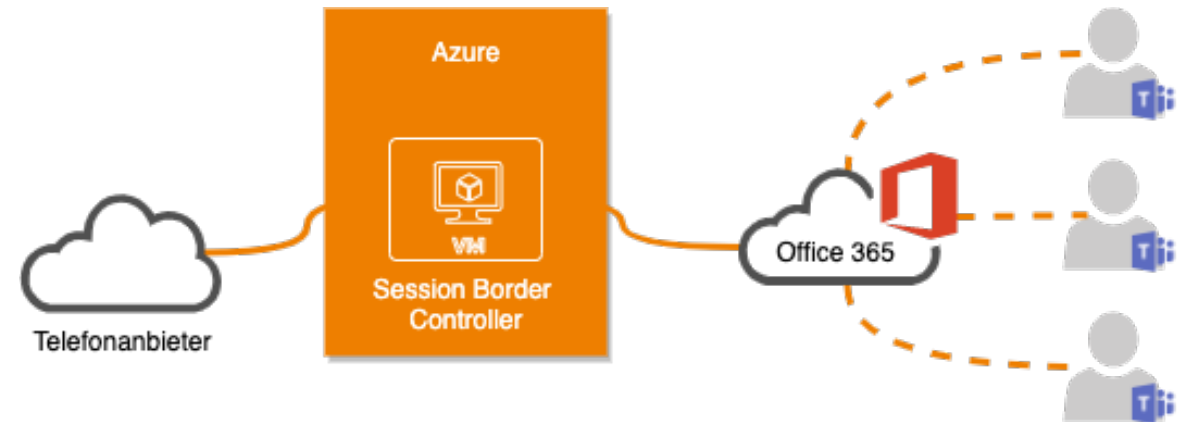


Individualisierung

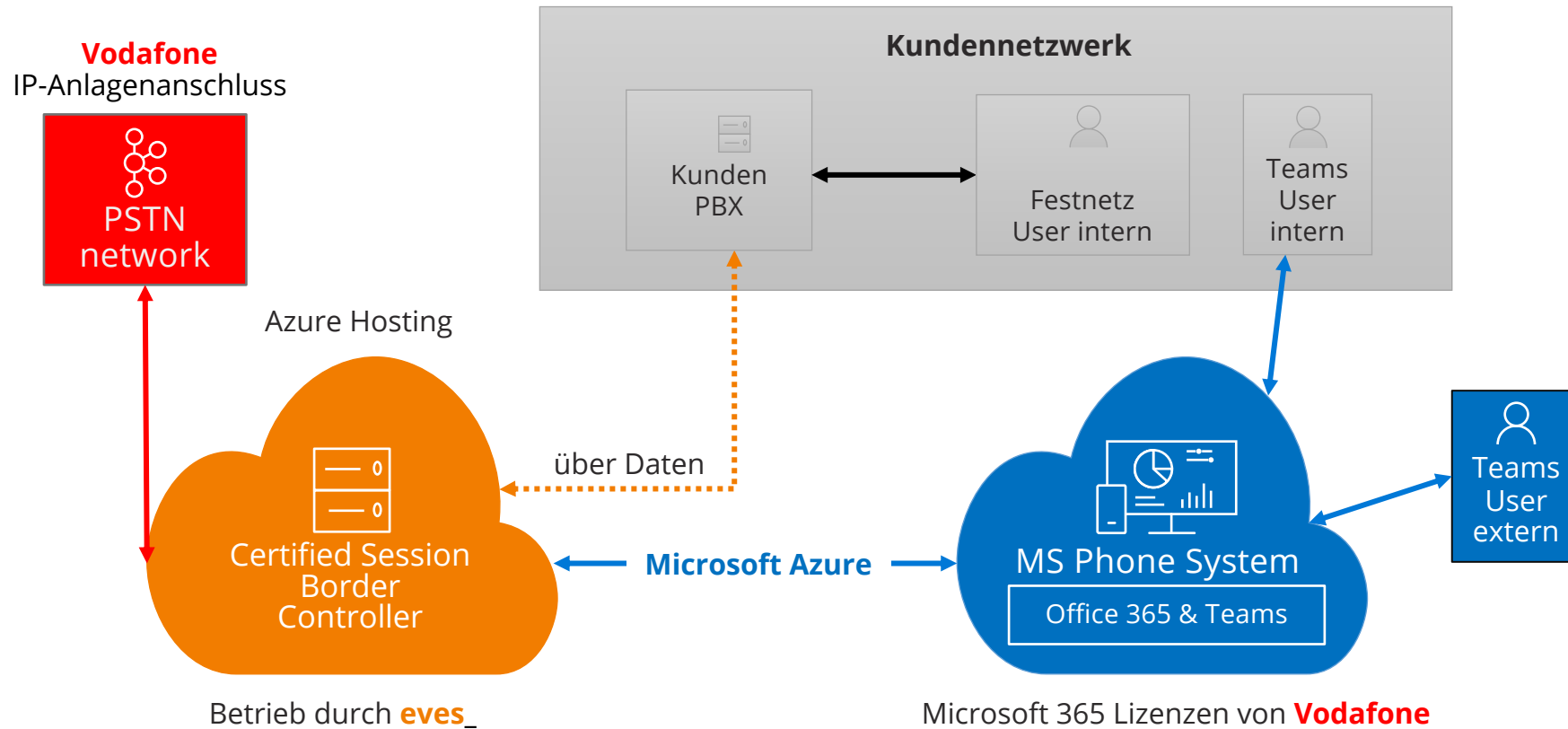
Anrufrichtlinien, Anruferblockierung

MDR Connect

- Cloudbasierter Session Border Controller für die Vermittlung zwischen MS Teams und einem Providern
- Als Mandanten-Lösung oder Dedizierte Umgebung möglich
- Anbindung von diversen Providern
- Bereitstellung als Managed Service
- Auf Wunsch mit 1st Level Support

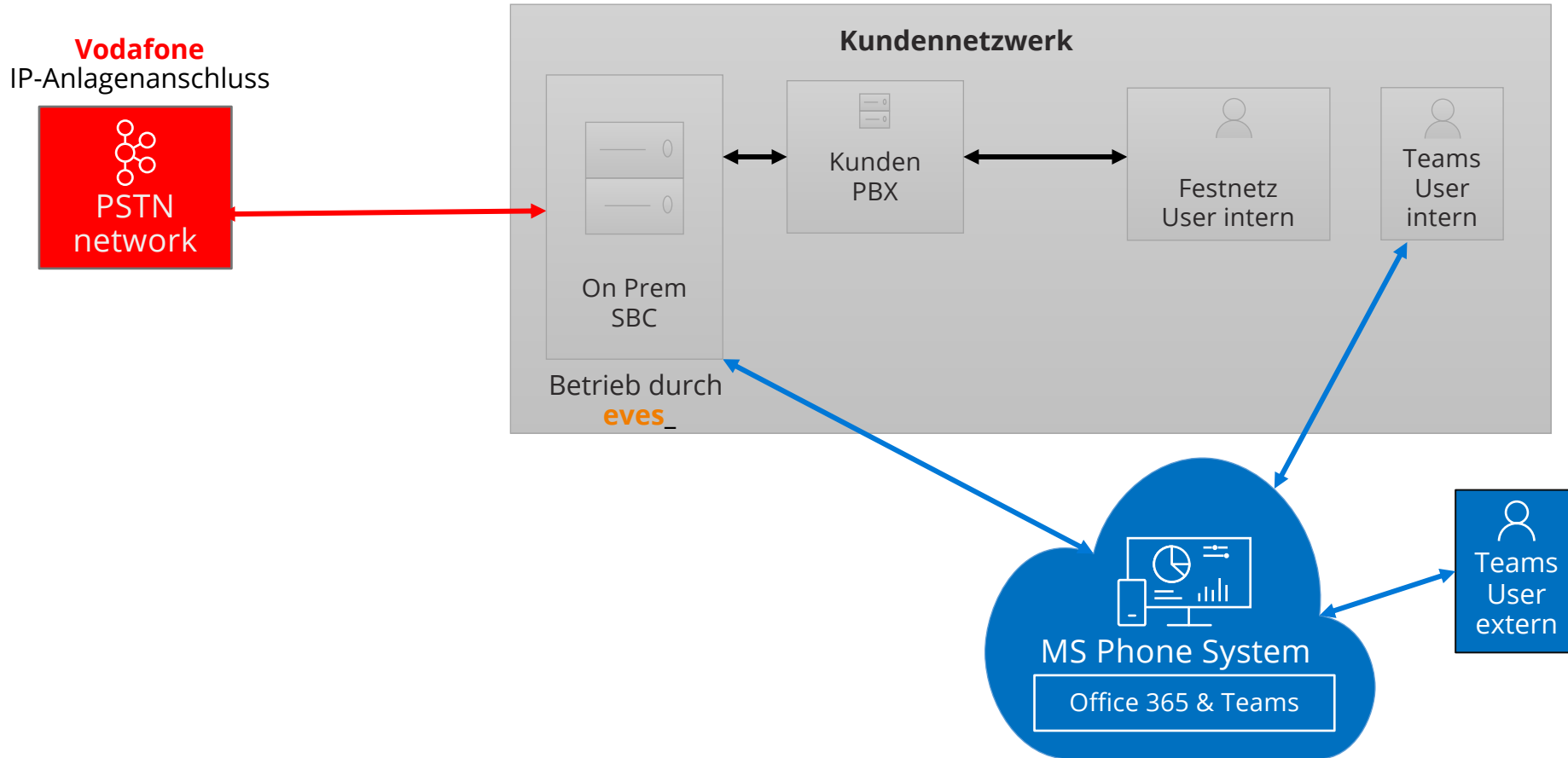


MDR Connect - Schaubild



Verbindung mit Teams möglich über jeden Teams-Client: Windows 10, MacOS, iOS, Android
Es benötigt nur eine bestehende Internetverbindung

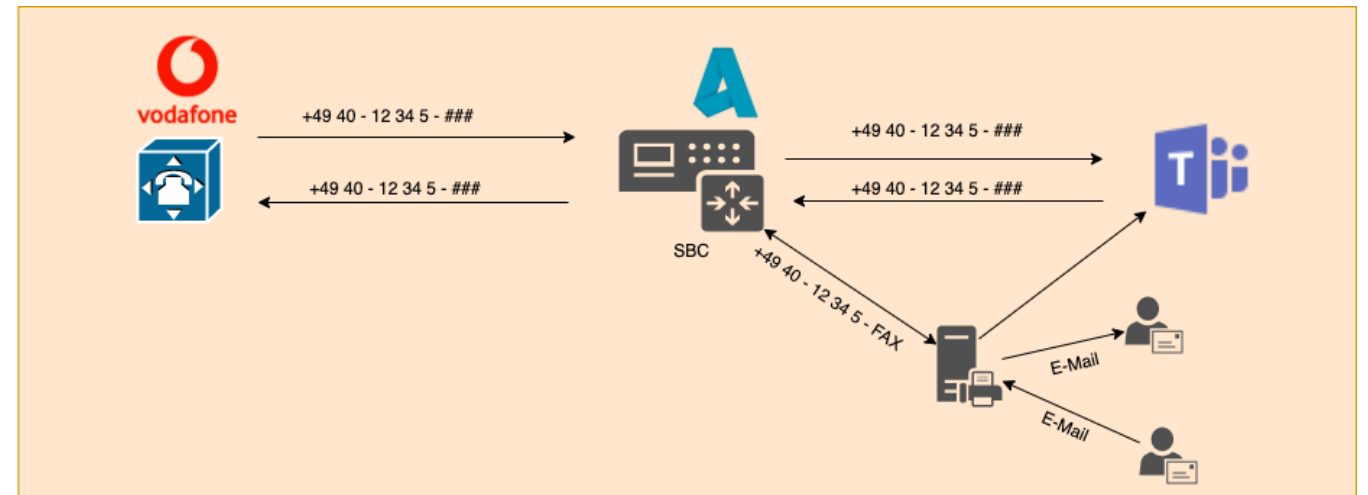
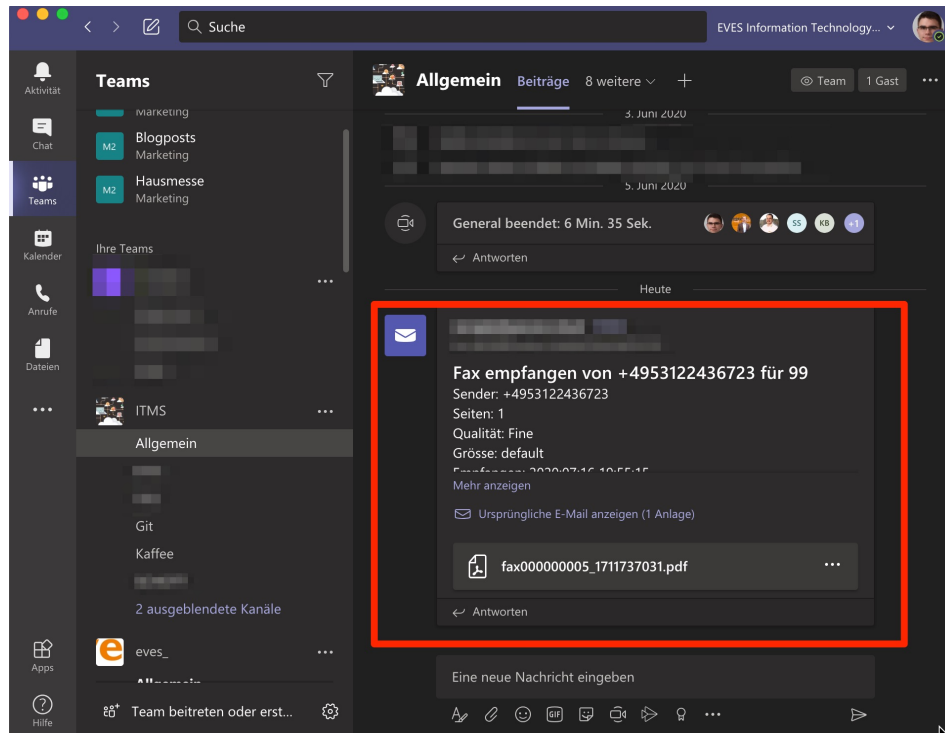
MDR Connect Hybrid - Schaubild



Microsoft 365 Lizenzen von **Vodafone**

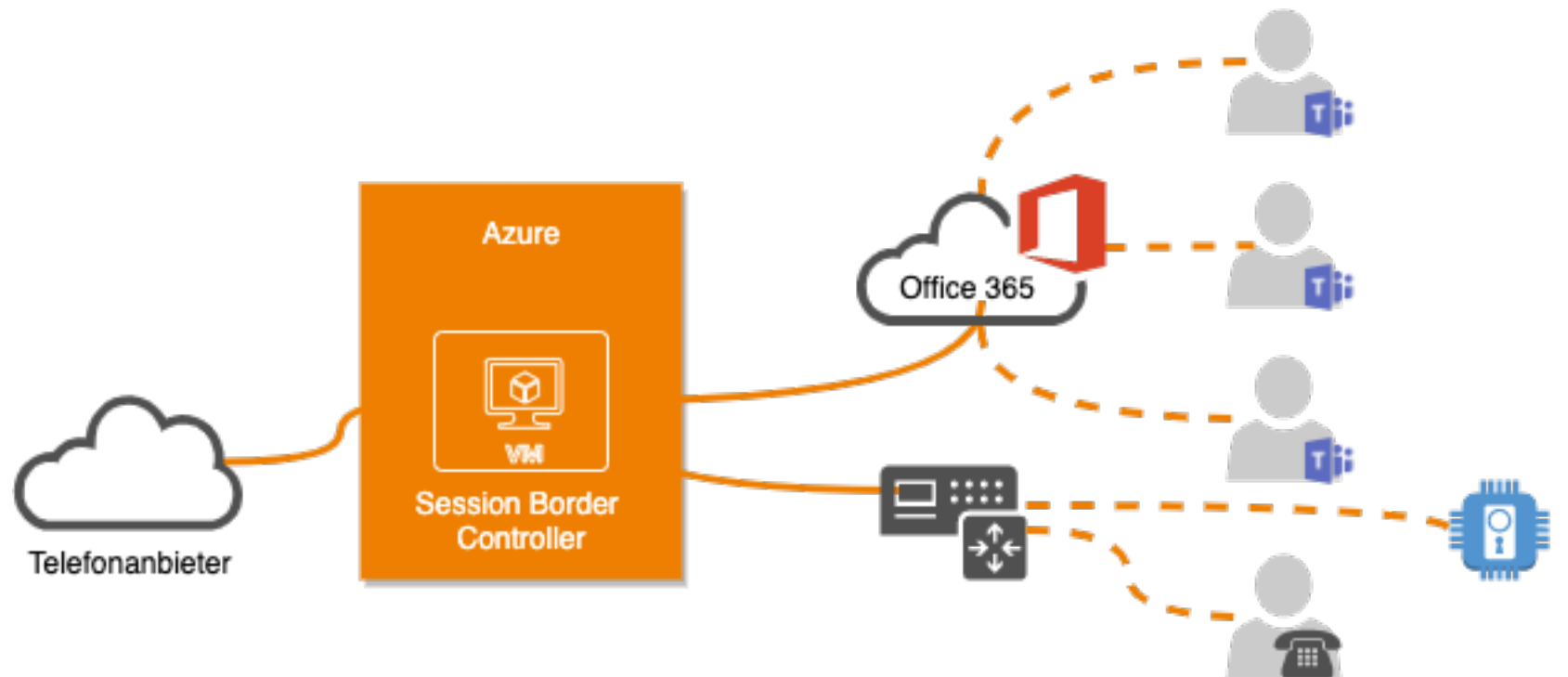
MDR Legacy: Fax

- Bereitstellung eines Fax2Mail und Mail2Fax Services
- Cloudlösung inkl. Betrieb & Hosting
- Möglich im Shared- und Dedicated Modell
- Abrechnung pro Fax-Endpunkt



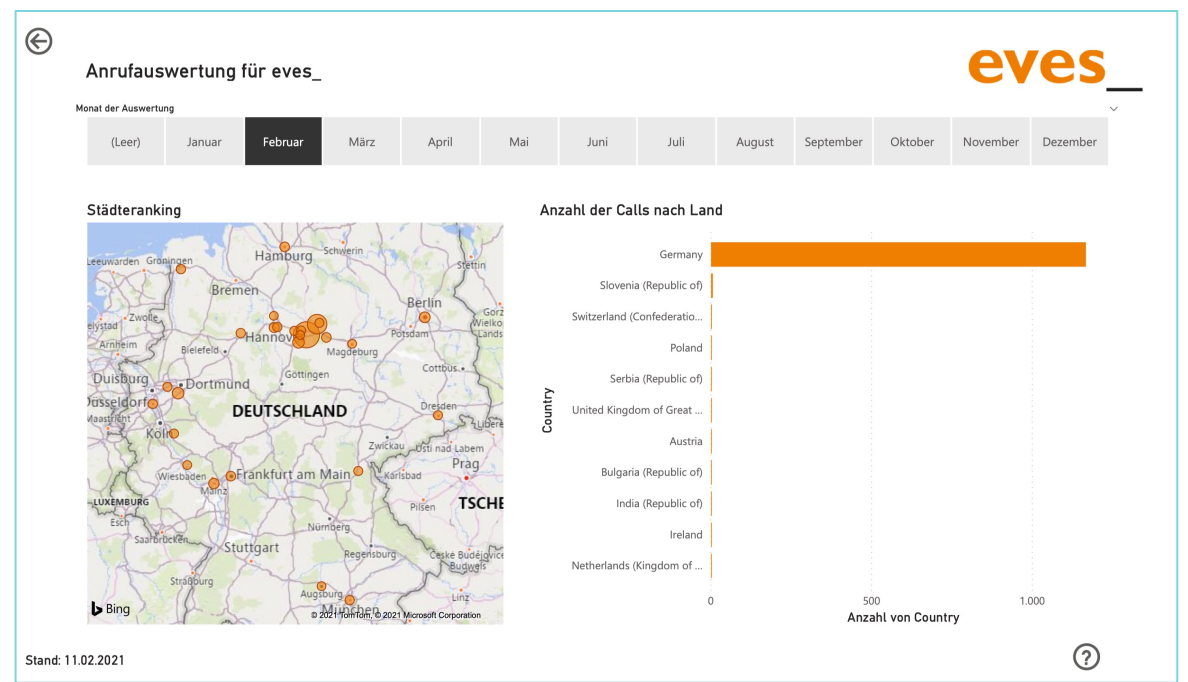
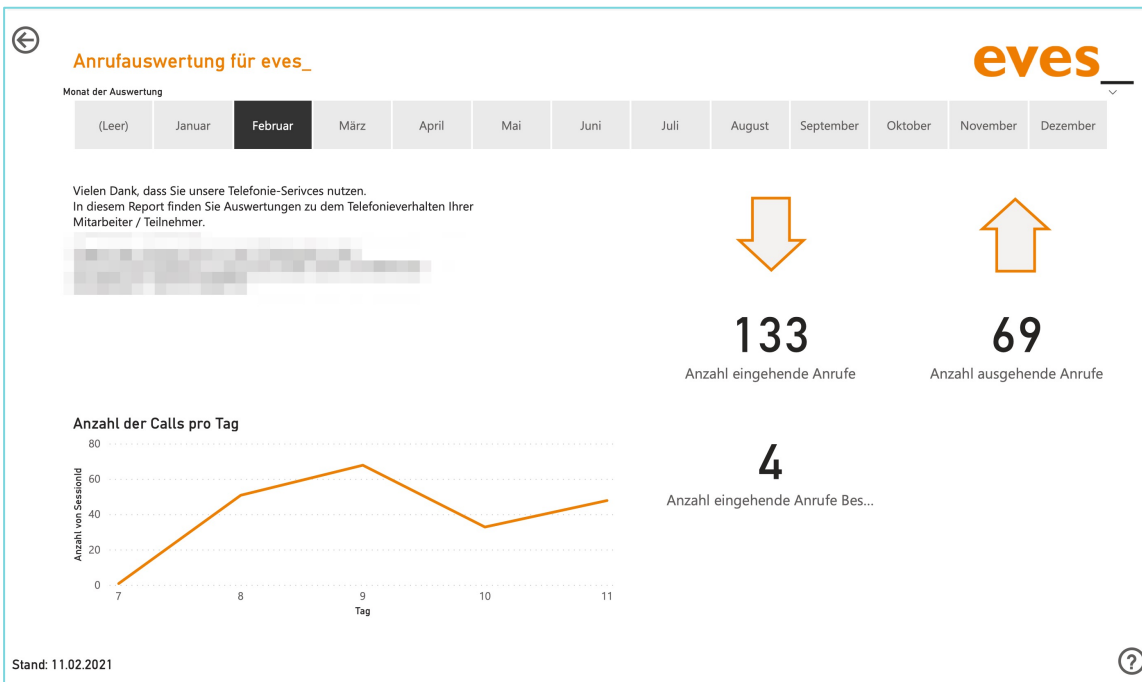
MDR Legacy

- Einbindung einer vorhandenen TK-Anlage in die Teams Telefonie Struktur
- Nutzung vorhandener Strukturen (z.B. DECT) ohne hohe Investitionskosten in neue Technik
- Bereitstellung von SIP ATAs für die Anbindung analoger Endgeräte (Türsprechstellen, Faxgeräte)
- Einbindung von IP-Endgeräten (IP DECT, WLAN Telefone) direkt über den SBC



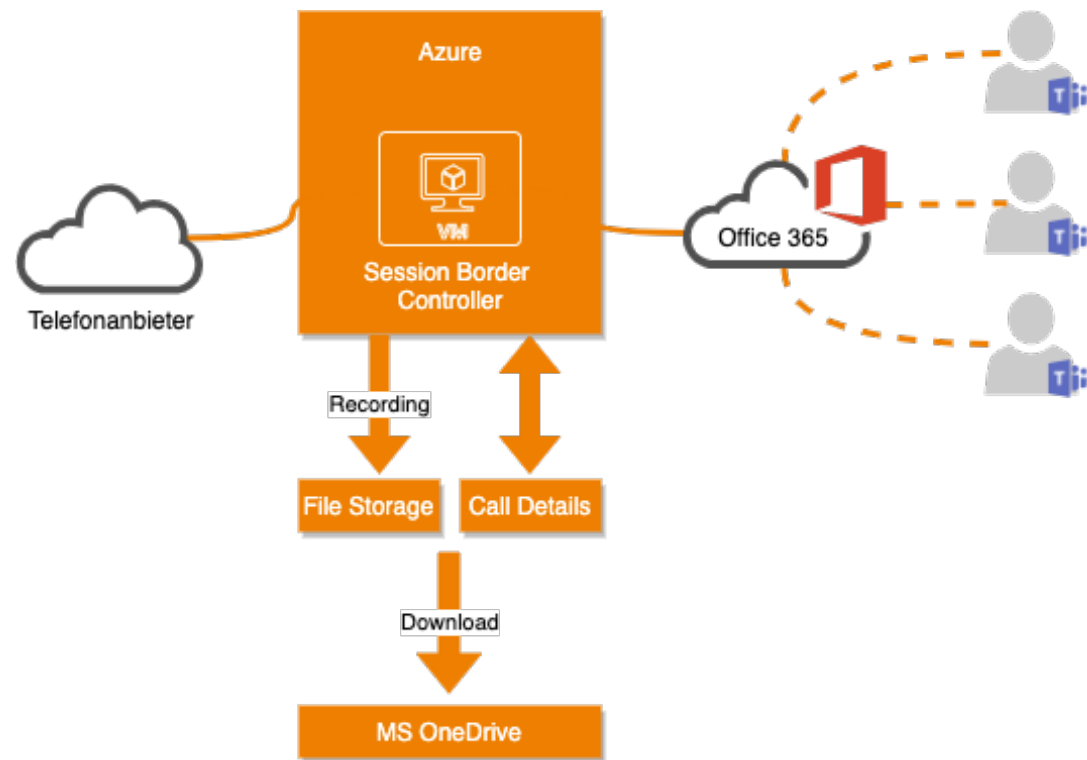
MDR Data Analytics

- Auswertung des Festnetz Telefonieverhaltens
- Teilnehmer sortiert nach Gesamtdauer der Telefonate
- Teilnehmer sortiert nach Anzahl der Telefonate
- Telefonate sortiert nach Zielgebiet (Stadt / Land)
- Anzahl der Telefonate pro Tag
- Telefonate sortiert nach Mobilfunknetze



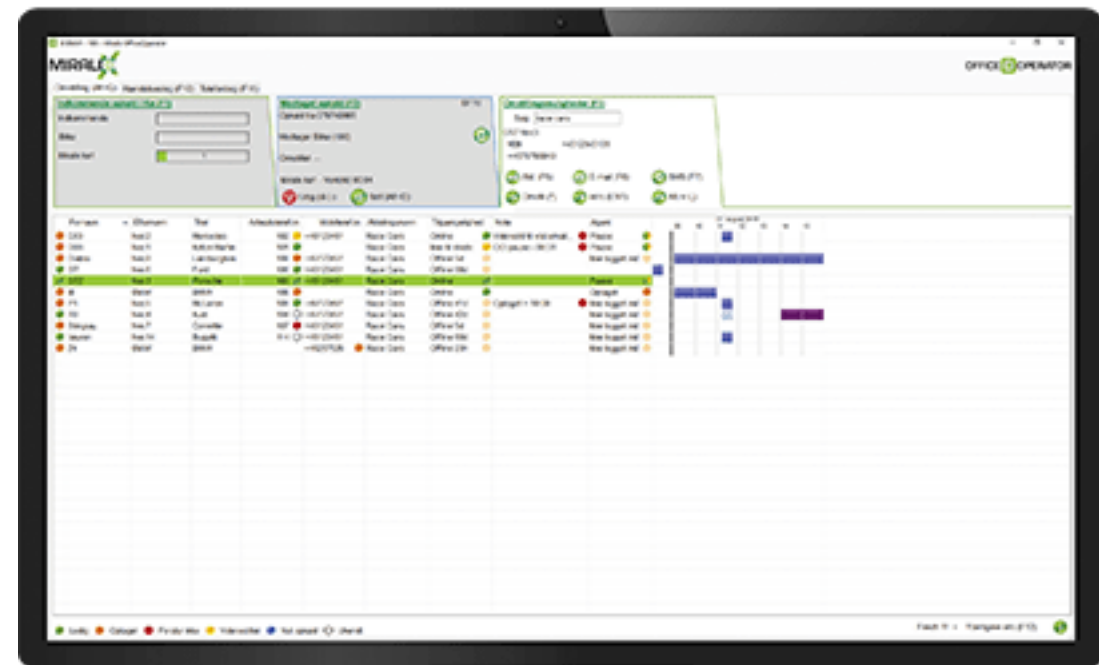
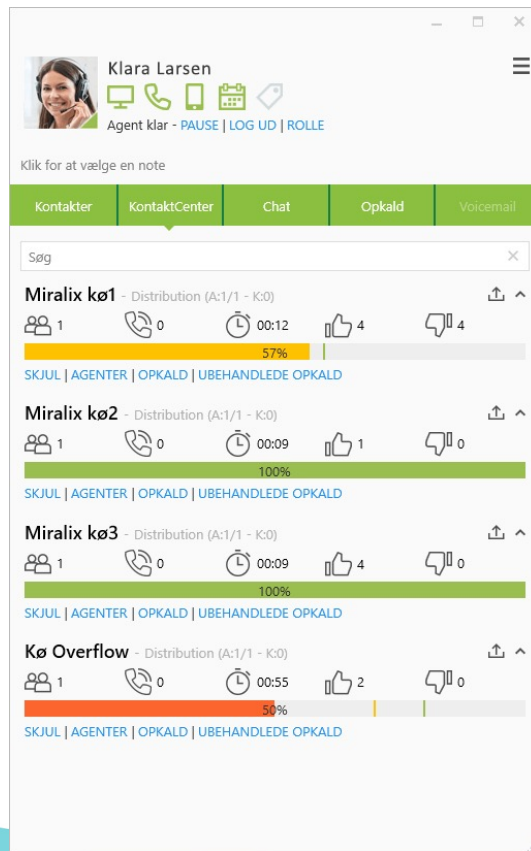
MDR Recording

- Aufnahme von Telefongesprächen auf Provider-Level
- Automatisiertes Mitschneiden von allen oder bestimmten Telefonaten (Filter auf Telefonnummern)
- Bereitstellung der Mitschnitte ein mal pro Tag z.B. per OneDrive
- Rechtssicheres Recording ohne Manipulationsmöglichkeit für Mitarbeiter
- Keine 3rd Party Lösung involviert, kein „Call Forking“



MDR Callcenter

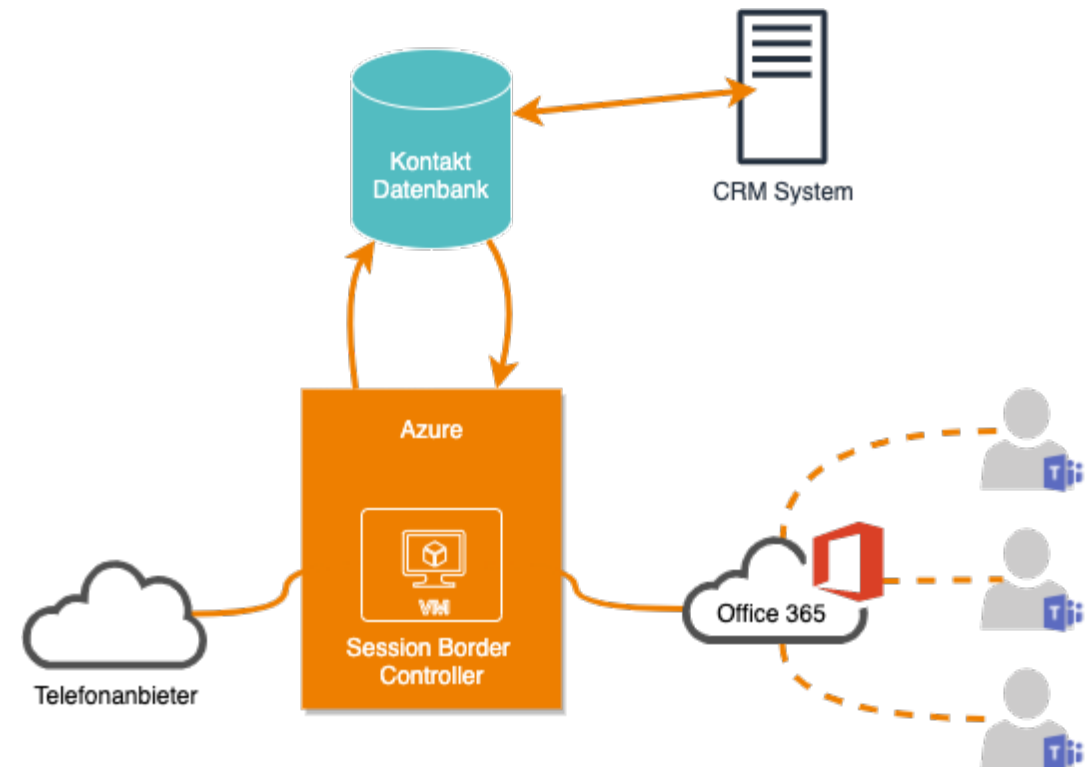
- Abbildung einer vollständigen Automatischen Anrufverwaltung (ACD)
- Callcenter Standards (Wareschlangen, Überlaufverhalten, IVR, etc.)
- Last Agent Routing & Skill Based Routing
- Vermittlungsplatz (Switchboard)
- Mehrsprachig (Client in Deutsch, Englisch und Dänisch, Voicepromts in > 20 Sprachen)



MDR Contact List

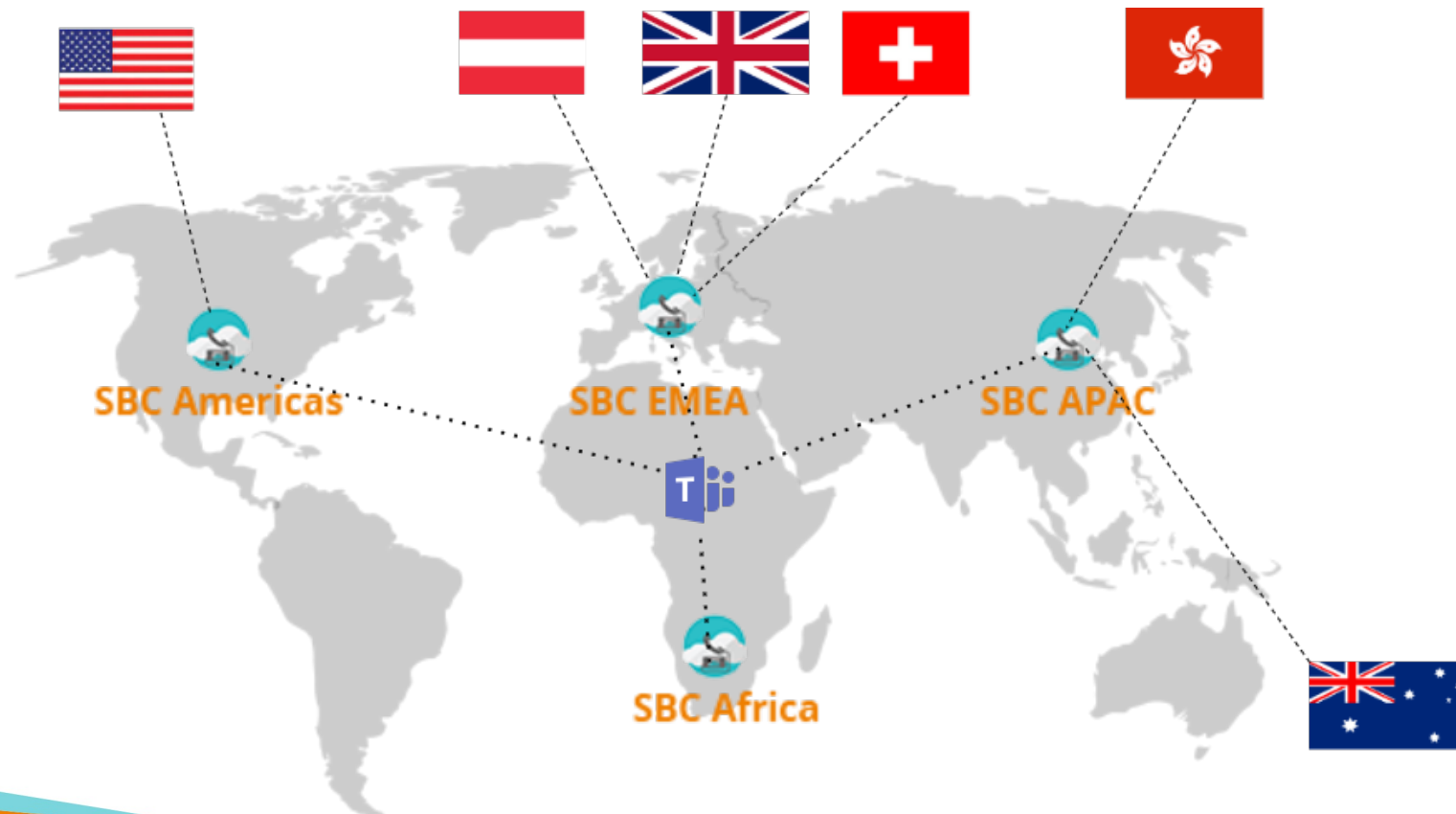
- Zentrale Adressliste für alle Mitarbeiter des Unternehmens
- Anbindung auf SBC Ebene für eingehende Anrufe
- Bereitstellung einer CRM Proxy Schnittstelle um div. CRM Systeme als Datenbasis anzubinden
- Adressliste direkt in Teams integriert

The screenshot shows the 'eves_Global Address Book' interface. On the left, a sidebar lists several contacts: Henning Andreseck (eves_consulting GmbH), Jäcker Christina (eves_information technology GmbH), Meinhardt Daniel (eves_consulting GmbH), Rona Lönnecke (eves_technology information GmbH), Nieger Markus (eves_consulting GmbH), Christoph Roth (eves_consulting GmbH), and Mathias Seifert (eves_...). The main content area displays the details for Henning Andreseck, including his name, company (eves_consulting GmbH), CEO title, phone numbers (Office: +49 531 123129-50, Mobile: +49 1515 8055505), email (henning.andreseck@eves-co.de), and CRM link (https://app.pipelinecrm.com/people/1265895376). There are 'Anrufen' buttons next to the phone numbers.



MDR No Borders

- Bereitstellung einer weltweiten Infrastruktur mit SBCs in EMEA, Americas, APAC, Afrika
- Einbindung diverser lokaler Provider zur Erweiterung unseres globalen Netzwerks
- Bereitstellung eines Global Trunks inkl. Provider in 30+ Ländern inkl. Notrufen
- Vorteil: interne Telefonie wird kostenfrei und alle Länder teilen sich einen Kanal-Pool





eves MS Teams Hardware

Desk Phones



Yealink MP54



Yealink MP56



Polycom CCX 400



Polycom CCX 600



Yealink MP58



Yealink CP960



Polycom Trio C60



Polycom Sync

Common Area Phones



Yealink MP52



AudioCodes C435

Microsoft Teams Rooms



Certified for
Microsoft Teams

Yealink VC 210



Certified for
Microsoft Teams

Certified for
Skype for Business

Yealink MVC 300



Certified for
Microsoft Teams

Certified for
Skype for Business

Yealink MVC 500



Certified for
Microsoft Teams

Certified for
Skype for Business

Yealink MVC 800



Certified for
Microsoft Teams

Certified for
Skype for Business

Yealink MVC 900



Poly Studio

Headsets



Jabra Evolve2 65 S



Jabra Evolve2 40 S



Jabra Evolve2 65 M



Jabra Evolve2 40 M

Status

- Übersicht über den Systemstatus
- Ankündigung von Wartungsarbeiten
- Information per E-Mail an registrierte User

➔ <https://status.eves.de>

The screenshot displays the 'eves' status page. At the top, the 'eves' logo is shown in orange. Below it, a green banner states 'Alle Systeme funktionieren einwandfrei'. The page is organized into several sections, each with a grey header and a green status indicator:

- Teams Telefonie**: Includes 'Analytics Server EVN / BI', 'sbc1.customer.eves.de', and 'Fax Gateway', all marked as 'Funktionsfähig'.
- Webseiten**: Includes 'eves Webseite' and 'Ticketsystem', both marked as 'Funktionsfähig'.
- Teamampel**: Includes 'Teamampel Docker Host 1', marked as 'Funktionsfähig'.
- Andere Komponenten**: Includes 'Monitoring System (PRTG)', marked as 'Funktionsfähig'.

At the bottom, a blue banner titled 'Geplante Wartungen' contains an 'Emergency Change: OS Upgrade SBC in 5 Stunden'. The text below reads: 'Aus Sicherheitsgründen muss das Betriebssystem des SBC kurzfristig auf eine neue Version geupdated werden. In diesem Zeitraum kann es zu Gesprächsabbrüchen kommen. Wir bitten Sie um Verständnis für das kurzfristige Wartungsfenster.'

Preisübersicht „Shared SBC“

SSBC S 1 – 10 Kanäle 17,50€ / Kanal	SSBC M 11 – 30 Kanäle 15,75€ / Kanal	SSBC L 31 – 99 Kanäle 12,50€ / Kanal	
Virtuelles Fax 14,95€		Zusatz-Fax 4,95€	
Reporting Basic 29,00€		Advanced 69,00€	
Contact List Light 29,00€		Standard / Premium 69,00€	
Recording 6,99€ / Kanal		Retention 1 Jahr 29€	

Bestandteile der Lösung – Vodafone Direct Routing



Teams Phone System

+

Office 365 Lizenzen

+

Vodafone IP ALA

+

Vodafone Direct Routing

NEU



Full Managed Direct Routing

+

Standard - Enterprise Support

+

Global SIP

NEU

Referenzen



Im Rahmen der Einführung von flächendeckenden Homeoffice Arbeitsplätzen bei der PLUSS Gruppe wurde die Telefonie auf MS Teams umgestellt.

- Betrieb einer MS Teams Telefonie Umgebung für ca. 50 Standorte des Kunden
- Anbindung diverser SIP Trunks und Provider
- Bereitstellung von virtuellen Fax-Endpunkten für jeden Standort



Als Ablösung der vorhandenen ISDN Anlage für das Callcenter wurde eine flexible und internationale Lösung auf Basis von MS Teams und Miralix gewählt.

- Betrieb einer ACD Lösung auf Basis von Miralix und MS Teams
- Handling von über 1.500 Anrufen pro Tag in diversen Warteschlangen
- Einbindung von Standorten in 4 Ländern
- Bereitstellung der Lösung inkl. SIP Provider und Bestell-Fax System



Um die Kosten gering zu halten aber trotzdem eine einheitliche Telefoninfrastruktur aus dem Homeoffice zu ermöglichen, setzt FAS auf eine All-In-One Teams Telefonie Lösung.

- Bereitstellung von MS Teams Telefonie über einen Shared SBC
- Bereitstellung von 10 Sprachkanälen und einem neuen Teams-Rufnummernblock
- Lieferung der Office 365 Lizenzen
- Management der Umgebung

Vertrieb

Mathias Seifert

mathias.seifert@eves-co.de

+49 531 123 129 57

Technik / Geschäftsführung

Henning Andreseck

henning.andreseck@eves-co.de

+49 531 123 129 37

Wir sind anders.

Wir sind **eves_**

eves_consulting GmbH
Hermann-Blenk-Str. 22a | 38108 Braunschweig
Tel. +49 531 123 129-0 | info@eves.de
eves.de