



**Enghouse
Interactive**

Always your best contact



Pro Technology Expense Management

Produktübersicht





Index

1	ENGHOUSE INTERACTIVE	3
2	OPTIMERA OCH FÖRENKLA HANTERINGEN AV DINA IT-INVESTERINGAR	4
3	ORDNING OCH REDA	6
4	PRO FUNKTIONALITET – ETT MODULÄRT SYSTEM	8
5	VALBARA MODULER	11
6	MANAGED SERVICES	13
7	FUNKTIONELLA VERKTYG	15
8	AVKASTNING PÅ INVESTERING	16
9	SYSTEM SOM STÖDS	18
10	KRAV PÅ HÅRDVARA OCH MJUKVARA	19

Enghouse Interactive

Enghouse Interactive är ett helägt dotterbolag till Enghouse Systems Limited. Enghouse Systems Limited är ett börsnoterat mjukvaru- och tjänsteföretag med huvudkontor i Kanada som grundades 1984. Enghouse aktier är noterade på Toronto-börsen (TSX) under symbolen "ENGH".

Informationen i detta dokument representerar Enghouse Interactives aktuella uppfattning om de ämnen som diskuteras vid datumet för publicering. Eftersom Enghouse Interactive måste ta ställning till förändrade marknadsförhållanden får dokumentet inte tolkas som ett åtagande från Enghouse Interactives sida, och Enghouse Interactive kan inte garantera riktigheten i information som presenteras efter datumet för publicering.

Enghouse Interactive

Box 0078

171 22 Solna


Besöksadress: Torggatan 15

Växel.: +46 (0)8 45 30 00

E-post: marknad@enghouse.com

www.enghouseinteractive.se

Denna produkt och relaterad dokumentation skyddas av upphovsrätt och distribueras enligt licenser som begränsar dess användning, kopiering, distribution och återgivning. Ingen del av denna produkt eller relaterad dokumentation får återges i någon form eller på något sätt utan föregående skriftligt godkännande från Enghouse Systems Limited.

A hand holding a pencil pointing at a document, with a large white number 2 overlaid on the image. The background is a blurred office setting with warm lighting.

Optimera och förenkla
hanteringen av dina
IT-investeringar

2

Pro, en marknadsledande lösning för Technology Expense Management, säkerställer att du behåller kontrollen över dina IT-utgifter och -inventarier på en marknad där allt fler företag migrerar till externa lösningar, där transparens och kontroll är ännu viktigare.

Pro förenklar hanteringen av telekom- och IT-tjänster och -system, vilket leder till sänkta driftkostnader för företagen och åtkomst till strategisk data för alla aspekter av IT-investeringar och -hantering. Pro hjälper organisationer att hantera sina IT-lösningar genom hela livs- cykeln och ger ökad insikt inom områden som:

- **Fakturaavstämning: spåra och godkänn leverantörsfakturor.** Tilldela kostnader inom hela organisationen.
- **Inventariehantering:** företagstillgångar som datorer, fasta telefoner, mobiler, IT-enheter och -tjänster, programlicenser, IoT-enheter och molntjänster kan spåras i en enda, centraliserad lösning som gör det möjligt att analysera kostnader och användning, få påminnelser om avtalsförnyelse och jämföra leverantörer, samt identifiera möjliga kostnadsbesparingar i samband med att föråldrade tjänster sägs upp.
- Spåra användningen av telekom- och UC-lösningar över tid för kapacitetsplanering, vidarefaktureringskostnadsfördelning och bedrägeriövervakning.
- Använd en enkätapp för att få feedback från medarbetarna angående befintliga och föreslagna IT-förändringar.

Pro kan användas både som ett lokalt baserat system och som en multitenant molnbaserad lösning. Den multitenanta lösningen har utvecklats för att hjälpa IT-leverantörer och telekomföretag att erbjuda sina företagskunder mervärd- estjänster med fokus på Pros starka datadrivna rapportering för IT-hantering. Enghouse driver även sin egen molnversion av Pro, såväl för slutkunder som för återförsäljare.

Informationen och dataanalysen som Pro erbjuder gynnar många personer inom organisationen:

- **Kostnadsansvariga:** rapportering för hela företaget som sammanfattar kostnader, inventarier, leverantörer, fakturering och avtal för alla IT-investeringar.
- **Ekonomiavdelningar:** automatiserade rapporter för kostnadsfördelning, faktureringsrapporter för tjänsteföretag, möjlighet att kontrollera leverantörsfakturor samt hantera kostnader för affärs- och privatsamtal.
- **IT- och telekomavdelningar:** hantering av leverantörer och inventarier, spårning av utgifter, identifiering av outnyttjade tillgångar och tjänster för kostnadsbesparingar, jämförelse av olika leverantörer för optimala serviceplaner samt hantering av teknisk migrering inom organisationen.
- **Samtliga medarbetare:** spårning av privatsamtalsanvändning samt feedback på de IT- och telekomtjänster som organisationen erbjuder.

Ordning och reda

3

Lika troligt som att dina enheter är utspridda i organisationen, lika troligt är det att informationen om dem är det. Information om datorer, telefoner, headset, programlicenser, IoT-enheter och tjänsteabonnemang (inklusive molntjänster) finns ofta i olika system och på olika plattformar, vilket gör det närmast omöjligt att samla informationen om var alla dina tillgångar finns och hur mycket det kostar att driva dem.

Pro erbjuder en serie smarta integrationer som innebär att data kan loggas från flera olika källor, bland annat

PBX- och UC-plattformar, mobiloperatörsfakturer, HR-system, routrar och affärssystem. All data publiceras sedan av Pro i tydliga och transparenta rapporter.

Dessa rapporter hjälper dig att säkerställa att det du betalar för verkligen utnyttjas och är kostnadseffektivt, och att de enheter som medför en kostnad men inte används enkelt kan identifieras.

Rapporterna kan även användas som utgångspunkt för IT- och serviceplanering, vid förhandlingar och köp av ny utrustning och nya tjänster. Kunskapen



sprids enkelt i organisationen genom den automatiska e-postfunktionen.

Pro ger dig rätt verktyg för att kunna fatta väl underbyggda beslut kring hanteringen av dina IT-kostnader och inventarier.

Pro innebär lägre kostnader, mindre administration och smidigare interna processer för ditt företag.

Fördelar

- Med Pro kan du vara säker på att dina enheter, tjänster, programlicenser, abonnemang, företagsutgifter, molntjänster och IoT-tillgångar hanteras på en enda centraliserad plats med minimal arbetsinsats från din sida.
- Avgör vilka tjänster och enheter som är kopplade till varje medarbetare och länka dem till organisationsenheter och kostnadsställen.
- Effektiv kostnadshantering och identifiering av kostnadsbesparingar, inventariehantering, fakturavstämning, vidarefakturerings och IT-hantering genom hela livscykeln.
- Via webbläsaren finns all information samlad på ett enda ställe så att du kan bevaka siffror, följa trender och skapa beslutsunderlag i form av överskådliga rapporter och översikter.
- Rapporterna kan smidigt och automatiskt schemaläggas för regelbundna utskick till olika medarbetare. Till exempel kan månadsrapporter för kostnadsfördelningen schemaläggas och skickas till ekonomichefer.
- Pro ger dig en tydlig helhetsbild, samtidigt som du har möjlighet att fingranska varje liten detalj – allt utifrån företagets unika behov.
- Avkastning på investering ligger oftast inom 5–15 % för företag som utnyttjar Pro, en lösning som ger organisationer centraliserad hantering av alla IT-tillgångar och hjälper dem att effektivisera sin hantering av tjänster och resurser för att minska overheadkostnaderna.

Pro funktionalitet – ett modulärt system

4

Pro bygger på ett modulsystem, där du väljer komponenter utefter företagets växande behov.

IT Service Manager

IT Service Manager är den grundläggande komponenten i ett Pro-system där du kan hantera och följa upp kostnaderna, inventarierna och leverantörsfakturorna för alla företagets tjänster och tillgångar. IT Service Manager utgör en centraliserad lösning för inventarie- och kostnadshantering för såväl IT-avdelningen som för andra chefer inom organisationen.

Företagstillgångar som datorer, fasta telefoner, mobiler, IT-enheter och -tjänster, programlicenser, IoT-enheter och molntjänster sammanställs av IT Service Manager för en fullständig översikt över IT-kostnaderna för hela organisationen.

Fördelar med IT Service Manager

- Hantera, organisera och sök bland all information om företagets teknik- och IT-miljö.
- Slipp det administrativa arbetet med att ta reda på vem som har tilldelats vilken utrustning för smidigare ändringar, uppgraderingar och avvecklingar.
- Håll koll på när det är dags att uppgradera eller byta utrustningen.
- Få tillgång till separat prissättning av samtalsdata baserat på regler som systemadministratörerna konfigurerar.
- Jämför användning av och kostnad för röst- och mobil data för olika leverantörer för att säkerställa optimala abonnemangs- och serviceplaner inom din organisation.
- Koppla varje tjänst som faktureras till specifika leverantörsavtal.
- Få e-postaviseringar när serviceavtal är på väg att löpa ut.

Quality Manager

Quality Manager ger information och rapporter som skapar ökad resurstillgänglighet och kundnöjdhet genom att förbättra företagets svarsfrekvens. Alla inkommande och interna samtal övervakas gällande svarstider, obesvarade samtal och återanrop.

Genom olika typer av trafikmätning i kombination med CDR-data presenterar Quality Manager information om inkommande samtal både på operatörs- och företagsnivå.

- På operatörsnivå omfattar rapporteringen operatörsgrupper, linjegrupper och ACD-grupper.
- Företagsrapporteringen omfattar kvalitetsmätningar och nyckeltal per anknötning eller grupp.

Fördelar med Quality Manager

- Få en översikt över den dagliga belastningen på ditt telefonisystem.
- Se var i organisationen det finns flaskhalsar som behöver åtgärdas för förbättrad effektivitet.
- Uppdatera din organisationsstruktur automatiskt genom att integrera Pro med ditt företags Active Directory eller affärssystem.

Cost Manager

Cost Manager hjälper dig att följa upp trender eller trafikmönster genom att gå igenom den CDR-data som bearbetas i Pro.

Denna trafikdata normaliseras för att möjliggöra ändringar i prissättningen enligt pristabeller som importerats eller hanteras av systemadministratören.

Fördelar med Cost Manager

- Identifiera trender och trafikmönster genom att gå igenom CDR-data.
- Analysera avvikelserapporter för att hitta användare med högre/lägre samtalsvolym än normalt.
- Separat fakturering – hur stor del av kostnaderna för fast telefoni och mobiltelefoni utgör privat eller affärsrelaterad användning?
- Simulera effekten av att använda olika taxor för att jämföra två eller flera taxor med varandra baserat på verklig samtalsdata.
- Hitta tillgångar utan samtalsdata eller kostnader, samt oregistrerade tillgångar som medför kostnader.

4

Security Manager

Security Manager sammanställer detaljerad trafikinformation för enskilda linjer och anknötningar. Genom att konfigurera larm och regler för felrapportering kan fel och ej tillåten användning snabbt och enkelt identifieras. Du kan även spåra inkommande och utgående samtal för att upptäcka potentiellt missbruk.

Fördelar med Security Manager

- Översikt över aktiverade larm går att ange som startside.
- Skapa regler för förbjudna samtalstyper för en eller flera anknötningar eller mobiltelefoner.
- Skapa larminställningar för en viss volym eller samtalslängd.
- Spåra enskilda samtal och samtal till och från en viss destination med hjälp av trafikrapporter.
- Ange arbetstider för att möjliggöra övervakning och larm för samtal som sker utanför ordinarie arbetstid.

Unified Communications Manager

Unified Communications Manager ger dig rapporter och analyser för dina UC-system så att du kan granska och hantera användning och resurser för flera olika medietyper och tjänster uppdelade per organisation, kostnadscenter eller enskild användare.

Lösningen ger värdefull insikt som hjälper dig att planera, hantera och underhålla dina UC-system. Du får även tillgång till statistik om användning och trender för telefonkonferenser, IM, applikationsdelning, P2P-samtal och resfria möten.

Fördelar med Unified Communication Manager

- Identifiera ej aktiva användare som kan få e-postaviseringar för att öka användningen av din UC-plattform.
- Ta reda på hur stor del av UC-plattformen som används för telefonkonferenser, IM och applikationsdelning.
- Fastställ vilka kostnadscenter och individer som är mest aktiva.
- Kombinera analysen med data från egna plattformar och mobilanvändning.
- Få tillgång till siffror, översikter och nyckeltal för resfria möten inom ditt företag.



5

Valbara moduler

InAttend Connector

InAttend Connector är ett tillägg till modulen Quality Manager i Pro som kan användas tillsammans med Mitel-telefoniplattformar. Pro-tillägget samlar in statistik i realtid och gör datan tillgänglig via en skrivbordswidget och en serie rapporter. Pros InAttend Connector ger viktig insikt och statistik om alla inkommande samtal som placeras i kö eller hos växel. Verktyget skapar rapporter för antal hanterade samtal (interna/externa), tappade samtal, svarstider, mått på svars kvalitet (nyckeltal) samt data för optimal bemanning av växel.

Fördelar med InAttend Connector

- Få realtidsstatistik enbart för Mitel MD/MX-ONE PBX och Trio-kontaktcenter.
- Bevaka statistik flexibelt och i realtid.
- Få statistik för köer, växelnummer och enskilda agenter.
- Använd rapporterna direkt i gränssnittet eller schemalägg dem för utskick.
- Få optimal bemanningsdata för det antal agenter som behövs vid olika tidpunkter under en dag, vecka och månad.

ProOpinion

ProOpinion är ett valbart tillägg till IT Service Manager.

Dagens företag gör stora investeringar i IT- och kommunikationstjänster. Men vet man om dessa tjänster verkligen används och är av värde för personalen? Rapporter visar att företagets IT-investeringar ökar med runt 3,5 % per år. Samtidigt är företagsledningens största hinder för att utveckla sina IT-lösningar och skapa maximal affärsnytta svårigheten att bedöma det konkreta värdet av IT-investeringarna, samt bristande kontroll över befintliga IT-tillgångar (IT-Radar 2018).

Appen ProOpinion ger medarbetarna information om deras IT-utrustning, inklusive alla tjänster och enheter, samt driftkostnader och löpande användning. Medarbetarna kan även ge feedback på utvalda IT-tjänster så att deras chefer får en tydlig bild av vad som används och inte. Den senaste versionen av ProOpinion innehåller ett enkätverktyg för att mäta medarbetarnas synpunkter och åsikter.

För större organisationer kan ProOpinions enkätverktyg användas för att undersöka åsikterna i vilken fråga som helst, oavsett om det handlar om IT- och telkom-tjänster eller utformningen av den nya lunchmatsalen! Med hjälp av enkäterna kan du få en tydlig bild av vad medarbetarna tycker. Du kan utforma ett enkätformulär med en eller flera frågor, skicka ut det via appen och samla all information du får in i takt med att användarna besvarar enkätundersökningen.

5

Fördelar med ProOpinion

- Presentera transparenta användarsiffror för medarbetarna.
- Samla in feedback från medarbetarna i alla frågor som företaget behöver.
- Få tillgång till användarnas åsikter om de tjänster, program och enheter som företaget tillhandahåller för att kunna utvärdera kostnadseffektiviteten för framtida köp.
- Identifiera de tjänster som inte skapar värde och som eventuellt behöver avvecklas eller ändras.



Managed Services

Enhouse erbjuder en mängd olika typer av Managed Services för Pro TEM-kunder. Varför inte dra nytta av vårt professionella serviceteams ingående expertkunskaper för att optimera värdet av Pro? Våra konsulter kan bidra med systemplanering, systemkontroller och kompletta funktionstjänster för Pro-produkterna. Lösningarna kan utformas som lokalt baserade eller hostade system.

Rådgivningen och hanteringen kan omfatta följande områden:

- Bästa metod
- Kostnadsminskningar inom telekom
- Leverantörsjämförelser och fakturaverifiering
- Kostnadsfördelning och faktureringscheman
- Inventariehantering
- Organisationsstruktur
- Hantering av ditt lokalt baserade Pro-system för din räkning
- Hosting och hantering av Pro på ett Enhouse Tier 1-datacenter för din räkning

Supporttjänster

Enhouse Interactives supporttjänster omfattar:

- Val av supportavtal
- Utpekad supporttekniker
- Fjärrdiagnostik för smidig support via e-post och telefon
- Ett globalt team av supportspecialister
- Ett team av specialiserade projektledare
- Omfattande utbud av mervärdestjänster

Support kring taxor

Att hålla koll på de bästa affärerna i en komplex och föränderlig uppsjö av taxor är extremt tidskrävande. Support för taxor är en tilläggstjänst som uppdaterar informationen om taxor i Pro-systemet så att du enkelt och exakt kan fördela kostnader, kontrollera fakturor och jämföra operatörer. Taxor, såväl standardiserade som anpassade, kan läggas till, tas bort eller ändras på distans för snabb, kostnadseffektiv och problemfri hantering.

Produktutbildning

Enhouse Interactive erbjuder standardkurser och avancerade utbildningar för sina produkter och relaterade program, antingen i kundens egna lokaler via deras eget system eller på Enhouse Interactives utbildningscenter. Genom att investera i utbildning kan du vara säker på att få maximal effekt av Pros funktioner och data.

6

Implementering

Pro drivs som ett helt självständigt system. Oavsett vilka plattformar eller tjänster du använder för ditt företags kommunikation och IT-tjänster kan Pro integreras med dem. På så sätt får du en samlad helhetsbild av alla dina IT-tillgångar och -tjänster.

Molnbaserat eller platsinstallerat – du avgör vad som fungerar bäst för dig! Enghouse har kunniga konsulter och tekniker som säkerställer att vi kan kartlägga dina behov korrekt för att utforma rätt lösning vid implementeringen av Pro och därefter hjälpa till med UAT (User Acceptance Testing) och godkännande.

Säkerhet

Pro följer branschstandarderna för säkerhetsrutiner.

- Samtliga applikationer drivs som en SaaS-tjänst. Loggning sker även när användarna är utloggade från Pro.
- Användarverifiering via nätverksinloggning (Windows-autentisering), eller via Pros inbyggda autentisering, med säkerhets-krypterade lösenord.
- Välj den lösenordspolicy du föredrar.
- Begränsningar för vilka IP-adresser och subnät som har åtkomst.
- Testas regelbundet av OWASP och PEN.
- Ange olika användarklasser och åtkomsträttigheter, inklusive åtkomst till specifika moduler.
- Åtkomsträttigheter styr vilka delar av en organisation en viss användare är behörig att visa rapporter för.



Funktionella verktyg



Pro innehåller en mängd olika funktioner som förenklar och optimerar IT-hantering.

Rapportering

- Alla rapporter kan schemaläggas och skickas inom hela organisationen via e-post.
- Flera rapportformat, inklusive PDF och Excel.
- Rapporteringsmotor – analysera ditt företags IT-infrastruktur och -tjänster för att hålla kostnaderna nere, bevaka tillgängligheten och mäta svars-kvaliteten, så att du kan se var dina IT-tillgångar finns och var kostnaderna uppstår.

Användargränssnitt och anpassning

- Webbaserat responsivt gränssnitt med stöd för enkel inloggning (SSO).
- Online-Wiki med omfattande produktinformation och användarhjälp.
- Stöd för många olika företagsstrukturer, matris-organisationer och hantering av extern användaråtkomst.
- Anpassade användarbehörigheter – styr vem som kan se vilken information.
- Stöd för olika valutor och språk.
- Vitskyttat gränssnitt för möjlighet till varumärkesanpassning för återförsäljare och tjänsteleverantörer.

Integration

- Smart integration via en mängd dataadapterar och integrationsverktyg som stöder många system, inklusive CDR-gränssnitt, elektroniska fakturaformat, telefonoperatörsplattformar och ekonomisystem.
- Integrationsverktyg som möjliggör smidig mappning av dataadaptern för nya importformat.

Resurshantering

- Effektiva funktioner för inventering av enheter som omfattar alla IT- och företagstillgångar, från telefonlurar, datorer och växlar till molntjänster och IoT-tjänster, och till och med företagets bilpark!
- Möjlighet att särskilja privat användning från företagsanvändning.
- Hantera mobila abonnemang för att optimera kostnaderna och simulera abonnemang hos alternativa leverantörer.
- Stöd för alla typer av kostnader – rörliga, fasta, löpande, engångskostnader etc.

Plattform och implementering

- Molnbaserad eller lokalt baserad installation.
- Windows Server och Microsoft SQL Server.

Avkastning på investering

8

Om du installerar en applikation för Technology Expense Management för första gången är tiden för avkastning på investering ofta mycket kort, mellan tre och fyra månader, eftersom du identifierar outnyttjade resurser och tjänster som kan avslutas och områden med höga utgifter som kan minskas. Därefter används Pro för att hantera utgifterna, kontrollera att leverantörsfakturorna stämmer och ligger inom utgiftsgränserna, jämföra priser från olika leverantörer för att optimera kostnaderna, hantera mobiltelefonkostnaderna samt spåra enheter och annan utrustning i underhålls- och avvecklingssyfte.

Quality Manager

Många företag använder Pro för att validera sina strategier för IT-migrering. Det kan omfatta en kostnadsanalys för förändringen (före och efter) och den fysiska migreringsplaneringen. Pro hjälper till att identifiera befintliga outnyttjade tillgångar som kan avvecklas, kartlägga användningen av utrustning och linjer för att minimera den negativa påverkan som övergången får samt identifiera eventuella riskområden. Kostnadsanalysen spelar en viktig roll i den här processen, till exempel genom att den jämför olika operatörspriser för utformning av det optimala samtalsabonnemanget. Därefter bidrar en löpande kostnadsanalys till att mäta hur migreringen fortlöper och identifiera aspekter som kan kräva ytterligare åtgärder.

Resurshantering

Den inventariehantering som är tillgänglig i Pro hjälper företagen att förenkla och centralisera spårningen av alla resurser (IT-relaterade och andra) samlat på en enda plats. Genom att använda Pros omfattande inventarierapportering kan organisationer kontrollera att de tillgångar och tjänster de bet-

alar för faktiskt används, så att outnyttjade tillgångar kan avvecklas. Systemet för resurshantering innehåller data om varje objekt, eventuella tillhörande underhållsavtal, leverantörsuppgifter, värdeminskning, förväntad livslängd och vem som har tilldelats tillgången, samt många andra egenskaper. Aviseringar kan konfigureras för att påminna inköpare om datum för avtalsförnyelse m.m. Informationen kan även användas som beslutsunderlag vid förhandlingar och inköp av nya enheter och tjänster.

Jämförelse av operatörspriser

Expansion till nya marknader och områden innebär högre kommunikationskostnader för organisationen. Pro kan användas för att beräkna samtalskostnader från flera leverantörer för specifika destinationer, för att möjliggöra ett väl underbyggt leverantörsbeslut.

Kostnadstäckning

För företag inom tjänste- och banksektorn och offentlig sektor innebär funktionen för beräkning och upprättande av faktureringsrapporter gentemot och kostnadscenter inom Pro en möjlighet till kostnadstäckning, vidarefakturerings av kunder (ofta med automatiskt marginaltillägg) och intern kostnadsför-

delning. Bevakning av privatsamtal kan också användas för att kompensera kostnader internt genom löneavdrag eller liknande.

Analys av mobilfakturer

Mobiltelefoner är ofta den dyraste formen av kommunikation, särskilt när personalen reser utomlands. Pro möjliggör import av elektroniska fakturer och innehåller en specifik uppsättning rapporter som kan användas för att analysera kostnader, från roamingkostnader till medarbetare med högst kostnader.

Hantering av trunkkapacitet

Inget företag vill spendera mer än nödvändigt på trunkkapacitet, men samtidigt är det viktigt att säkerställa tillräcklig kapacitet för att kunna erbjuda kunderna en hög servicegrad. Mätning av trunkkapaciteten, i synnerhet toppar och dalar över tid, är ett perfekt sätt att optimera utgifterna för trunkkapacitet.



System som stöds

Pro importerar Call Detail Records (CDR) och stöder CDR-formatet på många PBX- och UC-plattformar. CDR-data importeras via Pros loggapplikation Pro Log Server.

Data från operatörer och trunkar (TRF-data) samlas också in via Pro Log Server, oftast via en dataadapter som läser in data från en elektronisk faktura eller fil från externa källor och mappar den till normaliserade datastrukturer i Pro.

Pro stöder även integration med Active Directory eller personaldatabasen för automatiska uppdateringar om alla förflyttningar, tillägg, borttagningar och ändringar gällande organisationsstruktur och personal.

Pro stöder CDR-specifikationen för över 100 typer av PBX-, UC- och filer från olika mobiloperatörer. Det inkluderar de allra flesta Tier One och Tier Two-operatörer i Europa.

Exempel på PBX- och UC-leverantörer som stöds visas i höger kolumn, men listan är inte fullständig:

PBX-systemleverantörer

Alcatel, Avaya (inklusive Nortel Meridian och Nortel Succession), Cisco Call Manager, Mitel (inklusive MD110 och MX-One), Huawei (inklusive UC1 och UC2), Philips Sopho, Siemens.

UC-plattformar

Cisco, Mitel InAttend, Skype for Business, Skype for Business Online

Övriga integrationer

Centrex, Enghouse Trio och Vision 80/20, Microsoft Active Directory, Mitel DNA/MP och CMG, SAP.

Krav på hårdvara och mjukvara

10

Pro-systemet består av tre huvuddelar.

1. En applikation som loggar all trafik från PBX-/UC-plattformen (eller någon annan källa som genererar trafik, till exempel mobiloperatörer).
2. En central databas som hanterar samtalsdata och applikationsdata samt kundspecifik data som samtalskostnader, faktureringsperioder och organisationsstruktur.
3. Webb klienten, det vill säga användargränssnittet.

Pro kan installeras lokalt eller som en molnlösning och har fullt stöd för multitenans.

Pro hanterar CDR (Call Detail Records) från en eller flera växlar via Pros loggapplikation Pro Log Server. Pro Log Servers uppgift är att samla in och lagra data från PBX- och UC-plattformar i en databas. Denna databas kan placeras på en separat server om det behövs, men oftast placeras den på samma server som applikationen Pro Log Server.

10

Servrar

Servern hanterar vanligtvis alla funktioner för att samla in (logga), lagra och hämta data. Nedan visas systemkraven för en enda plats (minimirekommendationer inom parentes). För större system hjälper en Enghouse-konsult till med fullständig systemdesign och specifikation.

ANTAL OBJEKT SOM STÖDS	SERVRAR	SPECIFIKATION
UPP TILL 2 000	EN SERVER KAN ANVÄNDAS SOM DATABAS- OCH WEBBSERVER. (INSTALLATIONEN KAN ÄVEN IMPLEMENTERAS MED SEPARATA SERVRAR FÖR DATABAS OCH WEBB. OM EN SEPARAT WEBBSERVER ANVÄNDS KRÄVS EN SPECIFIK MS SQL-SERVERLICENS FÖR WEBBSERVERN).	EN SERVER SOM DATABAS- OCH WEBBSERVER <ul style="list-style-type: none"> • 1 DUAL CORE 64-BITARS PROCESSOR • 4 GB RAM ELLER MER • 100 GB LEDIGT UTRYMME PÅ HÅRDISKEN
UPP TILL 10 000	EN SERVER KAN ANVÄNDAS SOM DATABAS- OCH WEBBSERVER. (INSTALLATIONEN KAN ÄVEN IMPLEMENTERAS MED SEPARATA SERVRAR FÖR DATABAS OCH WEBB. OM EN SEPARAT WEBBSERVER ANVÄNDS KRÄVS EN SPECIFIK MS SQL-SERVERLICENS FÖR WEBBSERVERN).	EN SERVER SOM DATABAS- OCH WEBBSERVER <ul style="list-style-type: none"> • 1 QUAD CORE 64-BITARS PROCESSOR • 8 GB RAM ELLER MER • 200 GB LEDIGT UTRYMME PÅ HÅRDISKEN
20 000	SEPARAT DATABASSERVER OCH WEBBSERVER	DATABASSERVER <ul style="list-style-type: none"> • 2 QUAD CORE 64-BITARS PROCESSORER • 16 GB RAM ELLER MER • 300 GB LEDIGT UTRYMME PÅ HÅRDISKEN, SNABBA DISKAR WEBBSERVER <ul style="list-style-type: none"> • 1 QUAD CORE 64-BITARS PROCESSOR • 8 GB RAM • 40 GB LEDIGT UTRYMME PÅ HÅRDISKEN

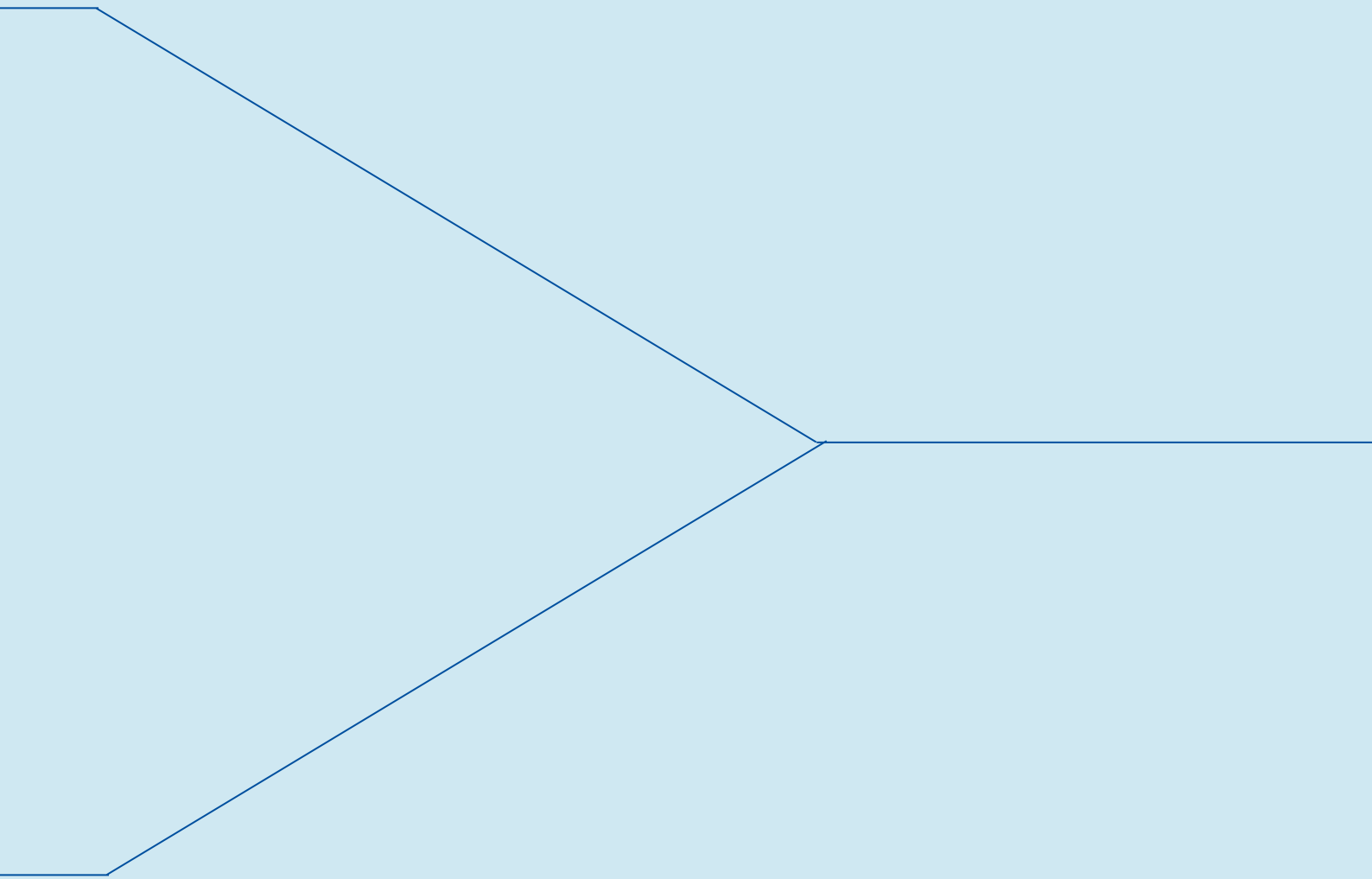




FÖRFATTARE: Amanda Pearson **Produktchef**

Amanda Pearson har arbetat som produktägare på marknaden för e-fakturering och Technology Expense Management i över tio år. I sin tidigare roll som produktchef ansvarade hon för Enghouse Networks Online Business Portal, en självbetjäningsplattform och effektiv affärsportal riktad till telekomföretag inom Large Tier.

När Pro sökte en ny produktchef 2019 var Amanda med sin omfattande erfarenhet det perfekta valet. Amanda kommer att fokusera på att utforma en global lösning som är relevant på dagens mångfacetterade marknad.



Enghouse Interactive

Box 0078

171 22 Solna

Besöksadress: Torggatan 15

Växel.: +46 (0)8 45 30 00

E-post: marknad@enghouse.com

www.enghouseinteractive.se