



# 3CX V16 Presentation

## Neue Features und Optimierungen

# Ein kleiner Schritt für 3CX...ein großer Sprung für die Kommunikation

- verbessert den Kundenservice
- steigert die Mitarbeiterproduktivität
- vereinfacht die Systemverwaltung
- reduzierte Lizenzkosten



> V16 - Bieten Sie besten Kundenservice  
bei höchster Effektivität

# Bieten Sie besten Kundenservice bei höchster Effektivität

- optimierte Callcenter-Funktionen
- neu: Contact Center
- verbesserte CRM-Integration
- Überwachung der Servicequalität
- neu: webbasiertes Switchboard

# Optimierte Callcenter-Funktionen

- Redesign der Architektur für Warteschleifen
- bessere Performance und noch mehr Features
- Skill Based Routing

# Neu: Contact Center Live Chat & Talk

- integrierter “Live Chat”
- Kunden treten direkt per Chat mit Ihnen in Kontakt
- falls erforderlich kann ein Anruf direkt aus dem Chat initiiert werden

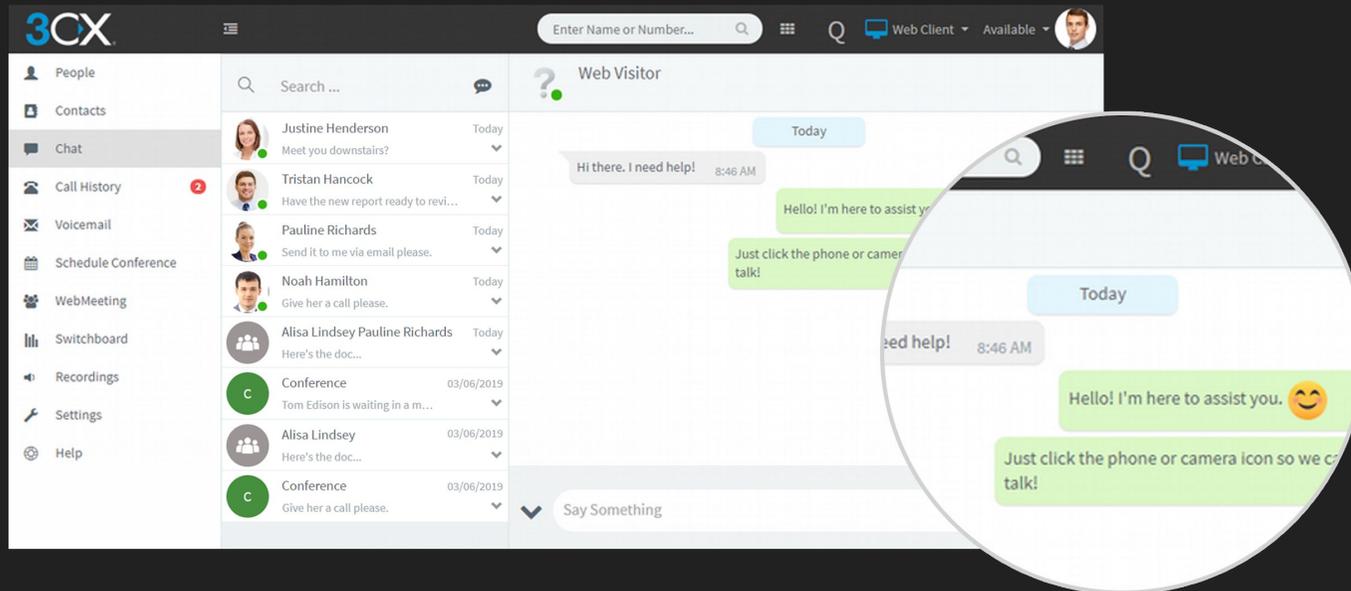


## 3CX Live Chat & Talk

- kein Wechsel auf Telefonleitung nach dem Chat notwendig
- Anrufe und Chat-Nachrichten über eine Oberfläche
- Verzicht auf das Managen mehrerer Systeme
- ohne zusätzliche Kosten in 3CX inkludiert

# 3CX Live Chat & Talk: So funktioniert's

- WordPress-Plugin oder JavaScript
- Mitarbeiter antworten direkt über Chat
- mehr Funktionalitäten folgen in Kürze



# CRM-Integration

- optimierte serverseitige CRM-Integration
- Unterstützung des Salesforce Dialers
- Freshdesk und Zoho folgen in Kürze



freshdesk



# Überwachung der Servicequalität

- webbasiertes Switchboard
- überarbeitete Anruferberichte
- erweiterte Gesprächsaufzeichnungen

The screenshot displays the 3CX web interface. On the left is a navigation sidebar with various system management options. The main area shows the 'Recordings' page with a table of call recordings. A 'Recording' configuration dialog is open in the foreground, showing settings for local recordings, remote archiving, and an archive schedule policy.

**Recordings Table:**

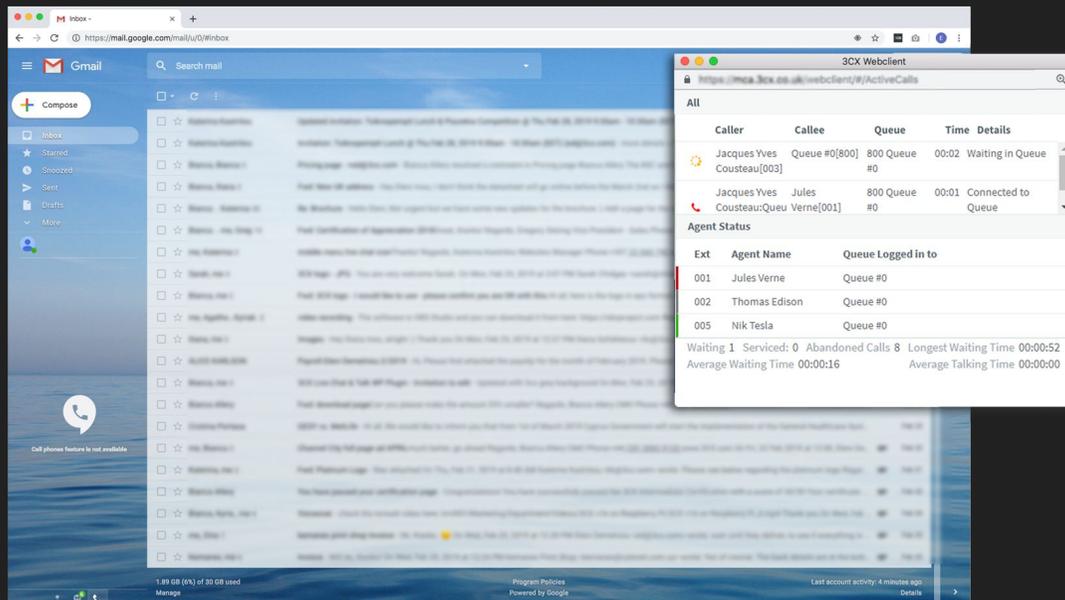
	Date	Display Name	DID
<input checked="" type="checkbox"/>	03/05/2019 12:45:36 PM	Jules Verne	
<input checked="" type="checkbox"/>	03/05/2019 12:44:45 PM	Jules Verne	
<input checked="" type="checkbox"/>	03/05/2019 9:41:29 AM	James T. Kirk	
<input type="checkbox"/>	02/08/2019 9:10:31 AM	Galileo Galilei	
<input type="checkbox"/>	02/08/2019 9:10:12 AM	Jules Verne	
<input type="checkbox"/>	02/07/2019 10:51:05 AM	Galileo Galilei	
<input type="checkbox"/>	02/07/2019 10:50:50 AM	Jules Verne	
<input type="checkbox"/>	02/05/2019 12:25:10 PM	Jules Verne	
<input type="checkbox"/>	02/05/2019 12:24:40 PM	Galileo Galilei	
<input type="checkbox"/>	02/04/2019 8:59:14 AM	Nik Tesla	001
<input type="checkbox"/>	02/04/2019 8:58:01 AM	Jules Verne	001
<input type="checkbox"/>	02/01/2019 1:19:23 PM	Jules Verne	001

**Recording Dialog Configuration:**

- Local Recordings Folder:** /var/lib/3cxpbx/instance1/Data/Recordings
- Enable Remote Archiving:**
- Location Type:** Google Drive
- Remote Path:** bak/RPI\_v16/recordings
- Archive Schedule Policy:** Weekly, Sunday at 00:00

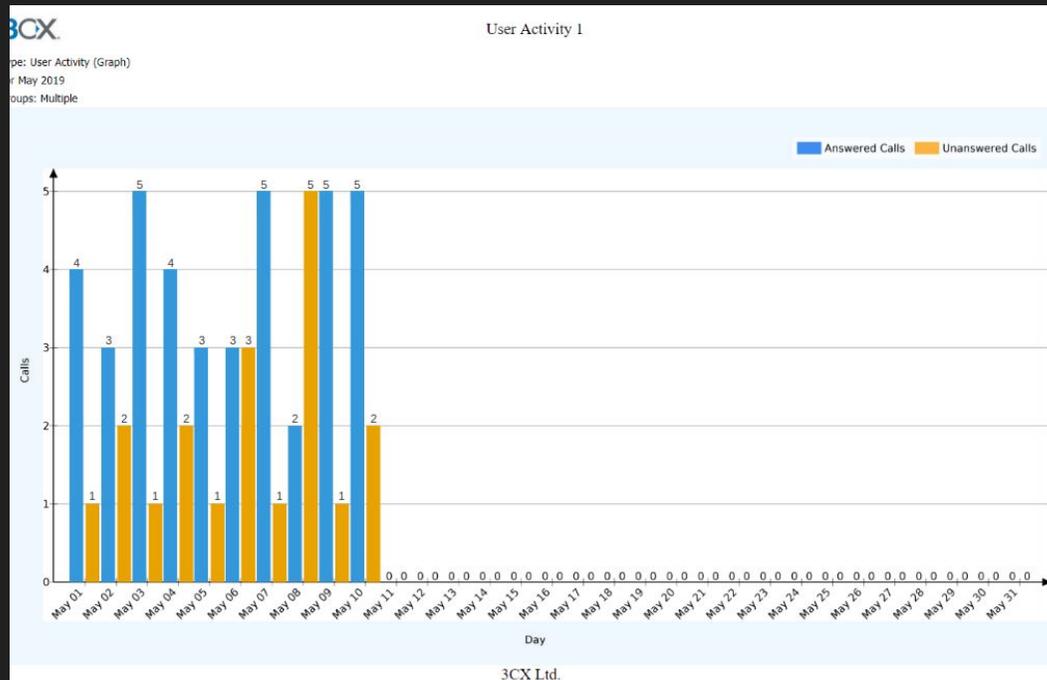
# Webbasiertes Switchboard

- Switchboard als Pop-out
- Steuerung von eingehenden Anrufen und SLAs
- Handhabung von unbeantworteten Anrufen
- ohne zusätzliche Installation einer App
- Leaderboard (Update 1)



# Überarbeitete Anrufberichte

- weitreichend verbesserte Genauigkeit von Berichten
- Behebung von Ungenauigkeiten
- neue Berichte folgen in zukünftigen Updates



# Erweiterte Anrufaufzeichnungen

- Anrufdetails werden nun in Datenbank hinterlegt
- Transkript der ersten Minute des Anrufs für bessere Auffindbarkeit
- Speicherung außerhalb der Instanz per NAS oder Google Drive
- schnelleres Backup & Wiederherstellen
- Kostenreduktion durch Nutzung kleinerer Cloud-Instanzen

> V16 - noch höhere Mitarbeiterproduktivität

# Steigern Sie die Mitarbeiterproduktivität

- nahtlose Office 365 Integration
- integriertes WebRTC Softphone
- Integration mit Dialern führender CRMs
- integrierter Chat vergleichbar mit WhatsApp
- 3CX WebMeeting Optimierungen

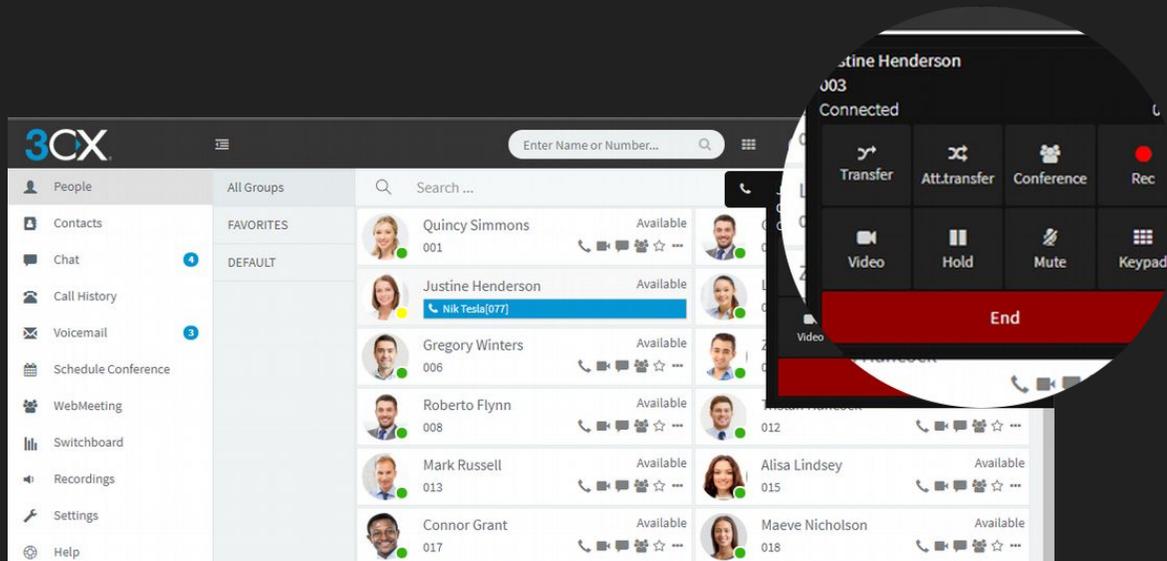
# Nahtlose Office 365 Integration

- nutzt aktuellste API - Office 365 Apps
- unterstützt alle Office 365 Versionen
- Anwender-Synchronisation (automatisches Erstellen/Löschen von Nebenstellen)
- Kontakt-Synchronisation (unternehmensintern und persönlich)
- Kalender-Synchronisation



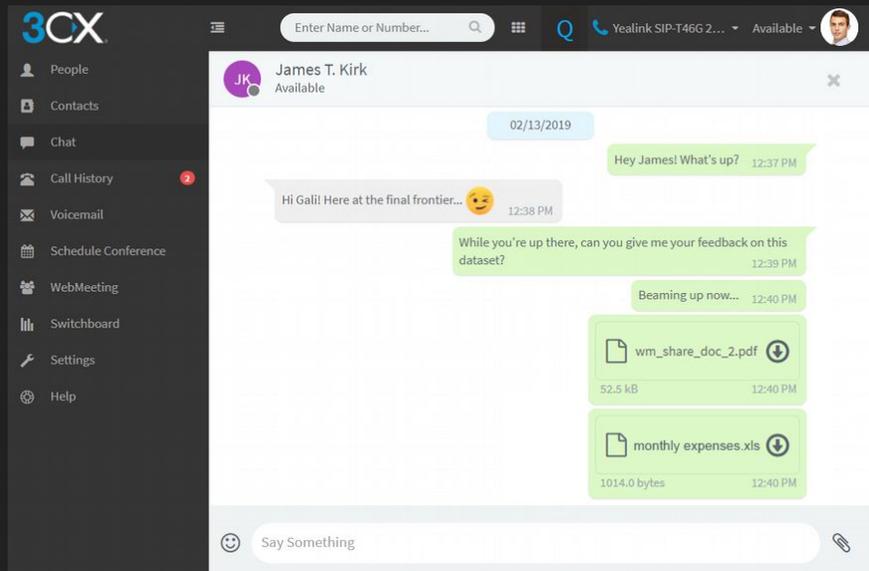
# Integriertes WebRTC-Browser-Softphone

- webbasiertes Softphone
- WebRTC-basiert
- erfordert keine Installation/Aktualisierung zusätzlicher Apps
- unterstützt Sennheiser Headsets



# Interner Chat à la WhatsApp

- Features vergleichbar mit WhatsApp
- ähnliche Funktionalitäten
- Senden von Dokumenten und Verwendung von Emoticons
- Transfer & Archivierung von Chats (Update 1)
- Chat-Berichte (Update 1)



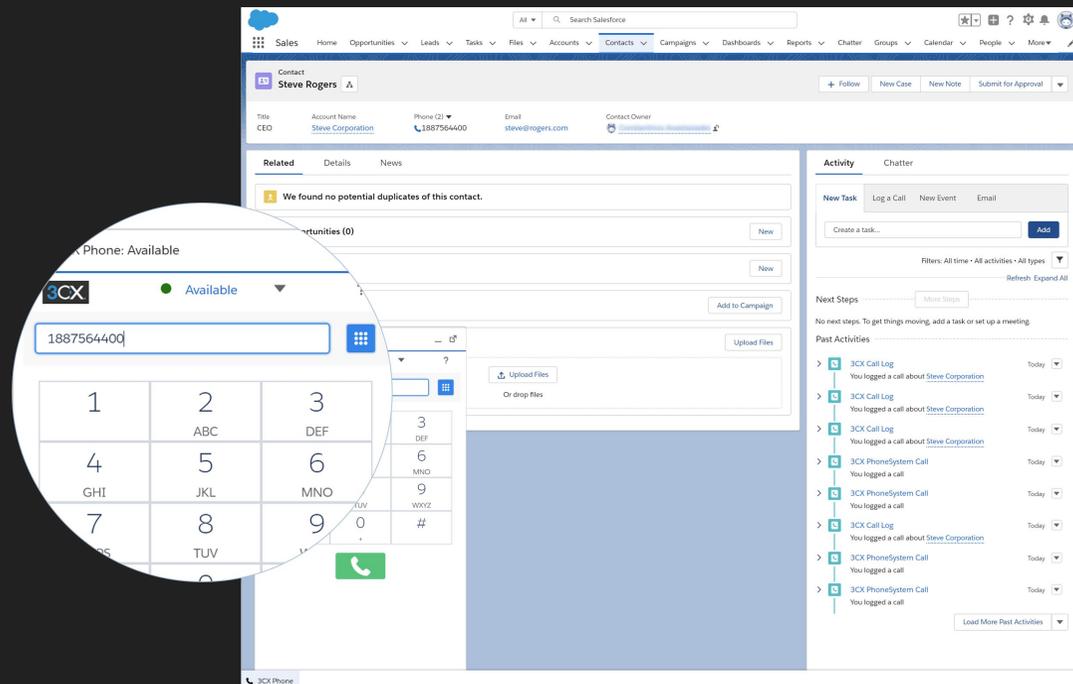
# Optimierung der Webclient-Nutzung

- Konfiguration von BLFs über den Webclient
- überarbeitete und informativere Anruf-Toaster
- einfache Fernsteuerung von iOS & Android Apps und Tischtelefonen

The screenshot displays the 3CX webclient interface. On the left is a navigation sidebar with icons for People, Contacts, Chat, Call History, Voicemail, Schedule Conference, WebMeeting, Switchboard, Settings, and Help. The main area features a search bar at the top with the text "Enter Name or Number...". Below the search bar, there are sections for "All Groups", "FAVORITES", and "DEFAULT". The "FAVORITES" section lists "Galileo Galilei" (Available) and "James T. Kirk" (Available). A call toast is visible for "James T. Kirk" with the extension "103". The toast includes a search bar, a list of devices (Yealink SIP-T46G 28.83.0.60 00156549082d and Smartphone), and buttons for "Answer", "Decline", and "Divert to Voicemail". The user's profile at the top right shows "Yealink SIP-T46G 2..." and "Available".

# Integration mit dem Salesforce Dialer

- Unterstützung des Salesforce Dialers für ausgehende Anrufe
- Initiierung von Anrufen direkt über die CRM-Oberfläche
- automatische Anruflistung in den Kontaktdetails
- Freshdesk und Zoho Integrationen folgen in Kürze



## 3CX WebMeeting - Webkonferenzen neu definiert

- Sparen Sie sich hohe Kosten und stornieren Sie Ihr Webex/Zoom-Abo
- höhere Zuverlässigkeit durch Server auf Amazon
- höhere Meeting-Qualität bei reduzierter Bandbreitennutzung
- keine Browser-Erweiterung für die Bildschirmfreigabe notwendig
- Option zum Einwählen in ein Meeting per Telefon



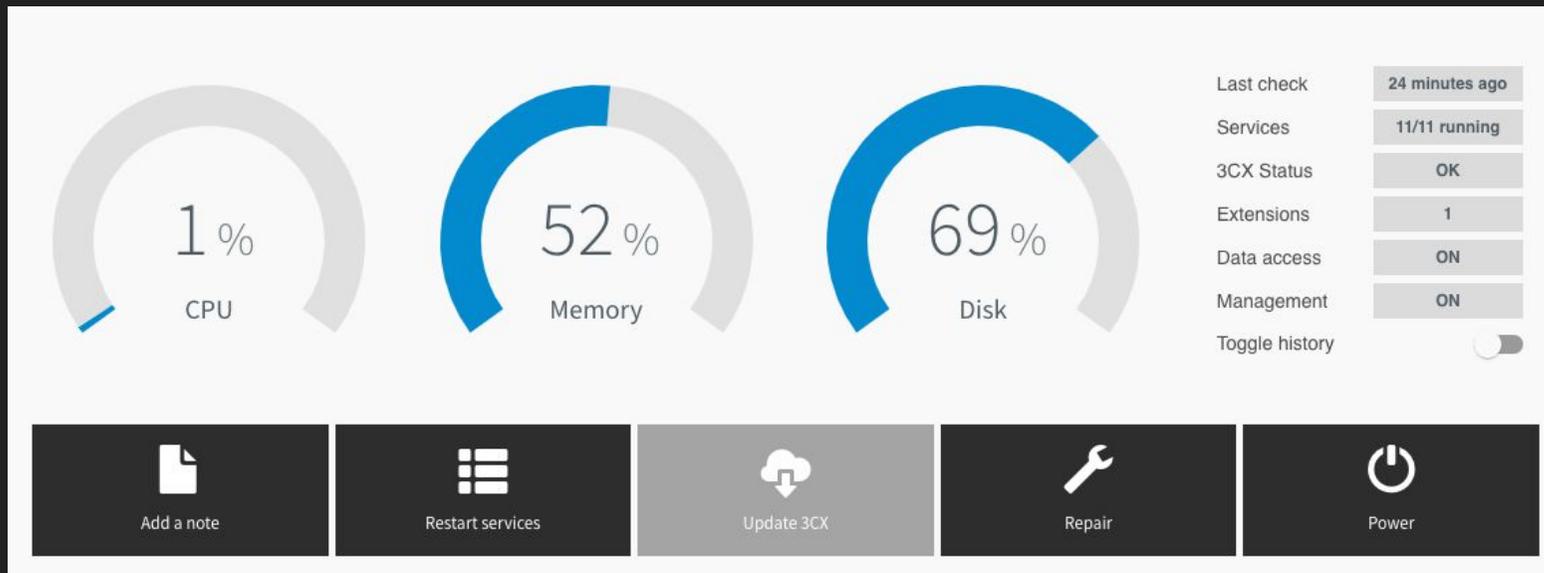
> V16 - mehr Kontrolle und Leistung.  
> Weniger Aufwand für den Administrator.

## Mehr Kontrolle & Leistung, weniger Admin-Aufwand

- Noch höhere Sicherheit für 3CX
- Raspberry Pi
- Instance Manager

# Instance Manager

- Einsicht und Steuerung für multiple 3CX-Instanzen
- Konfiguration über das Kundenportal
- Bündeln von Updates für alle Installationen
- Kontrolle von Speicherplatz, Services, etc.
- Kontrolle von SIP-Trunk und SBC (Update 1)



# Verbesserte Sicherheit macht 3CX unanfechtbar

- globale IP-Blacklist
- Aktualisierung aller lizenzierten Module auf neueste Versionen
- Zugriffsbeschränkung auf Verwaltungskonsole per IP



# Installation von 3CX auf einem Raspberry Pi

- betriebsfähig auf Raspberry Pi 3B+
- eine rundum zuverlässige 40-Euro-Telefonanlage für KMUs
- geeignet für Installationen mit bis zu 8 simultanen Gesprächen
- Optimierungen ebenso geeignet für alle Cloud-Installationen



# Weitere Features

- Unterstützung von RTCP-Statistiken
- Kopieren von Nebenstellen
- Bearbeiten von Nebenstellen mit nur einem Klick
- Ändern der BLF-Reihenfolge per Drag & Drop

Number	Type	Name	Action
1	Speed Dial	005 Nik Tesla	✕
2	Speed Dial	007 Leonardo di ser Piero	✕
3	BLF	000 Galileo Galilei	✕
4	BLF	001 Jules Verne	✕
5	BLF	002 Thomas Edison	✕
6	BLF	003 Jacques Yves Cousteau	✕
7	BLF	004 George Westinghouse	✕

> V16 - noch wettbewerbsfähiger

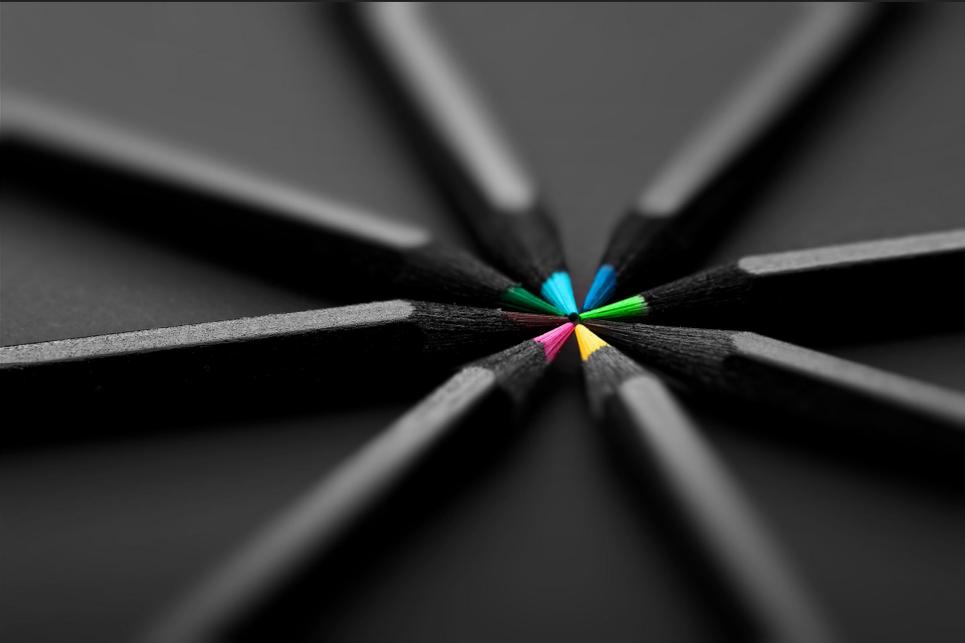
# Noch höhere Wettbewerbsfähigkeit

- Preisreduktionen um bis zu 40 %
- höhere Lizenzgröße für kostenlose Edition
- besser abgegrenzte Feature Sets der einzelnen Editionen
- zusätzliche Lizenzgrößen



# Mehr Lizenzgrößen

- neue Optionen für 24, 48, 96 & 192 SC
- nur als Jahreslizenzen verfügbar
- dynamisches Upgrade jederzeit möglich
- keine zusätzlichen Bearbeitungsgebühren für Upgrades



## Standard Edition

- Preisreduktionen um bis zu 40 %
- unbegrenzt kostenlos für bis zu 8 simultane Gespräche
- kostenloses Upgrade der kommerziellen Standard Edition auf PRO

# PRO Edition

- Preisreduktionen um bis zu 22 %
- Anrufberichte
- Warteschleifen
- Gesprächsaufzeichnungen
- Office 365 & CRM Integration

# Enterprise Edition

- detail-spezifische Aufzeichnungen
- Skill Based Routing
- integrierte Ausfallsicherheit (Failover)
- erweiterte CRM-Integration

# Allgemeines zur Lizenzierung

- Jahreslizenzen sind nun präferierter Lizenztyp
- unbefristete Lizenzen entsprechen dem dreifachen Wert einer Jahreslizenz
- Jahreslizenzen sind im Vergleich kosteneffizienter
- Lizenzen für 4 und 8 simultane Anrufe sind nur als Jahreslizenzen verfügbar



# Wartung / Abos: Was ist enthalten?

- FQDN & DNS Service
- SSL-Zertifikate und deren Wartung
- Updates für die Telefonanlage
- Neue Firmware-Releases für IP-Telefone
- 3CX WebMeeting
- Android und iOS Apps

# > V16 - Roadmap für zukünftige Updates

# Update 1

- neuer Call Flow App Service
- Chat-Optimierungen für das Archivieren/Transferieren/Übernehmen von Chats
- Abgleich der Anrufer-Identität mit SQL-Datenbanken

## Update 2

- ferngesteuerte Verwaltung und Kontrolle des SBC
- optimiertes DNS-Verhalten zur einfacheren Konfiguration von VoIP-Anbietern



## Was sich außerdem auf unserem Radar befindet

- einfachere Failover-Konfiguration
- Eingabe von DID-Bereichen
- REST API für ausgehende Anrufe
- Leaderboard

 Mehr Informationen:  
[www.3cx.de](http://www.3cx.de)