



MetaDirectory

LDAP-Server für den einfachen Zugriff auf Kontaktdaten

Das **MetaDirectory** führt unterschiedliche Datenbanken zu einem einzigen, unternehmensweit einsetzbaren, konsistenten LDAP-Verzeichnis zusammen. Dadurch stehen relevante Daten wie Telefonnummern oder Kontaktdaten allen Mitarbeitern zur Verfügung. Die intelligente Aufbereitung der Daten ermöglicht eine einfache Suche und die schnelle Präsentation der Resultate – auch bei großen und verteilten Datenbeständen.



Einfach suchen. Schnell finden.

Am Arbeitsplatz oder unterwegs Kontakte in unternehmensweit eingesetzten Datenquellen einfach suchen, die Ergebnisse schnell finden und bereits vor Gesprächsbeginn wissen, wer anruft, das und mehr bietet das MetaDirectory!

FUNKTIONEN

Einfache Suche, schnelle Ergebnisse

Das MetaDirectory repliziert Daten aus unterschiedlichen Datenquellen in ein Verzeichnis. Gleichzeitig werden die Telefonnummern standardisiert und normalisiert.

Sehen, wer anruft

Das MetaDirectory ist die Grundlage der Anruferidentifikation. Die Kontaktdaten können entsprechend schnell im Gesprächsfenster präsentiert werden.

Schützen wichtiger Daten

Gemäß dem „need-to-know“-Prinzip werden nur diejenigen Informationen angezeigt, die jeweils relevant sind.

Den Überblick behalten

Mit Contact Merge werden Ergebnisse aus unterschiedlichen Datenquellen im Webportal übersichtlich in einem Kontakt zusammengefasst.

Unterwegs auf alle Daten zugreifen

Das responsive Webportal des MetaDirectory steht nicht nur über Laptop oder am Arbeitsplatz, sondern auch mit Smartphone oder Tablet zur Verfügung.

Einfache Anbindung

Mit den Replikatoren lassen sich klassische Datenbanken aber auch die Webservice-Schnittstellen ausgewählter Cloud-basierter Lösungen anbinden.

Einfach integrieren. Schnell kommunizieren.

Mit und in Microsoft Teams unternehmensweit nach Kontaktdaten suchen, diese direkt nutzen sowie bereits vor einem Telefonat im Teams-Gesprächsfenster Namen und Unternehmen von Anrufernden sehen, auch das ermöglicht das MetaDirectory.

INTEGRATIONEN

MetaDirectory Teams App

Die vom Web-Server bereitgestellte Webseite des MetaDirectory kann direkt als App in Microsoft Teams eingebunden und im Teams Client verwendet werden.

Dies ermöglicht unter anderem folgende Funktionen:

- Kontaktsuche
- Rufnummernsuche
- Wählen aus Suchergebnis
- verschiedene weiterführende URL-Aufrufe wie „mailto:“
- optional: Geschäftsprozessintegration (CEBP)

Rufnummern-Auflösung in Microsoft Teams

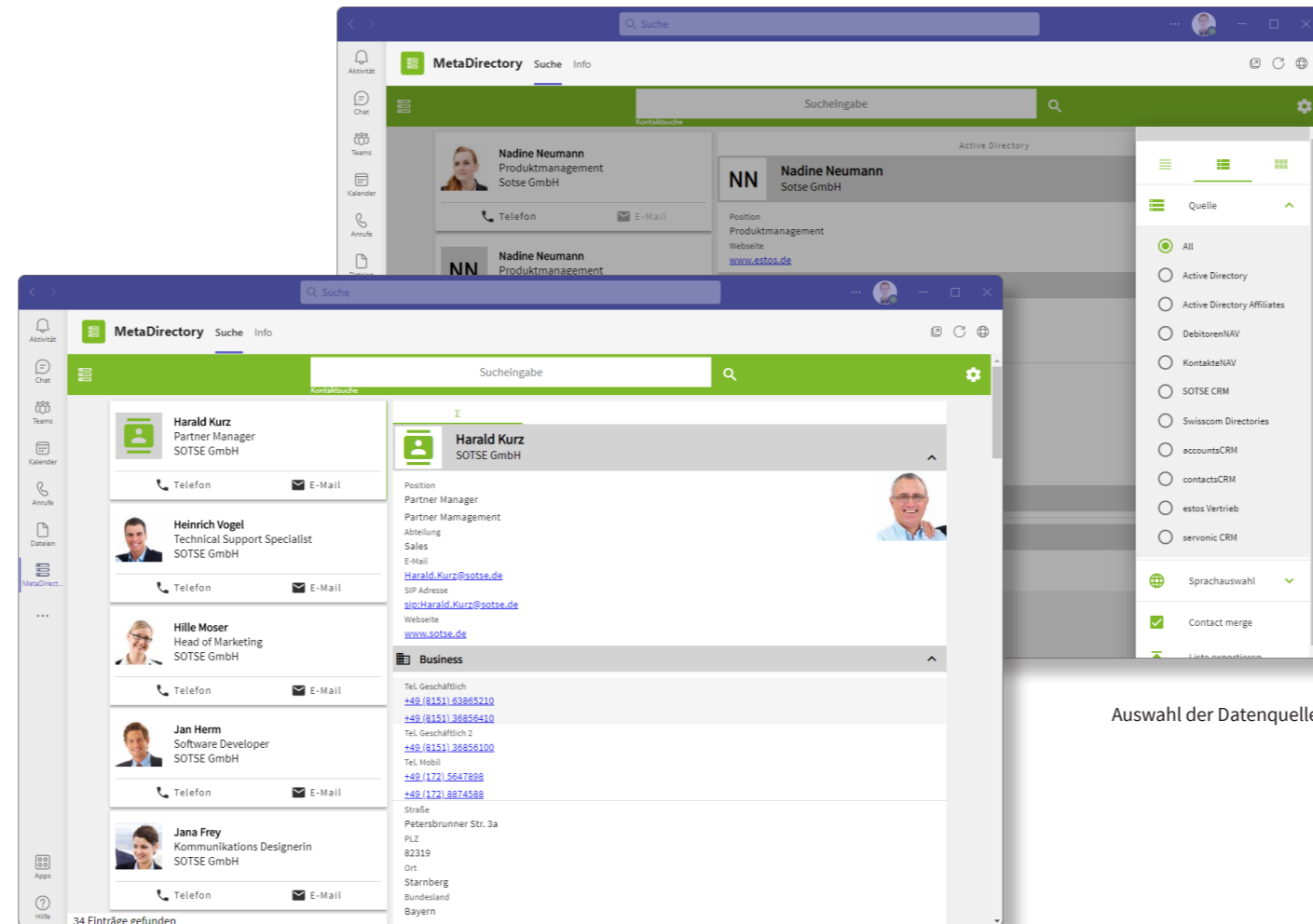
Mit einem Session Border Controller und dem MetaDirectory von estos können im Teams-Gesprächsfenster Namen und Unternehmen von Anrufernden angezeigt werden, selbst wenn diese nicht im lokalen Adressbuch gespeichert sind. Drei Komponenten sind notwendig:

- Ein von Microsoft zertifizierter Session Border Controller, der die Anbindung eines LDAP-Verzeichnisses erlaubt. Kompatibel sind die Modelle folgender Hersteller:
 - TE-Systems
 - AudioCodes
- Tiefes technisches Knowhow, wie die LDAP-Anbindung der Middleware eingerichtet wird (estos Competence Partner)
- Das MetaDirectory von estos

Integration von Telefonbüchern

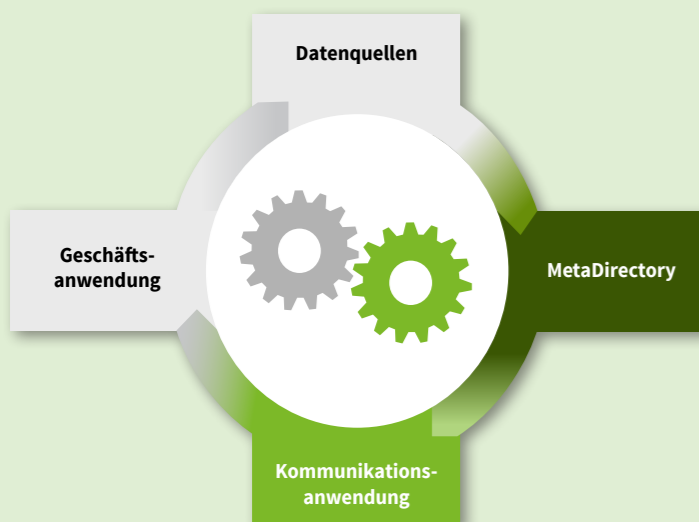
Durch die zusätzliche Anbindung von externen Telefonbuch Anbietern kann auch auf deren Kontaktdaten direkt zugegriffen werden:

- CD / DVD
- Netzwerkinstallation
- Cloud Services



Präsentation von Suchergebnissen

Auswahl der Datenquellen



KUNDENSERVICE – NEXT LEVEL!

Schnell, persönlich und direkt auf die Bedürfnisse von Kundinnen und Kunden einzugehen, das zeichnet einen hervorragenden Service aus. Das MetaDirectory bildet die Basis für die dazu notwendige Verzahnung von Geschäfts- und Kommunikationsprozessen.

- **Wer ruft warum an?** Bereits vor Gesprächsbeginn informiert zu sein bedeutet, deutlich besser auf den jeweils individuellen Bedarf der anrufenden Person eingehen zu können.
- **Mehr Effizienz:** Mit nur einem Klick vom Gesprächsfenster in den Stammdatensatz wechseln zu können, ermöglicht es, aktuelle Ergänzungen direkt während des Telefonats festzuhalten.

METADIRECTORY – ECHT MEGA!

Mit Hilfe des MetaDirectory verzahnen wir Geschäftsprozesse mit den Kommunikationsprozessen. Dadurch stehen Informationen wie beispielsweise der Name, die Kundennummer und die letzten Bestellungen bereits bei Anrufergang zur Verfügung (Beispiel: ProCall Enterprise Gesprächsfenster)

- „**Hallo Herr Wagner, schön, dass Sie anrufen**“ Kundinnen und Kunden können mit Namen begrüßt werden.
- „**Ihre Bestellung ist gestern bei uns eingegangen**“ Zusätzlich werden im Gesprächsfenster weitere Details angezeigt.



UNTERSTÜTZTE DATENQUELLEN & ANWENDUNGEN

Verfügbare Replikatoren

- Active Directory / Global Cataloge
- Custom Replicator
- DATEV SDD (32bit)
- Exact Online
- Google people
- HCL Notes (32bit) 9 bis 11
- LDAP (OpenLDAP, NDS, Public Directories)
- MetaDirectory
- Microsoft Dynamics CRM / Dynamics 365
- Microsoft Exchange Webservices (EWS)
- Microsoft Graph / Microsoft Office 365
- ODBC (32-Bit) (Access, SQL Server, MySQL, Oracle, ...)
- ODBC (64-Bit) (Access, SQL Server, MySQL, Oracle, ...)
- Salesforce SOAP Webservice
- Steps Business Solution
- Text CSV File

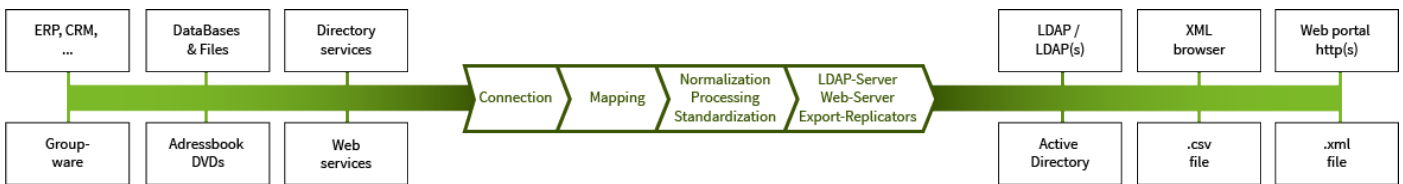
Beispiele für anbindbare Lösungen

Über Export-Replikatoren zum Schreiben in CSV-/XML-Dateien sowie im Active Directory können aufbereiteten Daten einfach und automatisiert für Drittanwendungen bereitgestellt werden:

- ERP-Systeme
- CRM-Systeme
- Groupware-Systeme



Eine Übersicht finden Sie im [MetaDirectory Leistungsverzeichnis](#) auf support.estos.de



Alle technischen Informationen immer aktuell!
support.estos.de

© estos GmbH. Alle Angaben ohne Gewähr, technische Änderungen vorbehalten. Stand 01/2023

