



Informace

OpenScape Business

OpenScape Business je jedinečné moderní řešení vše v jednom pro sjednocenou komunikaci a spolupráci (Unified Communication & Collaboration) speciálně přizpůsobené požadavkům malých a středních podniků v jedné lokalitě nebo s více lokalitami.

Flexibilní, škálovatelné a výkonné

OpenScape Business nabízí malým a středním podnikům vše, co potřebují pro své individuální a různorodé komunikační požadavky, sjednocené v jednom flexibilním a škálovatelném řešení. Architektura OpenScape Business dovoluje nasazení bez ohledu na stávající telefonní infrastrukturu – ať už se jedná o klasickou telefonii, IP nebo DECT. OpenScape Business poskytuje podnikům až s 500 popř. 1000 účastníky v jedné síti vždy to správné řešení, od výkonné telefonie po kompletní sjednocenou komunikaci (UC) s bohatou paletou funkcí.

OpenScape Business Voice & Unified Communication



OpenScape Business je řešení vše v jednom pro malé a střední podniky, které poskytují:

- Integrované hlasové služby, správu dostupnosti (stav dostupnosti), konferenci pomocí funkce Drag&Drop, vizuální hlasové zprávy (hlasové schránky), spojovatelské pracoviště, multimediální kontaktní centrum, IM (Instant Messaging), mobilitu, přístup k adresáři s připojením k databázi, fax, integraci do obchodních postupů a mnohem více
- UC klienty individuálně přizpůsobené pracovišti a pracovním procesům
- Integraci do rozhraní OpenScape Web Collaboration
- Řešení pro zákazníky s jednou lokalitou nebo síťová řešení s více lokalitami

OpenScape Business poskytuje jednotnou architekturu řešení:

- Pro různé velikosti stávající infrastruktury jsou k dispozici různé modely OpenScape Business (X3/X5/X8). Alternativně je možné provozovat software OpenScape Business na standardním serveru (softswitch), samozřejmě i v plně virtualizovaných prostředích.
- Nezávisle na modelu je vždy podporováno 500 účastníků (součet IP, analogových a digitálních účastníků).
- Optimalizovaná hardwarová koncepce: VoIP a datové prvky jsou již integrovány na základní desce. UC má rovněž kapacitu na základní desce až pro 50 uživatelů (UC Smart). Pro více UC uživatelů a další UC funkce (UC Suite) existují rozšíření o UC Booster Card (až pro 150 uživatelů) nebo UC Booster Server (až pro 500 uživatelů).
- UC software a hardware vč. Drag&Drop konference a multimediálního kontaktního centra pro všechny modely
- Pro různorodé požadavky jsou k dispozici veškerá komunikační rozhraní: IP, digitální, analogové a DECT, jakož i všechna běžná veřejná rozhraní pro hlasovou komunikaci.

S výběrem vhodného UC řešení vám pomůže náš obchodní partner.

Unified Communication & Collaboration

Sjednocená komunikace (UC) je technologie pro zlepšení komunikace ve firmách, která spojuje různá komunikační média ve standardizovaném aplikačním prostředí. OpenScape Business zjednodušuje firemní procesy mimo jiné pomocí nepřetržité správy dostupnosti, např. automaticky přeměrujete volání na svůj mobilní telefon, jste-li mimo kancelář. Dále jsou v tomto řešení zahrnuty dial in (otevřené) konference, osobní hlasové zprávy (hlasové schránky), osobní faxové schránky, Instant Messaging (IM) a používání mobilního telefonu jako pobočky telefonního systému, kontaktního centra, Video a Web Collaboration. UC optimalizuje firemní procesy, šetří pracovní dobu, zaměstnanci jsou spokojenější a firmy ziskovější.

Stav dostupnosti

Mějte přehled o vytíženosti a dosažitelnosti vaší skupiny, i když jsou její členové na různých pracovištích!

Používejte automaticky vytvořená ohlášení dostupnosti k informování externích volajících o svém stavu, např. „Na poradě do 12 hod“. Tato funkce rovněž zjednodušuje a zefektivňuje práci, protože se vaši zákazníci mohou rozhodnout, co by chtěli udělat: zanechat zprávu nebo kontaktovat spolupracovníka. Změňte svůj stav dostupnosti pomocí UC klienta nebo svého telefonu. Připojením ke kalendáři Outlook a kalendáři pro Mac (Ical) se stav dostupnosti nastaví automaticky, když jsou v termínu zadána určitá klíčová slova.

Konference Drag&Drop

Šetřete cestovní náklady, vyměňujte si informace rychle a efektivně: K tomu použijte konferenční možnosti OpenScape Business!

Žádné manuální sestavování konferencí na telefonu: Zřizujte konference zcela jednoduše několika málo kliky ve svém UC klientu. Vyberte, zda chcete jako vedoucí konference zahájit okamžitou nebo plánovanou telefonní konferenci – s nebo bez Web Collaboration.

Seznam oblíbených

Uložte telefonní čísla svých nejdůležitějších obchodních partnerů a spolupracovníků do svého osobního seznamu oblíbených!

To vám umožní rychle navázat kontakt bez zdlouhavého hledání telefonního čísla

Adresáře

Prohledávejte automaticky všechny spojené telefonní seznamy (adresáře v systému, Exchange; spojené prostřednictvím LDAP nebo OpenDirectory Service) pomocí jedné vyhledávací instrukce! Takto vynakládáte při hledání kontaktu minimální úsilí.

Volba kliknutím myši

Najdete telefonní číslo zákazníka v e-mailu nebo na internetu a chcete navázat kontakt. Žádný problém: Označte telefonní číslo a volte je poté automaticky! Neztrácté čas vyfukáváním čísla na telefonu.

Seznam volání

Kdo volal a koho jste nezastihli? Seznam volání vám o tom kdykoli poskytne informace a umožní navázat kontakt jedním kliknutím.

Přesměrování volání podle stavu

Přesměrujete příchozí hovory např. na svůj mobilní telefon, když jste mimo kancelář? Nebo na to mnohdy zapomenete? V tom případě vám pomůže automatické přesměrování volání. Po nastavení svého stavu dostupnosti, např. na „Mimo kancelář“, se vaše volání automaticky přeměrují na váš mobilní telefon. S mobilním klientem to můžete rovněž pohodlně udělat na cestách.

CallMe!

Jste v hotelu, ale musíte ještě vyřídit několik služebních hovorů a bojíte se dodatečných nákladů? Žádný problém, pomůže vám funkce „CallMe!“.

Při zapnuté funkci „CallMe!“ můžete volit svůj kontakt v UC klientu. OpenScape Business vás pak zavolá ve vašem hotelovém pokoji a spojí vás s vaším obchodním partnerem. Náklady hovoru nese vaše firma a vy šetříte čas

Osobní AutoAttendant

Poskytněte volajícím možnosti ke zvýšení své dostupnosti: „Stiskněte 1 a zastihnete mě na mém mobilním telefonu. Po stisknutí 2 mi můžete zanechat zprávu.“

Popup (kontextové) okno

Příchozí volání se ihned zobrazují na PC v popup okně a vy se můžete rozhodnout, zda je přijmete nebo rovnou předáte – a to vše jedním kliknutím myši! Po přijetí hovoru se nabízené možnosti automaticky změní: Můžete například spustit funkci Web Collaboration (viz níže).

Hlasová a faxová schránka

Používejte svou osobní hlasovou schránku efektivněji, nechte si své příchozí hlasové zprávy poslat e-mailem, použijte UC klienta pro rychlý přístup k důležitým zprávám.

Ušetřete si dlouhé cesty k faxovému zařízení. Vaše osobní faxová schránka umožňuje přijímání a posílání faxů přímo prostřednictvím vašeho PC.

Oznámení

Příchozí hlasové a faxové zprávy lze automaticky signalizovat e-mailem, SMS nebo telefonním voláním (např. na mobilní telefon).

Instant Messaging

Pomocí chatu v reálném čase můžete komunikovat se svým spolupracovníkem, má-li například jeho telefon obsazeno, ale vy se s ním musíte rychle spojit, protože máte na telefonu důležitého zákazníka.

Můžete samozřejmě chatovat také s několika účastníky, ideálně pro koordinaci souběžně s telefonní konferencí.

Nahrávání hovorů

Hovor nebo konferenci můžete jednoduše nahrát a neztratíte tak žádné podrobnosti

Web Collaboration

Web Collaboration umožňuje, aby na jednom dokumentu pracovalo více účastníků současně bez ohledu na jejich pracoviště. K tomu potřebují pouze počítač s přístupem na internet.

Řešení poskytuje bezpečné, multimediální webové konference a je bez problémů integrováno do rozhraní OpenScape Business.

OpenScape Web Collaboration zlepšuje spolupráci v rámci vašeho podniku a s vašími obchodními partnery. Díky integrovaným funkcím, jako např. sdílení pracovní plochy/souboru, whiteboard a video konferencím, lze řídit projekční a prodejní porady, školení i prezentace produktů bez nákladných služebních cest.

Ochrana přístupu

Důraz se klade na bezpečnost! Šestimístné heslo zabezpečuje přístup ke klientu a hlasové schránce. Při prvním přístupu je samozřejmě třeba změnit standardní kódy. To je sice trochu časově náročné, ale zvyšuje bezpečnost.

OpenScape Business UC klienti

V závislosti na vybraném UC řešení (UC Smart nebo UC Suite) máte k dispozici různé UC klienty s různými funkcemi a možnostmi integrace. Vyberte si OpenScape Business UC klient, který je pro vaši práci optimální, abyste si usnadnili každodenní komunikaci a zlepšili služby zákazníkům.

myPortal Smart



myPortal Smart umožňuje nejsnadnější přístup ke všem funkcím UC Smart, jako jsou např. zobrazení dostupnosti u oblíbených kontaktů, rychlé vyhledávání kontaktů, telefonní seznam, instant messaging, hlasové zprávy a seznamy volání. UC klient se přizpůsobí vaší pracovní poloze a lze ho instalovat na všech běžných operačních systémech (Windows a Mac).

myPortal for Mobile/Tablet



myPortal for Mobile/Tablet je webové uživatelské rozhraní pro mobilní zaměstnance s chytrými telefony a tablety. Takto mají mobilní pracovníci přístup k UC funkcím,

jako např. k dostupnosti nebo hlasovým zprávám, bez ohledu na to, kde a kdy jsou na cestě. Mobilní zařízení je tím plně integrováno do podnikového komunikačního systému.

Různé způsoby volby nastavitelné uživatelem (zpětné volání, GSM nebo volání přes (callthrough)) mohou snížit náklady hlasových volání na mobilním telefonu.

myPortal for Desktop



myPortal for Desktop umožňuje přístup ke všem UC Suite funkcím OpenScape Business. Ve srovnání s myPortal Smart jsou k dispozici další funkce, jako např. konference Drag&Drop, osobní faxová schránka, volba kliknutím myši a „CallMe!“.

K dispozici jsou různé verze myPortal for Desktop.

myPortal for Outlook



myPortal for Outlook bezproblémově integruje všechny UC Suite funkce myPortal for Desktop do Microsoft Office Outlook. Takto má například každý uživatel přímý přístup ke svým osobním hlasovým a faxovým zprávám a může volit přímo ze svých kontaktů Outlook nebo je použít pro plánování telefonních konferencí.

myPortal for OpenStage

S myPortal for OpenStage mohou uživatelé telefonů OpenStage 60/80 získat přístup k hlasovým zprávám a funkcím dostupnosti.



	UC Smart*		UC Suite*		
	myPortal Smart	myPortal for Mobile/Tablet	myPortal for Desktop	myPortal for Outlook	myPortal for Mobile/Tablet
Stav dostupnosti	X	X	X	X	X
Drag&Drop konference	-	-	X	X	-
Seznam oblíbených	X	X	X	X	X
Adresáře	X	-	X	X	X
Volba kliknutím myši	-	-	X	X	-
Seznam volání	X	X	X	X	X
Přesměrování volání podle stavu	X	X	X	X	-
CallMe!	-	-	X	X	-
Osobní AutoAttendant	-	-	X	X	-
Popup okno	-	-	X	X	-
Hlasová schránka	X	X	X	X	X
Faxová schránka	-	-	X	X	-
Oznámení	-	-	X	X	-
Instant Messaging	X	-	X	X	-
Nahrávání hovorů	-	-	X	X	-
Stav dostupnosti	X	X	X	X	X

* Klienty UC Smart a UC Suite nelze provozovat současně. Je možná migrace UC Smart na UC Suite.

Multimediální kontaktní centrum – zvýšení dosažitelnosti a služby zákazníkům

Inteligentní distribuce volání

Integrované multimediální kontaktní centrum OpenScape Business vám umožňuje zlepšit zákaznický servis a tím i spokojenost vašich zákazníků.

Díky inteligentní distribuci volání jsou vaši zákazníci rychle a kompetentně obslouženi a vždy spojeni s vhodným pracovníkem.

Vedle distribuce volání můžete svým zákazníkům nabídnout pro navázání kontaktu také e-mail nebo fax. Žádosti o tato média jsou stejně jako volání vždy automaticky předány správnému pracovníkovi. Jsou-li všichni příslušní zaměstnanci zaneprázdněni, mohou volající zanechat rovněž hlasové zprávy pro zpětné zavolání. Takto se žádná zakázka neztratí.

Flexibilní možnosti fronty volání

Jestliže všichni vaši zaměstnanci (agenti) právě hovoří na telefonu, lze s individuálními možnostmi fronty volání nabídnout zákazníkům různé funkce, např. individuální ohlášení nebo přesměrování k jiným servisním skupinám.

Ke zkrácení své doby čekání mohou zákazníci rovněž zanechat zprávu. Vaši pracovníci pak zavolají zpět v době, kdy přichází méně nových volání.

Agent ve více frontách (skupinách)

Aby vaši zaměstnanci co nejlépe využili své kompetence, mohou být aktivní také ve více skupinách kontaktního centra. Zaměstnanec (agent) obdrží vždy nejdříve volání ze skupiny, pro kterou jste mu přiřadili nejvyšší úroveň kompetence: např. 100% ve skupině „Prodej“, ale jen 80% ve skupině „Servis“. Zaměstnanec proto přednostně obdrží volání pro prodej.

Zobrazení na stěně - wallboard

Aby byli vaši zaměstnanci vždy informováni o vytíženosti kontaktního centra, například kolik volajících právě čeká ve frontě, lze zobrazit podrobnosti v reálném čase prostřednictvím velkoplošné obrazovky nebo projektoru.

Seznam volajících

Podrobné informace o všech dosud provedených voláních, faxech a e-mailech lze najít v seznamu volajících kontaktního centra. Funkce vyhledávání a třídění podporují rychlé vypátrání určitých detailů.

Preferovaný agent

Pro zlepšení osobní péče lze kontaktní centrum nakonfigurovat tak, aby byl určitý zákazník vždy automaticky přednostně předán své kontaktní osobě.

Péče o VIP

VIP zákazníkům lze předat přímo volným agentům, aniž by museli dlouho čekat ve frontě. Tím se zajistí, že vaši VIP zákazníci budou vždy rychle obslouženi a neztratí se žádná důležitá zakázka.

Ohlášení v závislosti na telefonním čísle

OpenScape Business může přehrávat individuální ohlášení v závislosti na telefonním čísle volajících. Máte-li například mezinárodní zákazníky, může být volající osloven ve svém národním jazyce a pocítuje tak nejlepší možnou podporu.

Dodatečné zpracování (wrapup)

OpenScape Business poskytuje vašim zaměstnancům čas, aby se postarali o dodatečné zpracování svých zákaznických volání. Dobu pro dodatečné zpracování lze nakonfigurovat individuálně. Rozšířené možnosti, jako například důvod volajícího: objednávka, informace, reklamace atd., lze zaznamenat a vyhodnotit později.

Stupeň oprávnění

V závislosti na struktuře vašeho kontaktního centra lze přiřadit různá oprávnění pro roli agenta (zaměstnanec), supervizora (vedoucí skupiny) nebo správce (administrátora).

Správa kontaktního centra

V závislosti na přiřazené roli (stupni oprávnění) si může uživatel snadno a individuálně přizpůsobit různé funkce:

- Fronty volání (skupiny)
- Časové plány
- Přestávky
- Kódy pro dodatečné zpracování
- Ohlášení
- Externí adresář

Klienti kontaktního centra

myAgent

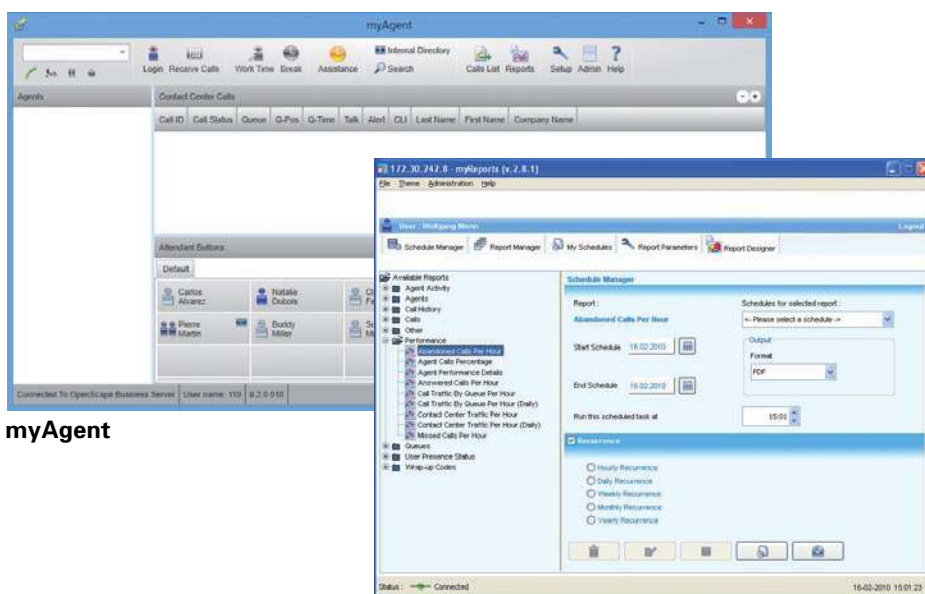
Klient myAgent je rozhraní, se kterým zaměstnanci (agenti) přijímají volání zákazníků podle své kvalifikace. Díky integrovanému zobrazení dostupnosti svých kolegů mohou agenti rychle zapojit další odborníky, protože okamžitě vidí, kdo je momentálně k dispozici a může mu tudíž poskytnout podporu.

myAgent zajišťuje, aby vaši agenti vždy poznali, kolik volajících ještě čeká ve frontě, a mohli tak přiměřeně reagovat.

V závislosti na přiřazených rolích (stupni oprávnění) lze sestavit více než 20 předdefinovaných hlášení (reportů), aby například bylo vidět, kolik volání každý agent přijal.

myReports pro hlášení (reporty)

myReports umožňuje vytváření statistik o využití vašeho kontaktního centra, tříděných podle různých kritérií, a poskytuje více než 100 dalších předloh pro hlášení (reporty). Reporty lze přirozeně vytvořit a přizpůsobit také individuálně.



myReports

Attendant a firemní AutoAttendant

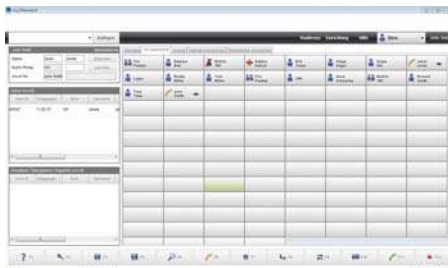
V závislosti na vybraném UC řešení (UC Smart nebo UC Suite) máte k dispozici různé klienty Attendant (jako spojovatelské pracoviště). Business Attendant je attendant klient pro UC Smart. Klient doporučený pro UC Suite je myAttendant. Volitelně lze ale i zde použít Business Attendant.

Business Attendant



Business Attendant je klasické spojovatelské pracoviště ideálně integrované na PC: čekající volání, aktivní, přidržované a zaparkované hovory jsou vždy na dosah. Dodatečně jsou k dispozici informace o stavu obsazení poboček i stavu dostupnosti účastníků, který lze prostřednictvím Business Attendant změnit. Všechny funkce můžete provádět buď pomocí PC klávesnice nebo tlačítek myši. Pole účastníků lze individuálně přizpůsobit pro optimalizaci pracovních postupů.

myAttendant



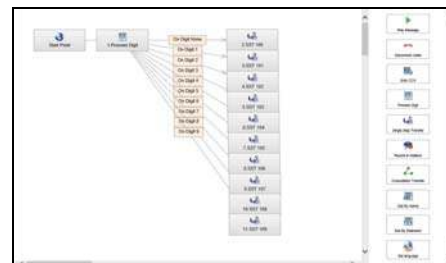
myAttendant je komfortní spojovatelské pracoviště, které optimálně spojuje telefonní funkce s UC funkcemi OpenScape Business. Vedle klasických spojovatelských funkcí se dodatečně zaměřuje na správu UC Suite. Umožňuje zobrazovat a spravovat stav dostupnosti účastníků.

Všechny UC funkce jsou sjednocené v centru zpráv a doplňují centrální přístupy k hlasovým, faxovým a okamžitým zprávám (samozřejmě jen se souhlasem jednotlivých účastníků).

Firemní AutoAttendant

Předejte automaticky volání, která přicházejí na centrální firemní číslo. Využijte možnosti informačních ohlášení spojené s automatickým zpracováním volání po zadání číslic volajícím.

AutoAttendant umožňuje individuální přizpůsobení pracovnímu procesu ve vašem podniku bez ohledu na to, zda se jedná o propagační ohlášení nebo strukturu individuálních ohlášení (pro prodej volte 1 nebo pro servis 2...). Dostupné časové plány rozšiřují možnosti použití, jelikož lze pracovní postupy automaticky přepnout v závislosti na dni a čase, např. lze příchozí volání automaticky přesměrovat na noční pracoviště.



Podle příchozích telefonních čísel lze přehrát individuální ohlášení, například v jazyce volajícího.

Stávající nebo profesionálně nahraná ohlášení ve formátu WAV lze přirozeně importovat.

Požadavky na klienty

Podporované operační systémy Windows pro myPortal Smart, myPortal for Desktop, Business Attendant, myAttendant, myAgent, myReports

- Microsoft Windows 8 Basic, Pro a Enterprise (32/64-bitový)
- Microsoft Windows 7 SP1 (32/64-bitový)
- Microsoft Windows Vista SP2 (32/64-bitový)
- Microsoft Windows XP SP3 (32/64-bitový)

Podporované operační systémy Apple pro myPortal Smart, myPortal for Desktop

- Apple Mac OS X (Lion/10.7)
- Apple Mac OS X (Mountain Lion/10.8)

Microsoft Outlook pro myPortal for Outlook

- Microsoft Office 365
- Microsoft Outlook 2013 (32/64 bitů)
- Microsoft Outlook 2010 SP1 (32/64 bitů)
- Microsoft Outlook 2007 SP2 (32 bitů)

Prostředí Exchange Server

- Microsoft Office 365
- Microsoft Exchange 2013
- Microsoft Exchange 2010 SP2

Dodatečný software

- min. Java 1,6 (32 bitů)
- min. Microsoft .NET Framework 3.5 pro Outlook 2007
- min. Microsoft .NET Framework 4.0 pro Outlook 2010/2013 a myAgent

Použití v prostředí terminálových serverů

- Microsoft Windows 2012 Server jako Microsoft Terminal Server
- Microsoft Windows 2008 R2 Server SP1 (64 bitů) s Citrix XenApp 6.0 Server
- Microsoft Windows 2008 R2 Server SP1 (64 bitů) jako Microsoft Terminal Server

Klienti mobility

Pro myPortal for Mobile/Tablet musí chytrý telefon/tablet splňovat následující požadavky:

- Doteková obrazovka pro komfortní ovládání
- Webový prohlížeč
- Současné používání hlasových a datových spojení závisí na poskytovateli, ale musí být možné.
- Pro připojení k OpenScape Business se doporučuje datový spoj 3G (například EDGE, UMTS, HSPDA). Datové spoje GPRS mohou vést k delším dobám zavádění stránek obrazovky myPortal for Mobile/Tablet.
- V závislosti na chování uživatele může pro myPortal for Mobile/Tablet připadnout objem dat více než 100 MB za měsíc. Z tohoto důvodu se doporučuje paušální sazba dat.

Operační systémy a referenční zařízení lze najít na: <http://wiki.unify.com>

Řešení mobility

Svět obchodu s pracovními procesy podniků a jejich zaměstnanců se zásadně změnil. Zaměstnanci jsou vedle svého kancelářského pracoviště často na cestách, odkud musí mít rovněž přístup k vaší podnikové komunikaci. OpenScape Business poskytuje vašemu podniku flexibilní integrovaná řešení mobility vhodná pro mobilní komunikaci na všech pracovištích. Ta zahrnují například zapojení chytrých telefonů a tabletů, používání bezšňůrových/DECT a WLAN telefonů až k úplné integraci pracovníků z domova s nepřetržitým přístupem k vaší obchodní komunikaci.

Mobilita na cestách

Také terénní servisní pracovníci musí být pro vaše zákazníky stále více k dispozici a mít přístup k vaší obchodní komunikaci.

S myPortal for Mobile/Tablet se mohou zákazníci spojit s vaším terénním personálem vždy prostřednictvím jednoho čísla, a to telefonního čísla do kanceláře (služba jednoho čísla). To znamená, že si musí zapamatovat pouze jedno číslo.

Rozsáhlé UC funkce na chytrém telefonu, jako např. zjišťování dostupnosti, zobrazení oblíbených, přístup k hlasové schránce, seznamy volání a další, plně integrují vaše terénní servisní pracovníky do vaší podnikové komunikace.

Díky webovému přístupu lze integrovat téměř každý chytrý telefon prostřednictvím prohlížeče.

Mobilita v kanceláři

Pro úplnou telefonickou dosažitelnost v podnikovém areálu máte k dispozici vhodná bezšňůrová řešení. S telefony DECT a WLAN můžete přizpůsobit mobilní komunikaci požadavkům vašeho podniku. Vaši zaměstnanci jsou v kanceláři, ve výrobě nebo v podnikovém areálu vždy dosažitelní pro zákazníky i spolupracovníky.

Pro úsporu nákladů a pro zaměstnance, kteří jsou v kanceláři pouze příležitostně, vám OpenScape Business Desk Sharing umožňuje, aby více pracovníků sdílelo jeden telefon. Každý se přihlásí k telefonu svým PIN kódem, když pracuje v kanceláři, a získá poté přístup ke svým osobním telefonním nastavením.

Mobilita doma

OpenScape Business poskytuje různé možnosti pro integraci zaměstnanců z domova (domácích pracovníků). S funkcí „CallMe!“ je zaměstnanec vždy dosažitelný pod svým firemním číslem, např. na svém privátním telefonu, a firemní volání jsou automaticky přesměrována. Chce-li sám zaměstnanec provést firemní volání, volí jednoduše požadovaný kontakt ve svém UC klientu a OpenScape Business ho pak zavolá na jeho privátní přípojce a sestaví spojení k cílovému účastníkovi, jakmile spolupracovník přijme volání. Výhodou je, že se volanému zobrazí firemní číslo (služba jednoho čísla) a náklady volání se účtují podniku.

Díky OpenScape Business mají vaši zaměstnanci úplný přístup k obchodní komunikaci z domova, jako kdyby pracovali v kanceláři.

Sítování OpenScape Business

OpenScape Business poskytuje rozsáhlé možnosti pro zlepšení spolupráce mezi skupinami a zaměstnanci na různých podnikových lokalitách. Takto může být v jedné síti maximálně 1000 zaměstnanců a pracovat stejně, jako kdyby byli připojeni k velkému komunikačnímu systému. Stávající IP připojení sítě lze používat současně pro telefonii i přenos dat. Vedle telefonie jsou k dispozici UC služby v celé síti. Díky zobrazení dostupnosti uvidí vaši zaměstnanci, zda spolupracovníci na jiném pracovišti právě telefonují nebo jsou na poradě. Tato informace zlepšuje dosažitelnost a šetří cennou pracovní dobu, protože lze eliminovat zbytečná volání.

S plánovanými dálkově volitelnými konferencemi můžete snadno a efektivně organizovat porady mezi několika pracovišti. Zaměstnanci se přímo navolí do konference, podobně jako setkání v konferenční místnosti. Díky OpenScape Web Collaboration uvidí každý zobrazené prezentace na svém displeji.

Hlasové zprávy obdržené v celé síti lze jednoduše předat vhodnému zaměstnanci. A nejen to, ještě lze mnohem více podporovat spolupráci ve skupinách.

Hlasové a UC funkce v celé síti

- Telefonní seznam se zobrazením dostupnosti („V kanceláři“, „Na poradě“, „Dovolená“, „Nemoc“ atd.) v celém systému
- Stav volání (zaměstnanec má obsazeno nebo je volán) v celé síti
- Převzetí volání v celé síti, tzn., že hovory z jiného pracoviště lze přijmout v rámci skupiny
- Výměna okamžitých zpráv (Instant Messaging), také se skupinami
- Spontánní nebo plánované konference Drag&Drop v síti
- Spolupráce (Web Collaboration) v celé síti, např. sdílení pracovní plochy pro výměnu informací, jakož i video přenos
- Spojovatelské pracoviště myAttendant: náhled stavu dostupnosti propojených zaměstnanců v celé síti, tzn., kdo je dosažitelný a kdo nikoli
- Integrace do kalendáře Microsoft Exchange a veřejného adresáře

- Přesměrování hlasových zpráv v celé síti OpenScape Business
- Integrace obchodních partnerů prostřednictvím sociálních sítí (pomocí XMPP) pro výměnu informací o dostupnosti a chatu

Verze modelů OpenScape Business

OpenScape Business poskytuje různé verze modelů, které lze bezproblémově integrovat do stávající telefonie nebo IP infrastruktury, a sice bez ohledu na to, zda na bázi hardware nebo software, virtualizované nebo nainstalované na vlastním serveru. OpenScape Business uspokojuje všechny tyto požadavky svou jednotnou architekturou řešení.

Hardwarové modely OpenScape Business X3/X5/X8

Všechny modely podporují maximálně 500 účastníků. K dispozici jsou následující účastnická rozhraní: IP, digitální (U_{P0E}), ISDN (BRI), analogová (a/b) a bezšňůrová (DECT/WLAN).

Napojení na veřejnou síť následuje prostřednictvím ITSP (SIP protokol), ISDN (S₀/BRI a S_{2M}/PRI), analogových nebo, ve vybraných zemích, CAS přípojek.

Hardwarové modely jsou:

- OpenScape Business X3 (pro montáž na zeď/do skříně)
- OpenScape Business X5 (pro montáž na zeď/do skříně)
- OpenScape Business X8 (pro montáž do stojanu/skříně)

Ve všech modelech jsou použitelné integrované funkce UC Smart pro max. 50 účastníků.

Alternativně lze používat UC Suite:

- max. 150 účastníků s modulem UC Booster Card (ne pro nástěnný model X3/X5)
- max. 500 účastníků s UC Booster serverem, rovněž virtualizovaný s VMware vSphere (připojený Linux server)

Softwarový model OpenScape Business S

OpenScape Business S je softwarové řešení pro max. 500 IP účastníků a s funkcemi UC Suite pro všechny účastníky. Připojení k veřejné síti je prostřednictvím ITSP (SIP protokol). Software OpenScape Business S je provozován na serveru Linux, také virtualizovaném s VMware vSphere.

OpenScape Business X3/X5/X8 se používá jako brána pro připojení digitálních a analogových veřejných linek.

Pro OpenStage Gate View a OpenDirectory Service (k připojení externích databází) jakož i pro připojení aplikací jiných výrobců prostřednictvím CSTA lze použít modul UC Booster Card, Booster server nebo OpenScape Business S.

Možnosti rozšíření pro jednotlivé modely

OpenScape Business*	X3		X5		X8	S (Server)
	Rack (do skříně)	Wall (zeď)	Rack (do skříně)	Wall (zeď)		
Připojení k poskytovateli služeb						
ITSP kanály (SIP provider)	60	60	60	60	60	128
ISDN S ₀ (BRI)	20	20	52	52	128	–
ISDN S _{2M} (PRI)	0	0	30	30	128	–
Max. počet kanálů linek	250	250	250	250	250	250
Účastníci						
Analogoví	20	36	56	68	384	–
Digitální	24	24	56	56	384	–
IP účastníci	500	500	500	500	500	500
Cordless/DECT	32	32	32	64	250	–
Max. počet účastníků	500	500	500	500	500	500
Unified Communication (UC Smart)						
myPortal Smart	50					–
Smart VoiceMail	320					–
myPortal for Mobile	50 lze zřídit/30 současně aktivních					–
Business Attendant	8					8
Unified Communication (UC Suite)						
myPortal for Desktop/Outlook	500					500
Voicemail	500					500
myPortal for Mobile	50 lze zřídit/30 současně aktivních					200/30
myAgent	64					64
myReports	1					1
myAttendant	20					20

* Rozšíření závisí například na počtu pozic a používaných modulů.

Telefony

<p>Telefony OpenStage (U_{POE}, IP)</p> <ul style="list-style-type: none">• OpenStage 5, 15, 20, 20 E, 20 G, 40, 40 G, 60, 60 G, 80, 80 G (HFA nebo SIP)• OpenScape Desk Phone IP 35G / 55G (SIP)• OpenStage 10 T, 15 T, 20 T, 30 T, 40 T, 60 T, 80 T <p>Podporovány jsou stávající optiPoint 410/420/500.</p> <ul style="list-style-type: none">• Příkladná zařízení: OpenStage key module jen pro OpenStage 15, 40, 60 a 80	
<p>Telefony WLAN</p> <ul style="list-style-type: none">• OpenStage WL3 <p>Podporovány jsou stávající WL2 zařízení (SIP).</p>	
<p>Bezšňůrové/DECT telefony</p> <ul style="list-style-type: none">• OpenStage S4, SL4, M3 <p>Podporovány jsou stávající Gigaset S3, SL3, M2.</p>	
<p>SIP telefony / a/b adaptér</p> <p>Klienty OpenScape Business, myPortal for Desktop, myPortal for Outlook a myAttendant lze používat se SIP telefony, které podporují RFC 3725.</p> <p>Plná funkčnost závisí na používaném SIP telefonu a nelze ji zaručit.</p> <p>Mediatrix 4102S: pro připojení dvou analogových telefonů nebo faxů.</p>	
<p>PC klienti</p> <ul style="list-style-type: none">• OpenScape Personal Edition (HFA) a OpenScape Personal Edition SIP <p>PC s náhlavní soupravou nebo sluchátkem se stává centrálním komunikačním nástrojem pro hlas, data, e-mail a Internet. Softwarový klient nainstalovaný na počítači nebo notebooku poskytuje všechny telefonní funkce prostřednictvím WLAN a stejně důvěrně známé uživatelské rozhraní v kanceláři i na cestách. S OpenScape Personal Edition SIP lze používat video připojení.</p>	
<p>OpenScape Business dále podporuje analogové telefony a faxy, ISDN telefony a faxy i přídatná zařízení, jako např. vstupní telefony u dveří prostřednictvím TFE-S adapterů.</p>	

Rozhraní pro integraci do obchodních aplikací

Pro integraci OpenScape Business do stávajících IT infrastruktur a obchodních aplikací jsou k dispozici četná rozhraní a aplikace:

- Application Launcher pro aktivní vzájemné působení s CRM/ERP aplikacemi
- Účetní software pro vyhodnocení poplatků. Systém ukládá až 20 000 záznamů.
- Adresářové služby pro informace o volajících poskytnuté z interních a externích adresářů/databází
- Spojení interní správy dostupnosti a IM (Instant Messaging) s obchodními partnery nebo sociálními sítěmi prostřednictvím XMPP

CTI Middleware

- Programové rozhraní TAPI Service Provider pro řízení volání z CTI nebo CRM/ERP aplikací od výrobce nebo třetí strany

Rozhraní a protokoly

- CSTA pro kontrolu a ovládání telefonů nejrůznějšími aplikacemi
- SIP pro připojení k hlasovým aplikacím
- LDAP pro připojení k externím adresářům nebo externím LDAP klientům pro poskytování informací o volajících nebo rychlou volbu kontaktů
- HTTP a HTTPS pro přístup externích aplikací k UC funkcím OpenScape Business
- TCP/IP jako základní protokol pro všechna Ethernetová připojení
- SQL přípojka pro připojení SQL databází k vyhledávání podrobností o kontaktech:
 - Microsoft SQL server
 - MySQL
 - PostgreSQL
 - Sybase SQL server
- LDAP přípojky pro externí LDAP servery, jako např. Active Directory

OpenStage Gate View

OpenStage Gate View přenáší video obrázky z kamery na displej telefonu OpenStage, např. ze vstupních telefonů u dveří nebo jiných sledovacích kamer v podnikovém areálu.

Funkce OpenStage Gate View je plně integrována do OpenScape Business. Je třeba pouze jedna IP kamera a jeden OpenStage 60 (IP/HFA).



Informace o testovaných kamerách pro OpenStage Gate View najdete na: <http://wiki.unify.com>

Údržba a správa

Pro správu OpenScape Business je k dispozici webová správa s mnoha intuitivně ovladatelnými průvodci (wizard). Pro doplnění je možná také správa prostřednictvím Manager E.

Pomocí webové správy může správce centrálně spravovat podrobná nastavení pro UC klienty uživatele. Definovatelné účastnické profily usnadňují zřízení jednotlivých UC profilů (stejná nastavení v UC klientech), např. pro viditelnost telefonních čísel, přesměrování volání nebo osobní AutoAttendant pro skupiny nebo všechny uživatele.

Systém zahrnuje integrovanou správu služeb. Automaticky běžící zkušební a diagnostické programy kontrolují různé systémové prvky a zadávají vznikající události a systémová hlášení do protokolových souborů. Vyhodnocení lze provést jak lokálně, tak i prostřednictvím bezpečného vzdáleného přístupu ke službám. Pro doplnění lze důležité případy nahlásit také vzdálenému servisnímu středisku.

Vzdálená servisní platforma od Unify umožňuje bezpečný vzdálený přístup prostřednictvím Internetu. Nové verze systémového software lze automaticky načíst přes internet. To minimalizuje doby údržby a zvyšuje dostupnost řešení u zákazníka.

EMC třídy OpenScape Business

- Třída B (EN 55022) pro mezinárodní trh
- Třída A (EN 55022) pro USA a Kanadu

Ukázka OpenScape Business

Chcete-li se dovědět více, navštivte naši internetovou stránku nebo požádejte ještě dnes svého smluvního prodejce o ukázkou OpenScape Business.

Podporované standardy

Ethernet

- RFC 894 Ethernet II Encapsulation
- IEEE 802.1Q Virtual LANs
- IEEE 802.2 Logical Link Control
- IEEE 802.3u 100BASE-T
- IEEE 802.3ab Gigabit Ethernet
- IEEE 802.3X Full Duplex Operation

IP/směrování

- RFC 768 UDP
- RFC 791 IP
- RFC 792 ICMP
- RFC 793 TCP
- RFC 2822 Internet Message Format
- RFC 826 ARP
- RFC 2131 DHCP
- RFC 1918 IP Addressing
- RFC 1332 The PPP Internet Protocol Control Protocol (IPCP)
- RFC 1334 PPP Authentication Protocols
- RFC 1618 PPP over ISDN
- RFC 1661 The Point-to-Point Protocol (PPP)
- RFC 1877 PPP Internet Protocol Control Protocol
- RFC 1990 The PPP Multilink Protocol (MP)
- RFC 1994 PPP Challenge Handshake Authentication Protocol (CHAP)
- RFC 2516 A Method for Transmitting PPP Over Ethernet (PPPoE)
- RFC 3544 IP Header Compression over PPP

NAT

- RFC 2663 NAT

IPSec

- RFC 2403 IPsec Authentication - MD5
- RFC 2404 IPsec Authentication - SHA-1
- RFC 2404 IPsec Authentication - SHA-2
- RFC 2405 IPsec Encryption 3DES
- RFC 2407 IPsec DOI
- RFC 2408 ISAKMP
- RFC 2409 IKE
- RFC 2410 IPsec encryption - NULL
- RFC 2411 IP Security Document Roadmap
- RFC 2412 OAKLEY
- RFC 3602 IPsec encryption with AES
- RFC 4301 Security Architecture for the IP
- RFC 4303 IP Encapsulating Security Payload (ESP)

SNMP

- RFC 1213 MIB-II

QoS

- IEEE 802.1p Priority Tagging
- RFC 1349 Type of Service in the IP Suite
- RFC 2475 An Architecture for Differentiated Services
- RFC 2597 Assured Forwarding PHB Group
- RFC 3246 An Expedited Forwarding PHB (Per-Hop Behavior)

Služby

- RFC 2597 Assured Forwarding PHB Group
- RFC 3246 An Expedited Forwarding PHB (Per-Hop Behavior)

Kodeky

- G.711; G.729

CTI

- CSTA Phase III
- TAPI Service Provider für TAPI 2.1

VoIP over SIP

- RFC 2198 RTP Payload for Redundant Audio Data
- RFC 2327 SDP Session Description Protocol
- RFC 2617 HTTP Authentication: Basic and Digest Access Authentication
- RFC 2782 DNS RR for specifying the location of services (DNS SRV)
- RFC 2833 RTP Payload for DTMF Digits, Telephony Tones and Telephony Signals
- RFC 3261 SIP Session Initiation Protocol
- RFC 3262 Provisional Response Acknowledgement (PRACK) Early Media
- RFC 3263 SIP Locating Servers
- RFC 3264 An Offer/Answer Model with the Session Description Protocol
- RFC 3310 HTTP Digest Authentication
- RFC 3311 Session Initiation Protocol (SIP) UPDATE Method
- RFC 3323 A Privacy Mechanism for the Session Initiation Protocol (SIP)
- RFC 3325 Private Extensions to the Session Initiation Protocol (SIP) for Asserted Identity within Trusted Networks
- RFC 3326 The Reason Header Field for the Session Initiation Protocol (SIP)
- RFC 3489 STUN - Simple Traversal of User Datagram Protocol (UDP) Through Network Address Translators (NATs)
- RFC 3515 The Session Initiation Protocol (SIP) Refer Method

- RFC 3550 RTP: Transport Protocol for Real-Time Applications
- RFC 3551 RTP Profile for Audio and Video Conferences with Minimal Control
- RFC 3581 An Extension to the Session Initiation Protocol (SIP) for Symmetric Response Routing
- RFC 3725 Best Current Practices for Third Party Call Control (3pcc) in the Session Initiation Protocol (SIP)
- RFC 3842 A Message Summary and Message Waiting Indication Event Package for the Session Initiation Protocol (SIP)
- RFC 3891 The Session Initiation Protocol (SIP) Replaces Header
- RFC 4040 RTP Payload Format for a 64 kbit/s Transparent Call

VoIP Security

- RFC 2246 TLS V1.0
- RFC 2459 X.509 PKI Certificate and CRL Profile
- RFC 3711 SRTP
- RFC 3830 MIKEY






XMPP

- RFC 3920 Extensible Messaging and Presence Protocol (XMPP): Core
- RFC 3921 Extensible Messaging and Presence Protocol (XMPP): Instant Messaging and Presence

Ostatní

- RFC 959 FTP
- RFC 1305 NTPv3
- RFC 1951 DEFLATE

Instalace a provozní podmínky

	X3R	X3W	X5R	X5W	X8
					
Struktura	Rack (do skříně)	Wall (na zeď)	Rack (do skříně)	Wall (na zeď)	Standardní systém (rovněž pro instalaci do skříně)
Rozměry (výška/šířka/hloubka v mm)	89 x 440 x 380 (2 U)	450 x 460 x 130	155 x 440 x 380 (3,5 U)	450 x 460 x 200	490 x 440 x 430
Hmotnost	asi 6 kg	asi 6 kg	asi 8 kg	asi 8 kg	asi 34 kg (plně vybavený)
Napájení	<p>Modely jsou standardně navrženy pro síťový provoz. Eventuální výpadky napětí lze volitelně překlenout nepřetržitým napájením (UPS).</p> <ul style="list-style-type: none"> • Jmenovité vstupní napětí (stř): 100 až 240 V • Jmenovitý kmitočet: 50/60 Hz • Napájení akumulátoru (ss): 48 V 				
Příkon	Závislý na hardwarové platformě a kapacitní výstavbě				
Provozní podmínky	<ul style="list-style-type: none"> • Teplota: +5 až +40°C • Vlhkost vzduchu: 5 až 85% 				
Barva krytu	šedá/zelená	bílá	šedá/zelená	bílá	šedá/zelená