

Atos Unify OpenScape Business

OpenScape Business – современное универсальное и перспективное решение Унифицированных коммуникаций и совместной работы, специально разработанное для компаний малого и среднего бизнеса, имеющих один или несколько офисов.

Будучи гибким и масштабируемым решением, OpenScape Business удовлетворяет любые индивидуальные потребности малого и среднего бизнеса в сфере коммуникаций.

Архитектура OpenScape Business позволяет использовать существующую телефонную инфраструктуру, независимо от того, классическая это телефония, IP или DECT.

OpenScape Business предоставляет компаниям с количеством абонентов до 1500 или до 2000 в одной сети оптимальное решение, объединяющее в себе множество возможностей – от телефонии до полного набора функций унифицированных коммуникаций.

Комплексное решение для малого и среднего бизнеса

OpenScape Business – комплексное решение для малого и среднего бизнеса, которое предоставляет следующие возможности:

- Интегрированные услуги голосовой связи, управление присутствием (статус присутствия), организация конференций с помощью приложения, наглядная голосовая почта (ящики голосовой почты), автоответчик, мультимедийный контакт-центр, обмен мгновенными сообщениями, мобильность, доступ к каталогам с подключением к базе данных, факс, интеграция в бизнес-процессы и многое другое
- Клиенты унифицированных коммуникаций, индивидуально подобранные для рабочего места и рабочих процессов
- Интеграция интерфейса OpenScape Web Collaboration
- Решения для заказчиков с одним офисом и сетевые решения для территориально рассредоточенных организаций

- Возможность поставки с постоянными лицензиями для модели владения (CAPEX) или по подписке для модели (OPEX) гибко подстраиваться под актуальные потребности бизнеса.

Унифицированная архитектура решения

OpenScape Business предоставляет унифицированную архитектуру решения.

Модели OpenScape Business

В зависимости от размеров существующей инфраструктуры доступны разные модели OpenScape Business: X1, X3, X5, X8.

В дополнение программная модель OpenScape Business S может работать на стандартном сервере (программном коммутаторе), а также в полностью виртуализованных средах.

Поддерживаемое число абонентов

Как сумма IP-, аналоговых и цифровых абонентов

- X1: до 30 абонентов
- X3, X5, X8: до 500 абонентов
- OpenScape Business S: до 1500 абонентов IP

Новый подход к работе

OpenScape Business: голосовая связь и унифицированные коммуникации



Управление присутствием, чат, конференц-связь, мобильность, голосовая почта, факс, средства совместной работы, видео и контакт-центр в единой архитектуре решения

Оптимизация и безопасность

Унифицированные коммуникации

Унифицированные коммуникации уже интегрированы в систему:

- Поддержка до 150 UC пользователей с помощью встроенного модуля UC Booster Card
- Поддержка до 250 абонентов с помощью UC Booster Server
- Поддержка до 250 абонентов с помощью OpenScape Business S
- До 300-500 UC пользователей на новом процессорном модуле OpenScape Business X8

Программное и аппаратное обеспечение UC

Программное и аппаратное обеспечение унифицированных коммуникаций, включая организацию конференций с помощью приложения и мультимедийный контакт-центр (кроме X1)

Коммуникационные интерфейсы

Доступны все коммуникационные интерфейсы, отвечающие разнообразным требованиям.

- IP
- Цифровые
- Аналоговые
- DECT
- Основные интерфейсы для подключения к телефонной сети общего пользования FxO, BRI, PRI
- Поддержка подключения к сети общего пользования по SIP

Гибкие модели поставки лицензий

OpenScape Business адаптирован к различным запросам современного бизнеса и предлагает два варианта поставки лицензий: постоянные (CAPEX) или с ежемесячной оплатой в зависимости от использования (OPEX, подписка).

Унифицированные коммуникации и совместная работа

Унифицированные коммуникации – это технология для расширения возможностей связи на предприятиях, которая интегрирует различные средства коммуникаций в стандартизированную среду приложения. OpenScape Business упрощает бизнес-процессы, например за счет непрерывного управления присутствием, автоматически перенаправляя вызовы на сотовый телефон, если вы находитесь вне офиса. В это стандартизированное решение также входят конференции с телефонным подключением, личный ящик для голосовой почты, личный ящик для факсимильных сообщений, средство для обмена мгновенными сообщениями, возможность использования номера сотового телефона в качестве добавочного, контакт-центр, видеосвязь и средства совместной работы через Интернет.

Унифицированные коммуникации оптимизируют бизнес-процессы, помогают сэкономить рабочее время, повышают удовлетворенность персонала и прибыльность предприятия.

Управление присутствием

Получайте актуальную информацию о доступности ваших коллег, даже если они находятся в разных местах! Благодаря автоматическим уведомлениям внешние абоненты будут узнавать ваш статус присутствия, например «На совещании до 12 ч». Работа станет более эффективной, так как клиенты могут решить, что им лучше сделать: оставить сообщение или связаться с вашим коллегой. Статус присутствия можно менять при помощи клиента унифицированных коммуникаций или телефона. Благодаря связи с календарем Outlook и календарем для Mac (iCal) статус присутствия устанавливается автоматически при использовании определенных ключевых слов в описании встречи.

Организация конференций с помощью приложения

Экономьте на командировках и обменивайтесь информацией быстро и эффективно: используйте средства конференц-связи в OpenScape Business! Не нужно вручную настраивать параметры конференции на телефоне: вы сможете без труда организовать конференцию в клиенте унифицированных коммуникаций или расширить двусторонний вызов до конференции из всплывающего окна.

Администратор конференции может выбрать ее тип: незапланированная или запланированная, с совместной работой через Интернет или без нее.

Лента контактов

Сохраняйте номера телефонов самых важных бизнес-партнеров и коллег в личном списке избранного. Это позволит вам быстро связаться с нужным человеком, не тратя время на поиск номера телефона.

Каталоги

Автоматический поиск по всем связанным телефонным книгам (каталогам в системе, Exchange, связанным через LDAP или OpenDirectory Service) при помощи одного запроса. Это потребует минимум усилий.

Набор номера в один клик

Вы получили номер телефона заказчика по электронной почте или нашли в Интернете и хотите связаться с ним? Нет проблем: выделите номер и выполните автоматический набор. Вам не придется тратить время, вручную набирая номер на телефоне.

Журнал вызовов

Вам нужно знать, кто звонил и с кем не удалось связаться? Журнал вызовов всегда предоставит нужную информацию и позволит связаться с нужным абонентом в один клик.

Переадресация вызовов на основе статуса

Вы перенаправляетесь вызовы на свой мобильный телефон, когда находитесь вне офиса? Иногда забываете об этом? Вам поможет автоматическая переадресация вызовов. Например, когда вы выбираете статус «Нет на месте», вызовы автоматически перенаправляются на ваш мобильный телефон. Для этого можно также использовать мобильный клиент.

CallMe!

Вы находитесь в гостинице и должны сделать деловой звонок, но сомневаетесь в его целесообразности из-за дополнительных расходов? Вам поможет функция «CallMe!». Когда она активирована, можно вызвать абонента с помощью клиента унифицированных коммуникаций. Система OpenScape Business позвонит вам в гостиничный номер и соединит с бизнес-партнером. Ваша компания оплатит стоимость звонка, а вы сэкономите время.

Персональный автоответчик

Предоставьте абонентам несколько вариантов для связи с вами: «Нажмите 1 для звонка на сотовый телефон. Нажмите 2, чтобы оставить сообщение».

Всплывающие окна

Входящие вызовы мгновенно отображаются во всплывающих окнах на компьютере. Вы решаете, что делать: принять вызов или переадресовать его – и все это нажатием одной кнопки мыши! После того как вы приняли вызов, автоматически открываются новые возможности: например, можно запустить приложение Web Collaboration или переслать сообщение о вызове по электронной почте.

Ящики для голосовой почты и факсимильных сообщений

Личный ящик голосовой почты поможет более эффективно обрабатывать входящие вызовы. Голосовые сообщения можно получать на электронную почту, а для быстрого доступа к важным сообщениям использовать клиент унифицированных коммуникаций. Не тратьте время на факсимильный аппарат. Ваш личный ящик для факсимильных сообщений позволит получать и отправлять факсы напрямую с вашего компьютера.

Уведомления

Уведомления о входящих голосовых и факсимильных сообщениях могут автоматически приходить вам на электронную почту, по SMS или на мобильный телефон.

Обмен мгновенными сообщениями

Чат поможет вам пообщаться с коллегой в реальном времени, например когда его телефон занят, а у вас на линии важный заказчик. Перед организацией конференции можно обменяться сообщениями с несколькими абонентами, чтобы согласовать время и обсуждаемые вопросы.

Запись телефонных разговоров

Вы можете легко записывать вызовы и конференции, не упуская ни одной детали.

Web Collaboration

Приложение Web Collaboration позволяет нескольким абонентам работать над одним документом одновременно, где бы они ни находились. Потребуется только компьютер с доступом в Интернет. Решение обеспечивает безопасность мультимедийных веб-конференций и прозрачно интегрировано в интерфейс OpenScape Business.

Приложения OpenScape Business UC

В зависимости от выбранного решения для унифицированных коммуникаций можно использовать разные приложения с функциями и возможностями интеграции. Выберите оптимальное для вас Приложение унифицированных коммуникаций OpenScape Business, чтобы упростить повседневные коммуникации и повысить качество обслуживания заказчиков.

Device@Home

OpenScape Business системные телефоны, такие как OpenScape DeskPhone CP, OpenStage, а так же приложения myPortal @work и myPortal to go, могут подключаться через любую удаленную сеть, например домашний WiFi и быть полностью интегрированы в офисную телефонию.

myPortal @work

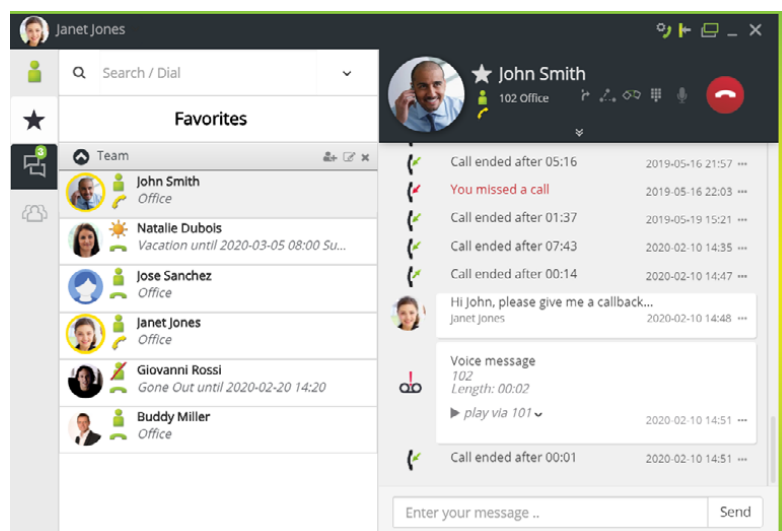
Приложение myPortal @work обеспечивает голосовую связь посредством WebRTC и доступ к UC возможностям, таким как статус присутствия, лента контактов с индикацией занятости, журнал вызовов, голосовая почта и корпоративный каталог контактов. Новое приложение имеет различные варианты отображения на рабочем столе и разворачивается из единого установочного файла.

myPortal to go

myPortal to go – приложение для интеграции сотрудников использующих смартфоны и планшеты Android, iOS в офисные коммуникации. Оно позволяет мобильным сотрудникам оставаться на связи, где бы они не находились и обеспечивает доступ к UC функциональности, такой как управление присутствием, сообщениям, корпоративным справочникам набору по короткому номеру со смартфона.

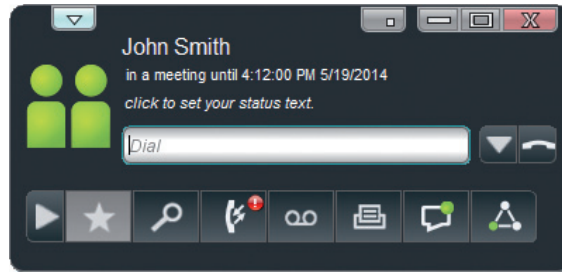
Различные адаптируемые пользователем методы набора (обратный вызов, прямой набор номера) в GSM сети, или использование любой сети Wi-Fi для внутренних звонков помогают снизить расходы на мобильную связь.

Используя приложение, можно также управлять вызовами, осуществляемыми с помощью офисного телефона.



myPortal for Desktop

myPortal for Desktop обеспечивает доступ ко всем функциям UC Suite в OpenScape Business. По сравнению с myPortal Smart это приложение предоставляет дополнительные возможности, такие как управляемые конференции, личный ящик для факсимильных сообщений, набор номера в один клик и «CallMe!». Доступны различные версии myPortal for Desktop.



Функции Unified Communication на телефонах CP400/600

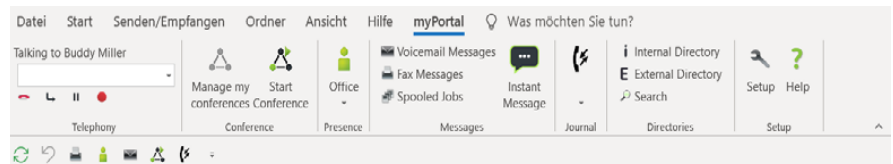
UC интеграция с настольными телефонами CP400/600 обеспечивает доступ к сервисам через дисплей телефона. Вы можете видеть статус своих коллег и изменять свой статус присутствия для изменения переадресаций и информирования своих коллег. С лентой контактов вы получаете мгновенный доступ одним нажатием клавиши. В журнале разговоров вы видите всю историю вызовов (набранных и пропущенных, и доступ для поиска в корпоративном справочнике).

В дополнение доступен видео поток с IP-камеры (например, домофона) на телефоне CP600.



myPortal for Outlook

myPortal for Outlook интегрирует все функции UC Suite приложения myPortal for Desktop в Microsoft Office Outlook. В результате каждый пользователь получает прямой доступ к своим личным голосовым и факсимильным сообщениям, может совершать вызовы непосредственно из адресной книги Outlook и планировать телефонные конференции.



Возможности приложений унифицированных коммуникаций

Возможности	Приложения Unified Communication и Collaboration			
	myPortal to go	myPortal @work	myPortal for Desktop	myPortal for Outlook
Управление присутствием	x	x	x	x
Запланированные/спонтанные конференции	x/x	x/x	x/x	x/x
Лента контактов	x	x	x	x
Каталоги	x	x	x	x
Набор щелчком мыши/горячей клавиши	-/-	x/x	x/x	x/x
Гиперссылка для набора (tel:/callto:)	-	x	-	-
Журнал вызовов	x	x	x	x
Разговоры	-	x	-	-
Переадресация вызова на основе статуса	x	x	x	x
CallMe!	x	x	x	x
Персональный автоответчик	-	-	x	x
Управление вызовами/в всплывающем окне	x/-	x/x	x/x	x/x
Ящик для голосовых сообщений	x	x	x	x
Ящик для факсимильных сообщений	-	-	x	x
Уведомления	-	x	x	x
Обмен мгновенными сообщениями	-	x ¹	x	x
Запись телефонных разговоров	-	-	x	x
Интеграция с Web Collaboration	-	x	x	x

¹ Для OpenScape Business UC Smart

Указанные параметры для OpenScape Business UC Suite

Мультимедийный контакт центр - повышение доступности и качества обслуживания

Интеллектуальное распределение вызовов

Встроенный в OpenScape Business мультимедийный контакт-центр позволяет улучшить обслуживание и повысить удовлетворенность клиентов.

Благодаря интеллектуальному распределению вызовов ваши клиенты получают быстрое и компетентное обслуживание и всегда соединяются с подходящим сотрудником.

Можно также предложить клиентам связаться с вами по электронной почте или по факсу. Как и голосовые вызовы, подобные запросы всегда автоматически направляются соответствующему сотруднику. Если все сотрудники заняты, абонент может оставить голосовое сообщение, чтобы сотрудник перезвонил позже. Таким образом, ни одного заказа не будет потеряно.

Гибкие варианты обслуживания в очереди

Если все сотрудники (агенты) разговаривают по телефону, клиентам предлагаются различные варианты индивидуального обслуживания в очереди, например персональное оповещение о том, что агент освободился, или переадресация вызова другим группам обслуживания.

Клиенты также могут сократить время ожидания, оставив сообщение. Ваши сотрудники перезвонят, когда количество входящих вызовов снизится.

Агент в нескольких группах

Вы можете оптимально использовать профессиональные знания ваших сотрудников, включив их в несколько групп контакт-центра. В этом случае сотрудник (агент) будет в первую очередь принимать вызовы из группы, для которой назначен самый высокий уровень компетентности: например, 100% в группе «Продажи», но только 80% в группе «Обслуживание». Таким образом, приоритет отдается вызовам для группы «Продажи».

Информационная панель

Информация о загруженности контакт-центра, например, о количестве абонентов, ожидающих в очереди, может отображаться в реальном времени на большом мониторе или с помощью проектора.

Информация о вызовах

Подробная информация обо всех звонках, факсимильных и электронных сообщениях, полученных на текущий момент, содержится в списке входящих вызовов контакт-центра. Функции поиска и сортировки позволяют быстро получать конкретные данные.

Персональный агент

Для удобного и быстрого обслуживания можно настроить контакт-центр таким образом, чтобы определенный клиент всегда автоматически перенаправлялся к нужному контактному лицу.

VIP поддержка

VIP-клиентов можно перенаправлять к свободным агентам без долгого ожидания в очереди. Таким образом, VIP-клиенты всегда обслуживаются быстро, и вы не потеряете ни один важный заказ.

Голосовые подсказки на основе номера абонента

OpenScape Business может воспроизводить индивидуальные оповещения в зависимости от номера телефона вызывающего абонента. Например, чтобы произвести на иностранных заказчиков наилучшее впечатление, можно записать для них обращение на их родном языке.

Коды обработки завершенных вызовов

OpenScape Business дает вашим сотрудникам время для обработки завершенных вызовов клиентов. Время обработки можно настроить индивидуально. Можно записать и затем оценить дополнительные варианты в зависимости от цели вызова (заказ, запрос информации, претензия и т. п.).

Уровень авторизации

Для ролей агента (сотрудника), диспетчера (руководителя группы) и администратора можно назначить разные уровни авторизации в зависимости от структуры контакт-центра.

Администрирование контакт-центра

В зависимости от назначенной роли (уровня авторизации) у пользователя есть возможность индивидуально настроить различные компоненты:

- Очереди
- Расписание
- Перерывы
- Коды обработки завершенных вызовов
- Оповещения
- Внешний каталог

Приложения Contact Center

myAgent

С помощью этого приложения сотрудники (агенты) принимают вызовы в соответствии со своей квалификацией. Благодаря встроенному отображению присутствия агенты могут сразу увидеть, какой эксперт свободен в данный момент, и быстро проконсультироваться с ним. myAgent позволяет агентам определять, сколько абонентов остается в очереди, и реагировать нужным образом.

В зависимости от назначенных ролей (уровня авторизации) можно создать более 20 стандартных отчетов, например чтобы узнать, сколько вызовов принял каждый агент.

myReports

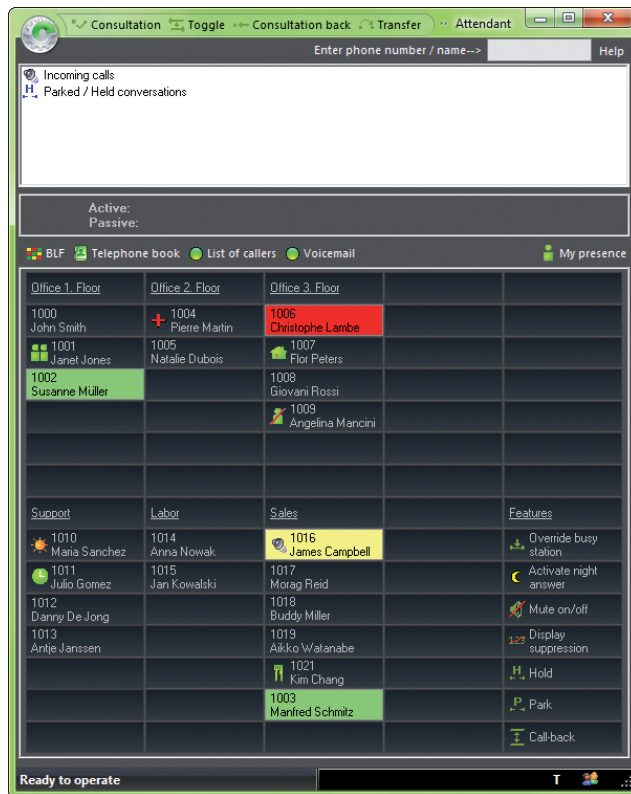
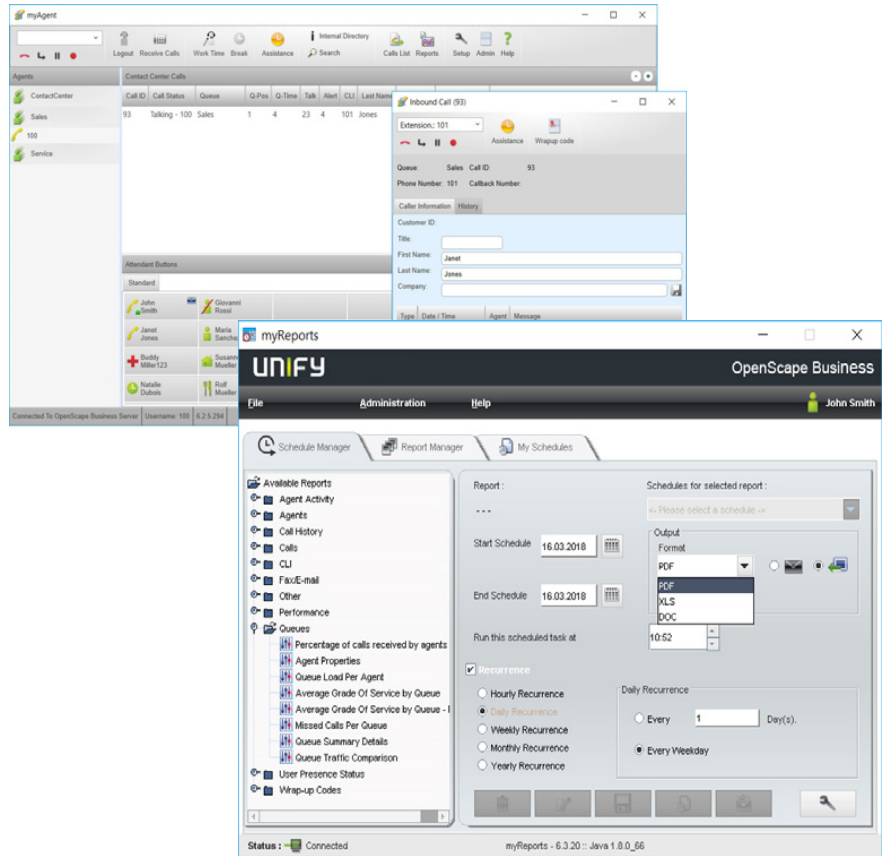
myReports позволяет вести статистику загрузки контакт-центра с сортировкой данных по разным критериям и предоставляет более 100 других шаблонов отчетов.

Приложение для обработки вызовов на ресепшен и автоответчик компании

В зависимости от выбранного решения для унифицированных коммуникаций (UC Smart или UC Suite) доступны различные клиенты оператора (в виде консоли оператора). Business Attendant – клиент оператора для UC Smart. Для UC Suite рекомендуется клиент myAttendant. Business Attendant можно также использовать в качестве альтернативного варианта.

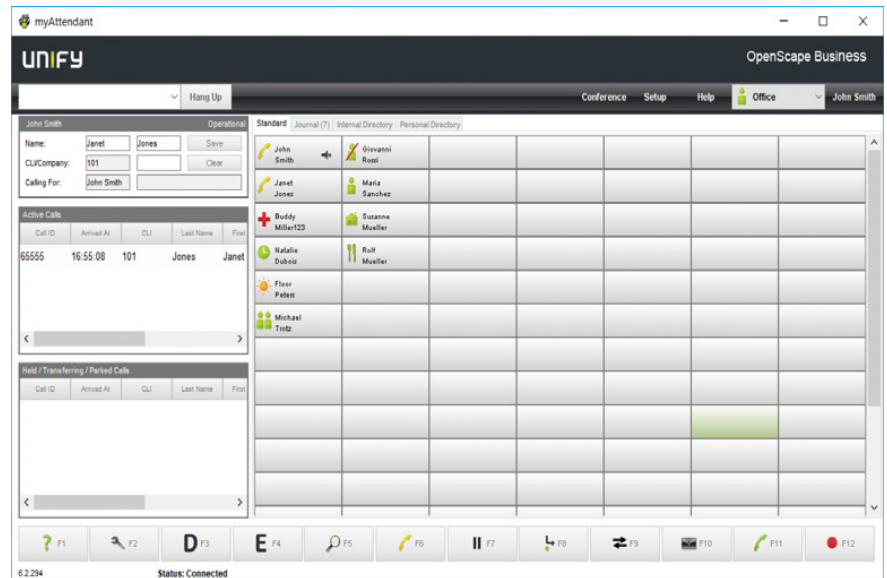
Business Attendant

Business Attendant – классическая консоль оператора, которая интегрируется с компьютером и позволяет постоянно контролировать ожидающие, активные, удерживаемые и припаркованные вызовы. Она также предоставляет сведения о занятости внутренних линий и о статусе присутствия абонентов. Статус абонентов можно менять в Business Attendant. Все функции можно выполнять с помощью клавиатуры компьютера или мыши. Поля занятости абонентов можно настроить индивидуально для оптимизации рабочих процессов.



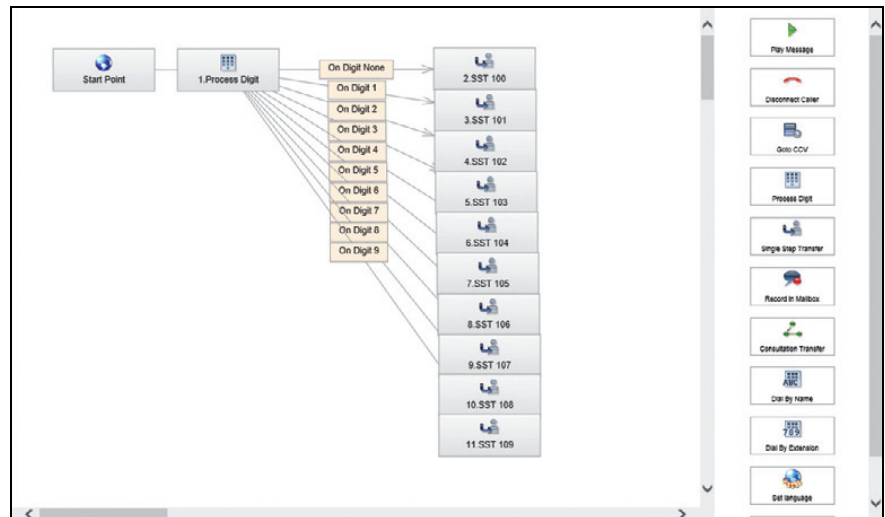
myAttendant

myAttendant – удобная консоль оператора с оптимальным сочетанием функций телефона и возможностей унифицированных коммуникаций OpenScare Business. Помимо классических функций обработки вызовов, дополнительное внимание уделяется управлению UC Suite. Отображается и может быть изменен статус присутствия абонента. Все функции унифицированных коммуникаций объединены в Центре сообщений, откуда возможен централизованный доступ к голосовым, факсимильным и мгновенным сообщениям (конечно, только с разрешения конкретного абонента).



Автоответчик компании

Автоматически перенаправляет входящие вызовы, поступающие на основной номер организации, и использует возможности информационных оповещений в сочетании с автоматической обработкой вызовов после нажатия клавиш вызывающим абонентом. Автоответчик обеспечивает индивидуальную настройку рабочего процесса с организацией дерева общих или индивидуальных оповещений («Нажмите 1 для связи с отделом продаж или 2 для связи с отделом обслуживания...»). Использование расписаний позволяет автоматически переключаться между рабочими процессами в зависимости от дня недели и времени суток. Например, входящие вызовы могут автоматически переадресовываться ночному дежурному. Можно воспроизводить индивидуальное оповещение для входящего номера, например на языке вызывающего абонента. Можно также импортировать записанные оповещения в виде текста или WAV файлов.



Системные требования

Поддерживаемые операционные системы Windows для myPortal @work, myPortal for Desktop, Business Attendant, myAttendant, myAgent, myReport

- Microsoft Windows 10 Pro и Enterprise (32/64-разрядная)

Поддерживаемые операционные системы Apple для myPortal @work, myPortal for Desktop

- Apple Mac OS X (Catalina/10.15)
- Apple Mac OS X (Mojave/10.14)

Microsoft Outlook для myPortal for Outlook

- Microsoft Office 365
- Microsoft Outlook 2019 (32/64-bit)
- Microsoft Outlook 2016 (32/64-bit)
- Microsoft Outlook 2013 (32/64-bit)
- Microsoft Outlook 2010 (32/64-bit)

Среды для Exchange Server

- Microsoft Office 365
- Microsoft Exchange 2019
- Microsoft Exchange 2016
- Microsoft Exchange 2013 CU8
- Microsoft Exchange 2010 SP3 RU9

Дополнительное ПО

- Java 1.8 (32-bit), или более поздняя
- OpenJDK V8
- Microsoft .NET Framework 4.0 для Outlook 2010/2013/2016/2019 и myAgent, или более поздние версии

Использование в среде терминальных серверов (UC Suite)

- Microsoft Windows 2012/2016/2019 Server как Microsoft Terminal Server
- Microsoft Windows 2012 R2 Server с Citrix XenApp 7.6 / XenDesktop 7.6 Server
- Microsoft Windows 2016 с Citrix XenApp 7.17 / XenDesktop 7.17 Server
- Microsoft Windows 2019 с Citrix XenApp 7.18 / XenDesktop 7.18 Server

Мобильные клиенты

Для myPortal to go и myPortal to go Web Edition смартфон или планшет должны отвечать следующим требованиям:

- Наличие сенсорного экрана для удобной работы
- Встроенное приложение или веб-браузер
- Одновременная передача голоса и данных зависит от поставщика
- Для подключения к OpenScare Business рекомендуется передача данных по 3G (например, EDGE, UMTS, HSPDA). Передача данных по GPRS может привести к долгой загрузке экранных страниц myPortal to go Web Edition
- В зависимости от активности использования объем данных, обрабатываемый приложением myPortal to go, может достигать нескольких сотен мегабайт в месяц. Поэтому рекомендуется безлимитный тариф с фиксированной абонентской платой.

Поддерживаемые операционные системы и устройства можно найти на сайте: <http://wiki.unify.com>

Мобильные решения

Мир бизнеса кардинально изменился вместе с рабочими процессами компаний. Сотрудникам часто требуется доступ к корпоративным коммуникациям не только в офисе, но и в командировках. OpenScare Business предоставляет гибкие интегрированные мобильные возможности, обеспечивающие связь независимо от местонахождения. К ним относятся возможность интеграции смартфонов и планшетов, использование беспроводных телефонов и DECT и WLAN телефонов, вплоть до полной поддержки сотрудников, работающих дома, с непрерывным доступом к бизнес-коммуникациям.

Мобильность в пути

Сотрудники, которые ездят в командировки, должны быть доступны для заказчиков и иметь возможность пользоваться бизнес-коммуникациями. Благодаря приложению myPortal to go Web Edition с персоналом на местах всегда можно связаться по одному офисному номеру (служба единого номера). Таким образом нужно запомнить только один номер телефона.

Расширенные функции унифицированных коммуникаций на смартфоне, такие как управление присутствием, отображение избранного, доступ к голосовой почте, журналы вызовов и многое другое, полностью интегрируют командированных сотрудников в корпоративную систему коммуникаций.

Мобильность в офисе

Для обеспечения полной доступности сотрудников по телефону внутри организации предлагаются подходящие беспроводные решения. Телефоны DECT и WiFi или приложение myPortal to go с интеграцией VoIP (системный клиент) на смартфоне позволяют адаптировать мобильную связь в соответствии с требованиями компании. Заказчики и коллеги всегда могут связаться с сотрудниками, находящимися в офисе, в производственном цехе или на удаленной площадке. Функция совместного использования телефона в OpenScare Business дает возможность нескольким сотрудникам пользоваться одним телефоном для снижения затрат. Эта функция также полезна для сотрудников, которые работают в офисе лишь изредка. Когда сотрудник в офисе, он входит в систему телефона с помощью ПИН-кода и получает доступ к личным настройкам.

Мобильность дома

OpenScare Business предоставляет широкие возможности для интеграции сотрудников, работающих дома. Благодаря функции «CallMe!» с сотрудником всегда можно связаться по его рабочему номеру, например позвонив на его домашний телефон, а корпоративные вызовы автоматически переадресовываются. Если сотрудник хочет позвонить в компанию, он просто набирает требуемый номер в клиенте унифицированных коммуникаций, а система OpenScare Business звонит на его домашний телефон. После ответа на вызов устанавливается связь с конечным абонентом. Достоинством этого решения является то, что для вызываемого абонента отображается рабочий номер (служба единого номера) и расходы на связь ложатся на компанию. OpenScare Business предоставляет сотрудникам полный доступ к бизнес-коммуникациям из дома, как если бы они работали в офисе.

Организация сети с OpenScape Business

OpenScape Business помогает усовершенствовать совместную работу групп и отдельных сотрудников на разных объектах предприятия. До 2000 абонентов, объединенных в сеть, могут работать так, как если бы они были связаны с крупной коммуникационной системой. Существующие каналы IP-сети можно использовать одновременно для телефонной связи и передачи данных. Помимо телефонии, доступны сетевые сервисы унифицированных коммуникаций. Благодаря отображению статуса присутствия сотрудники могут узнавать, что коллеги в другом подразделении разговаривают по телефону или участвуют в конференции. Эта информация повышает доступность и помогает экономить ценное рабочее время, исключая ненужные вызовы. Организация запланированных конференций с телефонным подключением позволяет легко и эффективно «связывать» различные подразделения. Сотрудники подключаются к конференции напрямую, как если бы они встречались в конференц-зале. Благодаря OpenScape Web Collaboration каждый слайд презентации можно показать на всех экранах. Голосовые сообщения, полученные во всей сети, можно просто переадресовать нужному сотруднику. Существует немало других возможностей для поддержки совместной работы в группах.

Сетевые функции голосовой связи и унифицированных коммуникаций

- Системный телефонный справочник с отображением присутствия («В офисе», «На совещании», «В отпуске», «На больничном» и т. п.)
- Сетевой статус вызова (сотрудник занят или на вызове)
- Сетевой прием вызовов, т. е. группа может принимать вызовы с другого объекта компании
- Обмен мгновенными сообщениями, также с группами
- Организация запланированных и спонтанных сетевых конференций с помощью приложения Web Collaboration, например общий доступ к рабочему столу для обмена информацией, а также передача видео

- Консоль оператора myAttendant: сетевой контроль статуса присутствия (доступности) сотрудников
- Интеграция внешних телефонных справочников, например для использования баз данных в качестве централизованной телефонной книги
- Интеграция в календарь Microsoft Exchange и общедоступные каталоги
- Переадресация голосовых сообщений по всей сети OpenScape Business
- Интеграция социальных сетей бизнес-партнеров (через XMPP) для обмена сведениями о присутствии и чата
- Сетевые функции унифицированных коммуникаций доступны в моделях X1, X3, X5, X8 и Business S

Интеграция с Microsoft Teams и Skype for Business

OpenScape Business предоставляет объединение и интеграцию с Microsoft Teams и MS Skype for Business включая окружение Office 365. Обратитесь к авторизованному партнеру для получения детальной информации.

Аппаратные модели OpenScape Business

Модели X3, X5 и X8 поддерживают до 500 абонентов. Модель X1 поддерживает до 30 абонентов. Доступны следующие абонентские интерфейсы: IP, цифровой (UPOE), ISDN (BRI), аналоговый (a/b) и беспроводной (DECT/WLAN). Подключение к телефонной сети общего пользования осуществляется по каналам ITSP (протокол SIP), ISDN (S0/BRI и S2M/PRI), аналоговым соединениям или (в отдельных странах) соединениям CAS.

- OpenScape Business X1 (для настенного монтажа)
- OpenScape Business X3 (для настенного монтажа и установки в стойку)
- OpenScape Business X5 (для настенного монтажа и установки в стойку)
- OpenScape Business X8 (для напольной установки и установки в стойку)

Интегрированные функции UC доступны во всех моделях:

- для X1 – до 30 абонентов
- для X3, X5 и X8 – 500 абонентов (с UC Booster Card/Server или новый процессорный модуль V3 для X8 (OCCLA))
- для OpenScape Business S- 1500 абонентов унифицированных коммуникаций, поддержка виртуализации с использованием VMware vSphere / MS Hyper V/KVM

Сертификат энергоэффективности BLUE ANGEL для OpenScape Business X5R



OpenScape Business X5R был сертифицирован на BLUE ANGEL за свою энергоэффективность и отсутствие в составе компонентов загрязняющих окружающую среду..

Программная модель OpenScape Business S

OpenScape Business S – это программное решение, рассчитанное максимум на 1500 абонентов IP, с функциями UC Suite. Подключение к телефонной сети общего пользования осуществляется по каналам ITSP (протокол SIP). Программное обеспечение OpenScape Business S работает на сервере Linux и также поддерживает виртуализацию с использованием VMware vSphere / MS Hyper V/KVM. OpenScape Business X1, X3, X5 и X8 используются в качестве шлюза для подключения к цифровым и аналоговым линиям телефонной сети общего пользования. UC Booster Card, Booster Server, новый процессорный модуль V3 для X8 (OCCLA) и OpenScape Business S могут использоваться для OpenDirectory Service (для подключения к внешним базам данных), а также для подключения к сторонним приложениям по CSTA.

Возможности расширения OpenScape Business

Выбор модели развертывания зависит, например, от конфигурации расширения.
Таблица ниже показывает максимально возможные расширения системы.

OpenScape Business	X1	X3		X5		X8 ⁴	Server (S)
Способ монтажа	Настенный	Столечный	Настенный	Столечный	Настенный		
Подключение к телефонной сети общего пользования							
Количество каналов ITSP (SIP-провайдер)	30 Макс. 8 SIP провайдеров	60 Макс. 8 SIP провайдеров	60 Макс. 8 SIP провайдеров	60 Макс. 8 SIP провайдеров	60 Макс. 8 SIP провайдеров	120 Макс. 8 SIP провайдеров	180 Макс. 8 SIP провайдеров
ISDN S0 (BRI)	4	20	20	20	52	128	-
ISDN S2M (PRI)	-	30	30	30	30	180	-
Максимальное число СЛ	250	250	250	250	250	250	250
Количество и тип подключаемых абонентов							
Аналоговые абоненты	4	20	20	52	68	384	-
Цифровые абоненты	8	24	24	56	56	384	-
IP абоненты	20	500	500	500	500	500	1500
Абоненты DECT	16	64	64	64	64	250	-
Макс. количество абонентов	30	500	500	500	500	500	1500
Макс. количество мобильных пользователей	30	150	150	150	150	500	250
Интегрированная голосовая почта Smart	30	320	320	320	320	500	1500
Унифицированные коммуникации (UC Suite)							
Голосовая почта UC Suite Voicemail	-	500 ¹	500 ¹	500 ¹	500 ¹	500	1500
Макс. количество одновременно активных приложений UC Suite (как сумма myPortal for Desktop, @work, Outlook, и т.д.)	-	500 ¹	500 ¹	500 ¹	500 ¹	1000 ²	1500
myPortal @work	-	500 ¹	250 ¹	250 ¹	250 ¹	500 ²	250
myPortal for Desktop	-	500 ¹	500 ¹	500 ¹	500 ¹	500 ²	1500
myPortal for Outlook	-	500 ¹	500 ¹	500 ¹	500 ¹	500 ²	1500
myAttendant	-	20	20	20	20	20	20
myAgent <small>До 64 одновременно работающих агентов, кроме X1</small>	-	192	192	192	192	192	192
myReports	-	1	1	1	1	1	1
myPortal to go	-	150 ¹	150 ¹	150 ¹	150 ¹	500 ²	250
OpenScape Business Attendant	8	8	8	8	8	8	8
Макс. кол-во пользователей UC Mobility	-	150 ¹	150 ¹	150 ¹	150 ¹	500 ²	250
Макс. кол-во факс каналов	-	81	81	81	81	8	8
Макс. кол-во пользователей с факсом	-	500 ¹	500 ¹	500 ¹	500 ¹	500	1500
Макс. количество каналов для конференций	-	20	20	20	20	20	60
Унифицированные коммуникации (CRM, подключение баз данных)							
Число пользователей Application Launcher	30	250 ¹	250 ¹	250 ¹	250 ¹	500 ³	250 ⁴

OpenScape Business	X1	X3		X5		X8 ⁴	Server (S)
Число пользователей TAPI 120 (через UC WSI для X1/CSTA)	30	150 ¹	150 ¹	150 ¹	150 ¹	500	250
Число пользователей TAPI 170 (через CSTA)	-	500 ¹	500 ¹	500 ¹	500 ¹	500	1500
Коннектор к БД Director Service	-	4	4	4	4	4	4

- 1 Требуется OpenScape Business UC Booster сервер или UC Booster модуль с меньшим количеством.
- 2 300 UC пользователей на новом процессорном модуле OCCLA для X8, когда одновременно активен OpenScape Business Contact Center.
- 3 Требуется установка дополнительного SD-диска в новый процессорный модуль OCCLA для OpenScape Business X8.
- 4 Значения указаны для OpenScape Business X8 v3 с новым процессорным модулем OCCLA.

Оконечные устройства и приложения

<p>Настольные телефоны</p> <ul style="list-style-type: none"> • OpenScape DeskPhone CP100, CP200, CP205, CP400 и CP600/E (HFA или SIP) • OpenScape Desk Phone CP200T и 400T • OpenStage 15, 40 and 60 (HFA или SIP) • OpenStage 10 T, 15 T, 30 T, 40 T и 60 T • OpenScape Desk Phone IP 35G / 55G (HFA или SIP) <p>Дополнительные устройства:</p> <ul style="list-style-type: none"> • Клавишный модуль OpenStage key module для OpenStage 15, 30, 40 и 60 / IP55G OpenScape Desk Phone Key Modules KM 400 или KM 600 	
<p>WLAN радиотелефон</p> <ul style="list-style-type: none"> • OpenScape WLAN Phone 4 	
<p>Программный телефон OpenScape Business UC VoIP</p> <ul style="list-style-type: none"> • myPortal @work Desktop VoIP Client (WebRTC) для LAN и WLAN • myPortal to go mobile VoIP Client для WLAN 	
<p>Беспроводные DECT телефоны</p> <ul style="list-style-type: none"> • OpenStage S5, SL5, M3 • Существующие Gigaset S4, SL4, M2 также поддерживаются 	
<p>SIP телефоны и адаптеры FxS</p> <p>Приложения UC myPortal for Desktop, myPortal for Outlook и myAttendant OpenScape Business могут работать совместно со сторонними телефонами SIP с поддержкой RFC 3725. Полная функциональность требует предварительной проверки и зависит от используемого телефона SIP.</p> <p>Mediatrix 4102S: для подключения двух аналоговых телефонов или факсимильных аппаратов</p>	
<p>Клиент для ПК</p> <ul style="list-style-type: none"> • OpenScape Personal Edition (HFA) и OpenScape Personal Edition SIP <p>Компьютер с гарнитурой или телефоном становится коммуникационным центром, объединяющим голосовую связь, передачу данных, электронную почту и Интернет. Программный клиент, развернутый на настольном компьютере или ноутбуке, предоставляет все функции телефонии через WLAN для офисных и мобильных сотрудников. Видеосвязь можно использовать с OpenScape Personal Edition SIP.</p>	
<p>OpenScape Business также поддерживает аналоговые телефоны и факсимильные аппараты, телефоны ISDN и дополнительные устройства, такие как домофоны, через адаптеры TFE-S.</p>	

Интерфейсы для интеграции с бизнес-приложениями

Для интеграции OpenScape Business в существующую ИТ-инфраструктуру и бизнес-приложения доступно множество интерфейсов и приложений (в зависимости от выбранной модели):

- Application Launcher для активного взаимодействия с приложениями CRM/ERP
- Встроенное ПО для учета телефонного трафика: в системе может храниться до 20 000 наборов данных
- Службы каталогов для информации о вызывающих абонентах, полученной из внутренних и внешних каталогов и баз данных (кроме X1)

Интеграция СТИ

- Поставщик услуг подключения ТАРІ – прямого и через посредника – для управления вызовами из приложений СТИ или CRM/ERP (кроме X1)

Интерфейсы и протоколы

- CSTA – для мониторинга телефонов и управления ими с помощью различных приложений
- SIP – для подключения к приложениям на основе голосовой связи
- LDAP для подключения к внешним каталогам или внешним клиентам LDAP – для передачи информации о вызывающих абонентах или быстрого набора номеров контактов
- HTTP и HTTPS – для доступа внешних приложений к функциям унифицированных коммуникаций OpenScape Business
- TCP/IP – в качестве базового протокола для всех Ethernet-подключений
- Интерфейс ODBC – для взаимодействия внешних баз данных заказчиков с существующими драйверами ODBC, например баз данных MySQL, Maria DB, Oracle, Windows с драйверами V3.5, совместимыми с Windows (Microsoft Excel или Microsoft Access)
- SQL – для подключения к базам данных SQL с целью поиска сведений о контактах: Microsoft SQL Server, PostgreSQL, Sybase SQL Server
- Secure LDAP (LDA) – для внешних серверов LDAPS, например Active Directory
- Интеграция я Microsoft Teams и Skype for Business

Техническое обслуживание и администрирование

Для администрирования OpenScape Business используется веб-интерфейс управления со множеством удобных автоконфигураторов. Модели X1, X3, X5 и X8 также поддерживают возможность администрирования через Manager E.

Веб-интерфейс позволяет администратору централизованно управлять всеми настройками пользовательских клиентов унифицированных коммуникаций. Определяемые профили абонентов упрощают создание стандартизированных профилей унифицированных коммуникаций, например для отображения номеров телефонов, переадресации вызовов или персонального автоответчика для групп либо всех пользователей. Система включает интегрированное управление услугами. Самовыполняющиеся программы диагностики контролируют различные компоненты системы и записывают информацию о событиях (системные сообщения) в файлы журналов. Тестирование может проводиться локально либо через защищенное удаленное соединение. Кроме того, сообщения о важных событиях могут передаваться в удаленный центр обслуживания.

К платформе удаленного обслуживания, предоставляемой Unify, возможен защищенный удаленный доступ через Интернет. Обновления системного программного обеспечения могут загружаться автоматически. Это сводит к минимуму время обслуживания и повышает доступность решения для заказчика.

OpenScape Business поддержка ПО SSP

OpenScape Business включает 3 -х летнюю поддержку программного обеспечения (ПО). Это обеспечивает защищенность и стабильность ПО за счет поставляемых обновлений. Благодаря поддержке SSP вы всегда используете самое новое ПО и самые новые возможности системы.

Сертифицированные приложения OpenScape Business

Для расширения возможностей OpenScape Business Unify предлагает следующие приложения: Accounting tools- тарификатор, Management Reporting - отчетность и Hospitality/Hotel - гостиничное приложение или систему записи разговоров от технологических партнеров Unify. Обратитесь к поставщикам Unify для получения дополнительной информации.

Классы электромагнитной совместимости OpenScape Business

- Класс В (EN 55022) для международного рынка
- Класс А (EN 55022) для США и Канады

Демонстрационная версия OpenScape Business

Для получения дополнительной информации посетите наш веб-сайт или попросите своего торгового партнера предоставить демонстрационную версию OpenScape Business.

Поддерживаемые стандарты

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/routing

- RFC 768 UDP
- RFC 791 IP
- RFC 792 ICMP
- RFC 793 TCP
- RFC 5322 Internet Message Format
- RFC 826 ARP
- RFC 2131 DHCP
- RFC 1918 IP Addressing
- RFC 1332 The PPP Internet Protocol Control Protocol (IPCP)
- 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 Road-map
- 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)

Сервисы

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

Кодеки

- G.711; G.729; G.722

CTI

- CSTA Phase III
- TAPI Service Provider for 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

Безопасность VoIP

- RFC 2246 TLS V1.0
- RFC 5246 TLS V1.2
- RFC 2459 X.509 PKI Certificate and CRL Profile
- RFC 3711 SRTP
- RFC 3830 MIKEY






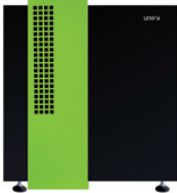
Другие

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

Обновленную информацию по поддерживаемым стандартам и другой информации можно посмотреть на сайте Unify Experts Wiki:

http://wiki.unify.com/wiki/OpenScape_Business

Варианты исполнения и условия эксплуатации

	X1	X3R	X3W	X5R	X5W	X8
						
Вариант исполнения	Монтаж на стене	Установка в стойку 19"	Монтаж на стене	Установка в стойку 19"	Монтаж на стене	Напольная система (также для установки в стойку 19")
Размеры (Вх Ш х Г мм)	470 x 370 x 80	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
Вес	~2.76 кг	~6 кг	~6 кг	~8 кг	~8 кг	~ 34 кг (полная компл.)
Источник питания	Модели рассчитаны на питание от сети. Для моделей X3, X5 и X8 можно использовать источник бесперебойного питания (приобретается дополнительно). <ul style="list-style-type: none"> • Номинальное входное напряжение (переменный ток): 100–240 В • Номинальная частота: 50–60 Гц • Питание от аккумулятора (постоянный ток): 48 В 					
Энергопотребление	Зависит от аппаратной платформы и конфигурации расширения					
Условия эксплуатации	<ul style="list-style-type: none"> • От +5 до +40 °C • Влажность: от 5 до 85% 					
Цвет корпуса	Голубой	Серый/Зеленый	Голубой	Серый/Зеленый	Голубой	Серый/Зеленый