

Atos Unify OpenScape Business

OpenScape Business – сучасне універсальне та перспективне рішення уніфікованих комунікацій та спільної роботи, спеціально розроблене для компаній малого та середнього бізнесу, що мають один або кілька офісів.

Будучи гнучким та масштабованим рішенням, OpenScape Business задовольняє будь-які індивідуальні потреби малого та середнього бізнесу у сфері комунікацій. Архітектура OpenScape Business дозволяє використовувати існуючу телефонну інфраструктуру, незалежно від того, класична це телефонія, IP або DECT. OpenScape Business надає компаніям з кількістю абонентів до 1500 або до 2000 в одній мережі оптимальне рішення, що поєднує безліч можливостей – від телефонії до повного набору функцій уніфікованих комунікацій.

Комплексне рішення для малого та середнього бізнесу

OpenScape Business – комплексне рішення для малого та середнього бізнесу, яке надає такі можливості:

- Інтегровані послуги голосового зв'язку, керування присутністю (статус присутності), організація конференцій за допомогою програми, наочна голосова пошта (скриньки голосової пошти), автовідповідач, мультимедійний контакт-центр, обмін миттєвими повідомленнями, мобільність, доступ до каталогів з підключенням до бази даних, факс, інтеграція в бізнес-процеси та багато іншого
- Клієнти уніфікованих комунікацій, індивідуально підібрані для робочого місця та робочих процесів
- Інтеграція інтерфейсу OpenScape Web Collaboration
- Рішення для замовників з одним офісом та мережеві рішення для територіально розосереджених організацій

- Можливість поставки з постійними ліцензіями для моделі володіння (CAPEX) або підпискою для моделі (OPEX) гнучко підлаштовуватися під актуальні потреби бізнесу.

Уніфікована архітектура рішення

OpenScape Business надає уніфіковану архітектуру рішення.

Моделі OpenScape Business

Залежно від розмірів існуючої інфраструктури, доступні різні моделі OpenScape Business: X1, X3, X5, X8. На додаток програмна модель OpenScape Business S може працювати на стандартному сервері (програмному комутаторі), а також у повністю віртуалізованих середовищах.

Кількість абонентів, що підтримується.

Як сума IP-, аналогових та цифрових абонентів

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

Новий підхід до роботи

OpenScape Business: голосовий зв'язок та уніфіковані комунікації



Управління присутністю, чат, конференц-зв'язок, мобільність, голосова пошта, факс, засоби спільної роботи, відео та контакт-центр в єдиній архітектурі рішення

Оптимізація та безпека

Уніфіковані комунікації
Уніфіковані комунікації вже
інтегровані у систему:

- Підтримка до 150 UC користувачів за допомогою вбудованого UC Booster Card
- Підтримка до 250 абонентів за допомогою UC Booster Server
- Підтримка до 250 абонентів за допомогою OpenScape Business S
- До 300-500 UC користувачів на новому процесорному модулі OpenScape Business X8

Програмне та апаратне забезпечення UC

Програмне та апаратне забезпечення уніфікованих комунікацій, включаючи організацію конференцій за допомогою програми та мультимедійний контакт-центр (крім X1)

Комунікаційні інтерфейси

Доступні всі комунікаційні інтерфейси, що відповідають різноманітним вимогам.

- IP
- Цифрові
- Аналогові
- DECT
- Основні інтерфейси для підключення до телефонної мережі загального користування FxO, BRI, PRI
- Підтримка підключення до мережі загального користування через SIP

Гнучкі моделі

постачання ліцензій

OpenScape Business адаптований до різних запитів сучасного бізнесу та пропонує два варіанти постачання ліцензій: постійні (CAPEX) або з щомісячною оплатою залежно від використання OPEX, передплата).

Уніфіковані комунікації та сумісна праця

Уніфіковані комунікації – це технологія для розширення можливостей зв'язку на підприємствах, яка інтегрує різні засоби комунікацій у стандартизоване середовище програми. OpenScape Business сприяє бізнес-процеси, наприклад, за рахунок безперервного керування присутністю, автоматично перенаправляючи виклики на стільниковий телефон, якщо ви знаходитесь поза офісом. До цього стандартизованого рішення також входять конференції з телефонним підключенням, особиста скринька для голосової пошти, особиста скринька для факсимільних повідомлень, засіб для обміну миттєвими повідомленнями, можливість використання номера мобільного телефону як додатковий, контакт-центр, відеозв'язок та засоби спільної роботи через Інтернет.

Уніфіковані комунікації оптимізують бізнес-процеси, допомагають заощадити робочий час, підвищують задоволеність персоналу та прибутковість підприємства.

Управління присутністю

Отримуйте актуальну інформацію про доступність ваших колег, навіть якщо вони знаходяться в різних місцях! Робота стане ефективнішою, оскільки клієнти можуть вирішити, що їм краще зробити: залишити повідомлення або зв'язатися з вашим колегою. Статус присутності можна змінювати за допомогою уніфікованих комунікацій або телефону. Завдяки зв'язку з календарем Outlook та календарем для Mac (iCal) статус присутності встановлюється автоматично під час використання певних ключових слів в описі зустрічі.

Організація конференцій за допомогою програми

Заощаджуйте на відрядженнях та обмінюйтеся інформацією швидко та ефективно: використовуйте засоби конференц-зв'язку в OpenScape Business! Не потрібно вручну налаштовувати параметри конференції на телефоні: ви зможете легко організувати конференцію в клієнті уніфікованих комунікацій або розширити двосторонній виклик до конференції зі спливаючого вікна.

Адміністратор конференції може вибрати її тип: незаплановану або заплановану, із спільною роботою через Інтернет або без неї.

Стрічка контактів

Зберігайте номери телефонів найважливіших бізнес-партнерів та колег в особистому списку вибраного. Це дозволить вам швидко зв'язатися з потрібною людиною, не витрачаючи час на пошук номера телефону.

Каталоги

Автоматичний пошук по всіх пов'язаних телефонних книгах (каталогів у системі, Exchange, пов'язаних через LDAP або OpenDirectory Service) за допомогою одного запиту. Це вимагатиме мінімум зусиль.

Набір номера в один клік

Ви отримали номер телефону замовника електронною поштою або знайшли в Інтернеті та хочете зв'язатися з ним? Немає проблем: перейдіть до номера та виконайте автоматичний набір. Вам не доведеться витрачати час, набираючи номер телефону вручну .

Журнал викликів

Вам потрібно знати, хто дзвонив та з ким не вдалося зв'язатися? Журнал викликів завжди надасть потрібну інформацію та дозволить зв'язатися з потрібним абонентом в один клік.

Переадресація дзвінків на основі статусу

Ви перенаправляєте дзвінки на свій мобільний телефон, коли знаходитесь поза офісом? Іноді забуваєте про це? Вам допоможе автоматична переадресація дзвінків. Наприклад, коли ви вибираєте статус "Немає на місці", дзвінки автоматично перенаправляються на ваш мобільний телефон. Для цього можна використовувати мобільний клієнт.

CallMe!

Ви знаходитесь в готелі і маєте зробити діловий дзвінок, але сумніваєтеся в його доцільності через додаткові витрати? Вам допоможе функція "CallMe!". Коли її активовано, можна викликати абонента за допомогою клієнта уніфікованих комунікацій. Система OpenScape Business зателефонує вам у готельний номер та з'єднає з бізнес-партнером. Ваша компанія сплатить вартість дзвінка, а ви заощадите час.

Персональний автовідповідач

Надайте абонентам кілька варіантів зв'язку з вами:
«Натисніть 1 для дзвінка на мобільний телефон. Натисніть 2, щоб залишити повідомлення.

Впливаючі вікна

Вхідні дзвінки миттєво відображаються у спливаючих вікнах на комп'ютері. Ви вирішуєте, що робити: прийняти дзвінок або переадресувати його - і все це натисканням однієї кнопки миші! Після отримання виклику автоматично відкриваються нові можливості: наприклад, можна запустити програму Web Collaboration або надіслати повідомлення про дзвінок електронною поштою.

Скриньки для голосової пошти та факсимільних повідомлень

Особиста скринька голосової пошти допоможе ефективно обробляти вхідні дзвінки. Голосові повідомлення можна отримувати електронною поштою, а для швидкого доступу до важливих повідомлень використовувати клієнт уніфікованих комунікацій. Не витрачайте час на факсимільний апарат. Ваша особиста скринька для факсимільних повідомлень дозволить отримувати та надсилати факси безпосередньо з вашого комп'ютера.

Сповіднення

Повідомлення про вхідні голосові та факсимільні повідомлення можуть автоматично надходити вам на електронну пошту, по SMS або на мобільний телефон.

Обмін миттєвими повідомленнями

Чат допоможе вам поспілкуватися з колегою в реальному часі, наприклад, коли його телефон зайнятий, а у вас на лінії важливий замовник. Перед організацією конференції можна обмінятися повідомленнями з кількома абонентами, щоб погодити час та питання, що обговорюються.

Запис телефонних розмов

розмов

Ви можете легко записувати дзвінки та конференції, не пропускаючи жодної деталі.

Web Collaboration

Програма Web Collaboration дозволяє декільком абонентам працювати над одним документом одночасно, де б вони не знаходилися. Потрібен лише комп'ютер із доступом до Інтернету. Рішення забезпечує безпеку мультимедійних веб-конференцій та прозоро інтегроване в інтерфейс OpenScape Business.

Програми OpenScape Business UC

Залежно від обраного рішення для уніфікованих комунікацій можна використовувати різні програми з функціями та можливостями інтеграції. Виберіть оптимальну для вас програму уніфікованих комунікацій OpenScape Business, щоб спростити повсякденні комунікації та підвищити якість обслуговування замовників.

Device@Home

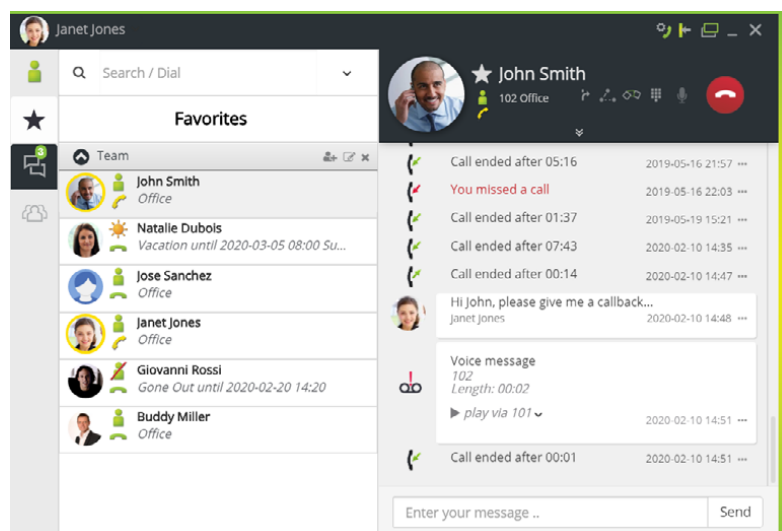
OpenScape Business системні телефони, такі як OpenScape DeskPhone CP, OpenStage, а також програми myPortal @work і myPortal to go можуть підключатися через будь-яку віддалену мережу, наприклад домашній WiFi і бути повністю інтегровані в офісну телефонію.

myPortal @work

Програма myPortal @work забезпечує голосовий зв'язок через WebRTC та доступ до UC можливостей, таких як статус присутності, стрічка контактів з індикацією зайнятості, журнал викликів, голосова пошта та корпоративний каталог контактів. Нова програма має різні варіанти відображення на робочому столі і розгортається з єдиного файлу інсталяції.

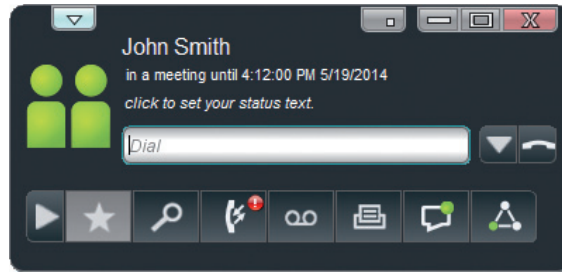
myPortal to go

myPortal to go - програма для інтеграції співробітників, які використовують смартфони та планшети Android, iOS в офісній комунікації. Воно дозволяє мобільним співробітникам залишатися на зв'язку, де б вони не перебували і забезпечує доступ до UC функціональності, такої як управління присутністю, повідомленнями, корпоративними довідниками набору за коротким номером зі смартфона. Різні методи набору, що адаптуються користувачем (зворотний виклик, прямий набір номера) в мережі GSM, або використання будь-якої мережі Wi-Fi для внутрішніх дзвінків допомагають знизити витрати на мобільний зв'язок. Використовуючи програму, можна також керувати дзвінками, які здійснюються за допомогою офісного телефону.



myPortal for Desktop

myPortal for Desktop забезпечує доступ до всіх функцій UC Suite у OpenScape Business. Порівняно з myPortal Smart ця програма надає додаткові можливості, такі як керовані конференції, особиста скринька для факсимільних повідомлень, набір номера в один клік та CallMe!. Доступні різні версії myPortal для Desktop.



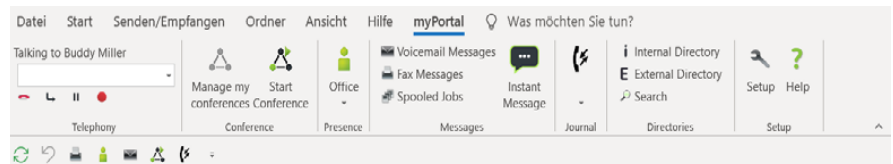
Функції Unified Communication на телефонах CP400/600

UC інтеграція з настільними телефонами CP400/600 забезпечує доступ до сервісів через телефонний дисплей. Ви можете бачити статус своїх колег та змінювати статус присутності для зміни переадресацій та інформування своїх колег. Зі стрічкою контактів ви отримувате миттєвий доступ одним натисканням клавіші. У журналі розмов ви бачите всю історію викликів (набраних та пропущених та доступ для пошуку в корпоративному довіднику). На додаток доступний відео потік з IP-камери (наприклад, домофон) на телефоні CP600.



myPortal for Outlook

myPortal for Outlook інтегрує всі функції UC Suite програми myPortal for Desktop у Microsoft Office Outlook. В результаті, кожен користувач отримує прямий доступ до своїх особистих голосових та факсимільних повідомлень, може здійснювати дзвінки безпосередньо з адресної книги Outlook та планувати телефонні конференції.



Можливості додатків уніфікованих комунікацій

Можливості	Програми Unified Communication и Collaboration			
	myPortal to go	myPortal @work	myPortal for Desktop	myPortal for Outlook
Управління присутністю	x	x	x	x
Заплановані/спонтанні конференції	x/x	x/x	x/x	x/x
Стрічка контактів	x	x	x	x
Каталоги	x	x	x	x
Набір клацанням миші/гарячої клавіші	-/-	x/x	x/x	x/x
Гіперпосилання для набору (tel:/callto:)	-	x	-	-
Журнал викликів	x	x	x	x
Розмови	-	x	-	-
Переадресація виклику на основі статусу	x	x	x	x
CallMe!	x	x	x	x
Персональний автовідповідач	-	-	x	x
Управління викликами/у спливаючому вікні	x/-	x/x	x/x	x/x
Скринька для голосових повідомлень	x	x	x	x
Скринька для факсимільних повідомлень	-	-	x	x
Сповіщення	-	x	x	x
Обмін миттєвими повідомленнями	-	x ¹	x	x
Запис телефонних розмов	-	-	x	x
Інтеграція з Web Collaboration	-	x	x	x

¹ Для OpenScape Business UC Smart

Вказані параметри для OpenScape Business UC Suite

Мультимедійний контакт центр - підвищення доступності та якості обслуговування

Інтелектуальне

розподіл викликів

Вбудований в OpenScape Business мультимедійний контакт-центр дозволяє покращити обслуговування та підвищити задоволеність клієнтів.

Завдяки інтелектуальному розподілу викликів ваші клієнти отримують швидке та компетентне обслуговування та завжди з'єднуються з відповідним співробітником.

Можна також запропонувати клієнтам зв'язатися з вами електронною поштою або факсом. Як і голосові дзвінки, подібні запити завжди автоматично надсилаються відповідному співробітнику. Якщо всі працівники зайняті, абонент може залишити голосове повідомлення, щоб працівник передзвонив пізніше. Таким чином, жодного замовлення не буде втрачено.

Гнучкі варіанти

обслуговування у черзі

Якщо всі співробітники (агенти) розмовляють по телефону, клієнтам пропонуються різні варіанти індивідуального обслуговування в черзі, наприклад, персональне сповіщення про те, що агент звільнився, або переадресація виклику іншим групам обслуговування.

Клієнти можуть скоротити час очікування, залишивши повідомлення. Ваші співробітники передзвонять, коли кількість вхідних дзвінків знизиться.

Агент у кількох групах

Ви можете оптимально використовувати професійні знання ваших співробітників, включивши їх до кількох груп контакт-центру. У цьому випадку співробітник (агент) насамперед прийматиме виклики з групи, для якої призначено найвищий рівень компетентності: наприклад, 100% у групі «Продажі», але лише 80% у групі «Обслуговування». Таким чином, пріоритет надається викликам для групи "Продажі".

Інформаційна панель

Інформація про завантаженість контакт-центру, наприклад, кількість абонентів, які чекають у черзі, може відобразитися в реальному часі на великому моніторі або за допомогою проектора.

Інформація про виклики

Детальна інформація про всі дзвінки, факсимільні та електронні повідомлення, отримані на поточний момент, міститься в списку вхідних викликів контакт-центру. Функції пошуку та сортування дозволяють швидко отримувати конкретні дані.

Персональний агент

Для зручного та швидкого обслуговування можна настроїти контакт-центр таким чином, щоб певний клієнт завжди автоматично перенаправлявся до потрібної контактної особи.

VIP підтримка

VIP-клієнтів можна перенаправляти до вільних агентів без довгого очікування у черзі. Таким чином, VIP-клієнти завжди обслуговуються швидко, і ви не втратите жодне важливе замовлення.

Голосові підказки на основі номера абонента

OpenScape Business може відтворювати індивідуальні оповіщення залежно від номера телефону абонента. Наприклад, щоб справити на іноземних замовників найкраще враження, можна записати для них звернення їхньою рідною мовою

Коди обробки

завершених викликів

OpenScape Business надає вашим співробітникам час для обробки завершених дзвінків клієнтів. Час обробки можна налаштувати індивідуально. Можна записати та потім оцінити додаткові варіанти залежно від мети виклику (замовлення, запит інформації, претензія тощо).

Рівень авторизації

Для ролей агента (співробітника), диспетчера (керівника групи) та адміністратора можна призначити різні рівні авторизації залежно від структури контакт-центру.

Адміністрація контакт-центру

Залежно від призначеної ролі (рівня авторизації) користувач має можливість індивідуально налаштувати різні компоненти:

- Черги
- Розклад
- Перерви
- Коди завершених дзвінків
- Оповіщення
- Зовнішній каталог

Програми Contact Center

myAgent

За допомогою цієї програми співробітники (агенти) приймають дзвінки відповідно до своєї кваліфікації. Завдяки вбудованому відображенню присутності агенти можуть відразу побачити, який експерт вільний зараз, і швидко проконсультуватися з ним. myAgent дозволяє агентам визначати, скільки абонентів залишається у черзі, та реагувати належним чином.

Залежно від призначених ролей (рівня авторизації) можна створити більше 20 стандартних звітів, наприклад, щоб дізнатися, скільки викликів прийняв кожен агент.

myReports

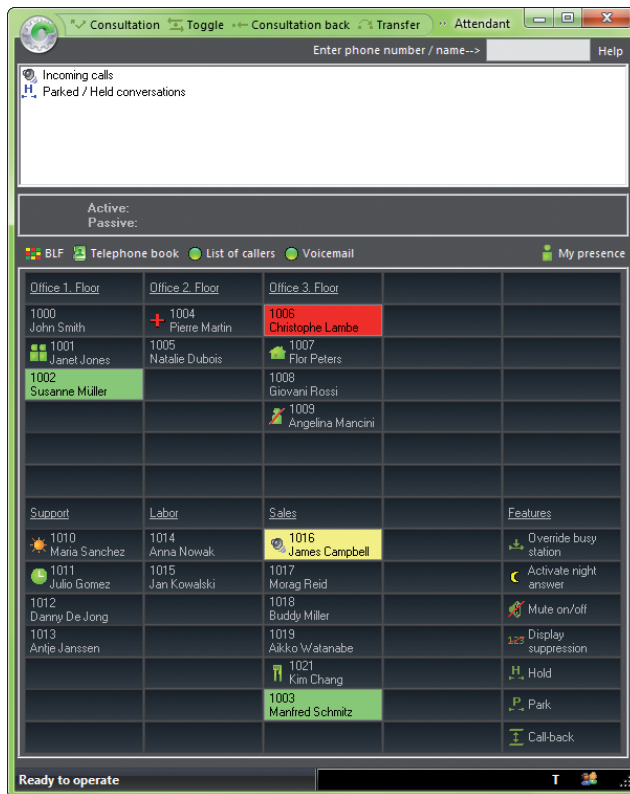
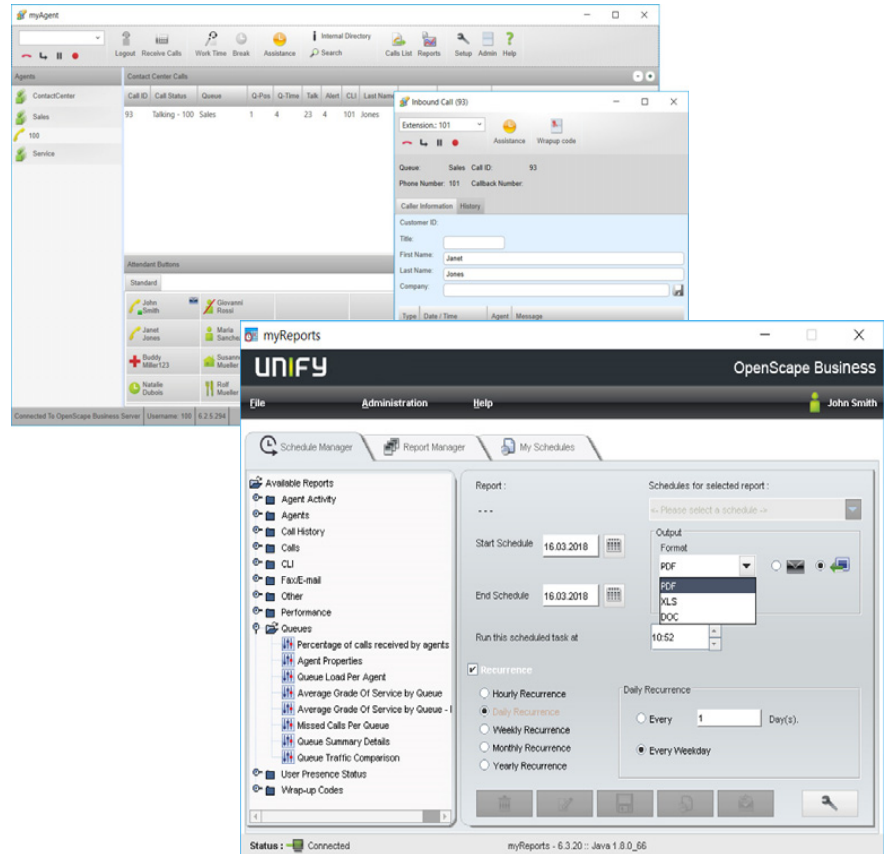
myReports дозволяє вести статистику завантаження контакт-центру із сортуванням даних за різними критеріями та надає більше 100 інших шаблонів звітів.

Додаток для обробки викликів на ресепшен та автовідповідач компанії

Залежно від обраного рішення для уніфікованих комунікацій (UC Smart або UC Suite) доступні різні клієнти оператора (як консолі оператора). Business Attendant є клієнтом оператора для UC Smart. Для UC Suite рекомендується клієнт myAttendant. Business Attendant можна також використовувати як альтернативний варіант.

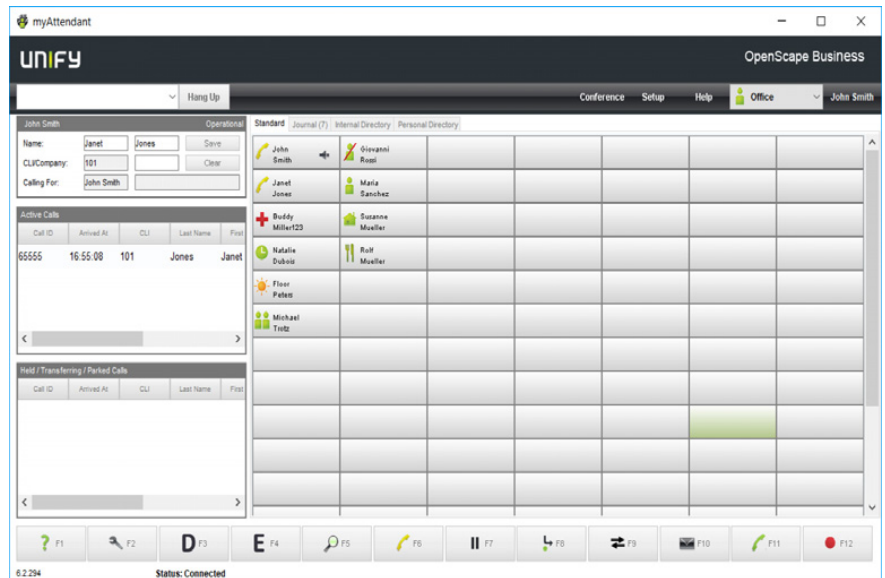
Business Attendant

Business Attendant – класична консоль оператора, яка інтегрується з комп'ютером і дозволяє постійно контролювати очікувані, активні, утримувані та припарковані дзвінки. Вона також надає відомості про зайнятість внутрішніх ліній та статус присутності абонентів. Статус абонентів можна міняти у Business Attendant. Ви можете виконувати всі функції за допомогою клавіатури комп'ютера або миші. Поля зайнятості абонентів можна настроїти індивідуально для оптимізації робочих процесів.



myAttendant

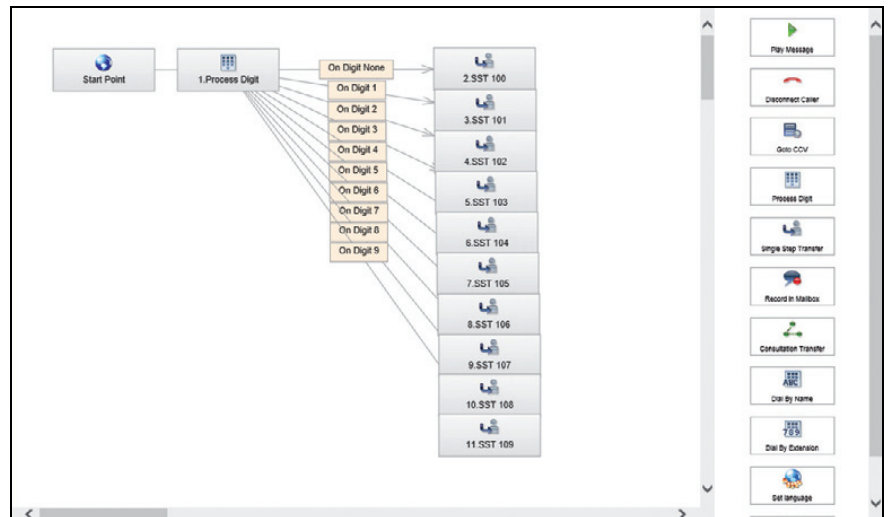
myAttendant – зручна консоль оператора з оптимальним поєднанням функцій телефону та можливостей уніфікованих комунікацій OpenScope Business. Крім класичних функцій обробки дзвінків, додаткова увага приділяється управлінню UC Suite. Відображається та може бути змінено статус присутності абонента. Усі функції уніфікованих комунікацій об'єднані в Центрі повідомлень, звідки можливий централізований доступ до голосових, факсимальних та миттєвих повідомлень



(Звичайно, лише з дозволу конкретного абонента).

Автовідповідач компанії

Автоматично перенаправляє вхідні дзвінки, що надходять на основний номер організації, та використовує можливості інформаційних оповіщень у поєднанні з автоматичною обробкою дзвінків після натискання кнопок абонентом, що викликає. Автовідповідач забезпечує індивідуальне налаштування робочого процесу з організацією дерева загальних або індивідуальних оповіщень («Натисніть 1 для зв'язку з відділом продажів або 2 для зв'язку з відділом обслуговування...»). Використання розкладів дозволяє автоматично перемикатися між робочими процесами в залежності від дня тижня та часу доби. Наприклад, вхідні дзвінки можуть автоматично переадресовуватися нічному черговому. Можна відтворювати індивідуальне сповіщення для вхідного номера, наприклад, мовою абонента. Можна також імпортувати записані повідомлення у вигляді тексту або WAV файлів.



Системні вимоги

Операційні системи, що підтримуються Windows для myPortal @work, myPortal for Desktop, Business Attendant, myAttendant, myAgent, myReport

- Microsoft Windows 10 Pro і Enterprise (32/64-розрядна)

Операційні системи Apple, що підтримуються, 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)

Середня для Exchange Server

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

Додаткове ПЗ

- Java 1.8 (32-bit), або пізніша
- OpenJDK V8
- Microsoft .NET Framework 4.0 для Outlook 2010/2013/2016/2019 і myAgent, або пізніші версії

Використання серед термінальних серверів (UC Suite)

- Microsoft Windows 2012/2016/2019 Server як 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

Мобільні клієнти

Для myPortal to go та myPortal to go Web Edition смартфон або планшет повинні відповідати таким вимогам:

- Наявність сенсорного екрану для зручної роботи
- Вбудована програма або веб-браузер
- Одночасна передача голосу даних залежить від постачальника.
- Для підключення до OpenScare Business рекомендується передача даних через 3G (наприклад, EDGE, UMTS, HSPDA).
- Передача даних через GPRS може призвести до тривалого завантаження екранних сторінок myPortal to go Web Edition
- Залежно від активності використання обсяг даних, оброблюваний програмою myPortal to go, може досягати кількох сотень мегабайт на місяць. Тому рекомендується безлімітний тариф із фіксованою абонентською платою.

Операційні системи та пристрої, що підтримуються, можна знайти на сайті: <http://wiki.unify.com>

Мобільні рішення

Світ бізнесу кардинально змінився разом із робочими процесами компаній. Співробітникам часто потрібний доступ до корпоративних комунікацій не тільки в офісі, а й у відрядженнях. OpenScare Business надає гнучкі інтегровані мобільні можливості, що забезпечують зв'язок незалежно від місцезнаходження. До них належать можливість інтеграції смартфонів та планшетів, використання бездротових телефонів та DECT та WLAN телефонів, аж до повної підтримки співробітників, що працюють вдома, з безперервним доступом до бізнес-комунікацій.

Мобільність у дорозі

Співробітники, які їздять у відрядження, мають бути доступні для замовників та мати можливість користуватися бізнес-комунікаціями. Завдяки додатку myPortal to go Web Edition з персоналом на місцях завжди можна зв'язатися з одним офісним номером (служба єдиного номера). Таким чином, потрібно запам'ятати тільки один номер телефону.

Розширені функції уніфікованих комунікацій на смартфоні, такі як керування присутністю, відображення обраного, доступ до голосової пошти, журнали викликів та багато іншого, повністю інтегрують відряджених працівників у корпоративну систему комунікацій.

Мобільність в офісі

Для забезпечення повної доступності співробітників телефоном всередині організації пропонуються відповідні бездротові рішення. Телефони DECT та WiFi або програма myPortal to go з інтеграцією VoIP (системний клієнт) на смартфоні дозволяють адаптувати мобільний зв'язок відповідно до вимог компанії. Замовники та колеги завжди можуть зв'язатися зі співробітниками, які знаходяться в офісі, у виробничому цеху або на віддаленому майданчику. Функція спільного використання телефону в OpenScare Business дає можливість кільком співробітникам користуватися одним телефоном для зниження витрат. Ця функція також корисна для співробітників, які працюють в офісі лише зрідка. Коли співробітник в офісі, він входить до системи телефону за допомогою ПІН-коду та отримує доступ до особистих налаштувань.

Мобільність будинку

OpenScare Business надає широкі можливості для інтеграції працівників, які працюють удома. Завдяки функції "CallMe!" зі співробітником завжди можна зв'язатися за його робочим номером, наприклад, зателефонувавши на його домашній телефон, а корпоративні дзвінки автоматично переадресовуються. Якщо працівник хоче зателефонувати в компанію він просто набирає необхідний номер у клієнті уніфікованих комунікацій, а система OpenScare Business дзвонить на його домашній телефон. Після відповіді на дзвінок встановлюється зв'язок із кінцевим абонентом. Перевагою цього рішення є те, що для абонента відображається робочий номер (служба єдиного номера) та витрати на зв'язок лягають на компанію. OpenScare Business надає співробітникам повний доступ до бізнес-комунікацій з дому, якби вони працювали в офісі.

Організація мережі з OpenScape Business

OpenScape Business допомагає удосконалити спільну роботу груп та окремих співробітників на різних об'єктах підприємства. До 2000 абонентів, об'єднаних у мережу, можуть працювати так, ніби вони були пов'язані з великою комунікаційною системою. Існуючі канали IP-мережі можна використовувати одночасно для телефонного зв'язку та передачі даних. Крім телефонії, доступні мережеві послуги уніфікованих комунікацій. Завдяки відображенню статусу присутності співробітники можуть дізнаватися, що колеги в іншому підрозділі розмовляють телефоном або беруть участь у конференції. Ця інформація підвищує доступність та допомагає заощаджувати цінний робочий час, крім непотрібних викликів. Організація запланованих конференцій з телефонним підключенням дозволяє легко та ефективно «пов'язувати» різні підрозділи. Співробітники підключаються до конференції безпосередньо, начебто вони зустрічалися у конференц-залі. Завдяки OpenScape Web Collaboration, кожен слайд презентації можна показати на всіх екранах. Голосові повідомлення, отримані по всій мережі, можна просто переадресувати потрібному працівникові. Існує чимало інших можливостей для підтримки спільної роботи у групах.

Мережеві функції голосовий зв'язку та уніфікованих комунікацій

- Системний телефонний довідник з відображенням присутності («В офісі», «На нараді», «У відпустці», «На лікарняному» тощо)
- Мережевий статус дзвінка (працівник зайнятий або дзвінок)
- Мережевий прийом дзвінків, тобто група може приймати дзвінки з іншого об'єкта компанії
- Обмін миттєвими повідомленнями, а також групами
- Організація запланованих та спонтанних мережних конференцій за допомогою програми Web Collaboration, наприклад, загальний доступ до робочого столу для обміну інформацією, а також передача відео

- Консоль оператора myAttendant: мережевий контроль статусу присутності (доступності) працівників
- Інтеграція зовнішніх телефонних довідників, наприклад, для використання баз даних як централізована телефонна книга
- Інтеграція в календар Microsoft Exchange та загальнодоступні каталоги
- Переадресація голосових повідомлень по всій мережі OpenScape Business
- Інтеграція соціальних мереж бізнес-партнерів (через XMPP) для обміну відомостями про присутність та чат
- Функції уніфікованих комунікацій доступні в моделях X1, X3, X5, X8 та Business S

Інтеграція з Microsoft Teams и Skype for Business

OpenScape Business надає об'єднання та інтеграцію з Microsoft Teams та MS Skype for Business, включаючи оточення Office 365. Зверніться до авторизованого партнера для отримання детальної інформації.

Апаратні моделі OpenScape Business

Моделі X3, X5 та X8 підтримують до 500 абонентів. Модель X1 підтримує 30 абонентів. Доступні такі абонентські інтерфейси: IP, цифровий (UPOE), ISDN (BRI), аналоговий (a/b) та бездротовий (DECT/WLAN). Підключення до телефонної мережі загального користування здійснюється за каналами ITSP (протокол SIP), ISDN (S0/BRI та S2M/PRI), аналоговим або (в окремих країнах) з'єднанням CAS.

- OpenScape Business X1 (для настінного монтажу)
- OpenScape Business X3 (для настінного монтажу та встановлення у стійку)
- OpenScape Business X5 (для настінного монтажу та встановлення у стійку)
- OpenScape Business X8 (для підлогового встановлення та встановлення у стійку)

Інтегровані функції UC доступні у всіх моделях:

- для X1 – до 30 абонентів
- для X3, X5 та X8 – 500 абонентів (з UC Booster Card/Server або новий процесорний модуль V3 для X8 (OCCLA))
- для OpenScape Business S-1500 абонентів уніфікованих комунікацій, підтримка віртуалізації за допомогою VMware vSphere / MS Hyper V/KVM

Сертифікат енергоефективності BLUE ANGEL для OpenScape Business X5R



OpenScape Business X5R був сертифікований на BLUE ANGEL за свою енергоефективність та відсутність у складі компонентів, що забруднюють навколишнє середовище.

Програмна модель OpenScape Business S

OpenScape Business S – це програмне рішення, розраховане максимум на 1500 абонентів IP, із функціями UC Suite. Підключення до телефонної мережі загального користування здійснюється через канали ITSP (протокол SIP). Програмне забезпечення OpenScape Business S працює на сервері Linux і також підтримує віртуалізацію за допомогою VMware vSphere / MS Hyper V/KVM. OpenScape Business X1, X3, X5 та X8 використовуються як шлюз для підключення до цифрових та аналогових ліній телефонної мережі загального користування. UC Booster Card, Booster Server, новий процесорний модуль V3 для X8 (OCCLA) та OpenScape Business S можуть використовуватися для OpenDirectory Service (для підключення до зовнішніх баз даних), а також для підключення до сторонніх програм CSTA.

Можливості розширення OpenScape Business

Вибір розгортання залежить, наприклад, від конфігурації розширення. Таблиця нижче показує максимально можливі розширення системи.

OpenScape Business	X1	X3		X5		X8 ⁴	Server (S)
Спосіб монтажу	Настінний	Стійковий	Настінний	Стійковий	Настінний		
Підключення до телефонної мережі загального користування							
Кількість каналів ITSP (SIP-провайдер)	30 Макс. 8 SIP провайдерів	60 Макс. 8 SIP провайдерів	60 Макс. 8 SIP провайдерів	60 Макс. 8 SIP провайдерів	60 Макс. 8 SIP провайдерів	120 Макс. 8 SIP провайдерів	180 Макс. 8 SIP провайдерів
ISDN S0 (BRI)	4	20	20	20	52	128	-
ISDN S2M (PRI)	-	30	30	30	30	180	-
Максимальна кількість СЛ	250	250	250	250	250	250	250
Кількість і тип абонентів, що підключаються							
Аналогові абоненти	4	20	20	52	68	384	-
Цифрові абоненти	8	24	24	56	56	384	-
IP абоненти	20	500	500	500	500	500	1500
Абоненти DECT	16	64	64	64	64	250	-
Макс. кількість абонентів	30	500	500	500	500	500	1500
Макс. кількість мобільних користувачів	30	150	150	150	150	500	250
Інтегрована голосова пошта Smart	30	320	320	320	320	500	1500
Уніфіковані комунікації (UC Suite)							
Голосова пошта UC Suite Voicemail	-	500 ¹	500 ¹	500 ¹	500 ¹	500	1500
Макс. кількість одночасно активних програм UC Suite (як сума myPortal for Desktop, @work, Outlook, і 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 одночасно працюючих агентів, крім 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. у користувачів UC Mobility	-	150 ¹	150 ¹	150 ¹	150 ¹	500 ²	250
Макс. у факс каналів	-	81	81	81	81	8	8
Макс. у користувачів з факсом	-	500 ¹	500 ¹	500 ¹	500 ¹	500	1500
Макс. кількість каналів для конференцій	-	20	20	20	20	20	60
Уніфіковані комунікації (CRM, підключення баз даних)							
Число користувачів 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 користувачів TAPI 120 (через UC WSI для X1/ CSTA)	30	150 ¹	150 ¹	150 ¹	150 ¹	500	250
Число користувачів TAPI 170 (через CSTA)	-	500 ¹	500 ¹	500 ¹	500 ¹	500	1500
Конектор до БД Director Service	-	4	4	4	4	4	4

- 1 Потрібен OpenScape Business UC Booster сервер або модуль UC Booster з меншою кількістю.
- 2 300 UC користувачів на новому процесорному модулі OCCLA для X8, коли активний OpenScape Business Contact Center.
- 3 Потрібно встановити додатковий SD-диск в новий процесорний модуль OCCLA для OpenScape Business X8.
- 4 Значення вказані для OpenScape Business X8 v3 із новим процесорним модулем OCCLA.

Кінцеві пристрої та програми

<p>Настільні телефони</p> <ul style="list-style-type: none"> • OpenScape DeskPhone CP100, CP200, CP205, CP400 и CP600/E (HFA або SIP) • OpenScape Desk Phone CP200T і 400T • OpenStage 15, 40 and 60 (HFA або SIP) • OpenStage 10 T, 15 T, 30 T, 40 T и 60 T • OpenScape Desk Phone IP 35G / 55G (HFA або SIP) <p>Додаткові пристрої:</p> <ul style="list-style-type: none"> • Клавішний модуль OpenStage key module для OpenStage 15, 30, 40 і 60 / IP55G OpenScape Desk Phone Key Modules KM 400 или KM 600 	
<p>WLAN радіотелефон</p> <ul style="list-style-type: none"> • OpenScape WLAN Phone 4 	
<p>Програмний 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>Бездротові DECT телефони</p> <ul style="list-style-type: none"> • OpenStage S5, SL5, M3 • Існуючі Gigaset S4, SL4, M2 також підтримуються 	
<p>SIP телефони і адаптери FxS</p> <p>Програми UC myPortal for Desktop, myPortal for Outlook та myAttendant OpenScape Business можуть працювати спільно зі сторонніми телефонами SIP з підтримкою RFC 3725. Повна функціональність вимагає попередньої перевірки та залежить від використовуваного телефону SIP. Mediatrix 4102S: для підключення двох аналогових телефонів або факсимільних апаратів</p>	
<p>Клієнт для ПК</p> <ul style="list-style-type: none"> • OpenScape Personal Edition (HFA) і OpenScape Personal Edition SIP <p>Комп'ютер із гарнітурою або телефоном стає комунікаційним центром, що об'єднує голосовий зв'язок, передачу даних, електронну пошту та Інтернет. Програмний клієнт, розгорнутий на настільному комп'ютері або ноутбуку, надає всі телефонні функції через WLAN для офісних і мобільних співробітників. Відеозв'язок можна використовувати із OpenScape Personal Edition SIP.</p>	
<p>OpenScape Business також підтримує аналогові телефони та факсимільні апарати, телефони ISDN та додаткові пристрої, такі як домофони, через адаптери TFE-S.</p>	

Інтерфейси для інтеграції з бізнес-додатками

Для інтеграції OpenScape Business в існуючу IT-інфраструктуру та бізнес-додатки доступно безліч інтерфейсів та програм (залежно від обраної моделі):

- Application Launcher для активної взаємодії з програмами CRM/ERP
- Вбудоване програмне забезпечення для обліку телефонного трафіку: в системі може зберігатися до 20 000 наборів даних
- Служби каталогів для інформації про абонентів, що викликають, отриманої з внутрішніх та зовнішніх каталогів і баз даних (крім X1)

Інтеграція CTI

- Постачальник послуг підключення TAPI – прямого та через посередника – для керування викликами із програм CTI або CRM/ERP (крім X1)

Інтерфейси та протоколи

- CSTA – для моніторингу телефонів та керування ними за допомогою різних програм
- SIP – для підключення до програм на основі голосового зв'язку
- LDAP для підключення до зовнішніх каталогів або зовнішніх клієнтів LDAP – для передачі інформації про абонентів або швидкого набору номерів контактів
- HTTP та HTTPS – для доступу зовнішніх програм до функцій уніфікованих комунікацій OpenScape Business
- TCP/IP – як базовий протокол для всіх підключень Ethernet
- Інтерфейс ODBC – для взаємодії зовнішніх баз даних замовників з існуючими драйверами ODBC, наприклад, баз даних MySQL, Maria DB, Oracle, Windows з драйверами V3.5, сумісними з Windows (Microsoft Excel або Microsoft Access)
- SQL – для підключення до баз даних SQL для пошуку відомостей про контакти: Microsoft SQL Server, PostgreSQL, Sybase SQL Server
- Secure LDAP (LDA) – для зовнішніх серверів LDAPs, наприклад Active Directory
- Інтеграція в Microsoft Teams та Skype for Business

Технічне обслуговування та адміністрування

Для адміністрування OpenScape Business використовується веб-інтерфейс керування з безліччю зручних автоконфігураторів. Моделі X1, X3, X5 та X8 також підтримують можливість адміністрування через Manager E.

Веб-інтерфейс дозволяє адміністратору централізовано керувати всіма налаштуваннями клієнтських замовників уніфікованих комунікацій. Профілі абонентів, що визначаються, спрощують створення стандартизованих профілів уніфікованих комунікацій, наприклад для відображення номерів телефонів, переадресації викликів або персонального автовідповідача для груп або всіх користувачів. Система включає інтегроване керування послугами. Самовиповнюються програми діагностики, що контролюють різні компоненти системи та записують інформацію про події (системні повідомлення) у файли журналів. Тестування може проводитися локально або захищене віддалене з'єднання. Крім того, повідомлення про важливі події можуть надсилатися у віддалений центр обслуговування. До платформи віддаленого обслуговування Unify можливий захищений віддалений доступ через Інтернет. Оновлення системного програмного забезпечення можуть завантажуватися автоматично. Це зводить до мінімуму час обслуговування та підвищує доступність рішення для замовника.

OpenScape Business підтримка ПО SSP

OpenScape Business включає 3-річну підтримку програмного забезпечення (ПЗ). Це забезпечує захищеність і стабільність ПЗ за рахунок оновлень, що поставляються. Завдяки підтримці SSP ви завжди використовуєте найновіше ПЗ та нові можливості системи.

Сертифіковані програми OpenScape Business

Для розширення можливостей OpenScape Business Unify пропонує наступні програми: Accounting tools-тарифікатор, Management Reporting - звітність та Hospitality/Hotel - готельний додаток або систему запису розмов від технологічних партнерів Unify. Для отримання додаткових відомостей зверніться до постачальників Unify.

Класи електромагнітної сумісності OpenScape Business

- Клас B (EN 55022) для міжнародного ринку
- Клас A (EN 55022) для США та Канади

Демонстраційна версія OpenScape Business

Для отримання додаткової інформації відвідайте наш веб-сайт або попросіть торгового партнера надати демонстраційну версію OpenScape Business.

Підтримувані стандарти

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)

Сервіси

- 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

Безпека 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






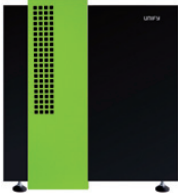
Інші

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

Оновлену інформацію за підтримуваними стандартами та іншу інформацію можна переглянути на сайті Unify Experts Wiki:

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

Варіанти виконання та умови експлуатації

	X1	X3R	X3W	X5R	X5W	X8
						
Варіант виконання	Монтаж на стіні	Установка у стійку 19"	Монтаж на стіні	Установка у стійку 19"	Монтаж на стіні	Підлогова система (також для встановлення у стійку 19")
Розміри (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
Вага	~2.76 кг	~6 кг	~6 кг	~8 кг	~8 кг	~ 34 кг (повна компл.)
Джерело живлення	<p>Моделі розраховані на живлення від мережі. Для моделей X3, X5 та X8 можна використовувати джерело безперебійного живлення (придбане додатково).</p> <ul style="list-style-type: none"> • Номінальна вхідна напруга (змінний струм): 100–240 В • Номінальна частота: 50-60 Гц • Живлення від акумулятора (постійний струм): 48 В 					
Енергоспоживання	Залежить від апаратної платформи та конфігурації розширення					
Умови експлуатації	<ul style="list-style-type: none"> • Від +5 до +40 °С • Вологість: від 5 до 85% 					
Колір корпусу	Блакитний	Сірий/Зелений	Блакитний	Синій/Зелений	Блакитний	Сірий/Зелений