

Atos Unify OpenScape Business

OpenScape Business jest nowoczesnym, rozwojowym systemem komunikacyjnym typu Unified Communications, zaprojektowanym specjalnie na potrzeby małych i średnich firm, zarówno mających jedną siedzibę jak i strukturę rozproszoną.

OpenScape Business zawiera w jednym rozwiązaniu wszystkie funkcje potrzebne małym i średnim firmom do zaspokojenia nawet bardzo wyrafinowanych potrzeb komunikacyjnych. System jest kompaktowy a jednocześnie kompleksowy, może być rozwijany (skalowany) w miarę pojawiających się potrzeb. Architektura systemu została zaprojektowana tak, aby mógł pracować w dowolnej, istniejącej infrastrukturze telekomunikacyjnej (telefonia tradycyjna, IP, łączność bezprzewodowa DECT). To doskonałe rozwiązanie dla firm mających do 1500 użytkowników (lub 2000 użytkowników w strukturze sieciowej), które daje wszystkie potrzebne funkcje od tradycyjnej (choć zaawansowanej) telefonii po UC.

System ma kilka wersji sprzętowych, od bardzo małej X1 w postaci jednego, małego urządzenia wieszanego na ścianie, do wersji X8 - modułowego systemu komunikacyjnego do zamontowania w szafie 19". Jest także wersja pure-software, w postaci oprogramowania OpenScape Business S.

„Wszystko w jednym” dla małych i średnich firm

OpenScape business jest rozwiązaniem kompleksowym; zgodnie z założeniem „wszystko w jednym” pozwala wykorzystać następujące funkcje i możliwości:

- Komunikacja głosowa, zarządzanie dostępnością (funkcje Presence i pokazywanie stanu użytkowników), konferencje tworzone w trybie „przeciągnij i upuść”, poczta głosowa, automatyczna recepcja, multimedialne contact center, czat i wiadomości błyskawiczne (Instant Messaging), mobilność użytkowników, systemowy katalog kontaktów zintegrowany z firmową bazą danych, serwer faksowy, możliwość integracji z funkcjami i procesami biznesowymi i inne.
- Użytkownicy Unified Communications z precyzyjnie dobranym zakresem funkcji zależnym od potrzeb.
- Zintegrowany interfejs z rozwiązaniem do pracy grupowej w sieci OpenScape Web Collaboration.

- Możliwość pracy w pojedynczej lokalizacji i obsługi sieci oddziałów lub rozproszonej struktury użytkowników.
- Możliwość instalacji i korzystania w modelu zakupu (zorientowanym na CAPEX) lub modelu usługowym (zorientowanym na OPEX).

Spójna, jednolita architektura rozwiązania

OpenScape Business ma bardzo elegancką, spójną architekturę i strukturę zabudowaną w jednym z dostępnych modeli.

OpenScape Business - modele

OpenScape Business ma kilka modeli (X1, X3, X5, X8), które mogą być zastosowane w zależności od aktualnych i przyszłych potrzeb.

OpenScape Business można także zainstalować na standardowym serwerze w firmowej infrastrukturze IT (instalacja typu softswitch), również w środowisku wirtualnym.

Nowy sposób pracy

OpenScape Business: telefon + zunifikowana komunikacja + współpraca w sieci



Telefonia korporacyjna, konferencje, wideo, współpraca w sieci, współdzielenie plików, czat, statusy użytkowników, mobilność, poczta głosowa i faksowa, contact center, bezpieczeństwo – wszystko w jednym, wygodnym systemie

Liczba użytkowników

Poszczególne modele (X1,...,X8) mogą obsługiwać następującą liczbę użytkowników (jest to sumaryczna liczba użytkowników IP, telefonów cyfrowych i analogowych):

- X1: do 30 użytkowników,
- X3, X5, X8: do 500 użytkowników,
- OpenScape Business S (wersja programowa): do 1500 użytkowników IP.

Wygoda użytkowników

OpenScape Business dostosowuje się do potrzeb twoich i twoich współpracowników. Takie rozwiązanie instaluje się przecież w miejscu gdzie są już także przyzwyczajenia komunikacyjne.

Są zespoły, które nie wyobrażają sobie pracy bez wewnętrznego czatu, inne pracują głównie za pomocą konferencji web i pracy zdalnej; są ludzie, którzy muszą mieć telefon na biurku i tacy, którzy znają tylko komórki.

Dla każdego z nich OpenScape Business jest dobrym rozwiązaniem, bo obsługuje wszystkie te możliwości i daje nowe, do których użytkownicy także mogą się przekonać.

Optymalnie, bezpiecznie i przyszłościowo

Funkcje UC, VoIP i transmisji danych nie są w OpenScape Business dodatkowymi możliwościami ale są integralną i centralną częścią architektury systemu zoptymalizowanej pod ich kątem.

UC (Unified Communications)

Komponenty UC są obsługiwane przez następujące moduły zawarte w podstawowej konfiguracji systemu:

- UC do 150 użytkowników: karta UC Booster.
- UC do 250 użytkowników: moduł serwera UC Booster Server.
- UC do 250 użytkowników: moduł programowy OpenScape Business S.
- UC od 300 do 500 użytkowników: płyta główna systemu X8.

Oprogramowanie i wyposażenie UC

Oprogramowanie i wyposażenie UC zawiera między innymi mechanizmy do błyskawicznego tworzenia konferencji metodą dodawania użytkowników (przeciągnij i upuść) oraz multimedialne centrum kontaktu contact center.

Obsługiwane rodzaje łącz (interfejsów komunikacyjnych)

Dostępne są wszystkie rodzaje obecnie stosowanych interfejsów komunikacyjnych:

- IP.
- Telefony cyfrowe i analogowe.
- SIP/IP CO (obsługa protokołu SIP do połączenia z systemami nadrzędnymi jest wbudowana do systemu).
- Łączy cyfrowe i analogowe (wszystkie rodzaje powszechnie stosowanych łączy miejskich i międzycentralowych).
- DECT (łączność bezprzewodowa).

Modele wdrożenia

Model wdrożenia i użytkowania można dostosować do potrzeb i preferencji przedsiębiorstwa. Możliwy jest model inwestycyjny – zorientowany na CAPEX, w którym firma kupuje i wdraża własny system lub model usługowy (zorientowany na OPEX), w którym funkcje systemu wykorzystywane są w trybie subskrypcji i miesięcznych opłat za usługę.

Unified Communication and Collaboration (zunifikowana komunikacja i współpraca on-line)

Unified Communications (UC) zapewnia możliwie największą efektywność komunikowania się i współpracy przez to, że integruje różne media i różne formy komunikacji w spójnym środowisku i wygodnej w użyciu aplikacji. OpenScape Business upraszcza komunikację i procesy z nią związane na przykład przez użycie funkcji „Presence” (dostępności), dzięki której jeśli opuszczasz biuro możesz połączenia przychodzące na twój numer wewnętrzny automatycznie odbierać na komórce. Takich funkcji komunikacyjnych jest wiele a oprócz nich – pełna gama innych możliwości: konferencje, osobiste skrzynki głosowe i faksowe, czat, używanie telefonu komórkowego jako wewnętrznego, contact center, współpraca w sieci, konferencje wideo – wszystkie te możliwości są połączone w jednym rozwiązaniu.

UC optymalizuje komunikację i procesy biznesowe, dzięki czemu praca zajmuje mniej czasu, pracownicy są zadowoleni, a firma – bardziej efektywna i dochodowa.

Dostępność/obecność (Presence)

Funkcja Presence (która nie ma chyba dobrej polskiej nazwy) pozwala na bieżąco wiedzieć kto jest obecny w pracy, kto nie, kto jest zajęty, jakie czynności wykonuje (na przykład jest w trakcie rozmowy, konferencji lub zajęty inną pracą) – niezależnie od tego gdzie się znajduje. Co więcej, komunikaty o obecności można personalizować, więc współpracownicy mogą zobaczyć bardzo precyzyjną informację np. „na spotkaniu, wracam o 12:20”. Informacje tego typu mogą być także generowane dla osób dzwoniących z zewnątrz, więc dzwoniąca do ciebie osoba może zdecydować czy zostawi ci wiadomość, czy połączy się kimś innym (komunikat głosowy, który słyszy daje jej taki wybór). Swoją stan możesz zmieniać z telefonu czy komputera ale może on także zmieniać się automatycznie dzięki integracji z kalendarzem Outlook czy iCal.

Konferencje

Szybkość wymiany informacji, oszczędności w kosztach podróży i bezpieczeństwa – to najważniejsze zalety korzystania z konferencji OpenScape Business. Korzystania bardzo wygodnego, bo nie ma już mowy o żmudnym zestawianiu konferencji z telefonu. Teraz wystarczy kliknięcie w aplikację lub przeciągnięcie uczestników konferencji na ekranie komputera czy telefonu i konferencja może się zacząć. Każdą rozmowę można zmienić w konferencję dołączając kolejne osoby. Konferencję można zestawić ad hoc lub zaplanować w kalendarzu (wtedy zacznie się automatycznie), może być to konferencja głosowa lub wideo ze współpracą w sieci.

Ulubione

Kontakty, których używasz najczęściej możesz umieścić na swojej liście ulubionych aby mieć do nich bardzo szybki dostęp.

Katalogi, książki telefoniczne

Chcąc się połączyć z jakąś osobą możesz jednym zapytaniem sprawdzić kontakt do niej we wszystkich dostępnych zasobach (systemowa książka telefoniczna, katalogi LDAP i OpenDirectory Services). To wygoda i oszczędność czasu.

Dzwonienie kliknięciem

Jeżeli numer osoby, do której chcesz zadzwonić masz w internecie lub e-mailu to zaznaczasz go, klikasz i już – łączysz się z nią z telefonu czy komputera. Bez przepisywania numeru. Po prostu jednym kliknięciem.

Dziennik połączeń

Kto dzwonił, do kogo dzwoniłem do kog nie udało się dodzwonić – wszystkie te informacje gromadzą się w dzienniku połączeń aby jednym kliknięciem można było ponowić połączenie w dowolnym czasie.

Automatyczne przekierowanie połączeń

Korzystasz z funkcji przekazywania połączeń kiedy jesteś poza biurem? Przekierowujesz je wtedy na komórkę? Czasami zdarza się o tym zapomnieć? Teraz OpenScape Business się tym zajmie. Przekierowanie połączeń może włączać się automatycznie na podstawie twojego statusu. Jeżeli twój status zmieni się na „poza biurem” rozmowy mogą podążać za tobą na twoją komórkę. Ale możesz także, będąc gdziekolwiek, zaprogramować inne przekazywanie połączeń – do tej funkcji masz zdalny dostęp.

Zadzwoń do mnie! (CallMe!)

Jesteś za granicą, w hotelu ale masz do przeprowadzenia kilka połączeń służbowych a nie chcesz korzystać z komórki lub telefonu hotelowego ze względu na wysokie koszty? Skorzystaj z funkcji Zadzwon do mnie! – wybierasz na swoim telefonie (w aplikacji UC) z kim chcesz się połączyć a OpenScape dzwoni do ciebie do hotelu, po czym zestawia połączenie z osobą, którą wybrałeś. Nie ponosisz więc kosztów tego połączenia, jest ono rozliczane według korzystnej taryfy firmowej.

Własne zapowiedzi (osobisty IVR)

Możesz ustawić własne zapowiedzi, odtwarzane kiedy ktoś dzwoni podczas twojej nieobecności. Przykład: „Wybierz 1 aby połączyć się z moją komórką, 2 - aby połączyć się z recepcją, 3 - aby zostawić wiadomość”.

Okienka powiadomień

Kiedy pracujesz przy swoim komputerze przychodzące rozmowy mogą być sygnalizowane powiadomieniami na ekranie – widzisz kto do ciebie

dzwoni i kliknięciem możesz odebrać połączenie, przełączyć do poczty głosowej, do recepcji czy pod inny, dowolny numer. Jeżeli odbierzesz połączenie, okienko powiadomienia zmienia swoje funkcje: możesz na przykład włączyć nagrywanie, dołączyć do rozmowy funkcję współpracy w sieci (web collaboration) itd.

Pocztą głosową i faksową

Twoja skrzynka głosowa bardzo wygodna. Wiadomości możesz nie tylko odsłuchać z dowolnego miejsca ale także przesłać sobie e-mailem albo zarządzać nimi z aplikacji UC.

A skrzynka faksowa to także wygoda – wszystkie faksy, które do ciebie przychodzą (mogą także przychodzić na twój indywidualny numer) odbierasz we własnym komputerze i z niego także wysyłasz (o ile jeszcze ktoś chce korzystać z faksu...)

Powiadomienia

Wiadomości głosowe i faksy mogą być ci sygnalizowane powiadomieniami przychodzącymi w postaci e-maila, SMS-a lub powiadomienia głosowego, które odbierasz na takim telefonie jakiego obecnie używasz (na przykład na komórce).

Czat

Z czatu możesz skorzystać równolegle do prowadzonej rozmowy telefonicznej, żeby na przykład szybko zawiadomić o czymś koleżankę czy kolegę, albo wysłać im natychmiastową wiadomość w czasie gdy rozmawiają. No i oczywiście czat może też być wygodną formą regularnych kontaktów, kiedy nie trzeba dzwonić, a wystarczy napisać.

Nagrywanie

Jednym kliknięciem uruchamiasz nagrywanie rozmowy lub konferencji, żeby potem wygodnie wrócić do omawianych szczegółów.

Ochrona dostępu

Bezpieczeństwo jest priorytetem numer jeden! Wśród mechanizmów ochrony dostępu są hasła dostępu do aplikacji klienta i skrzynki głosowej, których zmiana/ustawienie jest wymagane przy pierwszym użyciu.

Aplikacje i urządzenia OpenScape Business UC

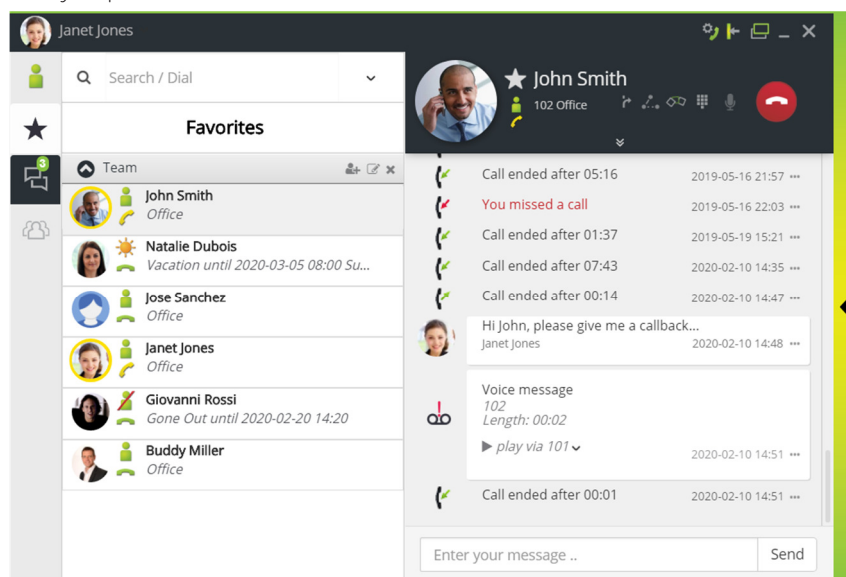
W zależności od wybranego rozwiązania UC dostępne są różne aplikacje klienckie z różnym zestawem funkcji. Wybierz taki sposób pracy jaki najbardziej ci odpowiada.

Device@Home (biuro w domu)

Możesz mieć swoje biuro w dowolnym miejscu. Przez internet połączysz z firmowym OpenScape Business telefon systemowy OpenScape DeskPhone CP lub OpenStage, który postawisz na biurku w domu. Będzie takim samym firmowym telefonem wewnętrznym jakby stał w biurze. Możesz na swoim domowym komputerze uruchomić aplikację myPortal@work lub myPortal to go na tablecie czy telefonie. Twoje biuro jest tam gdzie ty.

myPortal@work

myPortal@work to klient UC w przeglądarce internetowej. Można go uruchomić wszędzie i korzystać zawsze z tych samych, wygodnych funkcji.



myPortal@work

ma w pełni funkcjonalny telefon IP (softphone pracujący w trybie webRTC a więc uruchamiany w przeglądarce) oraz wszystkie funkcje UC potrzebne do pracy. Funkcja Presence, dzięki której widzisz, którzy współpracownicy są obecni i dostępni, szybkie wybieranie, błyskawiczne połączenia w zespole, szybkie wyszukiwanie kontaktów, książka telefoniczna, poczta głosowa, dziennik połączeń i inne funkcje, a wszystkie dostępne przez wygodny interfejs użytkownika. Który możesz dostosować do swoich preferencji.

myPortal for Desktop

myPortal for Desktop to aplikacja na komputer dająca dostęp do wszystkich możliwości UC. W porównaniu z myPortal@work pojawiają się kolejne udogodnienia, jak konferencje drag&drop, dzwonięcie jednym kliknięciem, dostęp do osobistej skrzynki faksowej i funkcji „CallMe!”.

myPortal for Outlook

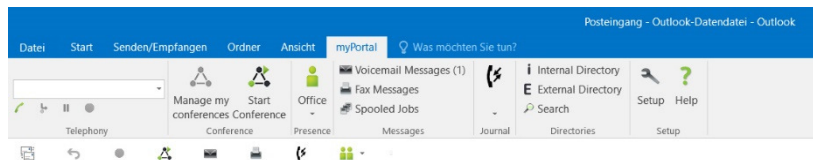
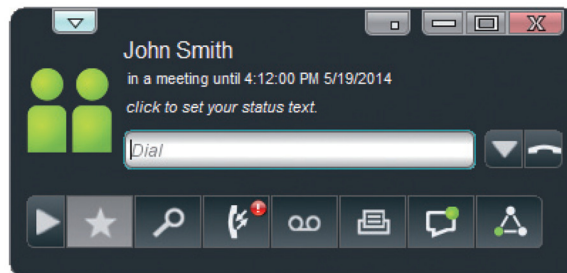
myPortal for Outlook pozwala zintegrować wszystkie funkcje UC z MS Outlook, jeżeli tego programu pocztowego używasz. Dzięki temu w jednym interfejsie, menu i narzędziu masz dostęp do całej komunikacji. Masz w MS Outlook dostęp do swojej skrzynki głosowej i faksowej, możesz dzwonić kliknięciem do kontaktu z książki adresowej lub nadawcy wiadomości, którą czytasz i używać listy kontaktów MS Outlook przy planowaniu konferencji.

Telefony DeskPhone CP400/600 i funkcje UC

Jakkolwiek z funkcji UC najwygodniej korzysta się na komputerze to są one także dostępne z telefonów CP400/600. Można widzieć na ekranie status współpracowników, a w menu telefonu wybierać i ustawiać własny status. Sekcja „Ulubione” w menu daje dostęp do najczęściej wybieranych funkcji. Na ekranie telefonu można przeglądać listy połączeń (dziennik), przeszukiwać książki telefoniczne i katalogi. Na ekranie telefonu CP600 można także wyświetlić przekaz wideo z dowolnej kamery IP (umieszczonej na przykład przed wejściem do biura lub w innym miejscu, które chcesz obserwować).

myPortal to go

myPortal to go to aplikacja na telefon komórkowy lub tablet z systemem Android lub iOS. Pozwala na dostęp do funkcji UC z dowolnego urządzenia i miejsca – wszędzie gdzie jesteś. To bardzo wygodne połączenie funkcji telefonu mobilnego i biurowego. Masz dostęp zarówno do firmowych książek telefonicznych i katalogów jak i kontaktów w swoim telefonie. A połączenia możesz zestawiać zarówno przez sieć GSM (bezpośrednio albo jako oddzwonienia) jak i przez WiFi i internet – są więc duże możliwości obniżenia kosztów.



Dostępność funkcji UC w różnych interfejsach

Funkcje	Aplikacje/interfejsy Unified Communication and Collaboration			
	myPortal to go	myPortal @work	myPortal for Desktop	myPortal for Outlook
Obecność/dostępność	x	x	x	x
Konferencje (planowane i ad hoc)	x/x	x/x	x/x	x/x
Lista ulubionych	x	x	x	x
Książki telefoniczne	x	x	x	x
Wybieranie kliknięciem lub klawiszem hotkey	-/-	x/x	x/x	x/x
Obsługa linków telefonicznych (callto:)	-	x	-	-
Dziennik połączeń	x	x	x	x
Rozmowy (wątki)	-	x	-	-
Przekazywanie połączeń zależne od statusu	x	x	x	x
CallMe! (Zadzwoń do mnie)	x	x	x	x
Automatyczny Asystent	-	-	x	x
Informacje i sterowanie połączeniami w okienkach pop-up	x/-	x/x	x/x	x/x
Skrzynka głosowa	x	x	x	x
Skrzynka faksowa	-	-	x	x
Powiadomienia	-	x	x	x
Czat (komunikator Instant Messaging)	-	x ¹	x	x
Nagrywanie rozmów	-	-	x	x
Zintegrowane funkcje współpracy w sieci (web collaboration)	-	x	x	x

¹Funkcja dostępna z OpenScape Business UC Smart

Przedstawiona lista funkcji odnosi się do pakietu oprogramowania OpenScape Business UC Suite

Multimedialne Contact Center – pewność kontaktu i doskonałej obsługi klienta

Inteligentna dystrybucja połączeń

Zintegrowane multimedialne Contact Center systemu OpenScape Business pozwala usprawnić obsługę klienta, a co za tym idzie, poprawić poziom satysfakcji klientów.

Dzięki inteligentnej dystrybucji połączeń twoi klienci otrzymają szybką, fachową obsługę, ponieważ system zawsze połączy ich z właściwym pracownikiem.

Poza funkcją obsługi połączeń telefonicznych można także zaproponować klientom nawiązanie kontaktu przez e-mail lub faks. Tak samo jak połączenia głosowe, również kontakty tymi drogami są zawsze automatycznie kierowane do właściwej osoby. Jeżeli wszyscy pracownicy są zajęci, dzwoniący mogą także pozostawić wiadomość głosową, żeby pracownicy mogli do nich oddzwonić.

Dzięki temu firma nie straci żadnego kontaktu lub zamówienia.

Kolejkowanie połączeń

W sytuacji, gdy wszyscy pracownicy (agenci) są zajęci, funkcja kolejki połączeń daje klientom kilka możliwości, np. mogą odsłuchać automatyczne komunikaty, zostawić wiadomość lub przełączyć się do innych grup obsługi (takie przełączenie może się również odbyć automatycznie).

Klient, zamiast czekać na wolnego agenta, może zostawić wiadomość. W takim przypadku pracownik może do niego oddzwonić w chwili, gdy natężenie połączeń przychodzących będzie niższe.

Agenci w wielu grupach

Przypisanie pracowników (agentów) do wielu grup Contact Center pozwala optymalnie wykorzystać ich kompetencje. W takim przypadku pracownik (agent) będzie zawsze w pierwszej kolejności otrzymywał połączenia z grupy, do której jest przypisany na podstawie najwyższego poziomu kompetencji.

Poziom kompetencji jest parametrem, który definiuje się dla każdego agenta w odniesieniu do różnych kwalifikacji potrzebnych do obsługi klientów, np. 100% w grupie "sprzedaży", 80% w grupie "usług". W takiej sytuacji do pracownika będą kierowane przede wszystkim połączenia dotyczące sprzedaży.

Tablica informacyjna (Wallboard)

Aby informować pracowników na bieżąco o wykorzystaniu Contact Center, na przykład o liczbie dzwoniących oczekujących w kolejce (także z podziałem na różne kolejki i różne działy w firmie) możliwe jest wyświetlanie szczegółowych danych w czasie rzeczywistym na monitorze wieloekranowym lub z projektora.

Lista dzwoniących

Szczegółowe informacje na temat wszystkich połączeń, faksów i wiadomości e-mail trafiają na listę kontaktów przychodzących do Contact Center. Funkcje wyszukiwania i sortowania pomagają szybko odnaleźć konkretne informacje.

Agent preferowany

W celu usprawnienia osobistej obsługi istnieje możliwość takiego skonfigurowania Contact Center, aby połączenia od poszczególnych klientów przekazywane były zawsze w pierwszej kolejności do przydzielonych im osób kontaktowych.

Obsługa VIP

Możliwość bezpośredniego kierowania klientów VIP do wolnych agentów, bez konieczności długiego oczekiwania w kolejce zapewnia, że klienci VIP zostaną zawsze szybko obsłużeni, a firma nie straci żadnego ważnego połączenia lub zamówienia.

Zapowiedzi słowne zależne od numeru dzwoniącego

System OpenScape Business umożliwia odtwarzanie indywidualnych komunikatów w zależności od numeru telefonu rozmówcy. Na przykład, jeśli firma ma zagranicznych klientów, osoba dzwoniąca może zawsze zostać powitana w swoim ojczystym języku, co da jej komfort i poczucie dobrej obsługi. Podobnie, można w indywidualny sposób witać konkretnych klientów.

Kody zadań (Wrap up)

OpenScape Business daje pracownikom czas na podsumowanie rozmów z klientami. Istnieje możliwość indywidualnej konfiguracji czasu na podsumowanie. System umożliwia zdefiniowanie rozbudowanych opcji, np. celu telefonu klienta: zamówienia, uzyskania informacji, reklamacji itp. A następnie dodania takiej informacji do rekordu właśnie zakończonego połączenia.

Poziom uprawnień

W zależności od struktury używanego Contact Center istnieje możliwość przypisania różnych poziomów uprawnień: dla agenta (pracownika), superwizora (kierownika zespołu) lub administratora.

Administracja

W zależności od przypisanej roli (poziomu uprawnień) użytkownik ma możliwość łatwego, indywidualnego dostosowania różnych opcji:

- mechanizmów kolejki,
- harmonogramów,
- przerw,
- kodów zadań,
- komunikatów,
- zewnętrznej książki telefonicznej.

Oprogramowanie agenta myAgent

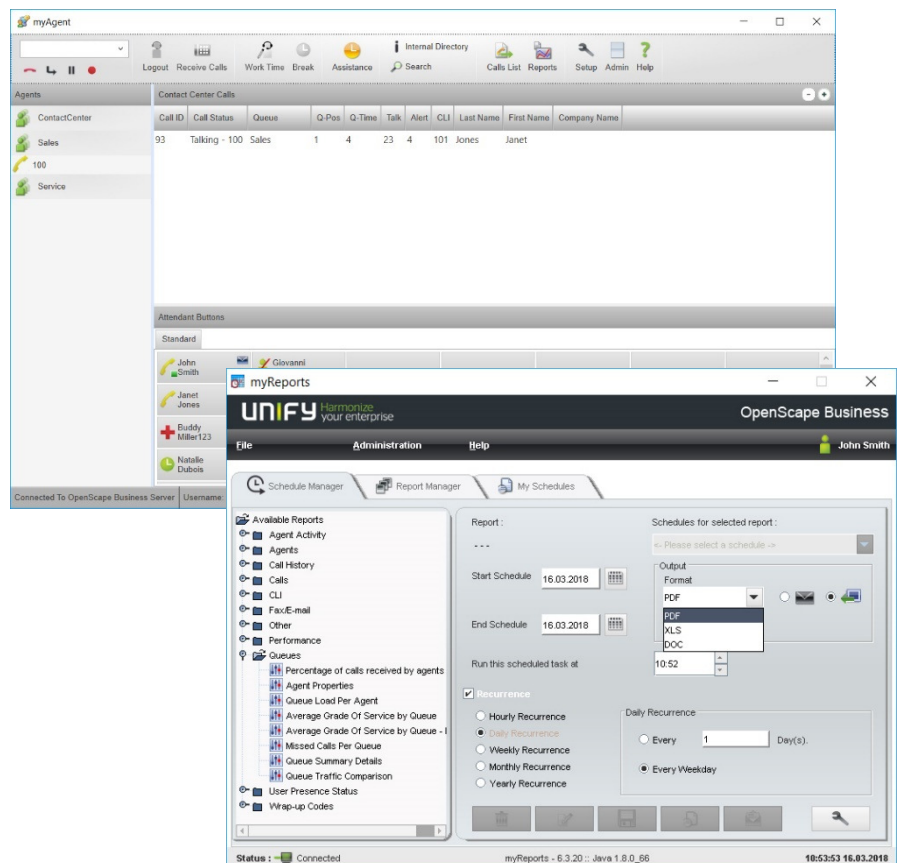
Aplikacja myAgent jest interfejsem, który służy pracownikom (agentom) do odbierania połączeń od klientów zgodnie ze swoimi kwalifikacjami. Dzięki zintegrowanej funkcji wyświetlania obecności, agenci mogą szybko skonsultować się z innymi specjalistami, ponieważ agent może w każdej chwili sprawdzić, który specjalista jest wolny i może udzielić dalszej pomocy klientowi.

Aplikacja myAgent zapewnia agentom stałą możliwość sprawdzania, ile dzwoniących czeka w kolejce i odpowiedniego reagowania na sytuację.

W zależności od przypisanych ról (poziomów uprawnień) istnieje możliwość wygenerowania ponad 20 zdefiniowanych raportów, wykazujących np. ile połączeń odebrał każdy z agentów.

myReports

Program myReports umożliwia generowanie danych statystycznych dotyczących korzystania z Contact Center, posortowanych według różnych kryteriów i ma ponad 100 wzorów raportów.

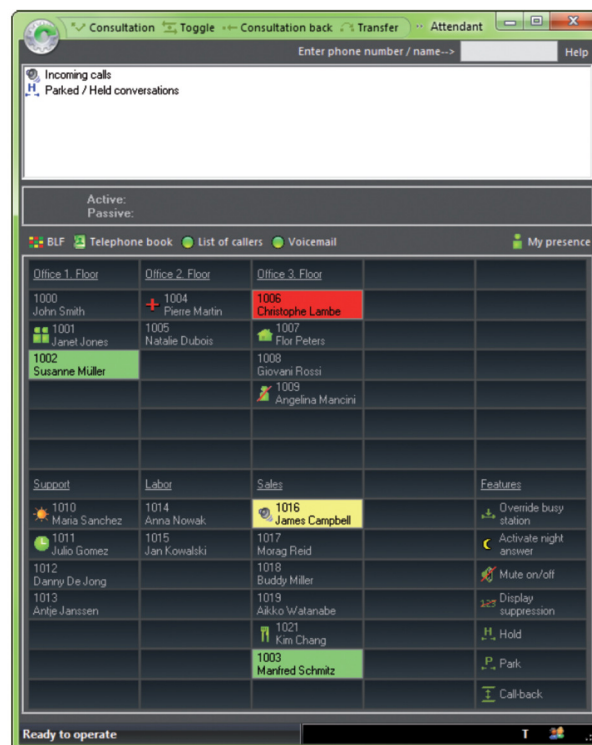


Aplikacja Recepcji i automatyczne zapowiedzi

W zależności od wybranego rozwiązania Unified Communication (UC Smart lub UC Suite) dostępne są różne aplikacje do obsługi recepcji (lub tradycyjnego „stanowiska telefonistki”): Business Attendant (aplikacja recepcji/telefonistki) i myAttendant (aplikacja stanowiska recepcji z obsługą zarządzania pakietem UC Suite).

Business Attendant

Business Attendant to klasyczny pulpit telefonistki/recepcji, z którego bardzo wygodnie korzysta się na komputerze PC: połączenia oczekujące, aktywne, zawieszane i zaparkowane są zawsze widoczne. Dodatkowo program wyświetla informacje na temat stanu zajętości numerów wewnętrznych oraz statusu obecności użytkowników. Istnieje możliwość zmiany statusu użytkowników w programie Business Attendant (więc osoba pracująca w recepcji może ustawić je dla innych pracowników). Program umożliwia obsługę wszystkich funkcji wyłącznie z klawiatury komputera lub także przy pomocy myszy. Istnieje możliwość indywidualnego dostosowania pól zajętości użytkowników dla wygody osoby obsługującej stanowisko.



myAttendant

Program myAttendant to przyjazna dla użytkownika konsola telefonistki będąca optymalnym połączeniem funkcji telefonu z funkcjami Unified Communications systemu OpenScape Business. Oprócz klasycznych funkcji obsługi połączeń zawiera więc możliwość zarządzania pakietem UC Suite. Program wyświetla statusy obecności użytkowników umożliwiając także zarządzanie nimi.

Centrum Wiadomości łączy w sobie wszystkie funkcje UC, uzupełnione o scentralizowany dostęp do wiadomości głosowych, faksu i komunikatora – czatu (za zgodą poszczególnych użytkowników osoba obsługująca recepcję może odbierać ich wiadomości, faksy i czat i stosownie dalej obsługiwać).

Automatyczne zapowiedzi

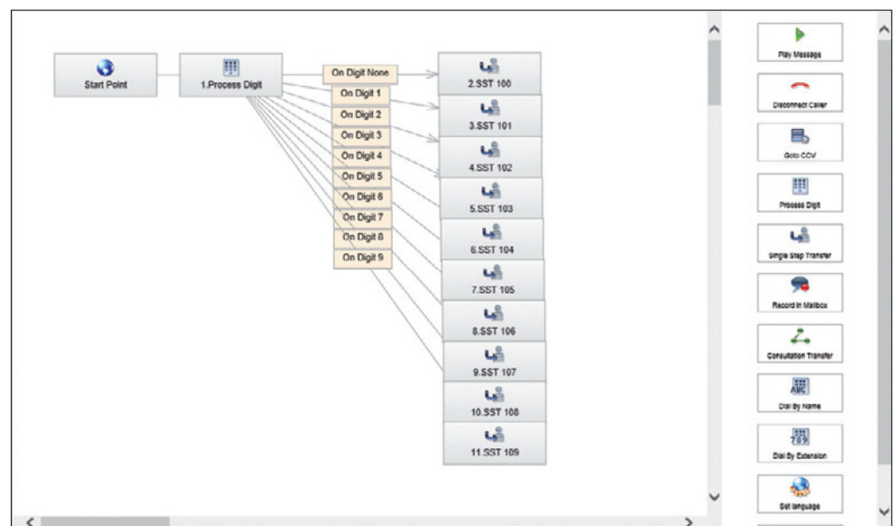
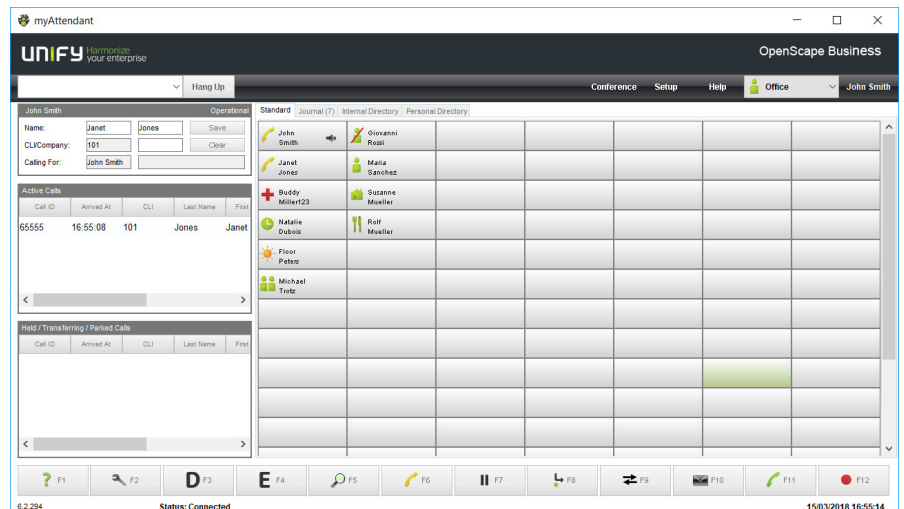
Funkcja automatycznej zapowiedzi firmowej umożliwia obsługę przychodzących połączeń bez obecności pracownika recepcji. Osoba dzwoniąca słyszy komunikaty słowne, na podstawie których może wybrać na klawiaturze określone cyfry aby połączyć się z konkretnymi działami/osobami w firmie.

Można zatem zaprogramować stosowne zapowiedzi (na przykład komunikaty reklamowe odtwarzane w czasie oczekiwania), przede wszystkim jednak służące do umożliwienia dzwoniącym wyboru celu połączenia (na przykład: 1-sprzedaż, 2-obsluga klienta, 3-serwis techniczny itp.)

Można skorzystać z funkcji harmonogramów, które mogą być programowane w różny sposób dla różnych dni tygodnia, czy innych wybranych okresów i automatycznie przełączać sposób obsługi (także na przykład w porze nocnej).

Program umożliwia odtwarzanie indywidualnie dostosowanych komunikatów dla danego numeru telefonu, np. w języku osoby dzwoniącej.

Oczywiście istnieje możliwość zaimportowania do systemu istniejących tekstów komunikatów lub gotowych, profesjonalnie nagranych wiadomości w formacie WAV jeżeli w firmie są już takie wykorzystywane.



Wymagania dotyczące urządzeń użytkowników

System Windows dla: myPortal Smart, myPortal for Desktop, Business Attendant, myAttendant, myAgent, myReports

- Microsoft Windows 10 Pro (32/64-bit),
- Microsoft Windows 10 Enterprise (32/64-bit).

System operacyjny Apple dla: myPortal@work, myPortal f/Desktop

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

Microsoft Outlook dla: 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).

Środowisko MS Exchange Server

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

Inne oprogramowanie

- Java 1.8 (32-bit) lub wersja nowsza,
- OpenJDK V8,
- Microsoft .NET Framework 4.0 for Outlook 2010/2013/2016/2019 lub wersja wyższa/nowsza.

Środowisko terminalowe (UC Suite)

- Microsoft Windows 2012/2016/2019 Server as Microsoft Terminal Server,
- Microsoft Windows 2012 R2 Server with Citrix XenApp 7.6 / XenDesktop 7.6 Server,
- Microsoft Windows 2016 with Citrix XenApp 7.17 / XenDesktop 7.17 Server,
- Microsoft Windows 2019 with Citrix XenApp 7.18 / XenDesktop 7.18 Server.

Użytkownicy mobilni

W przypadku programu myPortal dla telefonów komórkowych/tabletów, smartfon, tablet lub PC musi spełniać następujące wymagania:

- Ekran dotykowy umożliwiający wygodną obsługę.
- Zainstalowana aplikacja Atos Unify lub przeglądarka internetowa.
- Możliwość jednoczesnego korzystania z transmisji głosu i danych (zależy od dostawcy usługi).
- Do pracy z systemem OpenScape Business zalecane jest połączenie transmisji danych 3G/4G/5G (EDGE, UMTS, HSPDA, LTE, 5G). Korzystanie z transmisji danych GPRS może prowadzić do wydłużenia czasu ładowania ekranów programu myPortal.
- W zależności od zakresu wykorzystania, używanie programu myPortal może powodować zużywanie kilku-set MB transferu danych miesięcznie. Z tego powodu najlepiej jest korzystać ze zryczałtowanych taryf za transmisję danych.

Systemy operacyjne i urządzenia referencyjne można znaleźć na: <http://wiki.unify.com>

Rozwiązania mobilne

Świat biznesu i sposób funkcjonowania przedsiębiorstw i ich pracowników uległ gruntownej przemianie. Oprócz przebywania na stanowisku pracy w biurze, pracownicy często znajdują się poza biurem, gdzie również muszą mieć dostęp do systemu komunikacyjnego firmy.

OpenScape Business daje twoim pracownikom elastyczne, zintegrowane rozwiązania mobilne umożliwiające komunikację z każdego miejsca. Obejmują one, między innymi, integrację smartfonów i tabletów, możliwość korzystania z telefonów bezprzewodowych/DECT lub telefonii w sieci WLAN, aż po pełną integrację pracowników zdalnych zapewniającą im ciągły dostęp do komunikacji firmy.

Mobilność w podróży

Handlowcy, pracownicy serwisu i inni przedstawiciele firmy, którzy podróżują muszą być łatwo osiągalni dla klientów, a zarazem mieć dostęp do systemu komunikacji firmy. Aplikacja myPortal na telefony komórkowe/tablety umożliwia klientom stały dostęp do konkretnego pracownika, także gdy są poza firmą, pod jednym numerem telefonu biurowego (One Number Service). Wystarczy

wieć, że klienci znają jeden numer telefonu a zawsze połączą się z pracownikiem, niezależnie od tego gdzie w danym momencie przebywa. Oczywiście takim jednym numerem może być też numer określonego działu (np. serwisu) a nie konkretnej osoby.

Rozbudowane funkcje Unified Communication w smartfonie, w tym funkcja Presence, wyświetlanie ulubionych, dostęp do skrzynki głosowej, dzienniki połączeń i wiele innych, umożliwiają pełną integrację pracowników w terenie z systemem komunikacyjnym firmy.

Mobilność w biurze

Do komunikacji mobilnej na terenie firmy można wykorzystać (oprócz lub zamiast telefonów komórkowych) specjalizowane rozwiązania bezprzewodowe takie jak DECT i telefonia WLAN. Pracownicy przebywający w biurze, w hali produkcyjnej czy w innym miejscu na terenie firmy pozostają stale dostępni dla klientów i współpracowników.

Funkcja "Wspólnych Biurek" (Desk Sharing) OpenScape Business stosowana jest w sytuacji, gdy mamy wielu pracowników mobilnych, którzy jednak mogą sporadycznie przebywać w biurze i czasowo potrzebować stanowiska pracy. Taki pracownik zajmuje wtedy wolne biurko, loguje się i stojący na biurku telefon staje się jego telefonem, z jego numerem wewnętrznymi i wszystkimi funkcjami, które sobie zaprogramował.

Mobilność w domu

OpenScape Business umożliwia wiele możliwości integracji pracowników zdalnych, pracujących z domu. Dzięki funkcji oddzwaniania ("CallMe!") pracownik jest stale dostępny pod numerem służbowym (wewnętrznym).

Kiedy pracownik chce wykonać połączenie służbowe, wybiera odpowiedni kontakt w swoim programie klienta UC, a system OpenScape Business dzwoni na jego telefon domowy i - po odebraniu telefonu przez pracownika - nawiązuje połączenie z docelowym rozmówcą. Zaletą tego rozwiązania jest wyświetlanie u klienta numeru firmowego (One Number Service) a nie numeru domowego pracownika. Ponadto, w takiej konfiguracji, koszty rozmowy ponosi firma.

OpenScape Business umożliwia pracownikom pełny dostęp do komunikacji firmowej z domu, tak samo, jak gdyby pracowali w biurze.

OpenScape Business w sieci

OpenScape Business może bardzo usprawnić współpracę pomiędzy zespołami i pracownikami w różnych oddziałach firmy. W sieci OpenScape Business może pracować do 2000 pracowników, którzy mają dostęp do takich samych możliwości jakby wszyscy byli włączeni do jednego, dużego systemu. Istniejące łącza sieci IP mogą służyć do jednoczesnej transmisji telefonicznej i transferu danych. Poza usługami telefonicznymi na obszarze całej sieci dostępne są usługi Unified Communication. Funkcja wyświetlania obecności (Presence) umożliwia sprawdzenie, czy osoba z innej lokalizacji jest w danej chwili zajęta rozmową lub konferencją, nieobecna, niedostępna itd. Informacje te są po prostu widoczne na ekranie i pozwalają oszczędzić cenny czas pracy dzięki eliminacji zbędnych połączeń.

Funkcja planowania telekonferencji pozwala z łatwością organizować konferencje z udziałem osób z wielu lokalizacji. Pracownicy bezpośrednio „wzywają” się do konferencji, co upodabnia je do spotkań w sali konferencyjnej. Aplikacja OpenScape Web Collaboration pozwala do takiej konferencji dodać wspólny ekran, prezentację lub wirtualną tablicę tak aby w pełni odwzorować typowe środowisko spotkania.

Wiadomości głosowe otrzymane w obrębie całej sieci można z przekierować do odpowiedniego pracownika.

Funkcje głosowe i funkcje UC dostępne w sieci

Najważniejsze funkcje sieciowego systemu komunikacyjnego OpenScape Business to:

- Ogólnosystemowa książka telefoniczna z funkcją wyświetlania obecności ("w biurze", "spotkanie", "urlop", "zwolnienie" itp.).
- Ogólnosystemowe wyświetlanie statusów połączeń (pracownik jest zajęty lub odbiera połączenie).
- Funkcja odbierania połączeń z dowolnego miejsca – połączenia trafiające do danej lokalizacji mogą być odbierane przez cały zespół, niezależnie od tego, gdzie znajdują się jego członkowie.
- Funkcja wiadomości czatu (komunikatora) również z grupami.
- Spontaniczne lub zaplanowane konferencje Drag&Drop ("Przeciągnij i upuść") w sieci.

- Ogólnosieciowa współpraca (w systemie Web Collaboration): transmisja wideo, udostępnianie pulpitu w celu wymiany informacji itd.
- Konsola asystencka programu myAttendant: Ogólnosieciowy widok statusu obecności pracowników w sieci: kto jest dostępny, kto nie.
- Funkcja integracji zewnętrznych książek telefonicznych, umożliwiająca wykorzystanie wielu baz danych jako centralnej książki telefonicznej.
- Kalendarz MS Exchange i katalogi.
- Przekazywanie wiadomości głosowych i ich dostępność w całej sieci.
- Społecznościowe funkcje UC (wymiana statusów, czat itd.) dostępne w całej sieci.

Sieciowe funkcje UC są dostępne w następujących wersjach systemu: X3, X5, X8 i Business S.

Korzystanie z Microsoft Teams i Skype for Business

OpenScape Business może współpracować z aplikacjami do pracy grupowej i komunikacji takimi jak MS Teams i Skype for Business. Prosimy o bezpośredni kontakt z przedstawicielem Atos Unify, aby omówić szczegóły dotyczące konfiguracji i dostępnych funkcji integracyjnych, które mogą różnić się w zależności od istniejącej konfiguracji środowiska Microsoft.

Wersje systemu OpenScape Business

OpenScape Business oferowany jest w różnych wersjach i modelach aby zapewnić pełną integrację z istniejącą infrastrukturą telefoniczną lub IP. Niezależnie od tego, czy wersja OpenScape Business jest sprzętowa, czy programowa, wirtualna czy też zainstalowana na własnym serwerze dostępne są wszystkie możliwości i funkcje.

Wersje sprzętowe OpenScape Business X1, X3, X5, X8

Wersje X3, X5, X8 obsługują do 500 użytkowników. Wersja X1 obsługuje do 30 użytkowników.

Dostępne są następujące interfejsy abonenckie: IP, cyfrowy (UP0E), ISDN (BRI), analogowy (a/b) i bezprzewodowy (DECT/ WLAN).

Łączność z siecią publiczną można zrealizować na łączach IP (protokół SIP), ISDN (S0/BRI i S2M/PRI) lub łączach analogowych.

Modele sprzętowe OpenScape Business:

- OpenScape Business X1 (wersja naścienna)
- OpenScape Business X3 (wersja naścienna lub do szafy 19")
- OpenScape Business X5 (wersja naścienna lub do szafy 19")
- OpenScape Business X8 (wersji wolnostojąca lub do szafy 19")

Zintegrowane (wbudowane) funkcje systemu UC są dostępne we wszystkich wersjach z następującymi liczbami obsługiwanych użytkowników:

- X1: do 30 użytkowników UC.
- X3, X5: do 500 użytkowników UC z kartą/serwerem UC Booster.
- X8: do 500 użytkowników UC obsługiwanych na płycie głównej X8 OCCLA.

Certyfikat THE BLUE ANGEL dla OpenScape Business X5/19"



OpenScape Business X5 (wersja 19") ma certyfikat THE BLUE ANGEL label potwierdzający ochronę środowiska i klimatu przez

optymalizowanie zużycia energii, trwałość i wykorzystanie materiałów nieszkodliwych dla środowiska.

Wersja programowa OpenScape Business S

OpenScape Business S to rozwiązanie programowe, przeznaczone dla maksymalnie 1500 użytkowników IP, z funkcjami UC Suite dostępnymi dla wszystkich użytkowników. Łączność z siecią publiczną odbywa się po IP przez ITSP (protokół SIP). Oprogramowanie OpenScape Business S pracuje na serwerze Linux, który może być także serwerem wirtualnym w środowisku VMware vSphere / MS Hyper V/ KVM.

Jeżeli jest potrzeba obsługi innych łącz z zewnętrznych można użyć systemu X1, X3, X5 lub X8 w charakterze bramy (gateway).

Karta UC Booster Card, serwer Booster Server, X8 z płytą główną OCCLA i OpenScape Business S mogą służyć do korzystania z usług OpenDirectory Services (w celu łączenia z zewnętrznymi bazami danych), jak również do łączenia z aplikacjami zewnętrznymi przez CSTA.

Wyposażenie i możliwości poszczególnych wersji systemu

W zależności od przyjętego modelu budowy systemu i oczekiwanych możliwości późniejszej rozbudowy można użyć różnych dostępnych wersji. Poniższa tabela przedstawia pojemność poszczególnych wersji systemu. W niektórych przypadkach może być potrzebne użycie dodatkowych kart lub modułów.

OpenScape Business	X1	X3		X5		X8 ⁴	Server (S)
	wersja naścienna	19"	wersja naścienna	19"	wersja naścienna		
Łącza zewnętrzne (do sieci)							
Liczba kanałów SIP IP Liczba operatorów (dostawców SIP)	30 maks. 8 ope- ratorów SIP	60 maks. 8 ope- ratorów SIP	60 maks. 8 ope- ratorów SIP	60 maks. 8 ope- ratorów SIP	60 maks. 8 ope- ratorów SIP	120 maks. 8 ope- ratorów SIP	180 maks. 8 ope- ratorów SIP
ISDN S0 (BRI)	4	20	20	20	52	128	-
ISDN S2M (PRI)	-	30	30	30	30	180	-
Maksymalna liczba łączy zewnętrznych (kanałów)	250	250	250	250	250	250	250
Użytkownicy							
Telefony analogowe	4	20	20	52	68	384	-
Telefony cyfrowe	8	24	24	56	56	384	-
Telefony/użytkownicy IP	20	500	500	500	500	500	1500
Telefony DECT (CMI)	16	64	64	64	64	250	-
Łączna liczba użytkowników	30	500	500	500	500	500	1500
Liczba użytkowników mobilnych	30	150	150	150	150	500	250
Skrzynki poczty głosowej	30	320	320	320	320	500	1500
Użytkownicy Unified Communication (UC Suite) ³							
Poczta głosowa UC Suite	-	500 ¹	500 ¹	500 ¹	500 ¹	500	1500
Liczba jednocześnie aktywnych użytkowników UC Suite (łącznie: myPortal for Desktop, @work, for Outlook, itd.)	-	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	-	192 64 aktywnych	192 64 aktywnych	192 64 aktywnych	192 64 aktywnych	192 64 aktywnych	192 64 aktywnych
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
Liczba użytkowników mobilnych UC	-	150 ¹	150 ¹	150 ¹	150 ¹	500 ²	250
Liczba kanałów faksowych	-	8 ¹	8 ¹	8 ¹	8 ¹	8	8
Liczba użytkowników faksu	-	500 ¹	500 ¹	500 ¹	500 ¹	500	1500
Liczba kanałów konferencyjnych	-	20	20	20	20	20	60

Użytkownicy funkcji integracyjnych UC (CRM, bazy danych itp.)							
Użytkownicy funkcji uruchamiania zewnętrznych aplikacji z UC (funkcja Application Launcher)	30	250 ¹	250 ¹	250 ¹	250 ¹	500 ³	250 ⁴
Interfejs TAPI 120 (przez UC WSI, X1/ CSTA)	30	150 ¹	150 ¹	150 ¹	150 ¹	500	250
Interfejs TAPI 170 (przez CSTA)	-	500 ¹	500 ¹	500 ¹	500 ¹	500	1500
Łączy do serwerów usług katalogowych Directory Service	-	4	4	4	4	4	4

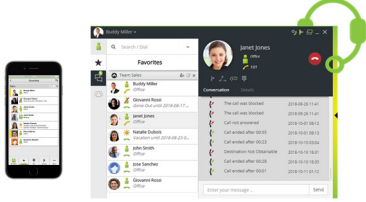
¹Wymaga użycia OpenScape Business UC Booster Serwer lub karty OpenScape Booster Card

²Maksymalnie 300 użytkowników UC na płycie głównej X8 OCCLA jeżeli równocześnie uruchomiona jest aplikacja OSB Contact Center

³Wymaga dodatkowej pamięci w systemie X8 z płytą główną OCCLA

⁴Wartości dla X8 dotyczą płyty głównej OCCLA V3

Telefony, urządzenia i aplikacje użytkowników

Telefony stacjonarne • OpenScape DeskPhone CP100, CP200, CP205, CP400 i CP600/E (HFA lub SIP), • OpenScape Desk Phone CP200T i 400T, • OpenStage 15, 40 i 60 (HFA lub SIP), • OpenStage 10T, 15T, 30T, 40T i 60T, • OpenScape Desk Phone IP 35G / 55G (HFA lub SIP). Wyposażenie dodatkowe: • OpenStage key module only for OpenStage 15, 30, 40 and 60 / IP55G, • OpenScape Desk Phone Key Modules KM 400 lub KM 600.	
Telefony bezprzewodowe WiFi (WLAN) OpenScape WLAN Phone 4	
Aplikacje OpenScape Business UC VoIP • myPortal@work – stacjonarny klient VoIP (WebRTC) w sieci LAN i WLAN, • myPortal to go – mobilna aplikacja VoIP w sieci WLAN.	
Telefony bezprzewodowe DECT • OpenStage S5, SL5, M3, • Wcześniej posiadane telefony Gigaset S4, SL4, M2 mogą być nadal używane.	
Telefony i adaptory SIP innych producentów • Aplikacje myPortal for Desktop, myPortal for Outlook i myAttendant mogą być używane z telefonami SIP pracującymi z protokołem RFC 3725. Zakres dostępnych funkcji zależy wtedy od konkretnego modelu telefonu i jego możliwości i może być inny niż zakres funkcji telefonów systemowych OpenScape Business. • Adaptery a/b, na przykład Mediatrix 4102S (ten model pozwala na dołączenie 2 telefonów analogowych lub faksów).	
Aplikacje na PC • OpenScape Personal Edition, • OpenScape Personal Edition SIP. Zastosowanie oprogramowania typu softphone daje możliwość obsługi połączeń głosowych z komputera wyposażonego w zestaw słuchawkowy z mikrofonem lub mikrofon i głośniki. Taki komputer staje się uniwersalnym stanowiskiem do obsługi wszystkich kanałów kontaktu. Funkcje telefoniczne realizowane są przez sieć IP i są identyczne przy wykorzystaniu ich w biurze i poza biurem (w pracy zdalnej). Połączenia wideo mogą być realizowane z użyciem oprogramowania OpenScape Personal Edition SIP.	
OpenScape Business może także obsługiwać dowolne telefony analogowe i faksy, telefony i faksy ISDN oraz (przez interfejsy TFE-S) urządzenia dodatkowe na przykład domofony, bramofony, systemy interkomowe.	

Interfejsy do integracji

Dostępne są liczne interfejsy i aplikacje służące do integracji OpenScape Business z istniejącą infrastrukturą informacyjną i aplikacjami biznesowymi:

- Application Launcher – funkcja uruchamiająca zewnętrzne aplikacje do aktywnej interakcji z aplikacjami biznesowymi jak CRM czy ERP.
- Oprogramowanie taryfikacyjne, które może pobierać dane z systemu do rozliczeń. System przechowuje do 20.000 rekordów.
- Usługi książki telefonicznej do uzyskiwania informacji o rozmówcach, dostarczanych z wewnętrznych i zewnętrznych książek telefonicznych lub baz danych (nie dotyczy wersji X1).

CTI – oprogramowanie do integracji komputer-telefon

OpenScape Business obsługuje TAPI typu first-party i third-party umożliwiające zewnętrznym aplikacjom (np. CRM, ERP, ...) sterowanie funkcjami telefonicznymi.

Interfejsy i protokoły

Protokoły stosowane w integracji z innymi urządzeniami i systemami IT:

- CSTA do monitorowania i sterowania telefonami i połączeniami przez zewnętrzne aplikacje.
- SIP do połączenia z aplikacjami głosowymi.
- LDAP do łączenia z zewnętrznymi książkami telefonicznymi lub klientami LDAP w celu dostarczania informacji o rozmówcach lub szybkiego wybierania kontaktów.
- HTTP i HTTPS do dostępu z zewnętrznych aplikacji do funkcji UC systemu OpenScape Business.
- TCP/IP jako protokół podstawowy dla wszystkich łączy Ethernet.
- ODBC do łączenia z zewnętrznymi bazami danych korzystającymi ze sterowników ODBC na przykład mySQL, Maria DB, Oracle, bazy danych aplikacji Windows korzystające ze sterowników V3.5, np. Microsoft Excel, Microsoft Access.
- Interfejs SQL do połączenia z bazami danych SQL w celu wyszukiwania informacji o kontakcie:
 - Microsoft SQL Server,
 - PostgreSQL,
 - Sybase SQL Server.
- Łączy LDAP do zewnętrznych serwerów LDAP np. Active Directory.

Administracja, zarządzanie i utrzymanie

Administrowanie systemem OpenScape Business odbywa się przez sieć. Administrator ma do dyspozycji liczne, intuicyjne kreatory i funkcje administracyjne. Ich uzupełnieniem jest funkcja administracyjna programu Manager E dla systemów X1, X3, X5 i X8.

Zarządzanie sieciowe (web-based) umożliwia administratorowi centralne zarządzanie szczegółowymi ustawieniami aplikacji UC poszczególnych użytkowników. Możliwość definiowania profili abonentów ułatwia konfigurowanie ustandaryzowanych profili Unified Communication (tych samych ustawień w aplikacjach UC), np. w przypadku wyświetlania numerów telefonów, przekierowania połączeń lub osobistego Automatycznego Asystenta dla grup lub wszystkich użytkowników.

System zawiera liczne mechanizmy serwisowe. Automatyczne testy i programy diagnostyczne monitorują poszczególne elementy systemu i rejestrują zachodzące zdarzenia i komunikaty systemowe w plikach dziennika. Diagnostyka serwisowa może być prowadzona lokalnie lub za pomocą bezpiecznego dostępu zdalnego. Funkcję tę można uzupełnić o raportowanie istotnych zdarzeń do zdalnego centrum serwisowego.

Zdalna platforma serwisowa dostarczana przez Unify umożliwia bezpieczny dostęp przez internet. Istnieje możliwość automatycznego ładowania nowych wersji oprogramowania systemowego przez Internet. Pozwala to zminimalizować czas obsługi i zapewnić stałą dostępność aktualnych wersji rozwiązań u klienta.

Usługi Software Support dla OpenScape Business

OpenScape Business zawiera już w swojej podstawowej wersji usługę utrzymania oprogramowania Software Support na 3 lata. Daje to gwarancję stabilności i bezpieczeństwa. Uprawnia między innymi do bezpłatnego pobierania aktualizacji oprogramowania; możesz więc mieć pewność, że system będzie obsługiwał zarówno aktualne jak i wprowadzane w przyszłości standardy komunikacyjne.

Certyfikowane aplikacje do OpenScape Business

Jeżeli zachodzi potrzeba rozszerzenia funkcji OpenScape Business przy pomocy zewnętrznego oprogramowania lub sprzętu Atos Unify proponuje ich certyfikację do współpracy z OpenScape Business. Dotyczy to na przykład systemów taryfikacyjnych i rozliczeniowych, zewnętrznych narzędzi do zarządzania i raportów, aplikacji hotelowych i szpitalnych, zewnętrznych aplikacji i urządzeń do nagrywania rozmów.

Więcej informacji możesz uzyskać bezpośrednio od partnerów i przedstawicieli Atos Unify.

Kompatybilność elektromagnetyczna EMC

OpenScape Business spełnia wymagania kompatybilności elektromagnetycznej:

- Class B (EN 55022) – rynek międzynarodowy,
- Class A (EN 55022) USA i Kanada.

Demonstracja systemu OpenScape Business

Jeśli chcesz dowiedzieć się więcej, odwiedź naszą stronę internetową lub poproś Partnera Atos Unify o zaprezentowanie systemu OpenScape Business.

Obsługiwane 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/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 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).

Services

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

Codecs

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

CTI

- CSTA Phase III,
- TAPI Service Provider for TAPI 21.

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

Inne

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

Najnowsze wiadomości o aktualnie obsługiwanych standardach i inne informacje techniczne można znaleźć w serwisie Unify Experts Wiki:

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

Parametry montażowe i warunki środowiskowe

Wersja	X1	X3R	X3W	X5R	X5W	X8
Widok						
Sposób montażu	naścienny	szafa 19"	naścienny	szafa 19"	naścienny	wolnostojący z możliwością montażu w szafie 19"
Wymiary [mm] wys. x szer. x gł.	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 (11 U)
Waga	ok. 2,76 kg	ok. 6 kg	ok. 6 kg	ok. 8 kg	ok. 8 kg	ok. 34 kg (z pełnym wyposażeniem)
Zasilanie	Wszystkie wersje systemu przystosowane są do zasilania napięciem sieciowym. Opcjonalnie można zastosować urządzenie UPS do podtrzymania pracy w razie zaniku napięcia sieci. - Napięcie zasilania: 100 do 240 VAC - Częstotliwość: 50 - 60 Hz - Napięcie liniowe (DC): 48 V					
Pobór mocy	Zależnie od wersji sprzętowej i wyposażenia					
Warunki pracy	- Temperatura otoczenia: +5 do +40 °C - Wilgotność względna: 5 do 85%					
Kolor obudowy	białoniebieski (ice blue)	szary/zielony	białoniebieski (ice blue)	szary/zielony	białoniebieski (ice blue)	szary/zielony