



Приложение Unify OpenScape UC, версия 10

Унифицированные коммуникации — это открытое гибкое решение, которое может быть интегрировано во все ваши имеющиеся приложения

Приложение OpenScape UC представляет собой открытое решение в области унифицированных коммуникаций (UC) для предприятий, которые нуждаются в исключительно гибком решении.

Благодаря беспрепятственному интуитивному и эффективному сотрудничеству и повышению производительности труда оно обеспечивает более высокие показатели коллективной работы.

Приложение OpenScape UC разработано на основании сервис-ориентированной архитектуры (SOA), поэтому оно легко интегрируется в различные ИТ-среды и системы телефонии, а также унаследованные приложения на базе Microsoft или HCL (IBM).

Кроме того, данное приложение позволяет органично интегрировать прочие бизнес-приложения и социальные сети тем предприятиям, которым актуальны преимущества, предлагаемые эффективными преобразованиями посредством Встраиваемых бизнес-процессов для коммуникации.

Приложение OpenScape UC предлагает организациям следующие преимущества:

- Интеграция функционала аудио, видео и веб-конференций позволяет расширить возможности для сотрудничества, повысить производительность команды в целом и в то же время свести к минимуму издержки на услуги конференц-связи сторонних поставщиков, а также командировочные расходы и расходы на аренду.
- Приложение OpenScape UC представляет собой удобный способ организации сотрудничества между отдельными специалистами и целыми коллективами в реальном времени, а также сотрудничества с определенными или ситуативными целями, в результате чего процесс принятия решений и соответствующих мер впоследствии занимает меньше времени.

- Постоянная доступность и повышение производительности удаленных сотрудников посредством безопасного и эффективного общения в реальном времени
- Совершенствование и ускорение процессов с помощью коммуникационных функций, которые доступны сотрудникам непосредственно в приложениях.
- Использование и оптимизация работы имеющихся приложений посредством сквозной интеграции с открытыми стандартными решениями в сфере унифицированных коммуникаций.

Характеристики и возможности

Оперативный доступ к ключевым сотрудникам

Технология присутствия позволяет пользователям видеть статус и доступность важных контактов. Она обеспечивает возможность просматривать информацию о «статусе присутствия» — доступности контакта перед сеансом связи, что позволяет с первой попытки выбрать оптимальный способ и время для эффективного общения. Пользователи могут управлять собственным статусом присутствия и решать, кому, в какое время и при каких обстоятельствах показывать собственную доступность для коммуникации, на каких устройствах и в каких социальных сетях или приложениях.

В очень крупных организациях между двумя или несколькими системами или доменами OpenScape UC можно обеспечить расширенное присутствие, что позволит пользователям просматривать статус присутствия всех пользователей OpenScape в сети.

Функция «Объединенное присутствие» позволяет расширить возможности присутствия за пределы вашей организации, включив в число потенци-

альных контактов людей, работающих вне вашего офиса. Пользователи OpenScape в объединенной сети имеют возможность демонстрировать собственный статус присутствия, доступность в мессенджерах, а также обмениваться мгновенными сообщениями с людьми, которые не являются сотрудниками вашей организации и при этом пользуются любыми решениями в сфере унифицированных коммуникаций на базе расширяемого протокола обмена сообщениями и информацией о присутствии (XMPP).

Мгновенные сообщения (чат)

Функция обмена мгновенными сообщениями позволяет отправлять текстовые сообщения другим пользователям приложений OpenScape UC. Кроме того, обеспечена поддержка гиперссылок и смайликов.

Функция контроля присутствия в мессенджерах активируется в новом клиенте и приложении Atos Unify OpenScape Fusion в фоновом режиме при входе в систему и деактивируется при выходе из нее. Также поддерживается хранение сообщений в чатах (истории чатов).

В 10 версии приложения OpenScape UC пользователям предоставлена возможность прикреплять к сообщениям в чатах файлы, например, фотографии, скриншоты, изображения, текстовые файлы и т.д. По умолчанию возможность хранения сообщений в чате (история чатов) имеет ограниченный функционал.

Поскольку для обмена мгновенными сообщениями внутри системы приложение OpenScape UC использует стандартный протокол XMPP, также возможна и поддержка любых мессенджеров на базе протоколов, отличных от UC XMPP. Подобные возможности, тем не менее, должны всегда реализовываться только по конкретным проектам, и для этого необходима дополнительная поддержка нашего поставщика профессиональных технических услуг.

Организация процесса и коммуникация с контактами

Пользователи OpenScape UC могут создавать персональные списки контактов, что обеспечивает возможность быстрого вызова «одним щелчком мыши», отправки и получения мгновенных сообщений, а также отправки сообщений коллегам по электронной почте. Вышесказанное также применимо к контактам вне вашей организации, с которыми вы часто общаетесь.

Кроме того, вызов контактов можно осуществлять непосредственно из результатов поиска или журнала вызовов.

После установки телефонного соединения возможно использование дополнительных опций, например, «удержание звонка», «консультация», «перезвонить» или «конференц-связь».

Новый Веб-клиент предоставляет следующие возможности для управления контактами:

- Возможность интеграции фото профиля для контактов, а также поиска контактов из результатов поиска по каталогу.
- При поиске контактов, просмотре журнала вызовов и отправке голосовых сообщений (присутствие пользователя и устройства) отображается доступность соответствующего контакта.
- С помощью Контекстной панели команд можно сохранять контакты в приложении в любое время, т.е., из результатов поиска, избранного/групп, журнала, голосовых сообщений, конференций, в целях последующего осуществления каких-либо действий с указанными контактами (например, добавления их в группу контактов).

Возможность связи с вами по единственному опубликованному номеру телефона

Независимо от того, где именно вы находитесь, с вами всегда можно связаться по единственному опубликованному номеру телефона. С помощью сервиса One Number Service (ONS) OpenScape UC переадресует все ваши вызовы на любое устройство по вашему выбору. Вы решаете, какой телефон использовать для связи, например, рабочий, мобильный, домашний или даже телефон для конференц-связи.

Конференц-связь и работа в команде

Возможности для аудио, видео и веб-конференций, реализованные в OpenScape UC, обеспечивают широкий потенциал для совместной работы как

внутри компании, так и со сторонними лицами, повышая эффективность работы в команде и сводя к минимуму расходы на оплату услуг сторонних поставщиков услуг конференц-связи, а также командировочные расходы. Пользователь имеет возможность начать сессию голосовой, веб или видеоконференции с помощью всего нескольких щелчков мыши. Статус присутствия обеспечивает сотрудникам возможность видеть, кто из коллег доступен для общения, и без проблем организовывать сеансы конференц-связи. Эта функция позволяет сотрудникам мгновенно налаживать связь в реальном времени, контактировать с теми, с кем проще всего связаться, и, кроме того, способствует более оперативному принятию решений и реагированию.

Функции конференц-связи включают следующее:

- Интеграция голосовой, видео и интернет конференц-связи с несколькими сторонами
- Организация плановых сеансов конференц-связи, как с модератором, так и без него
- Передача функций модерации от одного участника к другому
- Возможность наличия нескольких модераторов
- Аватары
- Специальные сеансы конференц-связи по мере необходимости
- Конференц-связь типа Meet-me с коммутируемым доступом для гостей, использующих PIN
- Конференц-связь типа Meet-You с прямым вызовом участников
- В случае конференц-связи типа Meet-You вызов участников происходит при вхождении в конференцию модератора, тем самым, исключается ненужное ожидание.
- Добавление или удаление участников конференции одним щелчком мыши
- Отображение выступающего участника
- Отключение звука при выступлении отдельных участников или всех участников конференции
- Блокировка доступа к конференции в целях обеспечения конфиденциальности и безопасности
- Отключение отдельных участников от конференции или завершение сеанса конференц-связи вообще

Благодаря использованию технологии WebRTC сейчас в конференциях UC могут принимать участие и гости (с поддерживаемого браузера).

- В приглашении к участию в конференции, присланном на электронную почту, содержится не только номер телефона для коммутируемого до-

ступа, но и ссылка для доступа к самой конференции через поддерживаемый браузер. Всё это позволяет вам принять участие в конференции UC всего одним щелчком мыши, непосредственно со своего компьютера, воспользовавшись поддерживаемым браузером.

- Поддерживается аудио и видеосвязь
- Возможна установка коммутируемого соединения с помощью соответствующего номера телефона и PIN

Функция «групповой» связи позволяет пользователям приложения OpenScape UC объединяться в отдельные группы.

Каждый участник группы может:

- видеть статус других участников своей группы
- получать уведомления о входящих вызовах за других участников своей группы
- принимать входящие вызовы за других участников своей группы

Каждый пользователь может в индивидуальном порядке решать, будут ли вызовы отображаться для других участников группы.

Групповые функции включают следующее:

- Настройка конфигурации для групп
- Доступность в любое время возможности анализа статусов присутствия
- Установка контакта (или вызова) одним щелчком мыши: Конференцию, обмен мгновенными сообщениями и т.д. можно начать одним щелчком мыши

Интеграция

Привлекательность приложения OpenScape UC для многих наших клиентов объясняется возможностью его интеграции с любыми другими компонентами их коммуникационной системы.

Эта возможность появилась благодаря тому, что разработка приложения OpenScape UC осуществлялась в соответствии с отраслевыми стандартами, среди которых можно назвать сервисно-ориентированную архитектуру, что обеспечивает легкую интеграцию с вашими любимыми решениями для поддержки групповой работы, например, Microsoft Office 365 или Office 2016.

Благодаря этому члены групп могут беспрепятственно связываться с важными людьми и получать информацию без необходимости переключаться на работу с другими приложениями или осуществлять бесконечный поиск по базам данных или каталогам.

А что если ваши команды используют Microsoft Office в качестве основного средства коммуникации? Никаких проблем. Мы можем соединить OpenScape Fusion с вашими клиентами Outlook или Skype для бизнеса / Lync таким образом, чтобы любые сеансы связи и лю-

бую коммуникацию можно было инициировать непосредственно из вашего предпочтительного пользовательского интерфейса (например, через vCard в Microsoft Office).

Продукт Atos Unify OpenScape Desktop Videoconferencing

OpenScape Desktop Videoconferencing позволяет вам планировать сеансы видео-конференц-связи и легко, одним щелчком мыши, запускать видеоконференции в окне программного телефона OpenScape UC. Видео-конференц-связь OpenScape обеспечивает возможность просмотра видео в режиме с Постоянным присутствием (Continuous Presence) или видео-конференц-связь с активацией по голосу (Voice Activating Switching), чтобы всех участников видеоконференции можно было одновременно видеть на экране и чтобы все они могли видеть выступающего, потому что выступающий отображается в окне большего размера. Любой пользователь, имеющий доступ к стандартной видеокамере для стационарного компьютера или веб-камере, может без проблем инициировать видеоконференции или подключаться к ним прямо из клиента OpenScape для стационарных компьютеров или веб-клиента через программный телефон для браузера (посредством WebRTC). Кроме того, решение OpenScape Desktop Videoconferencing совместимо с решениями для видео-конференц-связи и видеотелефонов от ведущих производителей.

В частности, оно обеспечивает следующие преимущества:

- Разрешение Full HD с прямой интеграцией систем видео-конференц-связи без использования шлюзов и без каких-либо дополнительных расходов
- Разрешение HD для настольных клиентов OpenScape
- Беспроblemное планирование всех сеансов конференц-связи (для аудио-конференц-связи — только один сеанс коммутируемого доступа)
- Высокие стандарты обеспечения безопасности
- Возможность скрытия или отображения имен участников (в том числе тех, кто участвует в конференции посредством аудиосвязи)

Правила и маршрутизация

Все сотрудники могут настроить собственные правила маршрутизации в целях эффективной организации личных сеансов связи. Правила маршрутизации и их приоритет могут определяться различными факторами, среди которых уровень приоритетности вызывающего абонента, статус присутствия, а также время дня или день недели.

Журнал вызовов

Входящие и исходящие вызовы заносятся в персональный журнал вызовов пользователя. Сотрудники имеют возможность просматривать список пропущенных вызовов и реагировать соответствующим образом.

Сортировку или поиск отдельных записей в журнале вызовов облегчают настраиваемые фильтры.

Поиск по каталогам

OpenScape UC может подключаться к различным директориям или каталогам предприятий, в том числе, к неограниченному количеству каталогов LDAP.

Поиск по каталогам или директориям позволяет пользователям оперативно получать доступ к контактам других лиц (в том числе, личным контактам или контактам в Microsoft Outlook).

Мобильные сотрудники

Мобильный клиент Atos Unify OpenScape UC обеспечивает мобильным сотрудникам дополнительные возможности, гибкость и эффективность. ПО для указанного мобильного клиента доступно в трех режимах. Оно может функционировать в режиме «только унифицированная коммуникация» (UC-only), «только голосовая связь по IP-протоколу» (VoIP-only) или объединять два этих режима. Режим UC-only включен в каждую лицензию пользователя OpenScape UC. Наряду с прочими характеристиками OpenScape UC пользователи мобильного клиента UC могут воспользоваться преимуществами того, что им доступен просмотр статуса важных контактов, быстрый доступ к конференц-связи, настройка статуса присутствия и выбор предпочтительного устройства. Кроме того, и аудио, и видеозвонки можно инициировать с мобильных телефонов и планшетов (Apple iOS или Android) через мобильный клиент OpenScape Mobile (OSMO). Мобильный клиент UC работает на самых популярных операционных системах, в том числе, Apple, Android, Blackberry и Windows.

Тональный набор и голосовой портал с поддержкой речи обеспечивают доступ к соответствующему функционалу с любого телефона, даже если вы находитесь не за своим стационарным компьютером, что позволяет пользователям прослушивать и обрабатывать голосовые сообщения и сообщения, пришедшие на электронную почту, из единого унифицированного ящика голосовой почты. Голосовой портал поддерживает Понимание естественных языков (NLU), благодаря чему вы можете говорить с системой таким же образом, как вы говорили бы с человеком — и при этом вам не нужно пытаться уловить смысл или обращаться за подсказками.

Решение Atos Unify OpenScape Web Collaboration

OpenScape UC позволяет организовать веб-конференции с помощью надежных масштабируемых и безопасных инструментов организации веб-конференций. Это экономичный и эффективный способ организации конференций с числом участников до 1000, которые могут быть как внутренними, так и внешними (или сторонними). Конференция может быть организована вместе с аудио и видеосвязью через клиенты OpenScape UC. Основные функции включают следующее:

- Совместный доступ к рабочему столу
- Поддержка видео на ПК
- Интерактивная панель
- Блокировка доступа к конференции
- Папка для подшивки документов
- Поддержка многоэкранного вывода информации
- Отбор контента для совместного использования
- Запуск как инициатором, так и приглашенными лицами
- Безопасная передача данных (256-bit AES)
- Функция записи видеоконференций с защитой от подделок

Более подробную информацию можно получить, ознакомившись с техническими данными по OpenScape Web Collaboration.

Обеспечение коммуникации между руководителем и ассистентами

Функционал Руководитель/ассистент решения Atos Unify OpenScape представляет собой приложение на базе XML, которое может использоваться для отображения изменений статуса присутствия в OpenScape UC, статуса устройства и событий телефонной связи на дисплее телефона CP. Эта функция является идеальной для обеспечения коммуникации между руководителем и ассистентами, если ассистентам нужна актуальная информация о статусе телефона руководителя.

Интерактивное голосовое меню (IVR) Atos Unify OpenScape

- При простых конфигурациях IVR входящие вызовы могут автоматически переадресовываться и обрабатываться с использованием интуитивного веб-приложения Atos Unify OpenScape Auto Attendant. В более специализированных интерактивных приложениях для распознавания го-

лоса и речи может использоваться простой графический построитель приложений OpenScape Fusion с функцией перетаскивания.

- Указанное решение работает как классическое приложение IVR с использованием функционала UC или через контактный центр Atos Unify OpenScape.

Оно также может применяться для обработки каталогов очень большого объема при использовании в качестве службы приема и обработки вызовов, основанной на речевых сигналах (Auto Attendant).

OpenScape UC представляет собой открытое приложение.

В OpenScape UC через протокол установления сеанса связи (SIP) реализованы мощные функции мультимедийной связи, посредством чего обеспечивается стабильность, скорость и универсальность.

Возможности клиентского доступа

У пользователей OpenScape есть возможность выбора из нескольких различных клиентов: клиент OpenScape Fusion для Office на базе Microsoft Windows, веб-клиент для браузеров, мобильный клиент и голосовой портал с поддержкой речи. В случае интеграции с Microsoft Exchange пользователи имеют возможность общаться через клиент для групповой работы и прослушивать электронные письма через голосовой портал.

Кроме того, клиент OpenScape Fusion для Office также обеспечивает возможность пользования программным телефоном на базе SIP.

Приложение OpenScape UC имеет открытую архитектуру. Комплект разработчика программного обеспечения (SDK) для OpenScape Fusion позволяет клиентам и разработчикам встраивать определенный функционал OpenScape UC (например, информация о присутствии или такие функции как вызов одним щелчком мыши или конференц-связь) в бизнес-приложения для предприятий.

Клиенты OpenScape Fusion включены в каждую лицензию пользователя OpenScape UC. Благодаря этому можно без проблем произвести интеграцию с электронной почтой и календарем Microsoft Outlook и HCL (IBM) Notes, а также Microsoft Lync и Skype для бизнеса.

Copyright © Unify Software and Solutions GmbH & Co. KG
All rights reserved.

Reference No.: A31002-S22A0-D100-1-7629

Atos, the Atos logo, Atos Syntel, and Unify are registered trademarks of the Atos group. July 2020. © 2020 Atos. Confidential information owned by Atos, to be used by the recipient only. This document, or any part of it, may not be reproduced, copied, circulated and/or distributed nor quoted without prior written approval from Atos.

Интерфейсы

- Мгновенные сообщения: OpenFire через XMPP
- Доступ к каталогам: через LDAP
- Программное обеспечение для групповой работы:

Microsoft Exchange 2010 и Microsoft Exchange 2013 через Web Services и Exchange Online

- Microsoft Lync через UCMA (версия 5)
- Microsoft Outlook 2010/2013/2016 через Microsoft Outlook SDK
- Видео: через H.264 (AVC)

Языки

- Немецкий
- Английский (Великобритания) — пользовательский интерфейс: международный стандарт английского языка, приветствия: английский (Великобритания)
- Английский (США) — пользовательский интерфейс: международный стандарт английского языка, приветствия: английский (США)
- Китайский (мандаринский диалект)
- Итальянский
- Испанский
- Французский
- Португальский
- Бразильский португальский

Примечание: Поддержка клиентов OpenScape Fusion реализована на немецком языке и международном стандарте английского языка.

Производительность системы

Комплексное внедрение

- Приложение OpenScape Voice и OpenScape UC на одном сервере
- До 1 250 пользователей

Внедрение в маленькой организации

- Все основные компоненты приложения OpenScape UC размещаются в одной централизованной компьютерной системе.
- До 2 500 пользователей

Внедрение в крупной организации

- OpenScape Backend Service и CMP из основных компонентов приложения OpenScape UC размещаются в одной централизованной компьютерной системе.
- До 15 000 пользователей

Внедрение в очень крупной организации

- До 35 000 пользователей на кластер
- Максимальное количество кластеров: 5 (при количестве кластеров свыше 5 требуется релиз продукта под отдельно взятый проект)
- Поддержка до 40 000 пользователей на кластер с мобильными устройствами
- Для очень крупных организаций используется СУБД MySQL.

Виртуализация

В виртуализированной серверной среде, где на одном сервере установлено несколько приложений OpenScape, максимальное количество пользователей в маленькой организации составляет 2 500, в крупной организации — 15 000, а в очень крупной организации — 35 000 (на кластер).

Поддерживаемые информационные платформы

- OpenScape Voice (версия 9)
- OpenScape Voice (версия 10)
- OpenScape 4000 (версия 7)
- OpenScape 4000 (версия 8)

Примечание: Поддержка различных характеристик не реализована в равной степени на всех платформах.

Программные платформы

Веб-клиент OpenScape

- Microsoft Internet Explorer (версия 11) и Edge
- Mozilla Firefox
- Apple Safari
- Google Chrome (с поддержкой WebRTC)

Мобильный клиент OpenScape UC

- iPhone
- Android

См. также: Документация на мобильный клиент OpenScape Mobile (OSMO)

Клиент руководитель/ассистент

- Стационарный телефон CP400 / CP600 / CP600E

Сервер

- SUSE Linux Enterprise Server V12 64Bit