

Информация

OpenScape Business

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

OpenScape Business является гибким и масштабируемым решением, удовлетворяющим как типовые, так и индивидуальные потребности в телефонии малых и средних компаний. Архитектура OpenScape Business позволяет использовать существующую телефонную инфраструктуру, независимо от того классическая это телефония, IP или DECT. OpenScape Business обеспечивает компании с количеством абонентов до 500 или до 1000 в одной сети комплексным решением от телефонии до полного набора функций Унифицированных коммуникаций.

OpenScape Business Voice & Unified Communication



Для малых и средних компаний OpenScape Business предлагает:

- Интегрированные услуги передачи голоса, управление статусом присутствия, Drag&Drop конференции, визуальное отображение голосовой почты (ящики голосовой почты), Автосекретарь, Мультимедийный Контакт центр, IM (передача коротких сообщений), мобильность, доступ к каталогам с подключением к базе данных, факс, интеграция в бизнес-процессы и многое другое
- UC клиенты, индивидуально подходящие к рабочей станции и рабочим процессам
- Интеграция интерфейса OpenScape Web Collaboration
- Решения для заказчиков с одной или несколькими площадками, объединенными в сеть

OpenScape Business обеспечивает однотипную архитектуру решения:

- Различные модели OpenScape Business доступны для различных размеров инфраструктур заказчика (X3/X5/X8). Как альтернатива OpenScape Business доступен в качестве ПО, работающего на стандартном сервере (софтсвитч), а также в виртуальной среде.
- Независимо от модели всегда поддерживаются 500 абонентов (как сумма IP, аналоговых и цифровых).
- Оптимизированная концепция платформы: компоненты, отвечающие за VoIP и передачу данных, уже интегрированы в центральную плату.

Также на центральной плате развернут функционал UC (UC Smart) для 50 пользователей. Для большего количества пользователей

UC и расширенного функционала предлагается расширение в виде UC Booster Card (до 150 пользователей) или UC Booster Server (до 500 пользователей).

Ваш партнер поможет вам выбрать подходящее для вас решение UC.

- ПО UC и платформа включает Drag&Drop конференции и Мультимедиа Контакт центр для всех моделей
- Поддерживаются все коммуникационные интерфейсы, необходимые для выполнения разнообразных требований: IP, цифровые, аналоговые и DECT, также все существующие внешние интерфейсы для передачи голоса.

Унифицированные коммуникации и Совместная Работа

Унифицированные коммуникации (UC) - это технология, призванная повысить качество коммуникаций в компании, она интегрирует различные носители коммуникаций в стандартизированное приложение. OpenScape Business упрощает бизнес-процессы в компаниях, например, через управление статусом присутствия, автоматически переадресовывая звонки на ваш мобильный телефон, когда вас нет в офисе. Также в это стандартизированное решение объединены Dial-in аудио конференции, персональная голосовая почта, персональный ящик для факсимильных сообщений, мгновенные сообщения (IM), использование мобильного телефона как расширение телефонной станции, контакт центр, видео и совместная работа. UC оптимизирует бизнес-процессы, экономит рабочее время, мотивирует персонал и повышает доходность компании.

Присутствие

Получайте актуальную информацию о присутствии и доступности своих коллег, даже если они находятся в разных офисах. Используйте автоматически сгенерированные уведомления о статусах присутствия для информирования звонящих о своем статусе, например, «На встрече до 12 часов». Это способствует более эффективной работе, т.к. заказчики могут решить, что им лучше сделать: оставить сообщение или связаться с вашим коллегой. Вы можете менять свой статус присутствия через UC или телефон. Благодаря связи с календарем Outlook и календарем для Mac (iCal), статус присутствия устанавливается автоматически, когда определены ключевые слова используются в описании встречи.

Конференц-связь

Сэкономьте на командировках, обменивайтесь информацией быстро и эффективно: используйте возможности конференций в OpenScape Business! Решение позволяет собрать конференцию несколькими кликами в своем UC клиенте. Будучи менеджером конференции, Вы можете выбрать, хотите ли Вы запустить спонтанную или запланированную телефонную конференцию с совместной работой или без неё.

Избранное

Сохраняйте телефонные номера своих самых важных бизнес партнеров и коллег в свой личный список контактов. Это позволяет быстро установить контакт без потерь времени на поиск необходимого номера.

Каталоги

Автоматический поиск по всем связанным телефонным книгам (каталоги в системе, Exchange; связанные через LDAP или OpenDirectory Service) одним запросом! Теперь вам требуется минимум усилий для поиска нужного контакта.

Набор номера одним кликом

Вы получили телефонный номер заказчика по e-mail или нашли в интернете и хотели бы связаться? Просто выделите телефонный номер и произведите автоматический набор! Вам не нужно терять время на набор этого номера на телефоне вручную.

Журнал вызовов

Кто звонил и до кого я не дозвонился? Журнал вызовов информирует вас об этом и позволяет связаться одним кликом.

Переадресация, основанная на статусе

А Вы переадресовываете вызовы на свой мобильный телефон, когда, например, находитесь вне офиса? Иногда Вы забываете об этом? Вам поможет автоматическая переадресация вызовов. Если Вы меняете свой статус присутствия на «Вне офиса», то, например, входящие вызовы автоматически переадресовываются на Ваш мобильный телефон. Естественно Вы можете делать то же самое при помощи мобильного клиента, находясь в дороге.

CallMe!

Вы находитесь в гостинице и должны сделать бизнес звонок, колеблетесь из-за дополнительных расходов? Функция «CallMe!» придет на помощь.

Когда функция «CallMe!» активирована, Вы можете вызвать абонента через UC клиент. OpenScape Business позвонит Вам в номер отеля и соединит с бизнес партнером.

Персональный Автосекретарь

Дайте звонящему выбор, чтобы повысить вашу доступность: «Нажмите 1 для звонка на мобильный. Или 2, чтобы оставить сообщение».

Информирование о звонках

Входящие звонки мгновенно отображаются на ПК во всплывающем

окне. Вам решать, что делать: принять вызов или переадресовать - и все это одним кликом! После того, как Вы приняли вызов, Вам автоматически станут доступны новые опции: например, можно запустить Web Collaboration (см. ниже).

Голосовая почта и факс

Используйте свой личный ящик голосовой почты с большей эффективностью, получайте сообщения голосовой почты на e-mail, используйте клиент UC для быстрого доступа к важным сообщениям.

А Ваш персональный ящик факсимильных сообщений позволит получать и отправлять факсы напрямую с вашего ПК.

Уведомления

О появлении входящих голосовых и факсимильных сообщений Вы можете быть автоматически проинформированы по e-mail, SMS или телефонным звонком (например, на мобильный телефон).

Мгновенные сообщения

Общайтесь с коллегой в чате в реальном времени, когда, например, его телефон занят, а у вас на связи важный заказчик.

Конечно, Вы можете обмениваться сообщениями с несколькими абонентами, что идеально для координации во время телефонной конференции.

Записи вызовов в прямом эфире

С лёгкостью записывайте вызовы или конференции, не упуская ни одной детали.

Web Collaboration

Web Collaboration позволяет нескольким абонентам работать над одним документом одновременно, независимо от их местоположения. Им потребуется только компьютер с доступом в интернет.

Решение предоставляет безопасные мультимедиа веб конференции, которые бесшовно интегрированы в интерфейс OpenScape Business.

OpenScope Web Collaboration улучшает совместную работу сотрудников внутри компании и с партнерами. Интегрированные функции, такие как демонстрация рабочего стола/передача файлов, доска для рисова-

ния и видео конференции позволяют собирать встречи, обучающие сессии и презентации без дорогостоящих и длительных командировок.

Защита доступа

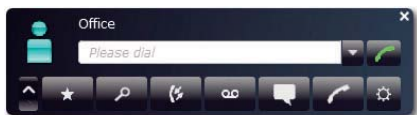
Основной приоритет безопасности!

6-символьный пароль ограничивает доступ к клиенту и ящику голосовой почты. Разумеется, пароли по умолчанию должны быть изменены при первом входе. Это занимает минимум времени, но повышает безопасность.

UC клиенты OpenScope Business

В зависимости от выбранного решения UC (UC Smart или UC Suite), Вам могут быть доступны клиенты UC с различными функциями и возможностями интеграции. Выберите оптимальный для Вас UC клиент OpenScope Business, упростите ежедневные коммуникации и улучшите обслуживание клиентов.

myPortal Smart



myPortal Smart дает возможность легкого доступа ко всем функциям UC smart, таким как отображение статуса присутствия избранных контактов, быстрый доступ к контактам, телефонная книга, мгновенные сообщения, голосовая почта и журналы вызовов. UC client подстраивается к вашему рабочему столу и разворачивается на популярных ОС (Windows и Mac).

myPortal for Mobile/Tablet



myPortal for Mobile/Tablet - это пользовательский интерфейс для мобильных сотрудников со смартфонами и планшетными ПК,

который дает доступ к функциям UC, таким как присутствие или голосовая почта, когда они в пути. Таким образом, мобильное устройство полностью интегрировано в систему коммуникаций Вашей компании. Различные способы набора, выбираемые пользователем (Обратный вызов, GSM или переадресация) могут снизить затраты на мобильную связь.

myPortal for Desktop



myPortal for Desktop дает доступ ко всем функциям UC Suite OpenScope Business. По сравнению с myPortal Smart, становятся доступными новые функции, такие как Drag&Drop конференции, персональный ящик факсимильных сообщений, набор по клику и «CallMe!». Доступны различные исполнения myPortal for Desktop.

myPortal for Outlook

myPortal for Outlook бесшовно интегрирует все функции UC Suite myPortal for Desktop в Microsoft Office Outlook. Таким образом, например, каждый пользователь имеет прямой доступ к своим персональным голосовым и факсимильным сообщениям, может звонить напрямую контактам Outlook или планировать телефонные конференции с участием этих контактов.

myPortal for OpenStage

Используя myPortal for OpenStage пользователи получают доступ к функциям присутствия и голосовой почты на телефонах OpenStage 60/80.



	UC Smart*		UC Suite*		
	myPortal Smart	myPortal for Mobile/Tablet	myPortal for Desktop	myPortal for Outlook	myPortal for Mobile/Tablet
Присутствие	X	X	X	X	X
Конференции	-	-	X	X	-
Список часто используемых контактов	X	X	X	X	X
Каталоги	X	-	X	X	X
Набор по клику	-	-	X	X	-
Журнал вызовов	X	X	X	X	X
Переадресация по статусу	X	X	X	X	-
CallMe!	-	-	X	X	-
Персональный автосекретарь	-	-	X	X	-
Всплывающее окно	-	-	X	X	-
Ящик голосовой почты	X	X	X	X	X
Ящик факсимильных сообщений	-	-	X	X	-
Уведомление	-	-	X	X	-
Мгновенные сообщения	X	-	X	X	-
Запись разговора в реальном времени	-	-	X	X	-
Web Collaboration	-	-	X	X	-

* Клиенты UC Smart и UC Suite не могут работать одновременно. Возможна миграция с UC Smart на UC Suite.

Мультимедиа контактный центр – повышение качества обслуживания клиентов

Интеллектуальное распределение звонков

Встроенный в OpenScape Business мультимедиа контактный центр позволяет улучшить обслуживание и повысить удовлетворенность заказчиков.

Благодаря интеллектуальному распределению звонков Ваши заказчики соединены с подходящим сотрудником и обслуживаются быстро и компетентно.

В дополнение к распределению звонков Вы также можете предложить заказчикам связаться с Вами по e-mail или факсу. Точно так же как голосовые вызовы, подобные запросы автоматически направляются соответствующему сотруднику. Если все сотрудники заняты, звонящий может оставить голосовое сообщение, чтобы Ваш сотрудник мог перезвонить позже. Таким образом, ни одного заказа не будет потеряно.

Опции Гибкой очереди

В случае если все сотрудники (агенты) разговаривают по телефону, персональная очередь предлагает различные возможности для заказчиков, например, индивидуальные объявления или переадресация на другие группы обслуживания. Заказчики также могут сократить время ожидания, оставив сообщение. Ваши сотрудники перезвонят, когда количество входящих звонков снизится.

Агент в нескольких группах

Оптимально используйте компетенцию Ваших сотрудников, включив их в несколько групп Контактного центра. Сотрудник (агент) в таком случае в первую очередь будет получать звонки из группы, назначенной Вами как приоритетной: например 100% в группе «Продажи», но только 80% в группе «Услуги». Таким образом, сотрудник будет предпочтительно получать звонки по Продажам.

Настенная панель

Для того, чтобы сотрудники были в курсе использования Контактного центра, например, сколько звонящих обрабатываются механизмом очереди в данный момент, подроб-

ная информация может выводиться в реальном времени на большом экране.

Список вызовов

Подробная информация по всем звонкам, факсам и e-мейлам, полученным на текущий момент, отображается в листе звонков Контактного центра. Функции поиска и сортировки помогают быстро найти отдельные события.

Предпочтительный агент

Для улучшения персональной поддержки Контактный центр может быть сконфигурирован таким образом, что звонок конкретного заказчика автоматически направляется его контактному лицу.

Поддержка VIP

VIP заказчики могут быть переведены напрямую к свободным агентам без необходимости ожидания в очереди. Это гарантирует быстрое обслуживание VIP клиентов.

Направление вызова по абонентскому номеру

OpenScape Business может проигрывать индивидуальные объявления в зависимости от телефонного номера звонящего. Например, если у вас есть иностранные заказчики, к позвонившему могут обращаться на его языке.

Дополнительная обработка заверченного звонка

OpenScape Business дает возможность вашим сотрудникам завершать звонки позвонивших им заказчиков. Может быть задано время дополнительной обработки заверченного звонка. Для входящих звонков могут быть заданы коды обработки заверченного вызова в зависимости от цели звонка (заказ, претензия, обслуживание и т.п.).

Уровень авторизации

Ролям агента, супервайзера или администратора могут быть присвоены разные уровни авторизации в зависимости от структуры вашего Контактного центра.

Администрирование Контактного центра

В зависимости от присвоенной роли (уровня авторизации), у пользова-

теля есть возможность с легкостью настроить различные опции:

- Механизмы очереди
- Графики
- Перерывы
- Коды завершения
- Объявления
- Внешний каталог

Клиенты контактного центра myAgent

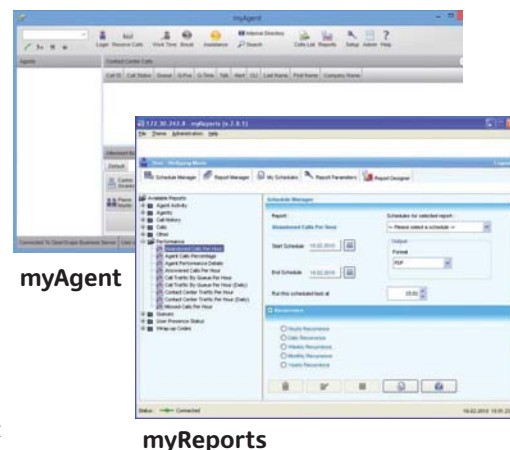
Клиентское приложение myAgent - это интерфейс, в котором сотрудники (агенты) принимают звонки заказчиков в зависимости от квалификации. Благодаря отображению присутствия агенты могут быстро консультироваться с экспертами, т.к. видят, что в данный момент эксперт свободен и может оказать поддержку.

myAgent дает возможность агентам идентифицировать количество звонящих в очереди и реагировать соответствующим образом.

В зависимости от назначенных ролей (уровень авторизации), может быть сгенерировано более 20 стандартных отчетов, например для определения количества звонков, обработанных каждым агентом.

Отчетность с myReports

myReports позволяет вести статистику использования вашего Контактного центра, сортировать её по заданным критериям, предлагает более 100 различных шаблонов отчетов. Разумеется, отчеты могут быть настроены и сгенерированы индивидуально.



myAgent

myReports

Приложения телефонии и Центральный Автосекретарь

В зависимости от выбранного решения UC (UC Smart или UC Suite) становятся доступными различные клиентские приложения оператора (секретарская консоль). Business Attendant - приложение оператора на ПК для UC Smart. Для UC Suite возможно использовать как приложение myAttendant, так и Business Attendant.

Business Attendant



Business Attendant представляет собой классическую операторскую консоль и идеально реализует на ПК ожидание вызова, активные, удержанные и паркованные вызовы. Дополнительно приложение предоставляет информацию о состоянии занятости, как оконечных устройств, так и статусов присутствия абонентов. В приложении Business Attendant Вы можете менять статусы присутствия абонентов. Все функции доступны как через клавиатуру, так и при навигации мышью. Индикаторы занятости абонентов могут быть настроены индивидуально для оптимизации рабочих процессов.

Требования Клиентского приложения

Поддержка ОС Windows для myPortal Smart, myPortal for Desktop, Business Attendant, myAttendant, myAgent, myReports

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

Поддержка ОС Apple для myPortal Smart, myPortal for Desktop

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

Microsoft Outlook для myPortal for Outlook

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

Окружение Exchange Server

- Microsoft Office 365

myAttendant



myAttendant - эргономичная операторская консоль, которая оптимально комбинирует функции телефонии с UC функциями OpenScape Business. В дополнение к классическим функциям обработки вызовов особое внимание уделено управлению UC Suite. Отображается и может быть изменен статус присутствия абонента. Все функции UC объединены в Центре сообщений, обеспечивающем централизованный доступ к голосовым, факсимильным и мгновенным сообщениям (только при согласии конкретного абонента).

Центральный автосекретарь

AutoAttendant

AutoAttendant автоматически перенаправляет входящие вызовы, поступающие на основной номер учреждения. Использование

возможности информационных объявлений, объединенных с автоматической обработкой вызовов после введения набора цифр звонящим абонентом.

AutoAttendant дает возможность индивидуальной конфигурации дерева общих или индивидуальных объявлений (нажмите 1 для перевода звонка в отдел продаж или 2 для соединения с сервисом) в соответствии с рабочими процессами в Вашей организации. Использование расписаний позволяет переключаться между рабочими процессами в зависимости от дня недели и времени. Например, входящие вызовы автоматически переадресовываются при наступлении ночи.



Объявления могут быть настроены для проигрывания в зависимости от телефонного номера звонящего, например, Вы можете импортировать записанные объявления в виде текста или готовых WAV файлов.

- Microsoft Exchange 2013
 - Microsoft Exchange 2010 SP2
- #### Дополнительное ПО
- Java 1.6 (32-bit) или новее
 - Microsoft .NET Framework 3.5 for Outlook 2007 или новее
 - Microsoft .NET Framework 4.0 for Outlook 2010/2013 и myAgent, или новее
- #### Terminal Server environments
- Microsoft Windows 2012 Server as Microsoft Terminal Server
 - Microsoft Windows 2008 R2 Server SP1 (64-bit) with Citrix XenApp 6.0 Server
 - Microsoft Windows 2008 R2 Server SP1 (64-bit) as Microsoft Terminal Server
- #### Мобильные клиенты
- Для myPortal for Mobile/Tablet, Смартфон/Планшетный ПК должен удовлетворять следующему:
- Тачскрин

- Наличие браузера
 - Возможность одновременной передачи голоса и данных на стороне провайдера.
 - Для подключения к OpenScape Business рекомендуется 3G передача данных (например, EDGE, UMTS, HSPDA). Передача данных по GPRS может привести к долгой загрузке экранных страниц мобильного приложения myPortal.
 - В зависимости от активности пользователя, мобильное приложение myPortal может потреблять до 100 мегабайт трафика в месяц, поэтому мы рекомендуем подключать передачу данных с фиксированной ставкой у вашего сотового оператора
- Подробности о поддерживаемых операционных системах и устройствах: <http://wiki.siemens-enterprise.com>

Мобильные решения

Мир бизнеса кардинально меняется вместе с рабочими процессами компаний и их сотрудниками. Помимо работы в офисе все большим сотрудникам требуется доступ к корпоративным коммуникациям, когда они в пути. OpenScape Business дает Вашей компании широкие возможности мобильной работы. В функционал мобильности, например, включена интеграция со смартфонами и планшетными ПК, использование беспроводных телефонов DECT и WLAN, вплоть до полной интеграции сотрудников, работающих дома, с непрерывным доступом к вашим бизнес коммуникациям.

Мобильность в пути

Инженеры, работающие на удаленных площадках, должны быть доступны для заказчиков и пользоваться Вашими бизнес коммуникациями.

С мобильным приложением myPortal удаленные сотрудники всегда доступны по одному офисному телефонному номеру (Служба единого номера).

Расширенные функции UC на смартфоне, такие как присутствие, избранное, доступ к голосовой почте, журнал вызовов и многое другое, полностью интегрируют удаленных сотрудников в коммуникации Вашей компании. Благодаря веб интерфейсу любой смартфон может быть интегрирован через браузер.

Мобильность в офисе

Для обеспечения полной мобильной доступности внутри компании предлагаются подходящие беспроводные решения. Телефоны DECT и WLAN позволяют адаптировать мобильные коммуникации к требованиям Вашей компании. Сотрудники в офисе, на производстве или на удаленной площадке всегда доступны для звонка заказчиков и коллег.

Функция общего телефона OpenScape Business дает возможность нескольким абонентам пользоваться одним телефоном для снижения затрат. Когда сотрудник в офисе, он авторизуется на телефоне при помощи ПИН кода и получает доступ к своим персональным телефонным настройкам.

Мобильность дома

OpenScape Business дает широкие возможности интеграции сотрудников, работающих дома. С функцией «CallMe!» сотрудник всегда доступен по его бизнес номеру, например, с домашнего телефона, и звонки из компании всегда перенаправляются. Если абонент хочет совершить внутренний звонок в компанию, он просто набирает номер своего контакта в клиенте UC. OpenScape Business звонит на его домашний номер и, после того как трубка поднята, устанавливает связь с номером конечного абонента. Достоинством этого решения является то, что набираемый абонент получает вызов с бизнес номера (Служба единого номера), и расходы на связь ложатся на компанию. Благодаря OpenScape Business ваши сотрудники обладают полным доступом к бизнес коммуникациям у себя дома, как если бы они работали в офисе.

Объединение OpenScape Business в сеть

OpenScape Business обладает широкими возможностями по улучшению совместной работы между группами и сотрудниками, работающими на удаленных площадках. До 1000 абонентов могут быть объединены в сеть и работать, как если бы они работали в одной большой коммуникационной системе. Существующие сетевые IP соединения могут быть использованы одновременно для телефонии и передачи данных. В дополнение к телефонии в сети доступны услуги UC. Благодаря отображению статусов присутствия Ваши сотрудники могут видеть, когда телефон коллег на другой площадке занят или они участвуют в конференции. Подобная информация повышает доступность и экономит ценное рабочее время, расходуемое на попытки дозвона. Планируемые dial-in конференции позволяют легко и эффективно организовать конференции между

несколькими площадками. Сотрудники напрямую звонят в конференцию аналогично встрече в конференц-комнате. OpenScape Web Collaboration показывает демонстрируемые слайды на каждом из дисплеев.

Голосовые сообщения, полученные в сети, могут быть перенаправлены соответствующему абоненту. А еще стало значительно проще поддерживать совместную работу групп.

Сетевые функции UC и передачи голоса

- Общесистемный телефонный справочник с отображением присутствия («В офисе», «На встрече», «В отпуске», «На больничном» и т.д.)
- Общесетевой статус вызова (телефон сотрудника занят или на него звонят)
- Общесетевой прием вызова, например, вызовы с другой площадки могут приниматься группой

- Обмен мгновенными сообщениями, так же в группах
- Спонтанные или запланированные Drag&Drop конференции внутри сети
- Общесетевая совместная работа (Web Collaboration), например, демонстрация рабочего стола для обмена информацией, параллельно с передачей видео
- Консоль телефониста myAttendant: общесетевой мониторинг статусов сотрудников
- Интеграция внешних телефонных каталогов, например использование баз данных, как центрального телефонного справочника
- Интеграция в календарь Microsoft Exchange и общий каталог
- Переадресация голосовых сообщений по всей сети OpenScape
- Интеграция с социальными сетями бизнес партнеров (через XMPP) для обмена информацией о присутствии и сообщениями чата

Варианты исполнения OpenScape Business

OpenScape Business представлен в нескольких исполнениях для обеспечения бесшовной интеграции в существующую инфраструктуру IT или телефонии. Вне зависимости от того используется своя выделенная аппаратная платформа или реализуется как программное обеспечение для стандартного сервера, используется виртуализация или нет, OpenScape Business удовлетворяет всем требованиям своей типовой архитектурой решения.

OpenScape Business X3/X5/X8

Модели аппаратной платформы

Все модели поддерживают до 500 абонентов. Доступны следующие абонентские интерфейсы: IP, цифровой (UPOE), ISDN (BRI), аналоговый (a/b) и беспроводной (DECT/WLAN). Подключение к публичной сети обеспечивается ITSP (протокол SIP), ISDN (S0/BRI и S2M/PRI), аналоговым или CAS соединением.

Аппаратные модели:

- OpenScape Business X3 (для настенного монтажа/установки в серверную стойку)
- OpenScape Business X5 (для настенного монтажа/установки в серверную стойку)

- OpenScape Business X8 (отдельно стоящий/установки в серверную стойку)

Интегрированные функции UC Smart доступны только 50 абонентам в любой из моделей.

В качестве альтернативы может использоваться UC Suite:

- До 150 абонентов с UC Booster Card (недоступно для модели X3 настенного исполнения)
- До 500 абонентов с UC Booster Server, который может работать в виртуальной среде в VMware vSphere

OpenScape Business S Модель программного обеспечения

OpenScape Business S – программное решение, обслуживающее

до 500 IP абонентов с функциональностью UC Suite, доступной всем абонентам. Подключение к публичной сети обеспечивается ITSP (протокол SIP). Программное обеспечение OpenScape Business S работает на сервере Linux и может работать в виртуальной среде в VMware vSphere.

OpenScape Business X3/X5/X8 используется в качестве шлюза для подключения к цифровым и аналоговым внешним линиям.

UC Booster Card, Booster Server или OpenScape Business S могут использоваться как для OpenStage Gate View и OpenDirectory Service (для подключения к внешним базам данных), так и для подключения к сторонним приложениям по CSTA.

Ограничения возможности расширения

OpenScape Business*	X3		X5		X8	S (Server)
	В Стойку	Настенный	В Стойку	Настенный		
Подключение к провайдеру						
Каналов ITSP провайдер SIP	60	60	60	60	60	128
ISDN S0 (BRI)	20	20	52	52	128	-
ISDN S2M (PRI)	0	0	30	30	128	-
Макс. Линий	250	250	250	250	250	250
Абоненты						
Аналоговых	20	36	56	68	384	-
Цифровых	24	24	56	56	384	-
IP	500	500	500	500	500	500
Cordless/DECT	32	32	32	64	250	-
Макс. всего абонентов	500	500	500	500	500	500
Унифицированные коммуникации (UC Smart)						
myPortal Smart	50					-
Smart VoiceMail	320					-
myPortal for Mobile	50 может быть сконфигурировано/30 активных одновременно					-
Business Attendant	8					8
Унифицированные коммуникации (UC Suite)						
myPortal for Desktop/Outlook	500					500
Ящиков голосовой почты	500					500
myPortal for Mobile	50 может быть сконфигурировано/30 активных одновременно					200/30
myAgent	64					64
myReports	1					1
myAttendant	20					20

* Расширение зависит, например, от количества слотов и используемых карт.

Телефоны

Телефоны OpenStage (UPOE, IP)

- OpenStage 5, 15, 20, 20 E, 20 G, 40, 40 G, 60, 60 G, 80, 80 G (HFA или SIP)
- OpenStage Desk Phone IP 35G / 55G (SIP)
- OpenStage 10 T, 15 T, 20 T, 30 T, 40 T, 60 T, 80
- Поддержка существующих optiPoint 410/420/500.
- Дополнительные устройства:
Клавишная приставка только для OpenStage 15, 40, 60 и 80



Телефоны WLAN

- OpenStage WL3
- Поддержка существующих устройств WL2 (SIP)



Телефоны Cordless/DECT

- OpenStage S4, SL4, M3
- Поддержка существующих Gigaset S3, SL3, M2.



Телефоны SIP / адаптер a/b

Клиенты OpenScape Business myPortal for Desktop, myPortal for Outlook и myAttendant могут использоваться с SIP телефонами, поддерживающими RFC 3725.

Полная функциональность зависит от используемого телефона SIP и не может быть гарантирована.

Mediatrix 4102S: для подключения 2х аналоговых телефонов или факсов.



Клиенты на ПК

OpenScape Personal Edition (HFA) и OpenScape Personal Edition SIP ПК с гарнитурой превращается в коммуникационный узел для голоса, данных, e-мэйл и интернета. Программный клиент, развернутый на стационарном компьютере или ноутбуке, обеспечивает всеми функциями телефонии через WLAN и обладает тем же знакомым пользовательским интерфейсом. Видео звонки доступны в OpenScape Personal Edition SIP.



OpenScape Business дополнительно поддерживает аналоговые телефоны и факсы, телефоны и факсы ISDN, и дополнительные устройства, такие как домофоны через адаптеры TFE-S.

Интерфейсы для интеграции с бизнес приложениями

Для интеграции OpenScape Business в существующую IT инфраструктуру и бизнес приложения доступно множество интерфейсов:

- Application Launcher для активного взаимодействия с приложениями CRM/ERP
- Биллинговое программное обеспечение для оценки звонков. Система способна хранить до 20000 наборов данных.
- Directory Services для информации о звонящих, переданной из внешней или внутренней базы данных/каталога
- Подключение внешних систем управления присутствием и передачи коротких сообщений между партнерами или социальными сетями посредством XMPP

CTI Middleware

- Собственный и сторонний провайдер TAPI для контроля вызовов CTI или приложений CRM/ERP

Интерфейсы и протоколы

- CSTA для мониторинга и контроля телефонов с широким выбором приложений
- SIP для подключения к приложениям для передачи голоса
- LDAP для подключения к внешним каталогам или внешним клиентам LDAP, для передачи информации о звонящих или быстрого набора контактов
- HTTP и HTTPS для доступа внешних приложений к функциям UC OpenScape Business
- TCP/IP в качестве базового протокола для всех подключений Ethernet
- SQL коннектор для подключения к базам данных SQL для поиска информации о контактах:
 - Microsoft SQL server
 - MySQL
 - PostgreSQL
 - Sybase SQL server

OpenStage Gate View

OpenStage Gate View передает изображение с камеры на дисплей телефона OpenStage, например, с домофона или камер. Функциональность OpenStage Gate View полностью интегрирована в OpenScape Business. Требуется только одна IP камера и один OpenStage 60 (IP/HFA).



Информацию о камерах, протестированных для работы с OpenStage Gate View, можно найти здесь: <http://wiki.siemens-enterprise.com>

Обслуживание и администрирование

Веб интерфейс управления отличается множеством интуитивно понятных мастеров, доступных для администрирования OpenScape Business. Эта функция дополняется возможностью администрирования при помощи Manager E. Веб интерфейс управления дает администратору возможность централизованно управлять настройкой пользовательскими клиентами UC. Значительно облегчают эту задачу создание профилей абонентов (одинаковые настройки в клиентах UC), например, отображение

телефонных номеров, переадресация вызовов или персональный AutoAttendant, для групп или всех пользователей.

Система включает в себя управление интегрированными услугами. Программы самодиагностики и тестирования производят мониторинг различных компонентов системы и записывают информацию о событиях и системных сообщениях в лог файлы. Проверки могут проводиться как локально, так и через безопасное удаленное соединение. В дополнение информация о важных событиях может отсылаться в удаленный сервисный центр. Платформа удаленного сервиса, предоставляемая Siemens Enterprise Communications, дает возможность безопасного удаленного доступа через интернет. Новые версии системного ПО могут автоматически загружаться через интернет. Это значительно снижает время обслуживания системы и повышает доступность решения для заказчика.

OpenScape Business EMC Classes

- Class B (EN 55022) для внутреннего рынка
- Class A (EN 55022) для США и Канады

Демонстрация OpenScape Business

Если Вы хотите узнать больше, посетите наш веб сайт или спросите своего партнера о демонстрации OpenScape Business.

Поддерживаемые стандарты

Ethernet

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

IP/Routing

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

NAT

- RFC 2663 NAT

IPSec

- RFC 2403 IPsec Authentication - MD5
- RFC 2404 IPsec Authentication - SHA-1
- RFC 2404 IPsec Authentication - SHA-2
- RFC 2405 IPsec Encryption 3DES
- RFC 2407 IPsec DOI
- RFC 2408 ISAKMP
- RFC 2409 IKE
- RFC 2410 IPsec encryption - NULL
- RFC 2411 IP Security Document Roadmap

- RFC 2412 OAKLEY
- RFC 3602 IPsec encryption with AES
- RFC 4301 Security Architecture for the IP
- RFC 4303 IP Encapsulating Security Payload (ESP)

SNMP

- RFC 1213 MIB-II

QOS

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

Услуги

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

Кодеки

- G.711; G.729

CTI

- CSTA Phase III
- TAPI Service Provider for TAPI 2.1

VoIP over SIP

- RFC 2198 RTP Payload for Redundant Audio Data
- RFC 2327 SDP Session Description Protocol
- RFC 2617 HTTP Authentication: Basic and Digest Access Authentication
- RFC 2782 DNS RR for specifying the location of services (DNS SRV)
- RFC 2833 RTP Payload for DTMF Digits, Telephony Tones and Telephony Signals
- RFC 3261 SIP Session Initiation Protocol
- RFC 3262 Provisional Response Acknowledgement (PRACK) Early Media
- RFC 3263 SIP Locating Servers
- RFC 3264 An Offer/Answer Model with the Session Description Protocol
- RFC 3310 HTTP Digest Authentication

- RFC 3311 Session Initiation Protocol (SIP)UPDATE Method
- RFC 3323 A Privacy Mechanism for the Session Initiation Protocol (SIP)
- RFC 3325 Private Extensions to the Session Initiation Protocol (SIP) for Asserted Identity within Trusted Networks
- RFC 3326 The Reason Header Field for the Session Initiation Protocol (SIP)
- RFC 3489 STUN - Simple Traversal of User Datagram Protocol (UDP) Through Network Address Translators (NATs)
- RFC 3515 The Session Initiation Protocol (SIP) Refer Method
- RFC 3550 RTP: Transport Protocol for Real-Time Applications
- RFC 3551 RTP Profile for Audio and Video Conferences with Minimal Control
- RFC 3581 An Extension to the Session Initiation Protocol (SIP) for Symmetric Response Routing
- RFC 3725 Best Current Practices for Third Party Call Control (3pcc) in the Session Initiation Protocol (SIP)
- RFC 3842 A Message Summary and Message Waiting Indication Event Package for the Session Initiation Protocol (SIP)
- RFC 3891 The Session Initiation Protocol (SIP) Replaces Header
- RFC 4040 RTP Payload Format for a 64 kbit/s Transparent Call

Безопасность VoIP

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






XMPP

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

Другие

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

Модели и Условия эксплуатации

	X3R	X3W	X5R	X5W	X8
					
Модель	Монтаж в стойку	Настенное исполнение	Монтаж в стойку	Настенное исполнение	Стандартная система (также для монтажа в стойку)
Размеры (В x Ш x Г в мм)	89 x 440 x 380 (2 U)	450 x 460 x 130	155 x 440 x 380 (3.5 U)	450 x 460 x 200	490 x 440 x 430
Вес	примерно 6 кг	примерно 6 кг	примерно 8 кг	примерно 8 кг	примерно 34 кг
Источник питания	<p>Модели изначально спроектированы для питания от сети переменного тока. Возможные перебои электроснабжения могут быть ликвидированы путем использования источника бесперебойного питания.</p> <ul style="list-style-type: none"> • Входное напряжение (AC): 100 - 240 V • Частота: 50/60 Hz • Питание от батареи (DC): 48 V 				
Энергопотребление	Зависит от аппаратной платформы и расширения				
Условия окружающей среды	<ul style="list-style-type: none"> • Условия работы: от +5 до +40 °C (от +41 до +104 °F) • Влажность: от 5 до 85% 				
Цвет корпуса	Серый/Зеленый	Белый	Серый/Зеленый	Белый	Серый/Зеленый