



OpenScape Enterprise Express

Собранное в один пакет решение для средних корпоративных сетей OpenScape Enterprise Express объединяет на одной платформе услуги голосовой связи, унифицированных коммуникаций, совместной работы и мобильности. Включив все эти элементы в единое решение, OpenScape Enterprise Express решает задачи современных компаний, сотрудники которых отличаются динамичностью и мобильностью. Платформа OpenScape Enterprise Express улучшает работу виртуальных бизнес-групп, эффективно вовлекая сотрудников в рабочий процесс, позволяя им всегда оставаться на связи и укрепляя корпоративный дух.

Решение задач среднего бизнеса

Сотрудники современных компаний отличаются высоким уровнем мобильности. Коллегам, которые общаются виртуально, необходим удобный инструмент, который бы повышал их продуктивность, улучшал эффективность бизнес-процессов и ситуацию в компании в целом.

Платформа OpenScape Enterprise Express устанавливается быстро и легко. Кроме того, она полностью готова для работы в дата-центре. Благодаря технологии виртуализации ключевые приложения OpenScape Enterprise Express можно развернуть на одиночном надежном стандартном сервере или же в существующей виртуальной среде.

Интегрированное решение OpenScape Enterprise Express содержит следующие приложения:

- OpenScape Voice – корпоративная телефония;
- OpenScape UC – унифицированные коммуникации;
- OpenScape Xpressions – обмен сообщениями;



- OpenScape Mobile – комфортное средство связи для мобильных работников;
 - OpenScape Contact Center Extensions (Concierge) – консоль телефониста;
 - OpenScape Common Management Platform – единый интерфейс для управления основными приложениями и элементами сети;
 - OpenScape Deployment Service – управление IP-терминалами, включая конфигурирование, QoS-параметры и раздачу сертификатов безопасности;
 - OpenScape User Management – администрирование пользователей на базе шаблонов для снижения общих затрат на администрирование;
 - OpenScape Contact Center Enterprise – профессиональный контакт-центр.
- Приложение контакт-центра включается в состав OpenScape Enterprise Express по желанию заказчика.
- Установка и настройка упрощены благодаря инструменту Unify Customer Data Collection (CDC).
- CDC упрощает сбор и хранение пользовательской информации, необходимой в процессе развертывания платформы, и создает файлы, необходимые для инициализации работы OpenScape Enterprise Express.

Ключевыми элементами интегрированной платформы OpenScape Enterprise Express являются:

- полнофункциональный сервер корпоративной телефонии;
- интуитивно понятный мобильный клиент, работающий на разных мобильных устройствах и дающий пользователю полную гибкость в работе и свободу выбора;
- аудиоконференции (спонтанные, встречающиеся и с автоматическим сбором участников по предпочитаемым телефонным номерам);
- голосовая почта, которую можно полностью интегрировать в систему унифицированного обмена сообщениями (например, сообщения автоответчика можно пересылать по электронной почте в формате .WAV);
- встроенный медиасервер;
- встроенное приложение контакт-центра;
- виртуализация на основе технологии гипервизора VMware, с помощью которого все ключевые приложения могут работать на одном сервере;
- клиенты для персонального компьютера, мобильных устройств и веб-клиенты с функцией отображения присутствия;
- плагины для интеграции популярных программ коллективной работы (к примеру, Outlook или Notes) в системы унифицированных коммуникаций и обмена сообщениями OpenScape;
- единое управление основными компонентами пакета с помощью приложения OpenScape Common Management Platform (CMP) и интегрированного менеджера OpenScape User Management;
- большой выбор медиашлюзов на основе протокола SIP для подключения к телефонной сети общего пользования (ТфОП);
- отказоустойчивые устройства с встроенными SIP-прокси для филиалов;

- аналоговые адаптеры, встроенные в OpenScape Branch для подключения аналоговых устройств, например, телефаксов;
- OpenScape Session Border Controller (SBC) для обеспечения безопасности SIP-соединений в IP-сетях;
- большой выбор моделей SIP-телефонов, а также программный клиент для компьютера;
- встроенная система безопасности сети заказчика, применяющая усиленную защиту портов платформы, защищенные протоколы, правила создания паролей, сертификаты, брандмауэры, аудит безопасности и другие методы.

Центральный коммуникационный сервер — OpenScape Voice

OpenScape Voice – ключевой элемент платформы OpenScape Enterprise Express. Это система связи на основе SIP-протокола с широким набором функций корпоративной голосовой связи. Приложение OpenScape Voice основано на стандартах и позволяет управлять всеми сеансами коммуникаций внутри сети. Поддержка стандартов позволяет легко интегрировать дополнительные компоненты, к примеру телефоны, шлюзы, устройства отказоустойчивости и т. д.

OpenScape Media Server устанавливается вместе с OpenScape Voice и служит для формирования тональных сигналов, уведомлений и проигрывания музыки при удержании вызова как для внутренних, так и для внешних вызывающих абонентов.

Унифицированные коммуникации — OpenScape UC

OpenScape UC предлагает широкий выбор возможностей для унифицированных коммуникаций, повышающий эффективность работы виртуальных рабочих групп. Клиент для персонального компьютера и веб-клиент полностью обновлены и стали еще более интуитивно и визуально понятными.

OpenScape UC – это удобная, интуитивно понятная платформа для общения офисных и разъездных работников. OpenScape UC позволяет повысить производительность на всех уровнях компании благодаря следующим возможностям:

- мобильный клиент OpenScape UC;
- сервис единого номера;
- отображение присутствия пользователя и устройств;
- чат (через приложение OpenFire);
- конференц-связь (спонтанная, встречающаяся и по расписанию);
- журнал вызовов;
- управление личными контактами;
- поддержка мобильных пользователей;
- персонализированная маршрутизация звонков на основе правил.

Унифицированные сообщения — OpenScape Xpressions

Система голосовой почты и обмена сообщениями OpenScape Xpressions позволяет:

- устроить единое централизованное хранение электронной почты, голосовых и факсимильных сообщений;
- конечным пользователям получить удобный интерфейс управления с помощью телефона, через веб-клиент или голосовой портал с поддержкой речевых функций;

- отправлять, получать, пересылать (комментировать) или удалять голосовые сообщения при помощи телефона и через веб-интерфейс.

OpenScape Xpressions также включает в себя функцию «Автотелефониста», интегрированную с приложением OpenScape Contact Center для поддержания связи с клиентами.

Контакт-центр — OpenScape Contact Center

OpenScape Contact Center (OSCC) — это многофункциональное приложение контакт-центра, предназначенное для решения вопросов клиента при первичном обращении.

Базовый пакет лицензий OpenScape Contact Center, включенный в OpenScape Enterprise Express, поддерживает два типа маршрутизации (по группам и по навыкам операторов). При внедрении маршрутизации звонков по группам приложение поддерживает до 10 групп и до 10 менеджеров, а при маршрутизации по навыкам — до 15 навыков. В данном варианте системы поддерживается до 100 операторов контакт-центра.

Рабочее место оператора контакт-центра содержит средства управления софтбоном, список членов группы, список сокращенного набора, индикатор личной эффективности и журнал операций.

Рабочее место менеджера контакт-центра обеспечивает доступ к информации реального времени, истории, отчетам, а также к журналам действий операторов. Имеется возможность приобрести решение OpenScape Enterprise Express без включения контакт-центра.

OpenScape Concierge

OpenScape Concierge — это рабочее место телефониста, которое позволяет операторам более эффективно работать с вызовами, а клиентам — получать более качественное обслуживание.

Приложение OpenScape Concierge в реальном времени отображает информацию о текущей нагрузке кол-центра, ожидающих вызовах, вызовах за день, а также о доступных операторах, зарегистрировавшихся в системе. Кроме того, в приложении отображается актуальная информация о состоянии очередей вызовов (индивидуальных или общих), а также о персональных очередях. Пороговые значения времени ожидания позволяют представлять информацию более наглядно.

Базовый пакет OpenScape Enterprise Express содержит две лицензии телефониста. Всего в системе поддерживается до пяти телефонистов.

Система управления — OpenScape Common Management Platform

OpenScape Common Management Platform (CMP) — это браузерный интерфейс конфигурирования и управления для платформы OpenScape Enterprise Express.

Решение представляет собой единый интерфейс для комплекса приложений, а также управления пользователями OpenScape User Management (OS UM), элемент-менеджеры отдельных приложений и общих сервисов, таких как индикатор ошибок и резервное копирование/восстановление. Права администратора в элемент-менеджерах и приложениях администрирования устанавливаются централизованно. Возможно предоставление доступа к управлению одновременно с логином на рабочую станцию (Single-Sign-On) без необходимости ввода дополнительных паролей.

Управление пользователями — OpenScape User Management

Приложение OpenScape User Management создано для того, чтобы максимально упростить управление пользователями.

OpenScape User Management — это приложение, которое позволяет осуществлять сложные процессы назначения ресурсов незаметно для пользователей. Благодаря тому, что приложение OpenScape User Management работает на базе шаблонов, настройка пользовательских конфигураций происходит быстрее, а количество операционных ошибок сокращается. Платформа использует предустановленные конфигурации (шаблоны ресурсов или пользователей) для ресурсов, используемых индивидуально или коллективно. Помимо ручного ввода, данные о пользователях могут быть получены из таблиц (импорт в формате CSV из программы CDC-Customer Data Collection) или клиентского LDAP-каталога.

Управление устройствами — OpenScape Deployment Service

Приложение OpenScape Deployment Service предлагает заказчикам и сервисным инженерам интегрированное решение автоматизации администрирования IP-устройств (IP-телефоны и IP-клиенты) в сетях OpenScape Enterprise Express. Кроме того, приложение позволяет управлять параметрами QoS, а также раздавать сертификаты безопасности для IP-устройств.

Конфигурирование системы — OpenScape Customer Data Collection

С помощью инструмента Customer Data Collection (CDC) компания Unify совместно со своими партнерами и заказчиками может проектировать и учитывать все аспекты установки платформы OpenScape Enterprise Express, включая другие компоненты решения от компании Unify и сторонних поставщиков. CDC хранит данные о пользовательских установках для будущего восстановления в случае необходимости (обновление ПО и т. д.), а также упрощает получение информации от заказчика в удобном для восприятия формате.

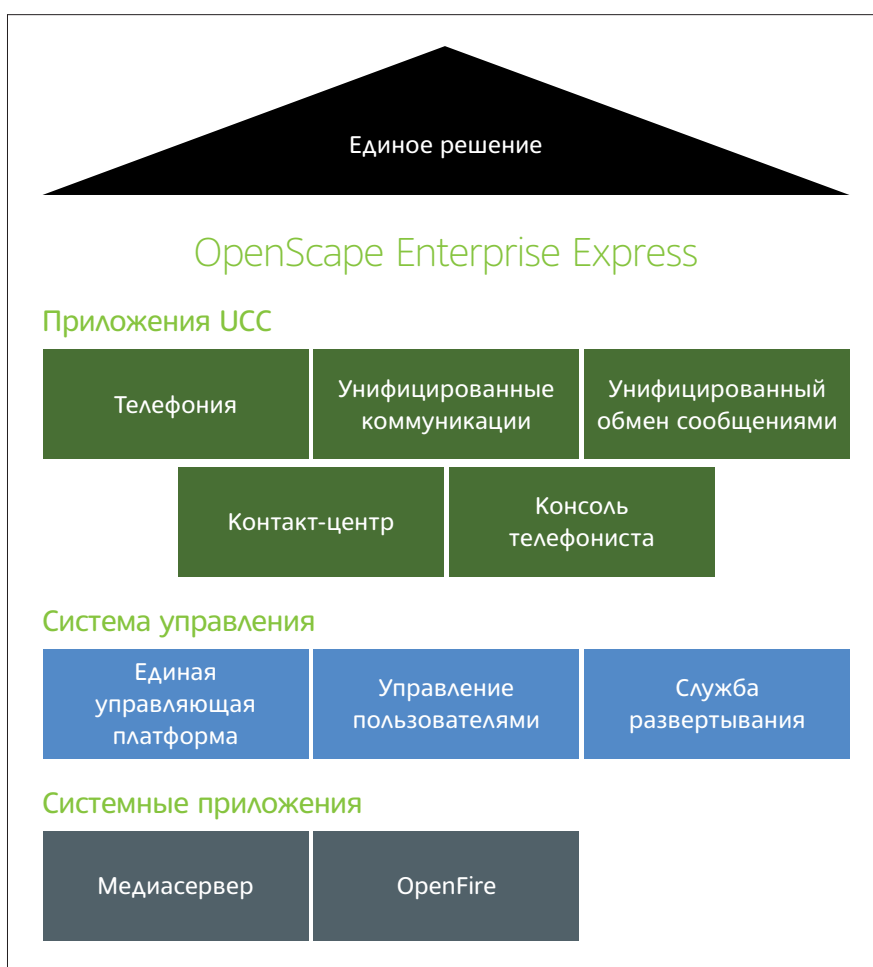
Универсальность оборудования

Решение OpenScape Enterprise Express разработано для работы на гипервизоре VMware, и поэтому решение можно установить на любом оборудовании, сертифицированном VMware и соответствующем минимальным требованиям к ресурсам, которые определены компанией Unify.

Взаимодействие с другими сетями

OpenScape Enterprise Express предлагает два варианта подключения к внешним сетям:

- TDM-подключение через транкинговый медиашлюз (например, OpenScape Branch);
- SIP-подключение к провайдеру услуг SIP при помощи Пограничного контроллера сессий, встроенного в OpenScape Branch.



Добавочные возможности

Дополнительно к стандартным характеристикам OpenScape Enterprise Express решение можно дополнить продуктами и услугами из портфеля OpenScape Enterprise. В число наиболее полезных дополнительных приложений входят:

- OpenScape Web Collaboration для веб-конференций;
- плагины для интеграции с серверами электронной почты (Outlook, Notes и др.);
- плагины для конференц-связи в групповом ПО;
- модуль преобразования текста в речь для Автотелефониста в OpenScape Xpressions и контакт-центра OpenScape Contact Center;
- SIP-транкинг на основе продуктов OpenScape Branch или OpenScape SBC;
- дополнительные функции контакт-центра OpenScape Contact Center, такие как маршрутизация мультимедиа (электронная почта, веб-конференции, обратный вызов) и Call Director IVR;
- платформа для проведения рекламных кампаний с исходящими звонками Contact Center Outbound Calling Campaign или Campaign Director;
- терминалы видеосвязи;
- настройка контроля допустимости вызовов (CAC, Call Admission Control);
- интеграция корпоративного каталога.

Непрерывность бизнес-процессов

Надежное решение для голосовых коммуникаций – необходимое условие высокой эффективности бизнес-процессов. OpenScape Enterprise Express обеспечивает режим «горячего резерва» голосовых коммуникаций при помощи устройства OpenScape Branch. Решение OpenScape Branch может взять на себя маршрутизацию звонков и обслуживание зарегистрированных пользователей на время недоступности OpenScape Enterprise Express.

В качестве дополнительных вариантов обеспечения надежности OpenScape Enterprise Express поддерживает как репликацию VMware, так и функцию HA (High Availability) от VMware. На случай сбоя (что само по себе крайне маловероятно) сохраняется вторичный образ OpenScape Enterprise Express, который затем может быть использован (вручную через репликацию или автоматически через HA). Таким образом, поддерживается работоспособность всех установленных приложений.

Поддержка удаленных офисов

Поскольку решение OpenScape Enterprise Express основано на технологиях IP/SIP, оно не ограничивается географическими рамками и может легко обслуживать удаленные офисы компании.

Надежность работы OpenScape Enterprise Express в удаленных офисах или филиалов можно повысить с помощью устройства OpenScape Branch.

OpenScape Session Border Controller (опционально)

Если есть потребность поддерживать транкинг SIP или обеспечить доступ удаленного пользователя как часть развертывания OpenScape Enterprise Express, доступного, как опция – OpenScape Session Border Controller

Совместимые устройства пользователей

Платформа OpenScape Enterprise Express поддерживает всю линейку SIP-телефонов OpenStage, а также новейшие телефоны Desk Phone IP. Кроме того, решение OpenScape Enterprise Express поддерживает ПК-клиенты OpenScape UC Desktop и Personal Edition.

Структура заказа

Приобрести OpenScape Enterprise Express очень просто. Все лицензии, необходимые для полноценной работы решения, а также лицензии для начального объема пользователей, собраны в единственную заказную позицию.

Доступны несколько базовых пакетов для различных сценариев развертывания. Также можно выбрать малый базовый пакет (на 25 пользователей) или средний базовый пакет (200 пользователей). Кроме того, имеются базовые пакеты, не включающие в себя решение контакт-центра.

При необходимости расширить число пользователей выше начального количества можно заказать пакеты расширения, которые позволяют расширить платформу OpenScape Enterprise Express для решения конкретных бизнес-задач.

Телефоны и другие сетевые элементы, такие как серверы, пограничный контроллер сессий OpenScape SBC и филиальное устройство OpenScape Branch, имеют отдельные заказные позиции и приобретаются отдельно в случае необходимости для конкретной среды развертывания.

OpenScope Enterprise Express: основная информация

Характеристики

Размер компании	От 200 до 5 тыс. пользователей
Виртуализация	Есть – пакет приложений
Масштабирование	До 5 тыс., с возможностью преобразования в решение для крупных компаний
Развертывание	В дата-центре или у провайдера услуг
Поддержка филиальной сети	Есть
Технология	SIP-протокол
Управление	Заказчик / IT-персонал
Приложения	<ul style="list-style-type: none"> • Телефония • UC/UM • Мобильность • Конференц-связь • Контакт-центр • Консоль телефониста
Контакт-центр	До 250 операторов, с возможностью перехода на автономный контакт-центр
Подключение к ТФОП	Интерфейсы PRI или SIP-транкинг через OS Branch или OS SBC
Мобильный клиент	Есть
Отказоустойчивость телефонии	Есть, активная-активная
Интеграция приложений	<ul style="list-style-type: none"> • Fusion для Outlook • Lync • Google • IBM Lotus Notes

Характеристики среднего базового пакета

Телефония

- 1 базовая лицензия OS Voice
- 200 динамических пользовательских лицензий
- 1 лицензия сервера UC для OS Voice
- 200 лицензий клиентского доступа OS Voice

Унифицированные коммуникации

- 1 базовая лицензия OSC UC Application
- 200 пользовательских лицензий UC Application
- 4 лицензии на канал Автотелефониста
- 50 каналов для аудио-конференций
- 10 лицензий на TTS-порт OSC UC Application

Унифицированный обмен сообщениями

- 1 лицензия базового ПО Xpressions
- 200 унифицированных пользовательских лицензий Xpressions
- 5 языковых лицензий Xpressions
- 1 лицензия для генерации отчетов Xpressions
- 60 лицензий медийных портов Xpressions

Контакт-центр

- 1 базовая лицензия OSCC, включающая лицензии для 10 пользователей, 10 операторов DP и 1 менеджера
- 40 пользовательских лицензий OSCC
- 40 лицензий операторов OSCC
- 9 лицензий менеджера OSCC
- 1 лицензия маршрутизации по навыкам OSCC

Управление

- 200 лицензий на управление пользователями CMP
- 1 лицензия CMP UM LDAP
- 1 базовая системная лицензия DLS
- 200 пользовательских лицензий Deployment Services

Мобильность

- 200 лицензий мобильных клиентов OS Voice

OpenScope Branch

- 1 базовая лицензия OpenScope Branch
- 220 лицензий зарегистрированных линий OS Branch
- 1 лицензия OSB Backup ACD

Консоль телефониста

- 1 базовый пакет OSCC-E V3
- 2 пользователя Concierge в OSCC-E V3

Доступные пакеты расширений

Стандартный пакет расширений

- 10 пользовательских лицензий Voice
- 5 пользовательских лицензий UC Application
- 5 пользовательских лицензий Unified Messaging
- 5 пользовательских лицензий OpenScape Mobile
- 5 лицензий CMP User Management
- 5 пользовательских лицензий Deployment Services
- 1 канал для аудио-конференций
- 1 лицензия на канал Автотелефониста
- 6 лицензий на зарегистрированную линию OS Branch

Пакет расширения

«Комфортная телефония»

- 10 пользовательских лицензий Voice
- 5 пользовательских лицензий Unified Messaging
- 5 пользовательских лицензий OpenScape Mobile
- 5 лицензий на управление пользователями CMP
- 5 пользовательских лицензий Deployment Services
- 1 канал для аудио-конференций
- 6 лицензий на зарегистрированную линию OS Branch

Пакет расширения «Телефония»

- 10 пользовательских лицензий Voice
- 5 лицензий на управление пользователями CMP
- 5 пользовательских лицензий Deployment Services
- 1 канал для аудио-конференций
- 6 лицензий на зарегистрированную линию OS Branch

Прочие пакеты расширений

- Unified Communication Only Suite (5 пользователей) для увеличения числа пользователей UC
- Unified Messaging Only Suite (5 пользователей) для увеличения числа пользователей UM
- Basic Voice User Expansion Package (5 пользователей) для увеличения числа пользователей Voice
- Contact Center Agent Growth Suite (2 агента) для увеличения числа операторов контакт-центра

Copyright © Unify Software and Solutions GmbH & Co.KG 2016
Mies-van-der-Rohe-Strasse 6, 80807 Munich, Germany
Все права защищены.

Сведения, приведенные в данном документе, содержат только общие описания и характеристики, которые в реальных условиях эксплуатации не всегда соответствуют описанию и могут изменяться в результате дальнейшей разработки продуктов. Обязательство по обеспечению соответствующих характеристик накладывается только в том случае, если оно в явном виде прописано в условиях контракта. Информация о наличии продуктов и технические характеристики могут быть изменены без предварительного уведомления.

Unify, OpenScape, OpenStage и HiPath являются зарегистрированными товарными знаками Unify Software and Solutions GmbH & Co.KG. Все прочие названия компаний, фирменные наименования, названия продуктов и услуг являются товарными знаками или зарегистрированными товарными знаками соответствующих владельцев.