

# OpenScape UC Application

## Совершенствуйте деловое общение

Открытое и гибкое решение для унифицированных коммуникаций, которое интегрируется с основными корпоративными приложениями

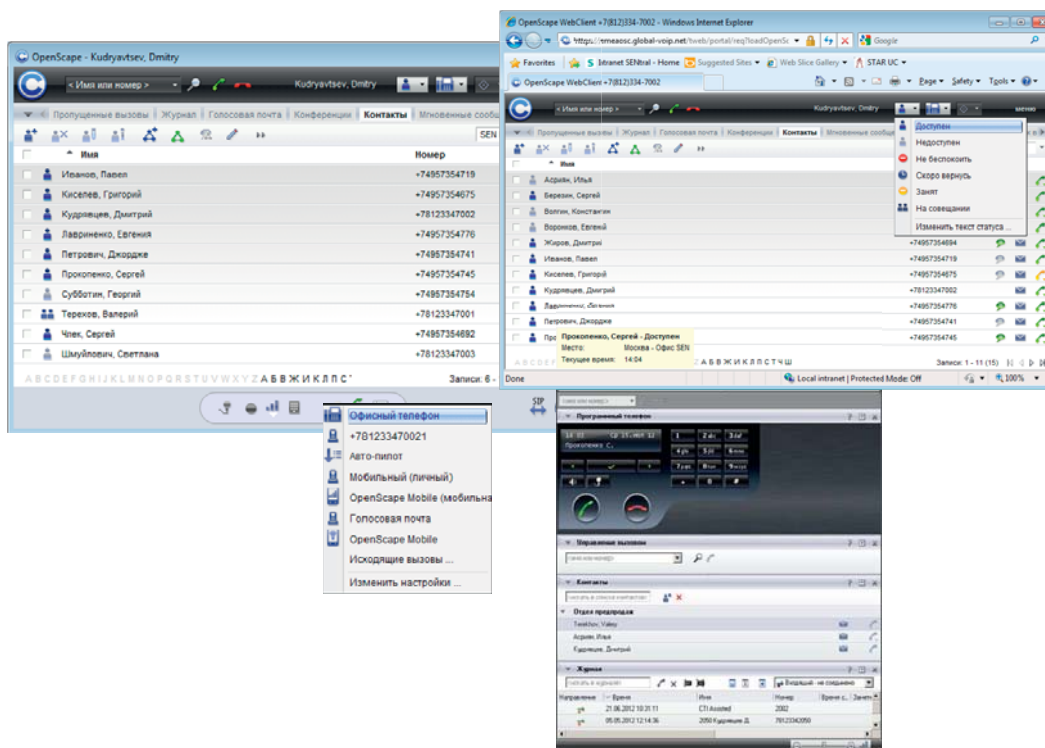
OpenScape UC Application – это наиболее открытое решение для унифицированных коммуникаций. Оно предназначено для предприятий, которым требуется исключительно масштабируемое и гибкое решение с возможностью интеграции в разнообразные ИТ-среды и системы телефонной связи, а также в существующие приложения Microsoft, Google или IBM. Это оптимальный выбор для предприятий, которые стремятся получить значительные результаты от бизнес-процессов со встроенной поддержкой коммуникаций (CEBP), так как решение OpenScape UC Application легко интегрируется с другими бизнес-приложениями и средствами взаимодействия в социальных сетях, оптимизируя обмен

информацией и помогая добиться максимальной отдачи от инвестиций в существующие приложения.

OpenScape UC Application ускоряет бизнес-процессы и обеспечивает быструю и эффективную связь между людьми, позволяя офисным, мобильным и удаленным сотрудникам организовать совместную работу и обмен информацией, несмотря на разницу во времени и расстоянии. Люди могут сами выбирать, как, когда и с кем им общаться. При этом они могут находиться в одном и том же месте или в географически рассредоточенных офисах, по дороге с работы домой или в командировке. Развитые средства управления статусом присутствия, мобильные возможно-

сти, а также средства организации аудио-, веб- и видеоконференций повышают производительность труда сотрудников, одновременно сокращая расходы на связь, аренду помещений и сводя к минимуму потребность в командировках.

OpenScape UC Application – это гибкое и модульное решение, которое предлагает множество вариантов развертывания в зависимости от требований предприятия. Базовая версия OpenScape UC Application Personal и расширенная версия OpenScape UC Application Enterprise обеспечивают необходимую гибкость для удовлетворения разнообразных потребностей отдельных пользователей на предприятиях любого типа и размера.



## Версия OpenScape UC Application Personal

Это интуитивно понятный программный клиент начального уровня, идеально подходящий для сотрудников, преимущественно работающих в офисе, которым необходимы быстрые и эффективные средства коммуникации.

Версия Personal проста и экономична в развертывании и не требует наличия сервера OpenScape UC Application. Решение можно использовать на любой АТС на базе SIP. Эта версия предоставляет функциональные возможности программного телефона и базовые функции в сфере унифицированных коммуникаций, такие как управление вызовами, фильтрация вызовов, журнал вызовов, доступ к каталогам и к программному обеспечению для рабочих групп одним

щелчком мыши, регистрация локальных вызовов, организация аудиоконференций и групповых видеоконференций с постоянным предоставлением информации о присутствии и переключением с помощью речевого управления.

## Версия OpenScape UC Application Enterprise

Версия Enterprise предлагает комплексный и доступный по цене набор возможностей в сфере унифицированных коммуникаций и совместной работы с гибкой структурой лицензирования, которая позволяет просто и без лишних затрат наращивать и менять функциональность для отдельных пользователей. Версия Enterprise предусматривает множество вариантов доступа с помощью настольного клиента, веб- или мобильного клиента. Благодаря этому мобильные сотрудники

могут получать доступ к унифицированным коммуникациям со своих мобильных устройств либо использовать голосовой портал при отсутствии доступа к ПК или мобильному устройству.

## OpenScape UC Application помогает предприятиям:

- контролировать затраты на связь, командировки, аренду и содержание помещений;
- повысить эффективность совместной работы и производительность труда;
- ускорить взаимодействие с заказчиками, партнерами и коллегами;
- усовершенствовать бизнес-процессы и повысить эффективность коммуникаций;
- использовать существующие инвестиции в телефонию, ИТ-ресурсы и приложения.

## Отличительные особенности решения OpenScape UC Application

### Совместная работа с использованием мультимедийных средств

Возможности OpenScape UC Application для организации аудио-, веб- и видеоконференций повышают эффективность совместной работы, сводя к минимуму затраты на услуги внешних поставщиков конференц-связи и командировки. Всего несколькими щелчками мыши пользователи могут инициировать запланированные или срочные голосовые, веб- или видеоконференции, используя информацию о присутствии коллег на рабочем месте. Этот удобный способ оперативного взаимодействия в режиме реального времени позволяет связаться с компетентными сотрудниками, а также ускоряет процесс принятия и реализации решений.

### Будьте доступны по одному телефонному номеру

Независимо от того, где вы находитесь, с вами всегда можно связаться по одному и тому же опубликованному номеру. При помощи функции Служба единого номера (ONS) OpenScape UC направляет все вызовы на ваше предпочтительное устройство.

Вы решаете, какой телефон вам удобно в данную минуту использовать для звонков, к примеру, ваш офисный телефон, мобильный телефон, домашний телефон или даже конференц-устройство.

### OpenScape Audio Conferencing

Через запланированные и срочные аудиоконференции можно быстро организовать совместную работу из клиента OpenScape или календаря Microsoft Outlook, Google Mail и IBM Lotus Notes. Кроме того, пользователи могут привлекать к совместной работе экспертов. Необходимо всего два щелчка мышью, чтобы начать конференцию и пригласить всех доступных участников. Это исключает зависимость запланированного мероприятия от присутствия или доступности одного единственного лица. Например, коммунальное предприятие может связаться с группами, работающими во внеурочное время, или с аварийными бригадами в экстренной ситуации, требующей немедленных коллективных действий.

В ходе конференции все участники могут видеть присутствующих и докладчика, а модератор может при необходимости отключать звук для всех или для отдельных участников и блокировать доступ новых участников к конференции.

### Обмен сообщениями (чат)

Функция обмена сообщениями позволяет отправлять текстовые сообщения другим пользователям OpenScape UC Application. В сообщениях также поддерживаются гиперссылки и эмодзи.

Управление доступностью чата происходит в фоновом режиме в новом клиенте и в клиенте OpenScape Fusion при входе/выходе пользователя. Также поддерживается хранение сообщений чата (история чата).

Начиная с OpenScape UC Application V10 пользователь получил возможность прикреплять файлы к сообщениям чата, к примеру картинки, снимки экрана, текстовые файлы и т.д. Хранение сообщений чата по умолчанию ограничена.

Поскольку чат в OpenScape UC Application реализован на стандартном протоколе XMPP, также имеется поддержка других решений чата с протоколом XMPP. Однако, для таких реализаций требуется привлечение сервисной организации и оформление индивидуального решения PSR.

## OpenScape Web Collaboration

Веб-конференции позволяют компаниям свести к минимуму затраты на услуги внешних поставщиков конференц-связи, избежать дорогостоящих командировок, повысить эффективность обмена информацией между сотрудниками, партнерами и заказчиками, а также получить преимущества от накопленного коллективного опыта. OpenScape Web Collaboration – это экономичное и эффективное решение для организации удаленной поддержки заказчиков и конечных пользователей, а также для проведения совещаний с числом участников до 1000 человек, таких как вебинары, учебные семинары, демонстрации продуктов, совещания по проекту и по организации сбыта.

Пользователи могут одним действием запланировать голосовую и веб-конференцию из клиента OpenScape UC Application либо из клиента для рабочих групп Microsoft, Google Mail или IBM Lotus Notes. Одним щелчком мыши можно переключиться из аудио- или телеконференции в веб-конференцию. Открыв клиент OpenScape Web Collaboration, пользователи могут получить доступ к любой функции, например, к совместному использованию рабочего стола или приложения, загрузке документов, совместному просмотру, использованию интерактивной виртуальной доски, передаче URL-адресов, обмену мгновенными сообщениями и видеочату. Встроенные возможности организации группового видеочата в формате H.264 обеспечивают более персонализированный и естественный процесс совместной работы.

Мобильные пользователи iPhone, iPad, телефонов на базе Android и других смартфонов могут легко подключиться к веб-конференции из любой точки земного шара с помощью мобильного клиента OpenScape Web Collaboration Mobile Client.

OpenScape Web Collaboration включает в себя средства интерактивной поддержки и удаленного управления для администрирования, технического обслуживания и совместного использования рабочего стола на удаленных компьютерах и серверах. Эти средства помогают ускорить решение проблем и повысить эффективность обслуживания заказчиков.

Установка OpenScape Web Collaboration на клиентском компьютере выполняется автоматически, а установить решение на сервере может практически любой пользователь менее чем за час. OpenScape Web Collaboration предлагается как опция для OpenScape UC Application либо как автономное решение для совместной работы через Интернет.

## OpenScape Desktop Videoconferencing

OpenScape Desktop Videoconferencing – это встроенное корпоративное программное решение для организации групповых видеоконференций, которое входит в комплект настольного клиента OpenScape UC. Средства организации видеоконференций OpenScape предусматривают визуальное взаимодействие участников с постоянным предоставлением информации о присутствии и переключением с речевым управлением. Таким образом, все участники конференции одновременно видны на экране, и каждый участник может видеть докладчика.

Любой пользователь, имеющий стандартную настольную видеокамеру или веб-камеру, может инициализировать видео-конференцию или подключиться к ней непосредственно из настольного клиента OpenScape. OpenScape Desktop Videoconferencing также поддерживает решения для конференц-залов и настольные видеотелефоны ведущих производителей.



## Расширенная информация о присутствии

Функция определения статуса присутствия позволяет пользователям OpenScare видеть доступность своих ключевых контактов. OpenScare UC Application предоставляет расширенную информацию о занятости пользователя по нескольким каналам, таким как голосовая связь, мгновенные сообщения и видеосвязь. Пользователь может узнать статус присутствия абонента, прежде чем связаться с ним, что позволяет выбрать оптимальный способ и лучшее время для эффективной коммуникации. Пользователи управляют собственным статусом присутствия и выбирают, для каких абонентов они доступны, а также время доступности и предпочтительные средства связи. Благодаря средствам контроля присутствия в специальной федеративной сети эти возможности могут использовать мобильные сотрудники. В этой сети пользователи OpenScare могут обмениваться информацией о присутствии и с помощью мгновенных сообщений общаться с людьми, находящимися вне офиса, если они используют любую из имеющихся на рынке систем унифицированных коммуникаций на базе протокола XMPP. Связь в режиме реального времени на основе информации о присутствии гарантирует, что каждый сотрудник будет оставаться на связи и работать эффективно независимо от своего местонахождения и используемого устройства. Простота и скорость коммуникации с нужными людьми гарантирует оперативность принятия решений и повышение эффективности обслуживания заказчиков.

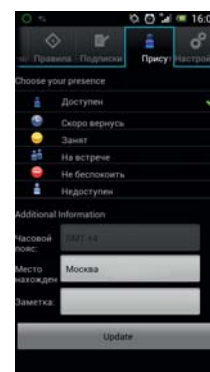
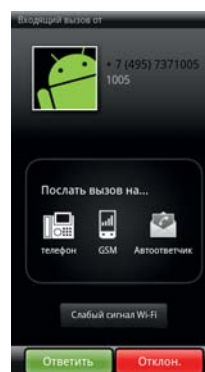
### Мобильность

OpenScare UC Application позволяет мобильным сотрудникам постоянно оставаться на связи и обеспечивает высокую производитель-

ность при минимально возможных затратах. Например, благодаря услуге «единого номера» сотрудник публикует только один номер, по которому он круглосуточно и повсеместно доступен в сети с самой низкой стоимостью соединения с выбранного им устройства. Сотрудники выбирают предпочтительное устройство (например, рабочий телефон, домашний телефон, мобильный телефон, ноутбук), и OpenScare переадресует все вызовы на это устройство. Дополнительно предусмотрена возможность автоматической смены предпочтительного устройства сотрудника в зависимости от его статуса присутствия. Например, удаленный сотрудник, работающий полный день, может установить в качестве предпочтительного устройства свой домашний телефон, который должен использоваться всегда, когда его статус присутствия – «Доступен». Функция переключения на другое устройство сокращает затраты на мобильную связь, позволяя пользователям при уходе с рабочего места автоматически переключать вызов с рабочего телефона на мобильный.

Мобильный клиент OpenScare Mobile Client обеспечивает дополнительные преимущества, гибкость и эффективность для мобильных сотрудников, желающих использовать свои мобильные устройства для доступа к корпоративным средствам коммуникации и управления ими при отсутствии доступа к ПК. Пользователи Mobile Client могут узнавать о доступности наиболее важных контактов, быстро подключаться к конференциям, устанавливать статус присутствия и выбирать предпочтительное устройство, а также пользоваться многими другими преимуществами OpenScare UC Application. Реше-

ние предоставляет средства голосовой связи по IP-протоколу (VoIP), а интуитивная функция Call Swipe (т. е. переключение между устройствами) позволяет легко перевести вызов с мобильного устройства на любой расположенный поблизости стационарный телефон (и наоборот) простым касанием экрана. Кроме того, функция Call Swipe позволяет переходить из сотовой сети в беспроводную локальную сеть с помощью VoIP на базе SIP, что помогает сократить расходы на сотовую связь и роуминг.



OpenScare Mobile Client – это единое мобильное приложение, которое можно загрузить из магазина приложений и использовать на таких распространенных платформах мобильных устройств, как iPad/iPhone, планшетные ПК и смартфоны на базе Android.

Голосовой портал с двухтональным многочастотным набором позволяет сотрудникам, которые не находятся на рабочем месте, использовать функции OpenScare UC Application с любого телефона, а также принимать и отправлять электронную почту и голосовые сообщения с помощью единого почтового ящика. Голосовой портал поддерживает распознавание естественного языка (NLU), позволяя разговаривать с системой, как с человеком.

## Бизнес-процессы со встроенной поддержкой коммуникаций

В основе OpenScare UC Application лежит сервис-ориентированная архитектура (SOA), которая обеспечивает высокий уровень открытости и гибкости решения, что позволяет без труда интегрировать решение практически с любым другим приложением в существующей коммуникационной инфраструктуре. Это гарантирует защиту инвестиций в имеющиеся технологии, повышение производительности труда сотрудников и оптимизацию бизнес-процессов.

Например, OpenScare UC Application можно интегрировать с Microsoft Outlook, что позволит получать доступ к унифицированным коммуникациям из клиента Outlook. Такая интеграция обеспечивает сотрудникам доступ к нужным контактам, а также обмен мгновенными сообщениями непосредственно из клиента Outlook. Они могут задать свой статус присутствия и предпочтительное устройство, запланировать конференцию, проверить голосовую

почту или отправить мгновенное сообщение. Это упрощает работу и предоставляет дополнительные преимущества. Возможность интеграции встроена в решение и доступна любому пользователю бесплатно.

Другой пример – интеграция с веб-сайтом Salesforce.com для повышения эффективности продаж. Благодаря отображению (в контексте рабочих процессов) информации о присутствии ключевых экспертов руководитель проектов или сотрудник отдела продаж может связаться с заказчиком, участником рабочей группы или специалистом по продукту, одним щелчком мыши организовать обмен мгновенными сообщениями для получения консультации или отправить приглашение на участие в незапланированной конференции. При этом каждое взаимодействие становится более эффективным. Это особая интеграция, которая реализуется в зависимости от проекта; для нее требуются профессиональные услуги, а также дополнительные затраты на разработку и лицензирование.

Бизнес-процессы со встроенной поддержкой коммуникаций (СЕВР) устраняют необходимость поиска в каталогах или переключения между приложениями – для связи с нужными коллегами в нужное время требуется всего один щелчок мышью. Это экономит время и позволяет быстрее и эффективнее решать бизнес-задачи.

### OpenScare Fusion

Чтобы помочь заказчикам быстро и экономически эффективно интегрировать OpenScare UC Application с другими приложениями, мы предлагаем решения OpenScare Fusion – от бесплатных готовых подключаемых модулей с простым и рентабельным развертыванием до профессиональных услуг по интеграции. Наша открытая программа и инструментальные средства для разработчиков ПО предназначены для индивидуальной интеграции, которую могут провести наши специалисты из службы технической поддержки, любой из сертифицированных партнеров-разработчиков или ИТ-специалисты вашего предприятия.



## Ценность решения в сфере унифицированных коммуникаций для крупных компаний

Почему OpenScape UC Application подходит для крупных компаний? Мы выделили четыре ключевые особенности, которыми обязательно должны обладать решения такого уровня.

**Безопасность.** Решение OpenScape UC Application оснащено большим количеством средств защиты, что обеспечивает высокий уровень безопасности. Например, протокол SRTP и дескрипторы безопасности протокола SDP (SDES) обеспечивают шифрование и конфиденциальность, проверку подлинности сообщений и защиту от повторной передачи перехваченных сообщений; для безопасности IP-связи применяются протоколы IPSec; используя шифрование, протокол TLS предотвращает несанкционированный перехват, фальсификацию и искажение любой информации при передаче между оконечными точками и через Интернет, а язык XACML предназначен для авторизации и применения политик безопасности.

**Масштабируемость.** OpenScape UC Application поддерживает развертывание в среде любого размера, от 100 до 500 000 пользователей. Модульная и гибкая структура решения позволяет без труда менять его функции в зависимости от потребностей предприятия и отдельных пользо-

вателей. Решение можно развертывать на оборудовании заказчика или размещать на удаленном сервере; в последнем случае поставщики услуг могут предлагать его как SAAS (Software as a Service – программное обеспечение как услуга).

**Надежность.** Решение OpenScape UC Application разработано с учетом требований высокой доступности и надежности; резервирование как для оборудования операторского класса и специализированное программное обеспечение гарантируют непревзойденную доступность в режиме реального времени. Программные клиенты OpenScape UC и аудиопоток настольных видеоконференций отвечают требованиям стандарта OpenScape для аудиосвязи с использованием уникальной технологии AudioPresence™, которая обеспечивает кристально четкий звук, минимизирует эхо, искажения и другие помехи, создавая настоящий эффект присутствия в процессе голосового общения.

**Комплексное решение.** OpenScape UC Application предлагает наиболее многофункциональный, интуитивный и комплексный набор средств коммуникации и совместной работы с поддержкой отслеживания присутствия. Для получения доступа к решению можно использовать разные клиенты, в том числе настольный, мобильный и веб-клиент, а также голосовой портал. Решение предоставляет все основные средства коммуникации, такие как аудио-, веб- и видеоконференции, обмен мгновенными сообщениями, развитые средства контроля федеративного присутствия, услугу «единого номера», автоответчик с возможностью настройки через web и интуитивно понятный графический интерфейс для построения интерактивных голосовых приложений (IVR). Кроме того, решение предлагает полный спектр мобильных возможностей, которые помогают развивать бизнес и снижать расходы на связь, независимо от местонахождения сотрудников.

## Для кого предназначено решение OpenScape UC Application?



OpenScape UC Application интересно тем компаниям, которые стремятся получить дополнительное конкурентное преимущество и повысить эффективность обслуживания заказчиков, а также сократить затраты на связь. Решение идеально подходит для предприятий с децентрализованными рабочими группами, в которых руководители находятся в разных регионах и регулярно

взаимодействуют между собой по стратегически важным вопросам, влияющим на развитие бизнеса. Систему уже используют компании из различных отраслей, включая финансовый сектор, фармацевтическую промышленность, здравоохранение, высокоэффективные технологии, производство и государственный сектор.

## Преимущества OpenScape UC Application

### Это быстро

Интуитивно понятные пользовательские интерфейсы ускоряют и упрощают коммуникации. Чтобы запланировать и инициировать сеанс совместной работы с использованием мультимедийных средств, осуществить вызов или обменяться мгновенными сообщениями с коллегой, нужно лишь открыть клиентское приложение и щелкнуть мышью. Это позволяет быстро и эффективно связаться с нужным человеком, что создает дополнительное преимущество для развития бизнеса.

### Это просто

Мы сделали все, чтобы пользователям было легко освоить решение OpenScape UC Application и работать с ним. Независимо от того, какой клиент или интерфейс они используют, пользователям доступны все средства коммуникации и совместной работы. Нет необходимости искать в каталогах нужного человека или пытаться определить, откуда с ним лучше связаться. Расширенная информация о присутствии и услуга

«единого номера» помогут найти требуемого специалиста и упростят коммуникации и совместную работу.

### Это доступно

OpenScape UC Application полностью поддерживает существующие инвестиции в традиционные АТС и приложения, а также предлагает доступные, бизнес-ориентированные подходы для проведения модернизации, как только компания будет к этому готова.

OpenScape UC Application поддерживает технологию виртуализации VMware, что позволяет установить решение вместе с другими приложениями на одном сервере, сокращая затраты на оборудование, установку и управление, а также повышая рентабельность системы унифицированных коммуникаций и совместной работы.

Существует несколько конфигураций OpenScape UC Application, которые предлагаются по доступной цене и включают комплексный набор средств для голосовой связи, унифицированных коммуникаций

и совместной работы, средств унифицированного обмена сообщениями, организации веб-конференций и групповых видеоконференций, а также функции контакт-центров. Стоимость той или иной конфигурации варьируется в зависимости от количества пользователей. Наличие разных вариантов выгодно компаниям, которым требуется комплексное решение для голосовой связи и унифицированных коммуникаций.

### Это решение с открытой архитектурой

OpenScape UC Application – исключительно открытое и гибкое решение, в основе которого лежит сервис-ориентированная архитектура (SOA). Это обеспечивает поддержку множества ИТ-инфраструктур и позволяет легко интегрировать решение практически с любым компонентом существующей коммуникационной инфраструктуры. Это также позволяет защитить инвестиции в технологии, снизить затраты на ИТ-ресурсы, повысить эффективность и упростить работу пользователей.

Для получения дополнительной информации о решении OpenScape UC Application посетите наш веб-сайт: [www.unify.com](http://www.unify.com)

Copyright © Unify Software and Solutions GmbH & Co. KG  
Mies-van-der-Rohe-Str. 6, 80807 Munich, Germany

Все права защищены.  
A31002-P3010-D101-2-7629

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, OpenScare, 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.

**UNIFY**

[unify.com](http://unify.com)