

Unify OpenScape Enterprise Express

OpenScape Enterprise Express V9

Die All-in-one-Lösung OpenScape Enterprise Express kombiniert Voice, Unified Communications, Zusammenarbeit und Mobilität zu einem schlanken Paket für mittelgroße Unternehmen. OpenScape Enterprise Express bietet eine vorintegrierte UC-Lösung der Enterprise-Klasse, die

Erfüllung der Anforderungen mittelgroßer Unternehmen

Mit einer vorkonfigurierten Suite ausgewählter OpenScape Voice- und UCC-Applikationen ist OpenScape Enterprise Express für die Herausforderungen ausgelegt, die heute an die mobilen und dynamischen Mitarbeiter gestellt werden. Virtuelle Teams benötigen eine Lösung, welche die Produktivität steigert, Geschäftswert schafft und insgesamt zur Verbesserung der Unternehmensabläufe beiträgt.

OpenScape Enterprise Express ermöglicht eine schnelle und einfache Installation. OpenScape Enterprise Express kann in Rechenzentren eingesetzt werden. Die Kernapplikationen von OpenScape Enterprise Express werden mittels Virtualisierungstechnologie auf einem einzigen fehlertoleranten handelsüblichen Server ausgeführt oder können in einer bestehenden virtualisierten Umgebung implementiert werden.

Folgende OpenScape Enterprise Express-Applikationen sind in die Einzelösung integriert:

- OpenScape Voice – Unternehmens-Telefonie-Leistungsmerkmale
- OpenScape UC – Unified Communications
- OpenScape Xpressions – Unified Messaging
- OpenScape Mobile – nahtlose Kommunikation für Mitarbeiter mit häufig wechselnden Standorten
- OpenScape Contact Center Extensions (Concierge) – Vermittlungssplatz



- OpenScape Common Management Platform – gemeinsame Managementschnittstelle für Kernapplikationen und ausgewählte Netzwerkelemente
- OpenScape Deployment Service – IP-Endgerätemanagement einschließlich Plug & Play, QoS-Parametern und Sicherheitszertifikatverteilung
- OpenScape User Management – benutzerorientierte Administration unter Verwendung von Vorlagen verringert den erforderlichen administrativen Gesamtaufwand
- OpenScape Contact Center Enterprise – professionelle Contact Center-Applikation

Die OpenScape Enterprise Express-Lösung kann mit oder ohne Contact Center geliefert werden.

Die Installation und Konfiguration wird durch die Verwendung des webbasierten Customer Data Collection (WebCDC)-Tools von Unify rationalisiert. Das WebCDC-Tool vereinfacht die Erfassung und Dokumentation kundenspezifischer Informationen, die für den Bereitstellungsprozess benötigt werden. Mit dem WebCDC-Tool werden die für die Bereitstellung der OpenScape Enterprise Express-Lösung erforderlichen Dateien erstellt.

Wichtige Aspekte des OpenScape Enterprise Express-Lösungspakets:

- Voll ausgestatteter Unternehmens-Telefonie-Applikationsserver
- Der intuitive Mobile Client kann auf verschiedenen Geräten ausgeführt werden und bietet den Benutzern Alternativen und Flexibilität.

- Voice Conferencing (z. B. Ad-Hoc, Meet-Me und automatisches Anrufen der Teilnehmer am bevorzugten Telefon)
- Möglichkeit der vollständigen Integration von Voicemail in Unified Messaging (z. B. Voicemails als .WAV-E-Mail-Dateianhang)
- Ein integrierter robuster Media Server
- Eine eingebettete Contact Center-Applikation
- Virtualisierung auf Basis der VMware Hypervisor-Technologie, wodurch alle Kernapplikationen gleichzeitig auf einem einzigen Server koexistieren können
- Präsenzbasierte Desktop-, Web- und Mobiltelefon-Clients
- PC-Plug-ins für die Integration häufig verwendeter Groupware-Programme (z. B. Outlook, Notes) in die OpenScape Unified Communications- und Unified Messaging-Umgebung
- Lösungsweite Administration über die OpenScape Common Management Platform (CMP) mit OpenScape User Management, integriertem Element Manager für die Hauptkomponenten der Suite und gemeinsamen Diensten
- Integrierte Sicherheit zum Schutz des Kundennetzwerks mit Plattformanschlusshardening, sicheren Protokollen, Passwortregeln, Zertifikaten, Firewalls, Prüfpfaden und anderen Methoden

Zentraler Kommunikations-server – OpenScape Voice

OpenScape Voice ist das Herzstück der OpenScape Enterprise Express-Lösung. Die native SIP-basierte Sprachapplikation bietet vielfältige Unternehmenstelefonie-Leistungsmerkmale. Die auf Standards basierende OpenScape Voice-Applikation bietet Sessionmanagement für die gesamte Kommunikation im Netzwerk. Da OpenScape UC Server auf offenen Standards basiert, ist eine einfache Integration zusätzlicher Lösungskomponenten wie Telefone, Gateways, Ausfallsicherheitsgeräte usw. möglich. Zusammen mit OpenScape Voice wird OpenScape Media Server installiert, um Töne, Ansagen, Wartemusik für interne und externe Anrufer anbieten zu können.

Unified Communications – OpenScape UC

OpenScape UC bietet hochwertige Unified Communications-Funktionalitäten zur Optimierung der Zusammenarbeit virtueller Teams. Die Desktop- und Web Client-Benutzeroberflächen sind vollständig überarbeitet worden und bieten jetzt eine wesentlich intuitivere und visuellere Benutzerführung. OpenScape UC ermöglicht nahtlose und intuitive Kommunikation für Büro- und mobile Mitarbeiter und steigert die Produktivität im gesamten Unternehmen. Dazu tragen unter anderem die folgenden Funktionalitäten bei:

- OpenScape UC Mobile Client
- One-Number-Service
- Benutzer- und Gerätepräsenz
- Instant Messaging (über die OpenFire-Applikation)
- Konferenzen – Ad-Hoc, Meet-Me und zeitgesteuert
- Organisation privater Kontakte
- Unterstützung mobiler Benutzer
- Personalisierte regelbasierte Rufweiterleitung

Unified Messaging - OpenScape Xpressions

OpenScape Xpressions Voicemail und Unified Messaging bieten:

- Eine einzige zentralisierte Ablage für alle E-Mail-, Sprach- und Fax-Nachrichten
- Eine Managementschnittstelle für Endbenutzer über Telefon oder Web und optional ein hochwertiges sprachgesteuertes Voice Portal
- Senden, Empfangen, Weiterleiten (Kommentieren) oder Löschen von Voicemails über Telefon oder Web-Schnittstelle

OpenScape Xpressions enthält eine automatische Vermittlungsplatzfunktion (Auto Attendant), die in die OpenScape Contact Center-Applikation integriert ist, damit Sie für Ihre Kunden noch besser zu erreichen sind.

Contact Center – OpenScape Contact Center

OpenScape Contact Center (OSCC) ist eine Contact Center-Lösung mit umfassenden Funktionen zur Verbesserung der Erledigungsrate beim ersten Kundenanruf.

Das in OpenScape Enterprise Express enthaltene OpenScape Contact Center-Basispaket bietet gruppen- und fähig-

keitsbasierte Weiterleitung. Bei der gruppenbasierten Weiterleitung werden bis zu 25 Gruppen und 25 Manager unterstützt, bei der fähigkeitsbasierten Weiterleitung bis zu 15 Fähigkeiten. Maximal sind 250 Agenten zulässig.

Die OSCC Agenten-Desktops beinhalten Softphone-Steuererelemente, eine Teamliste, eine Kurzwahlliste, eine Leiste zur Anzeige der persönlichen Leistung und Tätigkeitsberichte.

Der OSCC Manager-Desktop ermöglicht den Zugriff auf Echtzeitinformationen, kumulative und historische Berichte sowie auf die Tätigkeitsberichte der Agenten.

OpenScape Enterprise Express kann auch ohne Contact Center-Lizenzen bestellt werden.

OpenScape Concierge

OpenScape Concierge ist eine Vermittlungsplatzposition zur Verbesserung der Anrufbearbeitung durch Agenten und Telefonisten, um den Kunden einen besseren Service bieten zu können.

Die Echtzeit-Anzeige von OpenScape Concierge bietet Informationen über die Auslastung, wartende Anrufe und heutige Anrufe sowie angemeldete und verfügbare Vermittlungsplätze. Zusätzlich werden die aktuellsten Informationen zur Parkwarteschlange (einzelne und allgemeine Warteschlangen) und persönlichen Warteschlange angezeigt. Durch Schwellwerte für die Wartezeiten wird die Übersicht verbessert.

Im OpenScape Enterprise Express-Basispaket sind zwei Vermittlungsplatzlizenzen enthalten, maximal fünf werden unterstützt.

Managementlösung – OpenScape Common Management Platform

Die OpenScape Common Management Platform (CMP) ist eine browserbasierte Administrations- und Konfigurationsoberfläche für die OpenScape Enterprise Express-Kommunikationslösung.

Sie stellt eine einheitliche Bedienoberfläche für applikationsübergreifende System- und Benutzermanagement-Applikationen wie OpenScape User Management (OS UM), systemspezifische Konfigurationsprogramme (Element Manager) und allgemeine Dienste wie Alarm Indicator und Backup & Restore bereit.

Die Administrationsrechte für den Element Manager und die Management Applications werden zentral verwaltet und können über den Anmeldevorgang am Arbeitsplatz zur Verfügung gestellt werden (Single Sign-On), ohne dass weitere Zugangs-codes erforderlich sind.

Benutzermanagement – OpenScape User Management

OpenScape User Management vereinfacht die Benutzerverwaltung. Die benutzerorientierte Applikation verbirgt einen großen Teil der Komplexität der Ressourcenzuweisung vor den Benutzern.

Durch Verwendung von Vorlagen für das OpenScape User Management wird die Konfiguration der Benutzer beschleunigt. Auch Bedienungsfehler werden dadurch verringert. Für einzelne oder mehrere Ressourcen werden vordefinierte Konfigurationen (Ressourcen- bzw. Benutzervorlagen) verwendet. Zusätzlich zur manuellen Eingabe können Tabellen (CSV-Import über das WebCDC Customer Data Collection-Tool) oder ein LDAP-Kundenverzeichnis eingelesen werden.

Gerätemanagement – OpenScape Deployment Service

Die OpenScape Deployment Service-Management-Applikation stellt den Kunden und Service-Mitarbeitern eine integrierte Lösung zur Plug & Play-Verwaltung von IP-Geräten (IP-Telefone und IP-Clients) in OpenScape Enterprise Express-Netzwerken zur Verfügung.

Sie ermöglicht die Handhabung von QoS-Parametern sowie die Verteilung von Sicherheitszertifikaten für IP-Geräte. Sie unterstützt außerdem Hot-desking-Benutzer (mobile Büromitarbeiter, die sich einen Arbeitsplatz zu unterschiedlichen Zeiten teilen) unter Hinzufügung von Lizenzen für mobile Benutzer.

Systemkonfiguration – OpenScape Customer Data Collection

Das Customer Data Collection (WebCDC)-Tool unterstützt die Zusammenarbeit von Unify mit seinen Channel-Partnern und Kunden zur Planung und Dokumentation aller Aspekte einer OpenScape Enterprise Express-Installation einschließlich weiterer Netzwerkelemente von Unify und ausgewählten Drittanbietern. Mit dem WebCDC-Tool wird eine Dokumentation der Kundeninstallation für den späteren Abruf nach Bedarf (Standort-Upgrades usw.) gepflegt. Das WebCDC-Tool erlaubt die Erfassung der Kundendaten in einem leicht verständlichen Format.

Hardware-Flexibilität

Da OpenScape Enterprise Express für die Ausführung in Verbindung mit VMware Hypervisor ausgelegt ist, kann die

Implementierung auf jeder beliebigen Hardware erfolgen, die in der VMware-Hardware-Kompatibilitätsmatrix aufgeführt ist und die von Unify festgelegten Ressourcenmindestanforderungen erfüllt.

Anschlussmöglichkeiten an andere Netze

OpenScape Enterprise Express bietet zwei Optionen für die Verbindung mit anderen Netzwerken.

- TDM-Anschaltung über einen Trunking Media Gateway wie OpenScape Branch
- SIP Trunking-Anschaltung an einen SIP Service Provider über den optionalen OpenScape Session Border Controller

Verbesserte Funktionalitäten

Zusätzlich zu den in OpenScape Enterprise Express zur Verfügung stehenden Standardfunktionalitäten kann die Lösung durch Dienste und Funktionalitäten aus dem OpenScape-Portfolio weiter verbessert werden. Applikationen mit hohem Zusatznutzen sind zum Beispiel:

- OpenScape Web-Collaboration
- Groupware Plug-Ins für die Integration mit E-Mail-Servern (Outlook, Notes usw.)
- Groupware Plug-In zur Planung und Einleitung von Konferenzen direkt aus der Applikation (Outlook oder Lotus)
- Text-to-Speech zur Verwendung mit dem OpenScape Unified Messaging Auto Attendant und OpenScape Contact Center
- SIP Trunking über OpenScape Branch oder OpenScape SBC
- Erweiterte Leistungsmerkmale von OpenScape Contact Center – Multimedia-Routing (E-Mail, Web Collaboration, Rückruf), Call Director IVR
- Contact Center Outbound Calling Campaign oder Campaign Director
- Video-Endgeräte
- Call Admission Control-Konfiguration
- Integration des Firmentelefonverzeichnisses
- Verschiedene SIP-basierte Media Gateways für die Zusammenschaltung mit dem PSTN
- Zweigstellenniederlassungen mit Survivability-Funktion und eigenem SIP-Proxy
- Analogadaptergeräte als Teil der OpenScape Branch-Lösungen für die

Verbindung mit älteren Geräten, z. B. Faxgeräten

- OpenScape Session Border Controller (SBC) für sichere SIP-Verbindungen in IP-Netzwerken
- Ein breites Angebot an VoIP SIP-Telefonmodellen sowie ein PC-Softphone-Client

Geschäftskontinuität

Eine zuverlässige Sprachlösung ist für die Gewährleistung optimaler Geschäftsabläufe unabdingbar. OpenScape Enterprise Express bietet eine Reihe von Optionen zur Aufrechterhaltung der Telefoniekontinuität.

- Zu den Optionen gehören u. a. das Hinzufügen eines optionalen zweiten Voice-Knotens, wodurch Active-Active-Redundanz bereitsteht. Zudem können die beiden Voice-Knoten durch eine Layer-2-Verbindung geografisch getrennt sein.
- Eine „Hot Standby“-Lösung für die Sprachkommunikation mit OpenScape Branch. Mit dieser Option kann OpenScape Branch die Anrufweiterleitung und die Bedienung der registrierten Telefonieteilnehmer übernehmen, bis OpenScape Enterprise Express wieder verfügbar ist.
- Weitere Ausfallsicherheitsoptionen umfassen Support für VMware-Replikation und VMware HA. In diesen Fällen wird ein sekundäres Image von OpenScape Enterprise Express gespeichert. Im unwahrscheinlichen Fall eines Ausfalls kann das sekundäre Image gestartet (manuell per Replikation oder automatisch per HA) und anstelle des primären Images ausgeführt werden. Auf diese Weise wird Ausfallsicherheit für alle installierten Applikationen gewährleistet.

Unterstützung von Zweigstellen

Da OpenScape Enterprise Express eine IP/SIP-basierte Lösung ist, kann eine einfache Erweiterung über die Grenzen eines einzelnen Standorts hinaus auf Zweigstellen erfolgen. Mit der OpenScape Branch-Lösung kann die Ausfallsicherheit von Zweigstellen erhöht werden. OpenScape Branch bietet Ausfallsicherheit sowie lokale PSTN-Anschaltung, ACD-Gruppen und lokale Media-Ressourcen (Töne, Ansagen, Konferenzen).

Optionaler OpenScape Session Border Controller

Wenn im Rahmen einer OpenScape Enterprise Express-Implementierung SIP-Trunking unterstützt werden muss oder Benutzern an anderen Standorten Zugang gewährt werden soll, steht der OpenScape Session Border Controller als Option zur Verfügung.

Geräteoptionen

OpenScape Enterprise Express unterstützt die gesamte Palette der OpenStage SIP-Telefone, die Desk Phone IP- und die neuen CP-Geräte. Außerdem unterstützt OpenScape Enterprise Express die OpenScape UC Desktop- und Personal Edition-Softclients.

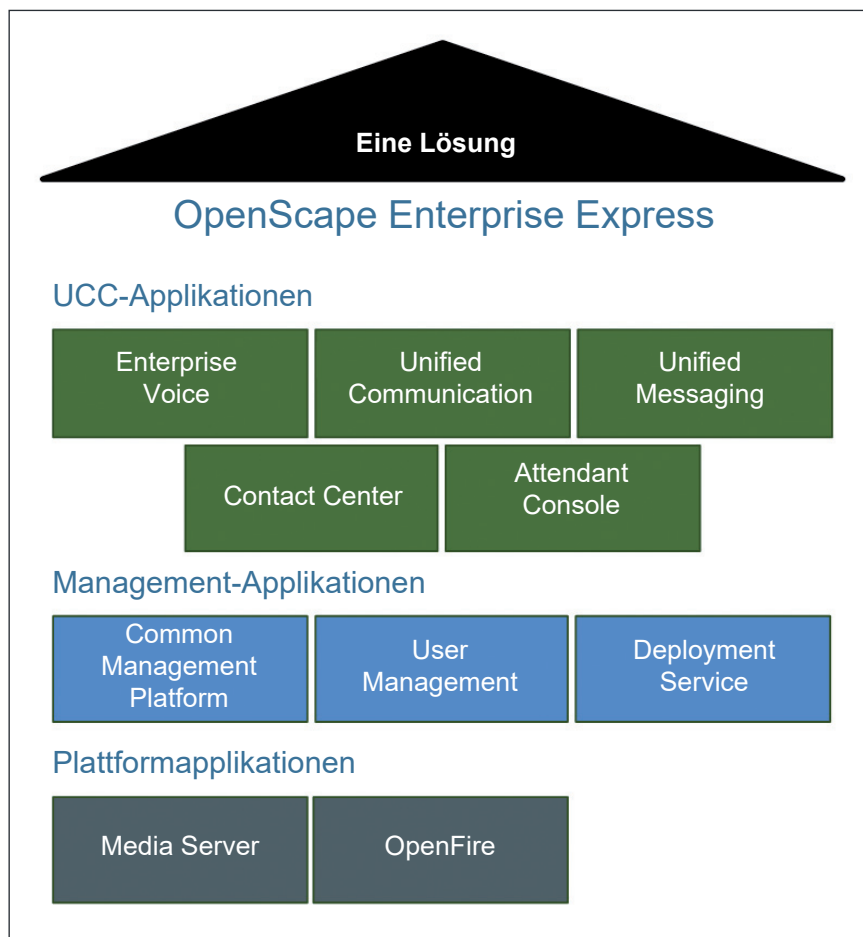
Bestellung

Der Bestellvorgang für OpenScape Enterprise Express ist einfach. Alle Lizenzen, die für eine voll funktionsfähige OpenScape Enterprise Express-Lösung erforderlich sind (einschließlich der für die ersten Benutzer erforderlichen Lizenzen), sind in einer einzigen Bestellposition zusammengefasst.

Um verschiedene Einsatzszenarien berücksichtigen zu können, stehen mehrere Basispakete zur Verfügung. Es werden Basispakete mit mindestens 25 Benutzern (Basispaket für kleine Unternehmen) und 200 Benutzern (Basispaket für mittlere Unternehmen) angeboten. Zusätzlich stehen Basispakete ohne Contact Center-Lizenzen zur Verfügung.

Wenn Lizenzen für weitere Benutzer benötigt werden, ist die Bestellung entsprechender Erweiterungspakete möglich. Mit den verschiedenen Erweiterungspaketen können die von OpenScape Enterprise Express unterstützten Benutzertypen entsprechend den speziellen Anforderungen des jeweiligen Unternehmens erweitert werden.

Für Geräte und andere Netzwerkelemente wie Server, OpenScape Session Border Controller und OpenScape Branch gelten jeweils eigene Bestellpositionen. Diese Komponenten werden nach Bedarf und entsprechend der spezifischen Einsatzumgebung bestellt.



OpenScape Enterprise Express-Highlights

Wichtige Fakten

Unternehmensgröße	200 bis 5.000
Virtualisiert	Ja, Software Application Bundle
Flexibler Ausbau	Bis 5.000, Möglichkeit zum Ausbau als Unify-Lösung für Großunternehmen
Bereitstellung	Kunde - Rechenzentrum Hosted - Service Provider
Unterstützung mehrerer Standorte	Ja
Technologie	IP SIP-basiert
Management	Kunde/IT-Mitarbeiter
Applikationen	<ul style="list-style-type: none"> Enterprise Voice UC/UM Mobilität Conferencing Contact Center Attendant Console
Contact Center	Bis zu 250 Agenten, Möglichkeit für externes Standalone OSCC
PSTN-Anschaltung	PRI oder SIP Trunking über OS Branch oder OS SBC
Mobiler Client	Ja
Voice Redundancy	Ja Active-Active
Applikationsintegration	<ul style="list-style-type: none"> Fusion for Outlook Lync Google IBM Lotus Notes

Funktionsübersicht Basispaket für mittlere Unternehmen

Sprache

- 1 OS Voice Basislizenz
- 200 Dynamic-Benutzerlizenzen
- 1 OS Voice UC Serverlizenz
- 200 OS Voice Client Access-Lizenzen

Unified Communication

- 1 OSC UC Appl. Basislizenz
- 200 UC Application Benutzerlizenzen
- 4 Auto Attendant Kanallizenzen
- 50 UC Audiokonferenzkanäle
- 10 OSC UC Appl. TTS Port-Lizenzen

Unified Messaging

- 1 Xpressions Basissoftware
- 200 Xpressions Unified-Benutzerlizenzen
- 5 Xpressions Sprachlizenzen
- 1 Xpressions Berichtslizenz
- 60 Xpressions Media 1-Port-Lizenzen

Contact Center

- 1 OSCC Basislizenz, beinhaltet 10 Benutzerlizenzen, 10 Agenten-DP-Lizenzen und 1 Managerlizenz
- 40 OSCC Benutzerlizenzen
- 40 OSCC Agent Desktop-Lizenzen
- 9 OSCC Managerlizenzen
- 1 OSCC Lizenz fähigkeitsbasierte Weiterleitung

Management

- 200 CMP User Management-Lizenzen
- 1 CMP UM LDAP-Lizenz
- 1 DLS Basissystemlizenz
- 200 Deployment Service Benutzerlizenzen

Mobilität

- 200 OS Voice Mobile Benutzerlizenzen

OpenScape Branch

- 1 OpenScape Branch Basislizenz
- 220 OS Branch Lizenzen für registrierte Leitungen
- 1 OSB Backup ACD-Lizenz

Attendant Console

- 1 OSCC-E V3 Basis
- 2 OSCC-E V3 Concierge Benutzer

Verfügbare Erweiterungspakete

Standarderweiterungspaket

- 10 Voice Benutzerlizenzen
- 5 UC Application Benutzerlizenzen
- 5 Unified Messaging Benutzerlizenzen
- 5 OpenScape Mobile Benutzerlizenzen
- 5 CMP User Management-Lizenzen
- 5 Deployment Service Benutzerlizenzen
- 1 Audiokonferenzkanal
- 1 Auto Attendant Kanallizenz
- 6 OS Branch Lizenzen für registrierte Leitungen

Erweiterungspaket Sprache/UM

- 5 Voice Benutzerlizenzen
- 5 Unified Messaging Benutzerlizenzen
- 5 OpenScape Mobile Benutzerlizenzen
- 5 CMP User Management-Lizenzen
- 5 Deployment Service Benutzerlizenzen
- 1 Audiokonferenzkanal
- 6 OS Branch Lizenzen für registrierte Leitungen

Erweiterungspaket für Sprachbenutzer

- 5 Voice Benutzerlizenzen
- 5 CMP User Management-Lizenzen
- 5 Deployment Service Benutzerlizenzen
- 1 Audiokonferenzkanal
- 6 OS Branch Lizenzen für registrierte Leitungen

Weitere verfügbare Erweiterungspakete

- Unified Communication Only Suite (Paket 5 Benutzer), zur Erweiterung der Anzahl der UC-Benutzer
- Unified Messaging Only Suite (Paket 5 Benutzer), zur Erweiterung der Anzahl der UM-Benutzer
- Basic Voice-Benutzererweiterungspaket (Bündel zu je 5 Benutzern), nur zur Erweiterung der Anzahl der Voice-Benutzer
- Contact Center Agent Growth Suite (Paket 2 Benutzer), zur Erweiterung der Anzahl der CC-Agenten

