

Unify OpenScape UC Application

Atos Unify OpenScape UC Application V10

Die offene und flexible Unified-Communications-Lösung, die sich in alle Ihre bestehenden Anwendungen integrieren lässt

OpenScape UC Application ist eine offene Unified-Communications-Lösung für Unternehmen, die eine hochgradig flexible Lösung benötigen.

Sie erhöht die Teamleistung durch nahtlose, intuitive und effiziente Zusammenarbeit und Steigerung der Produktivität der Belegschaft.

OpenScape UC Application basiert auf der Services Oriented Architecture (SOA) und integriert sich daher mühelos in verschiedene IT- und Telefonieumgebungen sowie in bestehende Microsoft- und HCL (IBM) Anwendungen.

Für Unternehmen, die die Vorteile von CEBP (Communications Embedded Business Processes) nutzbar machen möchten, ist sie die Anwendung, die andere Geschäftsanwendungen und soziale Netzwerke nahtlos einbindet.

OpenScape UC Application bietet Organisationen folgende Vorteile:

- Sie können durch integrierte Audio-, Video- und Webkonferenzen die Zusammenarbeit erweitern und die Teamproduktivität erhöhen, dabei gleichzeitig die Kosten für Drittanbieter-Konferenzdienste, die Notwendigkeit von Reisen sowie Mietkosten auf ein Minimum reduzieren.
- Mitarbeiter und Teams bekommen mit OpenScape UC Application einen bequemen Weg angeboten, ad-hoc und in Echtzeit zusammenzuarbeiten, was schnelleres Handeln und schnellere Entscheidungen herbeiführt.
- Ständige Erreichbarkeit und Produktivität der mobilen Mitarbeiter und Telearbeiter durch präszenzbasierte Echtzeitkommunikation

- Verbesserte und beschleunigte Prozesse durch direkt in den von den Mitarbeitern genutzten Anwendungen zugängliche Kommunikationsfunktionen
- Nutzung und Optimierung vorhandener Anwendungen durch nahtlose Integration in eine offene, standardbasierte UC-Lösung

Leistungsmerkmale und Funktionalitäten

Schneller Zugriff auf die wichtigsten Personen

Die Anwesenheitsfunktion ermöglicht es Benutzern, die Verfügbarkeit und den Status ihrer wichtigsten Kontakte einzusehen. Sie liefert dem Benutzer die Anwesenheitsinformationen über die Verfügbarkeit eines Kontakts, bevor er ihn tatsächlich kontaktiert. Dadurch kann er den besten Kommunikationsweg und die günstigste Zeit finden, um gleich beim ersten Versuch erfolgreich zu kommunizieren. Benutzer verwalten ihren eigenen Anwesenheitsstatus und entscheiden selbst, wann sie für wen unter welchen Umständen verfügbar sein wollen, und über welche Medien und Geräte.

Für sehr große Unternehmen ist die umfassende Anwesenheitsfunktion auch zwischen zwei oder mehreren OpenScape UC Application-Systemen oder -Domänen möglich, wodurch Benutzer den Präsenzstatus aller Benutzer im Netz einsehen können.

Bei der Präsenz-Federation sind diese Funktionalitäten über die Grenzen Ihres Unternehmens hinaus für die Personen verfügbar,

die außerhalb Ihres Büros arbeiten. In einem Verbundnetz können OpenScape-Benutzer ihre Benutzer- und IM-Anwesenheit einsehen und Sofortnachrichten mit Personen außerhalb ihres Unternehmens austauschen, die eine beliebige XMPP-fähige UC-Lösung verwenden.

Instant Messaging (Chat)

Instant Messaging (IM) ermöglicht das Senden von Textnachrichten an andere OpenScape UC Application Benutzer. Emoticons und Hyperlinks werden hierbei auch unterstützt.

Ebenfalls unterstützt wird die Speicherung von Chat-Nachrichten (Chat-Verlauf). Mit OpenScape UC Application V10 können Benutzer an Chat-Nachrichten Dateien wie Bilder, Screenshots, Text usw. anhängen. Die Speicherung von Chat-Nachrichten (Chatverlauf) ist standardmäßig eingeschränkt.

Da OpenScape UC Application das Standardmäßige XMPP-Protokoll für seine interne IM-Implementierung verwendet, ist es auch möglich, jede nicht-OpenScape UC XMPP-basierte IM-Lösung zu unterstützen. Diese Implementierungen müssen jedoch immer projektspezifisch durchgeführt werden und benötigen zusätzliche Unterstützung von unserer Professional Services-Organisation.

Organisation und Kommunikation der Kontakte

Als OpenScape UC Benutzer können Sie eine persönliche Kontaktliste erstellen, die es Ihnen erlaubt, mit einem Mausklick Ihre Kollegen anzurufen oder sie per Sofortnachricht oder E-Mail zu kontaktieren. Dies

gilt auch für die Kontakte außerhalb Ihres Unternehmens, mit denen Sie häufig kommunizieren.

Teilnehmer können auch direkt aus einer Suchergebnisliste oder aus dem Anrufjournal angerufen werden.

Sobald eine Telefonverbindung besteht, stehen weitere Funktionen, wie z.B. Make-In, Rückfrage, Rückruf oder Konferenz, zur Verfügung.

Mit dem neuen WebClient stehen die folgenden Möglichkeiten der Kontaktverwaltung zur Verfügung:

- Profilbilder können für persönliche und aus der Verzeichnissuche gefundene Kontakte eingebunden werden.
- Es gibt eine Verfügbarkeitsanzeige in der Kontaktsuche, dem Journal, sowie bei Voicemails (Device & User Presence).
- Kontakte können jederzeit aus der Anwendung in den sogenannten „Contextual Action Bar“ übernommen werden, z.B. aus Suche, Favoriten/Gruppen, Journal, Voicemail, Konferenzen, um dann weitere Aktionen mit diesen Kontakten auszuführen (z.B. zu einer Kontaktgruppe hinzufügen).

Verfügbarkeit über eine einzige Telefonnummer

Egal wo Sie sich befinden – Sie können stets über Ihre einzige Telefonnummer erreicht werden, die Sie anderen Personen mitgeteilt haben. Über One Number Service (ONS) leitet OpenScape UC alle Ihre Anrufe an Ihr bevorzugtes Gerät weiter. Sie entscheiden, welches Endgerät sie für Ihre Kommunikation verwenden möchten – Ihr Bürotelefon, Mobiltelefon, Softclient am PC, privates Telefon oder auch einen Konferenzraum.

Konferenzen und Teamwork

Die Audio-, Web- und Videokonferenzen von OpenScape UC erleichtern die Zusammenarbeit intern wie extern und erhöhen die Teamproduktivität. Gleichzeitig werden Kosten für Drittanbieter-Konferenzdienste und Reisekosten auf ein Minimum reduziert.

Über ein paar Klicks können Benutzer geplante oder spontane Audio-, Web- oder Videokonferenzen starten. Dank der Anwesenheitsinformationen können Mitarbeiter sofort sehen, ob ein Kollege verfügbar ist, und ganz einfach und spontan eine Konferenz einleiten. Dadurch sind Mitarbeiter in der Lage, bequem mit den verfügbaren Personen eine sofortige Zusammenarbeit in Echtzeit zu beginnen, was schnelleres Handeln und schnellere Entscheidungen ermöglicht.

Die Konferenz-Leistungsmerkmale umfassen:

- Integrierte Audio-, Web- und Videokonferenzen mit mehreren Teilnehmern
- Einrichtung von geplanten Konferenzen, mit oder ohne Moderator
- Übergabe der Moderation zwischen den Teilnehmern
- Mehrere Moderatoren sind möglich
- Ad-hoc-Konferenzen
- „Meet-Me“-Konferenzen für Gastzugriff mit PIN-Einwahl
- „Meet-You“-Konferenzen, um Teilnehmer direkt anrufen zu lassen
- Bei „Meet-You“-Konferenzen werden nach Eintreten des Moderators die Teilnehmer angerufen, um unnötiges Warten zu vermeiden.
- Hinzufügen/Entfernen von Konferenzteilnehmern per Mausclick
- Anzeige des sprechenden Teilnehmers
- Stummschalten einzelner oder aller Konferenzteilnehmer
- Sperren der Konferenz – zu Ihrer Sicherheit und zum Schutz Ihrer Privatsphäre
- Trennen von einzelnen Konferenzteilnehmern oder Beenden des gesamten Konferenzrufs

Dank der Einführung der WebRTC-Technologie können nun Gäste auch per unterstützten Browser an UC Konferenzen teilnehmen.

- Die E-Mail-Konferenzeinladung enthält nun neben der Telefoneinwahl auch einen Browser-Link. Damit kann man mit einfachem Klick, direkt vom Computer, über einen unterstützten Browser, an einer UC Konferenz teilzunehmen.
- Audio, Video, und Screen Share wird dabei unterstützt
- Einwahl mit Rufnummer und PIN ist optional möglich

Mithilfe des Leistungsmerkmals „Team“ können OpenScape UC Application-Benutzer in einzelne Teams zusammengefasst werden.

Jedes Team-Mitglied kann:

- den Telefonstatus anderer Mitglieder desselben Teams sehen
- Benachrichtigungen über eingehende Anrufe für andere Mitglieder desselben Teams erhalten
- eingehende Anrufe für andere Mitglieder desselben Teams annehmen

Dabei kann jeder Benutzer individuell festlegen, ob Anrufe anderen Teammitgliedern angezeigt werden sollen.

Die Gruppen-Leistungsmerkmale umfassen:

- Gruppen sind selbst konfigurierbar
- die Anwesenheitsinformation ist jederzeit im Überblick

„One Click to Communicate“: mit nur einem Klick kann eine Konferenz, Instant Messaging, etc. gestartet werden

Integration

Was OpenScape UC Application für viele unserer Kunden attraktiv macht, ist die Möglichkeit zur Integration mit allen weiteren Komponenten ihres Kommunikationssystems.

Zu diesem Zweck haben wir OpenScape UC Application auf der Grundlage von Branchenstandards entwickelt, z.B. der Services-Oriented Architecture, welche die einfache Integration in Ihre bevorzugten Groupware-Lösungen wie Microsoft Office 365 ermöglicht.

Dank Integration können Ihre Teams spontan und einfach wichtige Ansprechpartner erreichen und Informationen abrufen, ohne die Anwendung zu wechseln und lange in Datenspeichern oder Verzeichnissen zu suchen.

Verwenden Ihre Teams Microsoft Office als eines ihrer wichtigsten Kommunikations-Tools? Kein Problem. Wir können Atos Unify OpenScape Fusion mit Ihrem Outlook oder auch Skype for Business / Lync Client verknüpfen, damit alle Formen der Kommunikation und Zusammenarbeit direkt in Ihrer bevorzugten Benutzeroberfläche eingeleitet werden können (z.B. über vCard in Microsoft Office). Darüber hinaus kann durch die Anbindung Office 365 von Microsoft der Abwesenheitstext von Outlook im UC Client angezeigt werden, der Benutzer kann auf seine privaten Outlookkontakte zugreifen und es besteht die Möglichkeit die "in a call"-Presence mit MS Teams zu synchronisieren.

Atos Unify OpenScape Desktop Video-conferencing

OpenScape Desktop Videoconferencing ermöglicht es Ihnen, Videokonferenzen zu planen und sie ganz einfach mit einem Mausclick aus dem OpenScape UC Software-Fenster zu starten. Die Videokonferenzen von OpenScape bieten Continuous-Presence-Videoansichten oder Voice Activating Switching, so dass alle Teilnehmer der Videokonferenz gleichzeitig auf dem Bildschirm sichtbar sind – wobei jeder erkennen kann, welcher Teilnehmer gerade spricht. Jeder Benutzer, der über eine Standard Desktop-Videokamera oder Webcam verfügt, kann ganz einfach von seinem OpenScape-Desktop Client oder

Web Client mit Browser-Softphone (via WebRTC) aus Videokonferenzen einleiten oder ihnen beitreten. OpenScape Desktop Videoconferencing interagiert auch mit Konferenzraumlösungen und Videotelefonen namhafter Hersteller.

Es entstehen insbesondere die folgenden Vorteile:

- Full HD-Auflösung mit Video-Raumsystemen, die ohne Gateway bzw. extra Kosten direkt integriert werden
- HD-Auflösung mit OpenScape Fusion Client
- Nahtlose Planung aller Konferenzdienste (nur eine Einwahl bei Audio)
- Hohe Sicherheitsstandards

Regeln und Routing

Jeder Mitarbeiter kann seine individuellen Routing-Regeln festlegen, um seine persönliche Kommunikation effektiv zu gestalten. Die Routing-Regeln können über eine Vielzahl von Faktoren, wie Anrufer-Prioritätsstufe, aktueller Anwesenheitsstatus, sowie Tageszeit/Wochentag, definiert und priorisiert werden.

Anrufjournal

Eingehende und ausgehende Anrufe werden in einem persönlichen Anrufjournal übersichtlich protokolliert. Die Mitarbeiter erhalten so sofort einen Überblick über entgangene Anrufe und können entsprechend darauf reagieren.

Auswählbare Filter erleichtern das Sortieren oder Auffinden der einzelnen Journaleinträge.

Verzechnissuche

OpenScape UC kann an verschiedene Unternehmensverzeichnisse angebunden werden, unter anderem auch an eine unbegrenzte Zahl an LDAP-Verzeichnissen.

Über eine Verzechnissuche, die sich auch auf ihre persönlichen Kontakte und ihre Microsoft Outlook-Kontakte erstrecken kann, können die Mitarbeiter schnell auf andere Personen zugreifen.

Mobile Mitarbeiter

Der Atos Unify OpenScape UC Mobile Client bietet zusätzliche Erleichterung, Flexibilität und Effizienz für hochgradig mobile Mitarbeiter. Die Mobile Client-Software ist in drei Modi erhältlich: Sie kann im „Nur UC“-Modus, „Nur VoIP“-Modus oder im kombinierten UC- und VoIP-Modus ausgeführt werden. Der „Nur UC“-Modus ist in jeder OpenScape UC Benutzerlizenz inbegriffen. Mobile UC Client-Benutzer profitieren von der Anwesenheitsfunktion für ihre wichtigsten Kontakte, dem schnellen Zugriff auf Konferenzen, der Einstellmöglichkeit ihres Anwe-

senheitsstatus und ihres bevorzugten Gerätes sowie vielen weiteren OpenScape UC Leistungsmerkmalen. Des Weiteren können mit dem OpenScape Mobile Client (OSMO) sowohl Audio als auch Videocalls mit Mobiltelefonen und Tablets (mit Apple iOS oder Android) initiiert werden. Der Mobile UC Client läuft auf den meistverwendeten Betriebssystemen (Apple und Android).

Das Voice Portal, das über DTMF-Signale und Sprachbefehle gesteuert werden kann, erlaubt den Zugriff auf Leistungsmerkmale von jedem Telefon aus. Benutzer können so, wenn sie nicht an Ihrem Arbeitsplatz sind, E-Mails und Voicemails von einer einzigen Voicemailbox abfragen und bearbeiten. Das sprachgesteuerte Portal unterstützt Natural Language Understanding (NLU). Damit können Sie mit dem System wie mit einem Menschen sprechen und müssen keinem Ansagenmenü folgen.

Atos Unify OpenScape Web Collaboration

Das Webkonferenz-Leistungsmerkmal von OpenScape UC bietet skalierbare, verlässliche und hochsichere Webkonferenz-funktionalitäten. Es stellt eine kostengünstige und effiziente Möglichkeit dar, Besprechungen mit bis zu 1.000 sowohl internen als auch externen Teilnehmern abzuhalten. In den OpenScape UC Clients kann eine Konferenz gemeinsam mit Audio sowie ggf. Video erstellt werden. Die Hauptleistungsmerkmale umfassen:

- Desktop Sharing
- Desktop-Video-Unterstützung
- Whiteboard
- Sperren der Konferenz
- Dateiablage für Dokumente
- Multi-Monitor-Unterstützung
- Auswahl von zu übertragenden Inhalten
- Kann vom Initiator sowie auch vom Eingeladenen gestartet werden
- Sichere Datenübertragung (256-Bit AES)
- Manipulationssichere Aufzeichnungsfunktion der Webkonferenz

Weitere Informationen finden Sie im Datenblatt der OpenScape Web Collaboration.

Kommunikation zwischen Executive und Assistent

Das Atos Unify OpenScape Executive-/Assistent-Leistungsmerkmal von OpenScape ist eine XML-Anwendung, mit der Änderungen des OpenScape UC-Anwesenheitsstatus, der Gerätestatus und Telefonereignisse auf dem CP-Phone Telefondisplay angezeigt werden. Dieses Leis-

tungsmerkmal ist ideal für Chef/Sekretariats-Umgebungen, in denen die Assistenten aktuelle Statusinformationen über die Aktivität der Chefs auf ihren Telefonen benötigen.

Atos Unify OpenScape-IVR- (Interactive Voice Response-) Anwendungen

In einfachen IVR-Konfigurationen können eingehende Anrufe automatisch mithilfe des intuitiv bedienbaren, Web-basierten Atos Unify OpenScape Auto Attendant weitergeleitet und verarbeitet werden. Für benutzerdefinierte interaktive Audio- und Sprachanwendungen kann der OpenScape Fusion Application Builder verwendet werden, der einfach per Drag & Drop über eine graphische Benutzeroberfläche zu bedienen ist.

Die Lösung erlaubt einen Betrieb als klassische IVR-Applikation, von UC-Funktionen oder eine Nutzung mit Atos Unify OpenScape Contact Center.

Wenn sie als sprachbasierter Vermittlungsdienst (Auto Attendant) eingesetzt wird, können auch sehr große Verzeichnisse verwaltet werden.

OpenScape UC ist offen

OpenScape UC realisiert über das medienunabhängige Session Initiation Protocol (SIP) und WebRTC leistungsfähige multimediale Kommunikationsfunktionen und bietet dabei Stabilität, Schnelligkeit und hohe Skalierbarkeit.

Client-Zugriffsoptionen

OpenScape-Benutzer haben die Wahl zwischen verschiedenen Clients: dem Microsoft Windows-basierten OpenScape Fusion for Office Client, der OpenScape UC Desktop App, dem Web Client zur Verwendung mit Browsern, dem Mobile Client und dem sprachgesteuerten Voice Portal. Bei einer Integration mit Microsoft Exchange können die Benutzer direkt aus ihrem Groupware-Client heraus kommunizieren und ihre E-Mails über das Voice Portal abhören.

Der OpenScape Fusion for Office Client kann auch optional mit einer Softphone-Funktionalität auf Basis von SIP betrieben werden.

OpenScape UC Application ist von Grund auf mit einer offenen Architektur konzipiert. Das OpenScape Fusion Software Developers Toolkit (SDK) ermöglicht es Kunden und Entwicklern, OpenScape UC-Funktionalitäten in die Geschäftsanwendungen, die ihr Unternehmen verwendet, einzubetten, z.B. Anwesenheitsinformationen oder das Ein-

leiten von Anrufen und Konferenzen mit einem Mausclick.

OpenScape Fusion-Clients sind in jeder OpenScape UC-Benutzerlizenz inbegriffen. Sie bieten einfach bereitzustellende, vorgefertigte Integrationen in die E-Mail- und Kalenderanwendungen von Microsoft Outlook und HCL (IBM) Notes sowie in Microsoft Lync oder Skype for Business.

Schnittstellen

- Instant Messaging: OpenFire über XMPP
- Directory Access: über LDAP
- Groupware: Microsoft Exchange 2010 und Microsoft Exchange 2013/2019 über Web Services und Exchange Online
- Microsoft Lync über UCMA V5
- Microsoft Outlook 2010/2013/2016/2019 über Microsoft Outlook SDK
- Video: über H.264 (AVC)

Sprachen

- Deutsch
- Englisch (UK)/(US) (Benutzeroberfläche internationales Englisch, Anlagen Englisch (UK)/(US))
- Chinesisch (Mandarin)
- Italienisch
- Spanisch
- Französisch
- Portugiesisch (Portugal und Brasilien)

Hinweis: Die OpenScape Fusion-Clients werden in Deutsch und internationalem Englisch unterstützt.

Systemkapazität

Integrierte Installation

- OpenScape Voice und OpenScape UC Application auf einem Server
- Bis zu 1.250 Benutzer

Kleine Installation

- Alle zentralen Komponenten von OpenScape UC Application sind auf einem gemeinsamen zentralen Rechnersystem installiert.
- Bis zu 2.500 Benutzer

Große Installation

- Von den zentralen UC Application Komponenten sind die OpenScape Backend-Dienste und das CMP auf einem gemeinsamen zentralen Rechnersystem installiert.
- Bis zu 15.000 Benutzer

Sehr große Installation

- Bis zu 35.000 Benutzer pro Cluster
- Maximale Anzahl der Cluster: 5 (für mehr als 5 Cluster ist eine projektspezifische Freigabe erforderlich)
- Unterstützung für bis zu 40.000 Benutzer pro Cluster mit mobilen Endgeräten
- MySQL DBMS wird für eine sehr große Installation verwendet

Virtualisierung

In einer virtualisierten Serverumgebung, in der mehr als eine OpenScape- Anwendung auf demselben Server läuft, beträgt die maximale Anzahl der Benutzer in einer kleinen Installation 2.500, in einer großen Installation 15.000 und in einer sehr großen Installation 35.000 (je Cluster).

Unterstützte Kommunikationsplattformen

- OpenScape Voice V9/V10
- OpenScape 4000 V8/V10

Hinweis: Nicht alle Leistungsmerkmale werden auf allen Plattformen gleich unterstützt.

Softwareplattformen

OpenScape Web Client

- Microsoft Edge (Chromium, unterstützt WebRTC)
- Mozilla Firefox
- Apple Safari
- Google Chrome (unterstützt WebRTC)

OpenScape UC Mobile Client

- iOS
- Android

Siehe auch: Dokumentation zu OpenScape Mobile Client (OSMO)

Executive-/Assistent-Client

- Desk Phone CP400/CP600/600E/700/700X

Server

- SUSE Linux Enterprise Server V12 64 Bit