

Informace

OpenScape Office MX V2

Řešení sjednocené komunikace pro malé a střední podniky

OpenScape Office MX V2 je komfortní řešení sjednocené komunikace, které nabízí integrované hlasové a konferenční služby, hlasovou poštu, systém zpráv, mobilitu, multimediální kontaktní centrum a funkce pro zjišťování stavu dostupnosti pro firmy od 10 do 150 uživatelů.

Otevřete svou kancelář novému stylu práce.

Communication for the open minded

Siemens Enterprise Communications
www.hipath.cz

SIEMENS

Sjednocená komunikace

Sjednocuje vaši komunikaci pro zvyšování efektivity vašeho podniku.

Informační technologie představují revoluci ve způsobu výměny informací a nápadů mezi podniky. Problémem je, že všechny zprávy elektronické pošty, hlasové zprávy a telefonní hovory, které vás denně zahlcují, snižují produktivitu. Přestože strávíte většinu pracovní doby u telefonu, často zmeškáte skutečně důležitá volání. Ale nyní je tady řešení, které to zásadně změní. S OpenScope Office MX V2 od Siemens Enterprise Communications získáte opět kontrolu nad důležitými komunikačními službami, které zajišťují budoucí úspěch vašeho podniku.

Funkce

OpenScope Office poskytuje následující základní funkce:

Stav dostupnosti

Stav dostupnosti ostatních uživatelů se zobrazuje různými symboly, podle kterých lze zjistit, zda je uživatel např. na poradě nebo na dovolené. Současně mohou uživatelé oznámit svůj vlastní stav výběrem z následujících možností:

- Kancelář
- Porada
- Nemoc
- Přestávka
- Mimo kancelář
- Dovolená
- Oběd
- Doma
- DND (Nerušit)

Uživatel může změnit svůj aktuální stav dostupnosti prostřednictvím uživatelského portálu integrované aplikace nebo svého telefonu. Může rozhodnout, kteří účastníci v interním adresáři si mohou prohlédnout jeho stav dostupnosti a obdržet zprávy hlasové schránky podle stavu a které podrobnosti o kontaktu uvidí jiní účastníci.

U všech ostatních účastníků se jako stav dostupnosti zobrazí „Kancelář“ nebo „Mimo kancelář“. Uživatel může rovněž povolit určitým externím účastníkům získat informace o svém stavu dostupnosti. V tomto případě obdrží externí volající ohlášení hlasové schránky podle stavu.

Spojením s kalendářem Outlook se automaticky nastaví stav dostupnosti, jestliže byla do kalendáře Outlook zadána určitá klíčová slova, jako např. „porada“ nebo „dovolená“. V kalendáři Outlook jsou v pravidelných intervalech vyhledávány nové záznamy a stav dostupnosti se příslušně aktualizuje.

Seznam oblíbených

Uživatel může vytvořit seznam oblíbených pro své preferované kontakty z dostupných adresářů a spravovat je ve skupinách a podskupinách. Kontakty vybrané z interního adresáře se zobrazují spolu se svým stavem dostupnosti.

Konference

Prostřednictvím integrovaného konferenčního serveru lze sestavovat konference až s 16 účastníky. Konferenční server poskytuje konferenční funkce, správu, řízení a kontrolu v reálném čase. Pomocí správy konferencí v myPortal a myPortal for Outlook může zřizovatel konference ihned zahájit a řídit nebo ji může naplánovat. Účastníci konference může zadat manuálně nebo vybrat z dostupných adresářů. Všichni účastníci konference se zobrazují v konferenční místnosti. Konferenční místnost je zobrazení všech účastníků s jejich stavem dostupnosti. Další účastníky lze přidat během konference.

Plánované telefonní konference (Meet-Me konference) se konají v dohodnutých termínech a po nadefinovanou dobu. Přitom se může například jednat o pravidelně pořádané konference. Plánované konference se spouštějí automaticky. Zřizovatel konference může zvolit, zda budou účastníci konference svolávání komunikačním systémem nebo zda mají účastníci sami do konference zavolat. Může rovněž zabezpečit přístup ke konferenci prostřednictvím PIN.

Používá-li správce konference myPortal pro Outlook, lze účastníkům konference poslat automaticky e-mail s datem, časem a údaji pro přístup.

Připojení externích databází (LDAP)

Informace o uživateli (např. jméno, telefonní číslo) lze spravovat na samostatném LDAP (Lightweight Directory Access Protocol) serveru. OpenScope Office MX může tyto informace dynamicky zjišťovat.

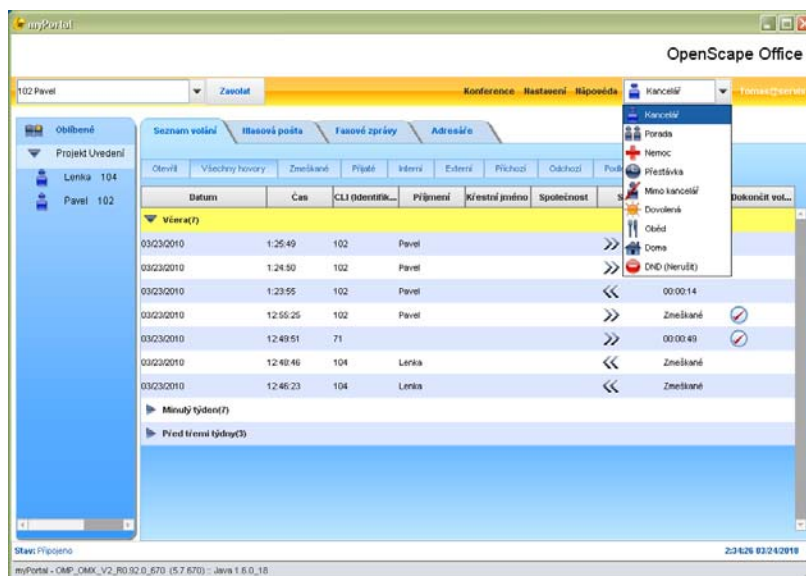
Seznam volání

V seznamu volání uživatele se ukládají všechna volání podle následujících kritérií:

- Všechna volání
- Otevřená volání
- Zmeškaná volání
- Přijatá volání
- Interní volání
- Externí volání
- Příchozí volání
- Odchozí volání
- Plánovaná volání

Každé volání se zobrazí s datem, časem, telefonním číslem, příjmením, jménem, firmou, směrem (příchozí nebo odchozí) a dobou trvání. Podle těchto údajů lze volání třídit.

Důležitá volání lze předem naplánovat uvedením telefonního čísla, data a času. Uživatel musí volání před jeho plánováním provedením potvrdit.



Osobní AutoAttendant

Uživatel může svou hlasovou schránku na-konfigurovat tak, aby mohl volající například zanechat zprávu nebo aby mohlo být volání přeměrováno. Konfiguraci lze provádět s přihlednutím k aktuálnímu stavu dostupnosti uživatele.

Osobní AutoAttendant poskytuje funkci hlasového záznamu, kterou lze používat pro změnu ohlášení jednoduchým způsobem.

Centrální AutoAttendant

Pomocí časových plánů a pravidel (CCVs = Call Control Vectors), která jsou v nich na-definována, může správce řídit, jak se budou volání AutoAttendant v určitých časech nebo dnech zpracovávat, např. jaká ohlášení se přehrají nebo na jaká telefonní čísla se volání přeměrují. Může sám vytvořit časové plány na denní a noční provoz, víkendy a státní svátky. Texty stávajících nebo individuálně vytvářených ohlášení lze importovat ve formátu WAV.

Přesměrování volání podle stavu

Uživatel může přesměrovat volající ke svým dodatečným telefonním číslům nebo do hlasové schránky podle svého stavu dostupnosti (mimo kancelář, CallMe a „Nerušit“). Změní-li se jeho stav dostupnosti, zapne komunikační systém přesměrování volání ke specifickému cíli. Pro stav dostupnosti „Mimo kancelář“ lze přesměrování volání nastavit např. k mobilnímu telefonu.

CallMe

Služba CallMe umožňuje každému uživateli používat libovolný telefon jako svůj kancelářský telefon a tudíž telefonovat za stejný tarif jako v kanceláři. Při odchozích voláních se stále zobrazuje číslo kancelářského telefonu. CallMe poskytuje vzdáleným pracovníkům komfortní možnost řízení své dostupnosti.

Volba z jakékoli uživatelské aplikace

Uživatel myPortal for Outlook může vybrat a zavolat telefonní číslo z 32-bitové uživatelské aplikace (standardní aplikace Microsoft Windows). Telefonní číslo může být například v e-mailu, souborech Word nebo Excel.

Hlasová schránka

Funkce hlasové schránky je srovnatelná se záznamníkem, přičemž ne každý uživatel musí mít své vlastní zařízení. Funkce je poskytována centrálně pomocí OpenScape Office MX.

Přístup k hlasovým zprávám je možný prostřednictvím myPortal, myPortal for Outlook nebo (interního a externího) telefonu. Pomocí myAttendant může spojovatelské pracoviště rovněž zpřístupnit hlasové zprávy jiných účastníků za předpokladu jejich svolení.

Faxová schránka

Faxová schránka může přijímat faxové zprávy přímo prostřednictvím myPortal nebo myPortal for Outlook bez faxového zařízení. Funkce je poskytována centrálně pomocí OpenScape Office MX.

Prostřednictvím myAttendant může spojovatelské pracoviště zpřístupnit rovněž faxové zprávy jiných účastníků za předpokladu jejich svolení.

Služba upozornění

Uživatele lze upozornit na nové zprávy e-mailem, SMS nebo telefonem. Typ upozornění lze zapínat nebo vypínat pro každý stav dostupnosti zvlášť.

Příklad upozornění na novou hlasovou zprávu e-mailem: Uživatel obdrží e-mail s příloženou hlasovou zprávou jako soubor WAV (v závislosti na velikosti souboru WAV). E-mail rovněž obsahuje datum a čas příjmu, délku zprávy, jakož i telefonní číslo a jméno odesílatele, jsou-li k dispozici.

Kontextová okna (Pop-Up)

Kontextová okna umožňují uživateli pohodlně jedním kliknutím odpovědět například na příchozí volání nebo nové hlasové zprávy. Další možnosti zahrnují příjem, předání, přidržení, jakož i nahrávání a ukončení volání.

Během hovoru může uživatel poslat prostřednictvím kontextového okna e-maily a okamžité zprávy a naplánovat další volání.

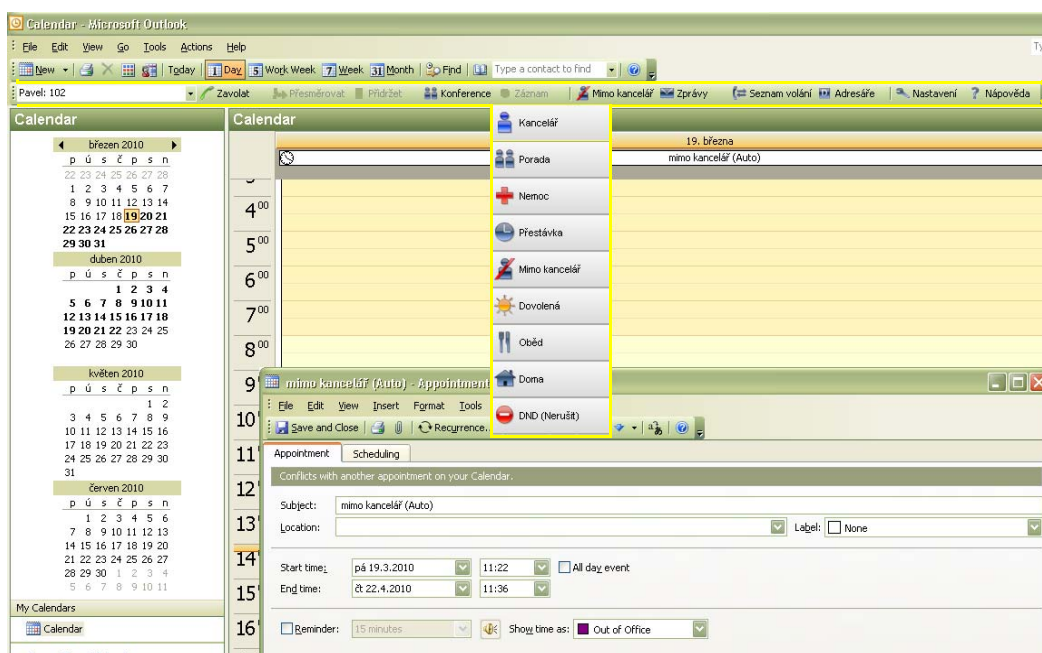
Instant Messaging

Díky funkci Instant Messaging si může uživatel vyměňovat texty jako okamžité zprávy s interním účastníkem (chat). Okamžité zprávy se zobrazují v samostatném okně jako dialog.

Hlasový záznam

Uživatel si může nahrávat volání a rovněž konference, pokud je jejich vedoucím. Nahrávky se v hlasové schránce označují červeným bodem a ukazují (je-li k dispozici) číslo telefonního partnera nebo prvního účastníka konference.

Nahrávání hovorů a konferencí lze v celém systému povolit nebo zakázat.



myPortal for Outlook

OpenScape Office – srdce komunikačního systému OpenScape Office MX V2

OpenScape Office nabízí následující aplikace, které jsou již integrované do OpenScape Office MX V2:

- myPortal
- myPortal for Outlook
- myAttendant
- myAgent
- myReports

Uživatelé mají přístup k intuitivním uživatelským rozhraním portálů.

myPortal

myPortal umožňuje přístup k funkcím sjednocené komunikace OpenScape Office MX V2. Vedle komfortní podpory volby může uživatel používat a přizpůsobit svým individuálním potřebám následující funkce:

- Adresáře (telefonní seznamy)
- Seznam oblíbených
- Stav dostupnosti
- AutoAttendant podle stavu
- Přesměrování volání podle stavu
- Seznam volání
- Hlasové zprávy
- Faxové zprávy
- Služba upozornění
- Kontextové okno (Screen pop)
- Instant Messaging
- Konference

Speciální vlastností myPortal je, že se účastníci zadaní v interním adresáři zobrazují spolu se svým stavem dostupnosti. Takto uživatel kdykoli vidí, zda jsou ostatní účastníci například v kanceláři, na poradě nebo na dovolené. Připojením ke kalendáři Outlook se automaticky nastaví stav dostupnosti, jestliže byla do kalendáře Outlook zadána určitá klíčová slova.

myPortal for Outlook

Funkce myPortal lze bezproblémově integrovat do Microsoft Office Outlook. Každý uživatel má přístup k veškerým komunikačním prostředkům pomocí jediného okna. E-maily, hlasové, faxové a okamžité zprávy lze číst, spravovat a odpovídat na ně z aplikace, kterou uživatelé nejlépe znají a denně používají – z obrazovky Outlook.

Navíc se stav dostupnosti a ohlášení hlasové schránky podle stavu dynamicky mění na základě událostí zaznamenaných v kalendáři Outlook. Takto obdrží volající vždy nejnovější informace o dostupnosti požadovaného telefonního partnera.

Při příchozích voláních se může uživatel rozhodnout, zda se má otevřít okno kontaktů Outlook, kontextové okno nebo obojí.

myPortal for Outlook umožňuje uživateli volit přímo ze svého seznamu kontaktů, přijímat e-maily ve své schránce a nahrávat hovory, aniž by musel spouštět další aplikace.

Dodatečně k funkcím myPortal umožňuje myPortal for Outlook volbu z pracovní plochy, to znamená, že uživatel může volat z libovolné 32-bitové uživatelské aplikace.

myAttendant

myAttendant je komfortní spojovatelské pracoviště s telefonní funkcí, které zobrazuje aktivní, zaparkované, přidržované a předané hovory, jakož i stav dostupnosti každého pracovníka ve vaší organizaci. Je-li stav dostupnosti „Kancelář“, je dodatečně hlášen stav telefonu. Stav dostupnosti každého uživatele lze v myAttendant změnit.

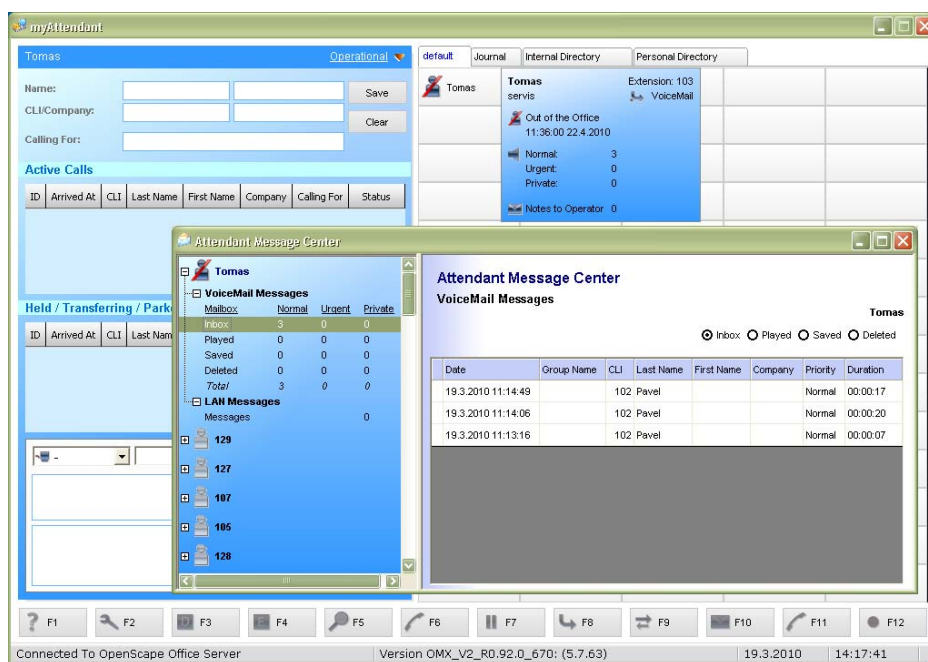
Hlasové, faxové a okamžité zprávy jsou zaznamenávány a spravovány v centru zpráv. Spojovatelka může spravovat i zprávy ostatních účastníků, pokud to účastníci povolili.

Textové zprávy pro komunikaci s uživateli lze předdefinovat (například „Volání od...“ nebo „Druhé volání od...“) a posílat jako okamžité zprávy.

Tlačítka funkcí dovolují spojovatelce rychle reagovat a rozhodnout se, zda má například volání zahájit nebo přijmout, zaparkovat nebo umístit do držení.

Spojovatelka může roztrdit ostatní účastníky od skupin třeba podle oddělení, jako například Vývoj, Marketing, Prodej nebo Servis.

myAttendant poskytuje služby nočního, denního a nouzového režimu.



myAttendant

Multimediální kontaktní centrum

Optimální dostupnost nezávislá na komunikačním médiu je základem pro vynikající služby pro zákazníka a rozhodující konkurenční výhodou na trhu.

Multimediální kontaktní centrum OpenScape Office Contact Center je efektivní řešení pro optimální přiřazování a zpracování volání, e-mailů a faxů. Inteligentní směrování podle schopností agenta zajišťuje spojení zákazníků s nejkvalifikovanější osobou bez ohledu na typ média. Propojením různých médií při komunikaci se zákazníkem snižuje kontaktní centrum množství následných volání a e-mailů. To zvyšuje spokojenost zákazníka a snižuje počet přichozích volání.

Funkce kontaktního centra

Inteligentní směrování

Přichozí volání, faxy a e-maily jsou automaticky a optimálně přiřazovány volnému agentovi, který byl nejdéle v klidovém stavu a má nejvyšší úroveň schopností. Faxy a e-maily obdrží pouze agenti s příslušným oprávněním.

- Směrování podle schopností: Každému agentovi lze přiřadit úroveň schopností podle stupnice od 1 do 100. Kontaktní centrum pak používá toto hodnocení pro inteligentní směrování volání k dostupnému nejkvalifikovanějšímu agentovi a tím zajišťuje, aby zákazník získal vždy co nejlepší podporu.
- Směrování podle skupin: Je-li všem agentům fronty volání přiřazena stejná úroveň schopností, provede kontaktní centrum směrování podle skupin.

Agent ve více skupinách

Agenta lze přiřadit několika frontám (skupinám) s různými schopnostmi. Přitom je třeba nadefinovat, zda má působit jako hlavní nebo přelivový agent.

Preferovaný agent

Tato funkce znamená, že zákazníkovi lze v kontaktním centru přiřadit vždy stejnou kontaktní osobu (agenta).

VIP podpora

Pro každou frontu volání lze individuálně nadefinovat, zda mají být určité zákazníci preferováni a tudíž rychleji spojováni s volnými agenty.

Dodatečné zpracování (wrap up)

Jako dodatečné zpracování je označována veškerá činnost, kterou musí vykonávat agent po ukončení volání. Dobu pro dodatečné zpracování je možné nadefinovat. Rovněž lze určit, zda agent může – nebo musí – zadat jeden nebo více kódů pro dodatečné zpracování. Prostřednictvím kódů pro dodatečné zpracování lze přiřadit přichozí volání určitým tématům (objednávka, reklamace, servis atd.). Kódy pro dodatečné zpracování lze vyhodnotit pomocí hlášení (reportu), například pro získání přehledu volání v kontaktním centru na určité téma.

Fronty volání

Fronty volání jsou základem každého kontaktního centra. Mají-li všichni agenti obsazeno, lze volání, faxy a e-maily vyřizovat v závislosti na úrovni schopností, prioritě a době čekání. Přidržovaným volajícím lze přehrávat ohlášení.

Zpětné volání

Je-li doba čekání ve frontě pro volajícího příliš dlouhá, může zanechat žádost o zpětné volání. Tato žádost o zpětné volání si ponechá pozici původního volajícího ve frontě a je doručena agentovi formou hlasové zprávy.

Ohlášení pozice

Volající mohou být informováni o své aktuální pozici ve frontě volání.

Úroveň oprávnění

Na základě oprávnění jsou uvnitř kontaktního centra rozlišovány role agenta, supervizora a správce. V závislosti na přiřazené roli (úrovni oprávnění) má uživatel k dispozici všechny nebo pouze omezené funkce v uživatelském portálu myAgent.

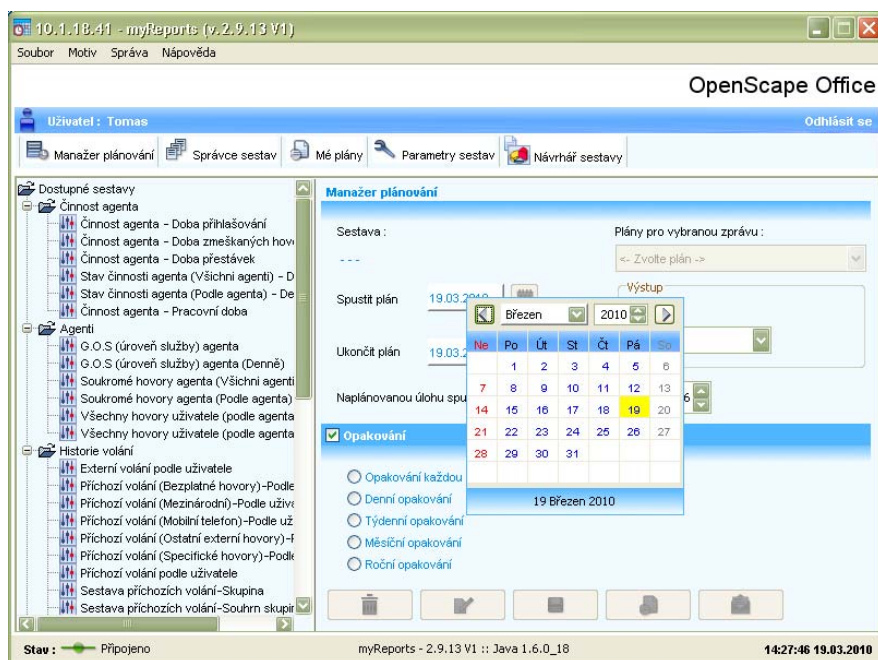
Uživatelský portál

Uživatelský portál myAgent poskytuje agentům komfortní funkce pro zpracování volání a dodatečné zpracování hovorů, faxů a e-mailů. V závislosti na úrovni oprávnění má uživatel další možnosti, jako např. přiřazení agentů frontám volání.

Nástroj správy

V závislosti na úrovni oprávnění má uživatel možnost konfigurovat kontaktní centrum pomocí nástroje správy OpenScape Office.

- Fronty volání
Fronty volání a pravidla pro vyřizování volání ve frontě lze vytvářet prostřednictvím snadno ovladatelného grafického uživatelského rozhraní s využitím funkce Drag & Drop.
- Časové plány
Na základě časových plánů lze nadefinovat, jaké fronty volání se mají používat v které dny a v jakém čase. Do každého časového plánu lze integrovat také plánování dovolené.
- Přestávky
Pro kontaktní centrum lze nadefinovat libovolný počet typů přestávek, které může agent poté vybírat a aktivovat.
- Kódy pro dodatečné zpracování
Pro každou frontu volání lze nadefinovat kódy pro dodatečné zpracování používané pro přiřazení přichozích volání určitým tématům (objednávka, reklamace, servis atd.). Přiřazení provede agent po ukončení hovoru (v době pro dodatečné zpracování) zadáním kódu pro dodatečné zpracování.
- Ohlášení
Nástroj správy OpenScape Office podporuje komfortní nahrávání popř. import ohlášení a jejich flexibilní přiřazení frontám atd.



Funkce myAgent

Uživatelský portál myAgent poskytuje agentům komfortní funkce pro zpracování volání a dodatečné zpracování hovorů, faxů a e-mailů. V závislosti na úrovni oprávnění „Agent“, „Supervizor“ a „Správce“ lze použít další funkce. Takto mají všichni pracovníci kontaktního centra k dispozici jednotné a intuitivně ovladatelné grafické uživatelské rozhraní.

Úroveň oprávnění „Agent“

- Přihlášení prostřednictvím libovolného uživatelského portálu myAgent v komunikačním systému
- Individuální nastavení jazyka při přihlášení
- Individuální volba telefonu na pracovišti
- Zobrazení stavu agenta ve frontě volání a stavu dostupnosti interních účastníků
- Zobrazení stavu spojení agenta ve frontě volání a interních účastníků
- Zobrazení vlastností všech agentů v přiřazených frontách volání (přiřazení agentů)
- Zpracování volání a kontaktu prostřednictvím kontextového okna a telefonní lišty
- Výběr nadefinovaných přestávek
- Zadání kódů dodatečného zpracování pro nadefinovaná témata a doby dodatečného zpracování
- Seznam volajících s podrobnostmi o všech kontaktech pro přiřazené fronty volání po volitelnou dobu

- Nahrávání hovorů pro účely dokumentace a školení
- Přístup k internímu adresáři (interní účastníci včetně jejich aktuálního stavu dostupnosti) a externímu adresáři (kontakty z firemního telefonního seznamu offline)
- Úprava údajů o kontaktech (jméno, příjmení, firma a telefonní číslo) v externím adresáři
- Výměna textů jako okamžitých zpráv s interními účastníky (chatování)
- Požádání o podporu supervizora během hovoru
- Individuální přiřazení telefonních tlačítek interním účastníkům
- Zobrazení podrobností o frontě volání (tabulka se statistickými informacemi v reálném čase) pro přiřazené fronty volání, jako např. průměrná doba čekání volání ve frontě a průměrná doba hovoru

Úroveň oprávnění „Supervizor“

Úroveň oprávnění „Supervizor“ poskytuje následující funkce, které přesahují rámec služeb úrovně oprávnění „Agent“:

- Zobrazení vlastností všech agentů (přiřazení agentů) ve všech frontách volání
- Zobrazení podrobností o všech voláních ve frontách
- Zpracování údajů o kontaktu (kromě zákaznického ID) v externím adresáři

- Reakce na žádost o podporu
- Zapnutí alarmu při překročení počtu čekajících volání nebo doby čekání volání ve frontě
- Napojení do hovoru agenta
- Výzva nástroje správy OpenScape Office ke konfiguraci kontaktního centra

Úroveň oprávnění „Správce“

Úroveň oprávnění „Správce“ poskytuje následující funkce, které přesahují rámec služeb úrovně oprávnění „Supervizor“:

- Přiřazení agentů frontám volání
- Odstranění agentů z front volání

Hlášení

V závislosti na přiřazené roli (úrovni oprávnění) lze vytvořit více než 20 předdefinovaných hlášení o voláních, frontách volání, agentech, úrovních služeb a kódech pro dodatečné zpracování. Hlášení se zobrazí ve webovém prohlížeči jako soubor PDF a lze je uložit i vytisknout.

Zobrazení na stěně

Podrobnosti o frontách volání lze v případě potřeby promítnout na velkoplošném monitoru nebo projektoru jako zobrazení na stěně pro informování pracovníků.

Seznam zmeškaných volání

V seznamu volání kontaktního centra lze najít podrobné informace o všech dosud uskutečněných voláních, faxech a e-mailech pro přiřazené fronty po volitelné časové období.

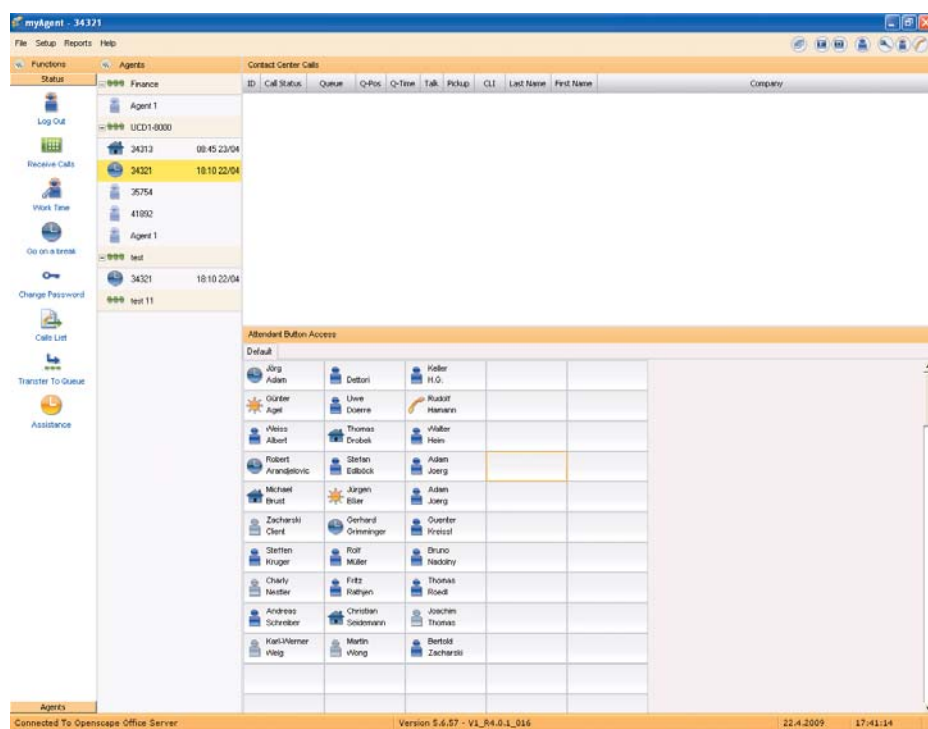
V závislosti na oprávnění „Agent“, „Supervizor“ nebo „Správce“ dostane uživatel příslušné informace.

myReports

myReports je aplikace k vytváření vlastních hlášení volání, front, agentů, výkonu, GOS (úrovně služby) a kódů kontaktních center pro dodatečné zpracování.

myReports nabízí následující funkce:

- Přes 80 předem nastavených hlášení
- BIRT RCP Designer k navrhování vlastních hlášení
- Plánované generování hlášení
- Zaslání e-mailem
- Výstupní formáty: Excel, PDF, Word a PostScript



Řešení mobility

Proč byste se měli smířit s omezeními svého stávajícího komunikačního systému? OpenScape Office MX V2 otvírá vaši kancelář všem možnostem nového stylu práce. Urychlením procesu rozhodování zvýší vaše firma svou výkonnost. Budete vždy vědět, kteří z vašich kolegů jsou k dispozici a jak se s nimi co nejlépe spojíte, a tím docílíte větší odpovědnosti své organizace, která bude reagovat rychleji, než jste si kdy mohli pomyslet.

Mobilní účastníci (mobilní telefony, vzdálení pracovníci a WLAN) jsou integrováni do OpenScape Office MX:

• Onsite Mobility

Onsite Mobility se používá, když jsou vaši kolegové často na cestách a nemohou se zdržovat v jedné kanceláři nebo pracují pouze z domova. A s vhodnými telefonními tarify a balíčky vám také mohou ušetřit peníze.

- WLAN: Ideální pro zaměstnance, kteří hodně cestují. Funguje pro data a hlas.
Připojení telefonů WL2 prostřednictvím AP 2630 nebo AP 2640
- DECT over IP: připojení telefonů DECT prostřednictvím HiPath cordless IP
- Hot desking
- **Mobilní práce**
 - Integrace mobilních telefonů: Využijte bohatou paletu funkcí OpenScape Office MX V2 (např. předání volání, střídání mezi hovory nebo spuštění interní konference z vašeho mobilního telefonu)
 - Jedna schránka místo dvou
 - Vzdálený přístup k prohlížení stavu prostřednictvím TUI (telefonní uživatelské rozhraní)

• Práce z domova

Služby jednoho čísla pro váš mobilní telefon. Dejte svým kontaktům pouze jedno telefonní číslo, pod kterým jste vždy dosažitelní.

• Telefonie v duálním režimu

Mobilní telefony v duálním režimu podporují jak síť GSM/UMTS, tak i WLAN. Nachází-li se mobilní telefon v duálním režimu v dosahu WLAN, je automaticky volán jako účastník internetové telefonie (SIP funkce). Mimo dosah WLAN je mobilní telefon v duálním režimu volán prostřednictvím GSM/UMTS (Mobility client poskytuje rozsah funkcí). Výčet certifikovaných mobilních telefonů najdete v informacích o uvolnění.

Systémová technologie

Pro snížení komunikačních nákladů jsou k dispozici inteligentní a časově řízené funkce směrování pro výběr operátora pomocí směrování s nejnižšími náklady (LCR). U samostatných systémů lze metodou call-by-call vybrat příslušného optimálního operátora.

Rozhraní

Pro připojení OpenScape Office MX V2 k síti poskytovatele služby lze na straně sítě zřídít následující typy připojení:

- S₀ (připojení základny)
- S_{2M} (primární multiplexová přípojka)
- Internetové připojení od poskytovatelů internetové služby (ITSP)
- Analogové připojení

Podporovány jsou všechny podstatné vlastnosti a funkce protokolu DSS1 nebo Session Initiation Protocol (SIP). Systém lze v případě potřeby aktualizovat pomocí nově schválených protokolových směrnic.

Možných je až 250 linek (IP, ISDN a analogových linek), z nichž je maximálně 90 IP linek.

Přístup k Internetu

Přístup k Internetu lze získat prostřednictvím širokopásmového připojení. Širokopásmové připojení lze realizovat pomocí DSL přípojky nebo koaxiální kabelové přípojky, což umožňuje rychlý přenos dat i IP telefonie. K dispozici jsou NAT, DynDNS a DHCP.

IP telefonie (Voice over IP)

OpenScape Office MX V2 umožňuje telefonování v IP infrastrukturách. Signály nutné pro hovor jsou posílány přes IP síť využívané pro přenos dat pomocí IP protokolů. Lze používat počítače a IP telefony současně.

Pro zajištění bezztrátového přenosu a dobré kvality hlasu jsou hlasové signály komprimovány pomocí hlasových kodeků a označeny (kvalita služby) tak, aby byl přenos hlasu upřednostněn před přenosem dat.

IP telefonii lze provádět prostřednictvím LAN a Internetu (pro standardizované SIP funkce).

Používají se následující hlasové kodeky:

- G.729A a G.729AB: hlasový kodek s 8 kbit/s
- G.711 (a-law a μ -law): hlasový kodek s 56 nebo 64 kbit/s

Data

Bezpečnost sítě

- Stateful Inspection Firewall s cíleným uvolněním portů, URL blokátorem, webovým blokátorem a Intrusion Detection System (IDS, systém detekce rušení), NAT, STUN
- VPN-IPSec, funkce pro podporu vzdálených pracovníků VPN

LAN

- Gigabit Uplink Port
- Podpora virtuální LAN (VLAN)
- Směrování na 3. vrstvě
- 802.1p L2 QoS

WAN

- Přístup k Internetu až s 50 Mbit/s
- Embedded router (integrováný směrovač)
- Demilitarizované pásmo (DMZ) pro bezpečnou integraci e-mailových a webových serverů v zákaznické síti.

Hlas

Na OpenScape Office MX V2 lze používat následující hlasové funkce:

- Profesionální hlasové funkce s jasnou a zřetelnou kvalitou hlasu
- Hlasové konference (Meet me a ad-hoc)
- SIP pro koncová zařízení a internetovou telefonii
- Práce ve skupině

Připojení aplikací

Aplikace lze připojit prostřednictvím TAPI 170/120. Pro připojení se používá protokol CSTA. Pro vyhodnocení údajů o hovoru je k dispozici integrované účetní řešení nebo Teledata V4.

Vysoká spolehlivost, údržba, správa

Za účelem správy OpenScape Office MX V2 jsou k dispozici webové nástroje správy pro řídicí funkce systému. Díky komfortnímu přístupu k řídicím funkcím lze správu provádět bez zvláštních znalostí systému.

Systém obsahuje řešení závad (fault management). Pro kontrolu a testování systémových komponent a periferních modulů rozhraní lze používat automatické testovací a diagnostické programy. Pokud se vyskytnou poruchy, může systém diagnostikovat a sám odstranit chybové funkce i genero-

vat systémová hlášení, která jsou přenášena jak lokálně, tak i ke vzdálenému servisnímu centru.

Nástroje správy umožňují vzdálenou službu a stahování software přes Internet.

Telefony a aplikace

OpenStage

Ideální volba pro každé použití s rozšiřujícími moduly, adaptéry a příslušenstvím (jako např. náhlavní hovorová souprava) pro flexibilní přizpůsobení potřebám každého jednotlivého uživatele.

Řada OpenStage představuje příští generaci komunikačních zařízení. Má intuitivně ovládané funkce a rozhraní, je integrovaná díky součinnosti s jinými zařízeními a umožňuje přístup k různým službám a aplikacím. Řada OpenStage je navržena jako mimořádně komfortní a zjednodušená realizace funkcí.

- OpenStage 15 HFA (ledově modrý nebo černý)
- OpenStage 20/20E HFA (ledově modrý nebo černý)
- OpenStage 40 HFA (ledově modrý nebo černý)
- OpenStage 60 HFA (ledově modrý nebo černý)
- OpenStage 80 HFA (stříbrně modrá metalýza)

Rozšíření OpenStage:

- OpenStage 40 BLF
- OpenStage key module

Podporovány jsou rovněž následující systémové telefony: optiPoint 410 entry, optiPoint 410 economy, optiPoint 410 economy plus, optiPoint 410 standard, optiPoint 410 advanced, optiPoint 420 economy, optiPoint 420 economy plus, optiPoint 420 standard, optiPoint 420 advanced

- Volitelná přídavná zařízení: optiPoint key module, optiPoint BLF, optiPoint self labeling key module



OpenStage 80

Prvotřídní funkce, materiály a komponenty vytvářejí mimořádně komfortní prostředí pro komunikaci. Nejlepší LCD displej ve své třídě a otevřený systém pro aplikace zvyšující produktivitu otevírají úplný provozní potenciál telefonu. Otevřená rozhraní pro snadnou synchronizaci s jinými zařízeními, jako např. se záznamníky (PDA) a mobilními telefony, byla navržena speciálně pro potřeby nejvyššího vedení a představenstva.

OpenStage 60

Nabízí prvotřídní funkce a inovace při maximálním komfortu v jasném, intuitivním a dokonalém provedení. Díky otevřenému systému pro aplikace a možnostem přizpůsobení individuálním požadavkům jsou tyto telefony obzvláště vhodné pro šéf-sekretářské prostředí a uživatele, kteří používají další zařízení.



OpenStage 40

Jelikož lze OpenStage 40 přizpůsobit různým pracovním prostředím, doporučuje se pro používání jako kancelářský telefon, například pro sdílená pracoviště, týmové pracovníky nebo zaměstnance kontaktního centra.



OpenStage 20, 20E

Telefon s úplnou paletou funkcí a intuitivním a interaktivním uživatelským rozhraním je univerzálním řešením pro efektivní a profesionální telefonii.



OpenStage 15

Telefon s programovatelnými tlačítky a možností rozšíření o modul tlačítek OpenStage key module 15.



Komunikace prostřednictvím LAN Access Points

optiPoint WL2 professional

WLAN telefon s úplnou paletou hlasových funkcí a ovládáním pomocí menu, s rozsáhlým telefonním seznamem a přístupem k adresářům LDAP – až 4 hodiny doby hovoru a 80 hodin doby pohotovosti.

optiPoint WL2 professional lze připojit pouze prostřednictvím přístupového bodu AP 2630 (s interní anténou) nebo AP 2640 (s vnější anténou). Na jeden přístupový bod (AP) lze připojit šest WL2 professional; maximálně lze provozovat 10 přístupových bodů.



DECT telefony

S řešením HiPath cordless IP je zavedený standard DECT rovněž k dispozici v infrastruktuře Voice over IP. Připojení je zřízeno prostřednictvím SIP. Takto mohou DECT buňky optimálně doplňovat systémy Voice over IP podporující použití SIP a tvořit základ pro mobilní komunikační řešení. Přenosné části Gigaset SL3, S4 a M2 professional jsou ideální pro bezdrátovou komunikaci.



OpenScape Personal Edition

Připojením náhlavní soupravy nebo sluchátka se váš PC změní na komunikační centrum pro hlas, data, e-mail a Internet. Softwarový klient nainstalovaný na počítači nebo notebooku poskytuje všechny telefonní funkce prostřednictvím IP sítě a zajišťuje jednotné rozhraní bez ohledu na umístění pracoviště.

Dále jsou podporovány analogové a ISDN telefony a faxová zařízení.

Technické údaje

OpenScape Office MX V2

| | |
|--------------------------|--|
| Telefony | <ul style="list-style-type: none">• Až 150 účastníků |
| Výstavba | <ul style="list-style-type: none">• Stolní a 19" modely, požadovaný prostor v 19" skříně = 1,5 výškové jednotky• Samostatný komunikační systém s max. 3 systémovými boxy<ul style="list-style-type: none">– až 50 telefonů na jeden systémový box– vč. základní desky (motherboard) v systémovém boxu s výkonným AMD Sempron CPU a 1 GB RAM– 3 pozice pro volitelné brány v jednom systémovém boxu• Standardní rozhraní (motherboard):<ul style="list-style-type: none">– 4x LAN– 1x DMZ– 1x WAN– 1x USB control– 1x USB server• Volitelné brány:<ul style="list-style-type: none">– GMS = modul brány se čtyřmi S₀ rozhraními pro ISDN veřejnou přípojku nebo ISDN účastnickou přípojku– GMSA = modul brány se čtyřmi S₀ rozhraními pro ISDN veřejnou přípojku nebo ISDN účastnickou přípojku a čtyřmi a/b rozhraními pro analogovou účastnickou přípojku– GME = modul brány s jedním S_{2M} rozhraním pro ISDN primární multiplexovou přípojku– GMAA = modul brány se čtyřmi a/b rozhraními pro analogovou veřejnou přípojku a dvěma a/b rozhraními pro analogovou účastnickou přípojku– GMAL = modul brány s osmi a/b rozhraními pro analogovou účastnickou přípojku |
| Rozměry | <ul style="list-style-type: none">• Šířka = 440 mm• Výška = 66,5 mm• Hloubka = 350 mm |
| Napájení | <p>Komunikační systém je standardně navržen pro síťový provoz.</p> <ul style="list-style-type: none">• Jmenovité vstupní napětí (stř): 99 až 384 V• Jmenovitý kmitočet: 50/60 Hz |
| Příkon | <ul style="list-style-type: none">• 80 až max. 250 W pro 1 systémový box OpenScape Office MX V2 |
| Provozní podmínky | <ul style="list-style-type: none">• Teplota místnosti: + 5 až + 40 °C (41 až 104°F)• Relativní vlhkost vzduchu: 5 až 85 % |
| Barva | <ul style="list-style-type: none">• Ocelově modrá / stříbrná |

Klienti a funkce OpenScape Office MX V2

| | |
|----------------------------------|--|
| myPortal | Každý HFA účastník vč. funkce hlasové schránky |
| myPortal for Outlook | Každý HFA účastník |
| myAttendant | <ul style="list-style-type: none">• až 20 spojovatelských pracovišť• 70 účastnických tlačítek na jednu záložku |
| myAgent | Max. 64 aktivních uživatelů myAgent (agenti, supervizoři) |
| myReports | Více než 80 předdefinovaných hlášení (reportů) |
| Funkce hlasové pošty | Každý HFA účastník |
| Osobní AutoAttendant | Každý HFA účastník |
| Osobní faxová schránka | Každý HFA účastník |
| Multimedia Contact Center | <ul style="list-style-type: none">• max. 10 aktivních uživatelů myAgent – agenti nebo supervizoři – s jednoschránkovým systémem (50 účastníků), až 200 volání za hodinu do kontaktního centra• max. 64 aktivních uživatelů myAgent – agenti nebo supervizoři – od dvouschránkového systému (51 až 150 účastníků), až 500 volání za hodinu do kontaktního centra• max. 50 skupin• max. 50 front volání• možnost zřízení faxové nebo poštovní schránky pro uživatele/skupiny myAgent• všechna externí připojení ke kontaktnímu centru se realizují prostřednictvím veřejných linek ISDN (nikoli prostřednictvím poskytovatelů SIP nebo analogových veřejných linek) |

Podporované operační systémy

Integrace do prostředí Microsoft

Klienty OpenScape Office myPortal, myPortal for Outlook, myAttendant a myAgent lze snadno integrovat do prostředí Microsoft.

Minimální požadavky na hardware (klienty)

- 2 GHz CPU
- Operační paměť:
 - 512 MB RAM pro Microsoft Windows XP SP3 (32-bitová)
 - 1 GB RAM pro Microsoft Windows Vista SP2 (32-bitová)
 - 1 GB RAM pro Microsoft Windows 7 (32-bitová, 64-bitová)
- 100 Mbit/s LAN
- Rozlišení obrazovky:
 - Obecné: SVGA (800 x 600)
 - Pro myAttendant: XGA (1024 x 768)

Klienti OpenScape Office

- Microsoft Windows XP SP3 (32-bitový)
- Microsoft Windows Vista SP2 (32-bitový)
- Microsoft Windows 7 (32-bitový, 64-bitový)

Outlook (pro myPortal for Outlook)

- Microsoft Outlook 2003 SP3
- Microsoft Outlook 2007 SP2

Podporované webové prohlížeče

- Microsoft Internet Explorer V7, V8
- Mozilla Firefox V3

Prostředí Exchange server

- Microsoft Exchange 2003 SP2
- Microsoft Exchange 2007

Dodatečný software

- Java 1.6

Instalace v prostředí terminálových serverů

- Požadavky na software:
 - Microsoft Windows Server 2008 R2 s terminálovým serverem (64-bitovým)
 - Citrix XenApp 5.0 na Microsoft Windows Server 2008 R2 (64-bit)
 - Microsoft Windows Server 2008 s terminálovým serverem (32-bitovým)
 - Microsoft Windows Server 2003 s terminálovým serverem SP2 (32-bitovým)
 - Microsoft Windows Server 2003 SP2 s Citrix Presentation Server 4.5 (32-bitovým)
- Požadavky na hardware:

Počet nainstalovaných klientů OpenScape Office závisí na výkonu terminálového serveru a kapacitě dostupné operační paměti. Jsou-li na terminálovém serveru používány další aplikace, je třeba rovněž přihlížet k požadavkům na operační paměť.

Vezměte prosím do úvahy informace o uvolnění pro použití v prostředích terminálových serverů!

Podporované standardy

Ethernet

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

IP / směrování

- 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 2401 Security Architecture for IP

- RFC 2402 AH - IP Authentication Header
- RFC 2403 IPsec Authentication - MD5
- RFC 2404 IPsec Authentication - SHA-1
- RFC 2405 IPsec Encryption - DES
- RFC 2406 ESP - IPsec encryption
- RFC 2407 IPsec DOI
- RFC 2408 ISAKMP
- RFC 2409 IKE
- RFC 2410 IPsec encryption - NULL
- RFC 2411 IP Security Document Roadmap
- RFC 2412 OAKLEY

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)

Kodeky

- G.711; G.729

VoIP / SIP

- RFC 2198 RTP Payload for Redundant Audio Data
- RFC 2327 SDP Session Description Protocol
- 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 2617 HTTP Authentication: Basic and Digest Access Authentication
- RFC 2782 DNS RR for specifying the location of services (DNS SRV)
- 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 3891 The Session Initiation Protocol (SIP) Replaces Header

Další

- RFC 959 FTP
- RFC 1305 NTPv3
- RFC 1951 DEFLAT

G server

HTTP rozhraní pro aplikace založené na webové technologii.
Bližší informace viz <http://www.gebecom.de/sdk/>

OpenScape Office MX V2

Chcete-li vědět více, požádejte autorizovaného Siemens partnera o ukázkou OpenScape Office MX V2.

Copyright ©
Siemens Enterprise Communications s.r.o.,
držitel licence Siemens AG k obchodní značce
Průmyslová 1306/7
102 00 Praha 10
0310

Číslo dokumentu: A31002-P1020-D100-1-2D29

Informace v tomto dokumentu obsahují pouze obecné popisy popř. funkce, které se při konkrétním použití ne vždy shodují v uvedené formě nebo které se mohou z důvodu dalšího vývoje produktu změnit. Požadované funkce jsou závazné pouze tehdy, jsou-li výslovně dohodnuty ve smlouvě. Dodací možnosti a technické změny vyhrazeny. Použité obchodní značky jsou vlastnictvím Siemens Enterprise Communications GmbH & Co. KG nebo příslušných majitelů.