

Informazioni

OpenScape Office MX e OpenScape Office LX **La soluzione Unified Communications per piccole e medie imprese**

OpenScape Office fornisce alle aziende servizi voce e conferenza integrati, caselle di messaggi vocali e fax, un servizio di notifica, mobilità, un contact center multimediale e funzioni di rilevamento dello stato di presenza. Sistemi indipendenti e connessi in rete supportano, rispettivamente, fino a 500 e 1000 utenti.

Un nuovo modo di lavorare per il tuo ufficio.

Communication for the open minded

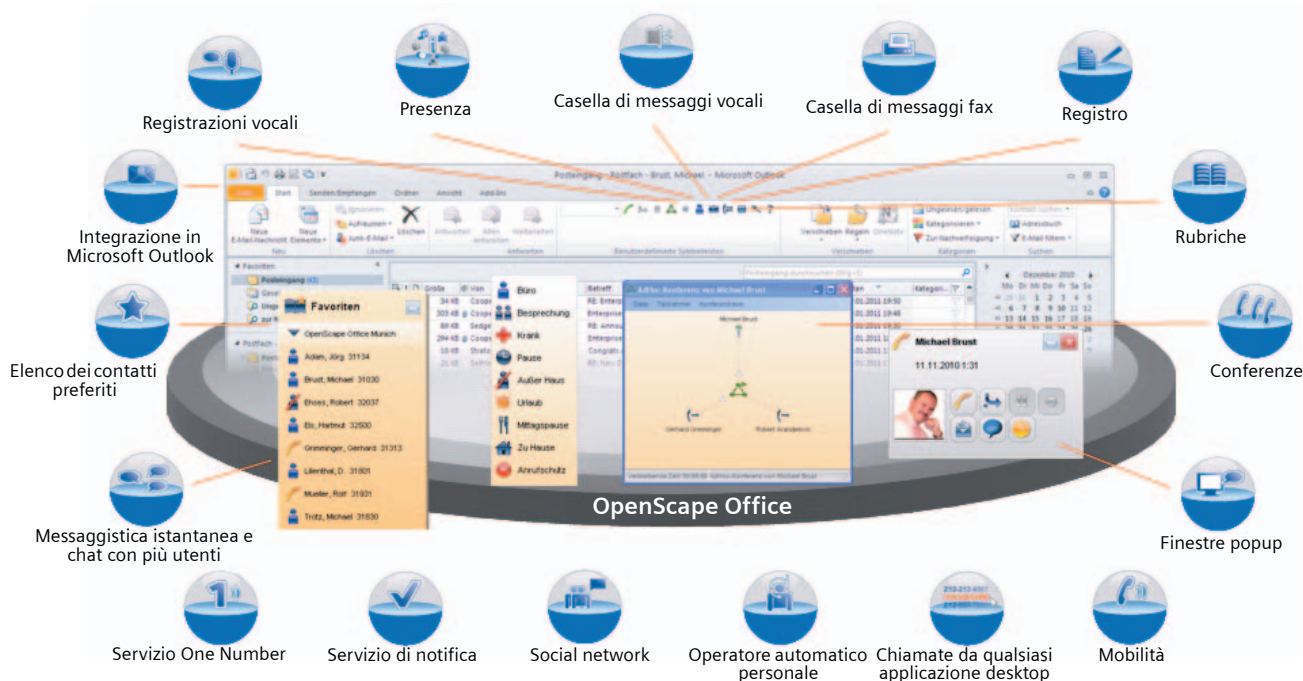
Siemens Enterprise Communications
www.siemens-enterprise.com

SIEMENS

Unified Communications

Le innovazioni tecnologiche hanno rivoluzionato le modalità di scambio di informazioni e idee tra le aziende. Ogni giorno arrivano montagne di chiamate, e-mail, messaggi vocali e fax che incidono sulla produttività dei dipendenti. L'uso di molteplici mezzi di comunicazione può rendere i dipendenti inefficienti, aumentare la frustrazione dei clienti e incrementare i costi aziendali.

OpenScape Office è una soluzione UC (Unified Communications) che consente di unificare tutti i tipi di comunicazioni (chiamate dirette, chiamate in conferenza, e-mail, messaggi istantanei, fax, ecc.) in un'unica applicazione, eliminando il fastidio di doversi spostare tra programmi, elenchi di contatti e account e-mail. Le aziende possono così dedicare più attenzione ai clienti, aumentare la produttività e ridurre ulteriormente i costi di comunicazione.



OpenScape Office – Una soluzione UC all-in-one per tutte le esigenze di comunicazione

Funzioni UC

Presenza

Lo stato di presenza degli altri utenti viene rappresentato mediante vari simboli, che ad esempio indicano se l'utente è impegnato in una riunione o in ferie. Gli utenti possono inoltre annunciare direttamente il loro stato.

Lo stato di presenza determina anche gli annunci ricevuti dai chiamanti quando l'utente non è disponibile. Questa funzione rende più efficiente il flusso di lavoro perché permette ai clienti di conoscere lo stato di un contatto.

Gli utenti possono modificare lo stato di presenza corrente impostato tramite il client OpenScape Office o il telefono.

Ogni utente può scegliere quali contatti della rubrica interna sono autorizzati a visualizzare il suo stato di presenza e a ricevere messaggi vocali basati sullo stato, nonché quali dettagli di contatto sono visibili ad altri utenti.

Grazie al collegamento con il calendario di Outlook, lo stato di presenza viene impostato automaticamente quando l'utente immette alcune parole chiave nel calendario di Outlook, come "Riunione" o "Ferie". La ricerca di nuove voci nel calendario di Outlook viene effettuata ad intervalli regolari e lo stato di presenza viene aggiornato di conseguenza.

Conferenze

È possibile organizzare conferenze con un massimo di 16 partecipanti su un server per conferenze integrato (MX: max. 8 conferenze, LX: max. 16 conferenze). Il server per conferenze fornisce funzioni per l'amministrazione, la gestione delle chiamate in conferenza, il controllo e il monitoraggio in tempo reale. La persona responsabile della gestione della conferenza può utilizzare le funzioni di myPortal for Desktop e myPortal for Outlook per organizzare e gestire chiamate in conferenza improvvisate o pianificate. I partecipanti possono essere selezionati manualmente o dalle rubriche disponibili.

Messaggistica istantanea e chat con più utenti

La funzione di chat con più utenti consente di scambiare messaggi istantanei di testo con più utenti interni e un utente di comunicazione esterno (tramite il protocollo XMPP). I messaggi istantanei vengono visualizzati in una finestra di dialogo distinta. La funzione di selezione e trascinarsi per la scelta dello stato di presenza di ciascun partecipante e la possibilità di visualizzare lo stato assicurano uno scambio efficiente delle informazioni, utile soprattutto quando occorre richiedere un chiarimento immediato nel corso di una chiamata in conferenza. Questa funzione può essere utilizzata da tutti gli utenti di myPortal for Desktop, myPortal for Outlook e myAttendant.

Elenco dei contatti preferiti

Ogni utente può creare un elenco di contatti preferiti, scegliendoli dalle rubriche disponibili, e amministrarli suddividendoli in gruppi e sottogruppi. I contatti della rubrica interna (compresi quelli dei sistemi OpenScape Office connessi in rete) vengono visualizzati con il loro stato di presenza.

Registro

Tutte le chiamate vengono memorizzate nel registro dell'utente in base a vari criteri.

Per ciascuna chiamata vengono indicati la data, l'ora, il numero del chiamante, il cognome, il nome, la società, la direzione (in entrata o in uscita) e la durata.

È possibile anche pianificare chiamate importanti, specificando anticipatamente il numero da chiamare, la data e l'ora. Tutte le chiamate in entrata e in uscita non andate a buon fine vengono inserite in un elenco centrale in modo che possano essere elaborate in modo sistematico.

Operatore automatico personale

Ogni utente può configurare la propria casella di posta vocale in modo da permettere ai chiamanti di lasciare un messaggio o di essere trasferiti a un altro numero. La configurazione può essere effettuata tenendo conto dello stato di presenza corrente dell'utente.

L'operatore automatico personale fornisce anche una funzione per le registrazioni vocali che consente di modificare facilmente gli annunci.

Operatore automatico centrale

L'amministratore può utilizzare le pianificazioni e le regole (CCV = Call Control Vectors, vettori di controllo delle chiamate) in esse definite per specificare come l'operatore automatico deve gestire le chiamate in base a ore o giorni specifici. Ad esempio, è possibile specificare quale annuncio deve essere riprodotto o il numero di inoltri.

L'amministratore può creare pianificazioni per le ore diurne e notturne, i fine settimana e le festività. I testi degli annunci esistenti o gli annunci creati direttamente possono essere importati in formato WAV.

Inoltri delle chiamate basato sullo stato

Ogni utente può reindirizzare i chiamanti ad altri numeri personali o alla propria casella di messaggi vocali, a seconda del loro stato di presenza (Non in ufficio, Chiama, Non disturbare). Se lo stato di presenza cambia, OpenScape Office provvede a inoltrare la chiamata alla destinazione specificata per il tipo di chiamata. Se lo stato di presenza è "Non in ufficio", è possibile ad esempio impostare l'inoltri delle chiamate a un numero di cellulare.

Chiama

Il servizio Chiama consente a un utente di utilizzare un numero di telefono qualsiasi come numero di ufficio e di usufruire quindi delle stesse tariffe aziendali. Per le chiamate in uscita viene sempre visualizzato il numero di telefono dell'ufficio. Il servizio Chiama offre ai telelavoratori un metodo conveniente per gestire la loro disponibilità.

Chiamate da qualsiasi applicazione desktop

Gli utenti di myPortal for Desktop o myPortal for Outlook possono selezionare un numero e chiamarlo da un'applicazione desktop (applicazione Microsoft Windows standard). Il numero da chiamare può essere contenuto ad esempio in un'e-mail o un file Word o Excel.

Casella di messaggi vocali

La funzione della casella di messaggi vocali è simile a una segreteria telefonica che non richiede però l'impiego di un dispositivo per ogni utente.

È possibile accedere ai messaggi vocali tramite i client OpenScape Office o il telefono.

Casella di messaggi fax

Questa casella consente di ricevere messaggi fax direttamente tramite myPortal for Desktop o myPortal for Outlook senza dover utilizzare fisicamente un fax.

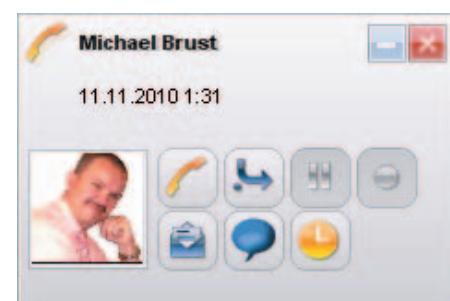
È possibile inviare fax in serie memorizzando più indirizzi fax nella stampante fax.

Servizio di notifica

Ogni utente può scegliere di ricevere notifiche per la ricezione di nuovi messaggi per e-mail, messaggi di testo o telefonate. È possibile attivare/disattivare singolarmente il tipo di notifica per ciascun stato di presenza.

Finestre popup

Queste finestre offrono agli utenti un metodo pratico per rispondere con un semplice clic del mouse alle chiamate in arrivo, ai nuovi messaggi vocali e così via. È possibile utilizzare queste finestre anche per prelevare chiamate, effettuare un trasferimento esplicito, mettere chiamate in attesa, nonché registrare e terminare chiamate.



Mentre è impegnato in una chiamata, l'utente può inviare e-mail e messaggi istantanei e perfino pianificare la chiamata successiva nella finestra popup.

Registrazioni vocali

Un utente può registrare le chiamate e anche le chiamate in conferenza, se è la persona responsabile della gestione della conferenza. Le registrazioni sono evidenziate con un punto rosso nella casella di posta vocale e, se disponibili, indicano il numero dell'altro interlocutore o della persona che si è unita per prima alla chiamata in conferenza.

Protezione dell'accesso

L'utilizzo dei client OpenScape Office deve essere autorizzato tramite l'interno, mediante l'assegnazione di una password di 6 cifre.

Connessione a database esterni (LDAP)

È possibile ricercare informazioni sugli utenti tramite un server LDAP distinto e visualizzarle sotto forma di rubrica esterna nei client OpenScape Office. Per le chiamate in entrata, gli utenti riconosciuti vengono visualizzati con il loro nome. La funzione di mappatura dei campi integrata consente di personalizzare le impostazioni.

Client OpenScape Office

OpenScape Office MX e OpenScape Office LX mettono a disposizione i seguenti client:

- myPortal for Desktop
- myPortal for Outlook
- myPortal for Mobile
- myPortal for OpenStage
- myAttendant

myPortal for Desktop

È possibile accedere alle funzioni UC di OpenScape Office tramite myPortal for Desktop.

La funzione più interessante di myPortal for Desktop è quella che permette di visualizzare gli utenti della rubrica interna insieme allo stato di presenza. Ad esempio, un utente può vedere in qualsiasi momento se gli altri utenti sono in ufficio, impegnati in una riunione o in ferie. È possibile anche inserire automaticamente i contatti di Outlook nella rubrica personale.

La funzione di chat con più utenti consente a più utenti interni e a un utente di comunicazione esterno (tramite il protocollo XMPP) di scambiare contemporaneamente messaggi istantanei.

Gli utenti possono inoltre personalizzare l'interfaccia utente, visualizzando l'elenco dei contatti preferiti e le schede "Registro", "Posta vocale", "Messaggi fax" e "Rubriche" in finestre diverse sul desktop.

myPortal for Outlook

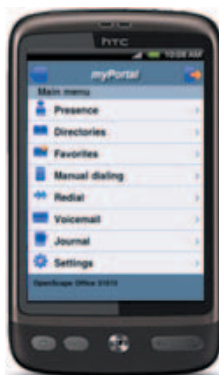
Le funzioni di myPortal possono essere facilmente integrate in Microsoft Office Outlook per consentire agli utenti di accedere a tutte le risorse di comunicazione da un'unica schermata, nonché visualizzare, gestire e rispondere a e-mail, messaggi vocali, fax e messaggi istantanei utilizzando un'applicazione familiare, ossia tramite la schermata di Outlook che utilizza regolarmente.

Gli utenti possono anche scegliere se, all'arrivo di una chiamata, visualizzare la finestra dei contatti Outlook, una finestra popup oppure entrambe.

myPortal for Outlook consente agli utenti di chiamare direttamente un numero dell'elenco dei contatti, ricevere e-mail nella casella postale e registrare le chiamate senza dover aprire altre applicazioni.

Funzioni	myPortal for Desktop	myPortal for Outlook	myPortal for Mobile	myPortal for OpenStage
Presenza	X	X	X	X
Conferenze	X	X		
Chat con più utenti	X	X		
Elenco dei contatti preferiti	X	X	X	
Registro	X	X	X	
Operatore automatico basato sullo stato	X	X		
Inoltro delle chiamate basato sullo stato	X	X		
Messaggi vocali	X	X	X	X
Messaggi fax	X	X		
Rubriche	X	X	X	
Servizio di notifica	X	X		
Finestre popup	X	X		

myPortal for Mobile



myPortal for Mobile è un'interfaccia utente OpenScape Office per i dipendenti mobili che utilizzano smartphone.

Gli smartphone con accesso a Internet (è consigliabile stipulare un contratto con tariffa flat per i dati) possono utilizzare

le funzioni di OpenScape Office. Per ridurre i costi di comunicazione, è consigliabile scegliere il metodo di chiamata più conveniente (richiamata, GSM, chiamata diretta) in base alle tariffe correnti applicate dall'operatore della rete.

Non è necessario installare un software aggiuntivo sul cellulare perché si tratta di un'applicazione basata su browser.

myPortal for OpenStage

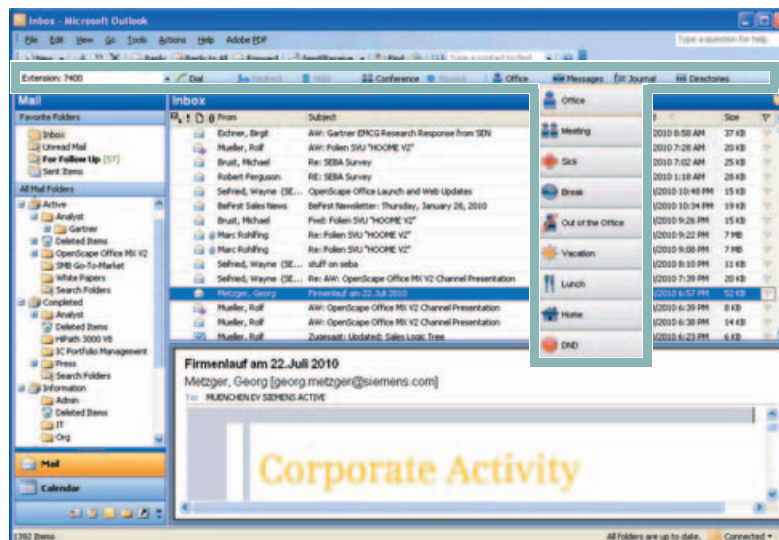
myPortal for OpenStage è un'applicazione XML OpenScape Office pensata per gli utenti che utilizzano telefoni OpenStage 60 e OpenStage 80 che consente di accedere allo stato di presenza e alla casella dei messaggi vocali.

myAttendant

myAttendant è un pratico assistente per la gestione delle chiamate con funzioni che consentono di visualizzare le chiamate attive, sospese, in attesa e trasferite, oltre ai dati relativi alla presenza di tutti i dipendenti di una società. Tramite myAttendant è possibile modificare lo stato di presenza di ciascun utente.

I messaggi vocali, fax e istantanei vengono registrati e amministrati nel Centro messaggi. Gli utenti possono gestire i messaggi dei loro colleghi se debitamente autorizzati.

myAttendant fornisce servizi notturni, diurni e di emergenza. È possibile configurare fino a 20 workstation myAttendant.



myPortal for Outlook

Contact center multimediale

Funzioni del contact center

Instradamento intelligente

Le chiamate in entrata, i fax e le e-mail vengono automaticamente ed efficientemente assegnati al primo agente disponibile, inattivo da più tempo e più competente. I fax e le e-mail vengono ricevute solo dall'agente con le autorizzazioni necessarie.

- Instradamento basato sulle competenze – Distribuzione basata sulle competenze
- Instradamento basato sui gruppi – Distribuzione basata sui gruppi

Assegnazione degli agenti a più gruppi

È possibile assegnare un agente a più code (gruppi) con competenze diverse.

Agente preferito

Questa funzione consente di abbinare un cliente sempre allo stesso agente nel contact center in modo che le chiamate vengano sempre assegnate a lui.

Supporto VIP

È possibile specificare per ciascuna coda se determinati clienti devono essere considerati preferenziali e trasferiti più rapidamente a un agente libero.

Conclusione

È possibile specificare entro quanto tempo devono essere concluse le chiamate. Inoltre, è possibile assegnare codici di conclusione chiamata alle chiamate in entrata per richieste specifiche (ordini, reclami, richieste di assistenza, ecc.).

Code

Le code sono parte intrinseca dei contact center. Quando tutti gli agenti sono impegnati, le chiamate, i fax e le e-mail vengono gestiti in base al livello di competenza, alla priorità e al tempo di attesa. È possibile riprodurre degli annunci per i chiamanti in attesa.

Richiamata

Il chiamante può lasciare un messaggio e chiedere di essere richiamato se ritiene che il tempo di attesa in coda sia eccessivo. Questa richiesta di richiamata viene inviata agli agenti tramite un messaggio vocale.

Annunci di posizione

È possibile annunciare ai chiamanti la loro posizione nella coda di attesa.

Livello di autorizzazione

L'uso di autorizzazioni consente di differenziare i ruoli di agente, supervisore e amministratore all'interno del contact center.

Portali utenti

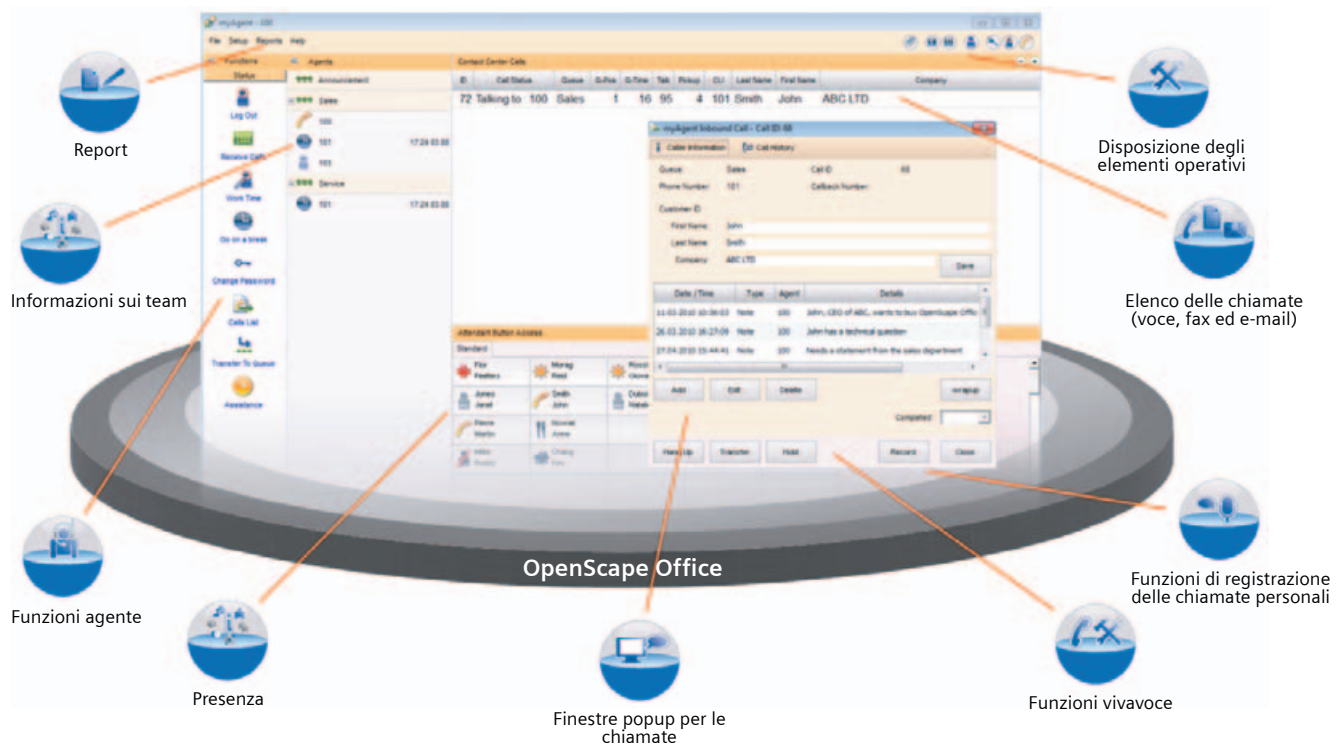
Il portale utenti myAgent fornisce agli agenti alcune funzioni pratiche per elaborare e concludere chiamate, fax ed e-mail.

Tramite il portale utenti myReports, gli utenti possono creare statistiche sull'utilizzo delle risorse del contact center specificando vari criteri.

Strumento amministrativo

A seconda del ruolo assegnato (livello di autorizzazione), l'utente può amministrare le seguenti funzioni:

- Code
- Pianificazioni LCR
- Pause
- Codici di conclusione
- Annunci



Contact center multimediale - Percentuale di risoluzione al primo contatto e assistenza clienti migliori

Funzioni di myAgent

Il portale utenti myAgent fornisce agli agenti alcune funzioni pratiche per elaborare e concludere chiamate, fax ed e-mail.

Livello di autorizzazione "Agente"

- Accesso a OpenScape Office tramite qualsiasi portale utenti myAgent
- Impostazione della lingua desiderata all'accesso
- Scelta del telefono da utilizzare con la workstation
- Visualizzazione dello stato degli agenti per le chiamate in coda e dello stato di presenza dell'utente interno
- Visualizzazione dello stato di connessione degli agenti per le chiamate in coda e degli utenti interni
- Visualizzazione delle funzioni di tutti gli agenti (assegnazioni agenti) nelle code assegnate
- Gestione delle chiamate e dei contatti tramite le finestre popup e la barra del telefono
- Impostazione di pause predefinite
- Immissione di codici di conclusione delle chiamate per richieste specifiche e dei tempi di conclusione
- Visualizzazione dell'elenco dei chiamanti con i dettagli di tutti i contatti per le code assegnate con riferimento a un periodo di tempo selezionabile
- Registrazione delle chiamate a scopo di documentazione e formazione
- Accesso alla rubrica interna (utenti interni, compreso lo stato di presenza corrente) e a quella esterna (contatti di una rubrica aziendale offline)
- Modifica dei dati dei contatti (nome, cognome, società e numero di telefono) presenti nella rubrica esterna
- Scambio di messaggi istantanei di testo con gli utenti interni (chat)
- Richiesta di assistenza a un supervisore durante una chiamata
- Assegnazione di tasti del telefono ad utenti interni
- Visualizzazione dei dettagli delle code (foglio di calcolo con dati statistici in tempo reale) per le code assegnate, ad esempio attesa media di una chiamata in coda e durata media della conversazione

Livelli di autorizzazione "Supervisore" e "Amministratore"

Per questi livelli di autorizzazione sono disponibili le seguenti funzioni aggiuntive:

- Visualizzazione delle funzioni di tutti gli agenti (allocazioni degli agenti) in tutte le code
- Visualizzazione dei dettagli delle code per tutte le chiamate nelle code
- Modifica dei dati dei contatti (eccetto l'ID cliente) presenti nella rubrica esterna
- Risposta a una richiesta di assistenza

- Attivazione di un allarme in caso di superamento del numero delle chiamate in attesa o dei tempi di attesa
- Ignorare la chiamata di un agente
- Apertura dello strumento amministrativo OpenScape Office per la configurazione del contact center
- Assegnazione di agenti alle chiamate in coda
- Rimozione di agenti dalle chiamate in coda

Report

È possibile creare oltre 20 report predefiniti tramite myAgent, a seconda del ruolo assegnato (livello di autorizzazione).

Lavagna

Se necessario, è possibile visualizzare i dettagli delle code come su una lavagna utilizzando un monitor grande o un proiettore.

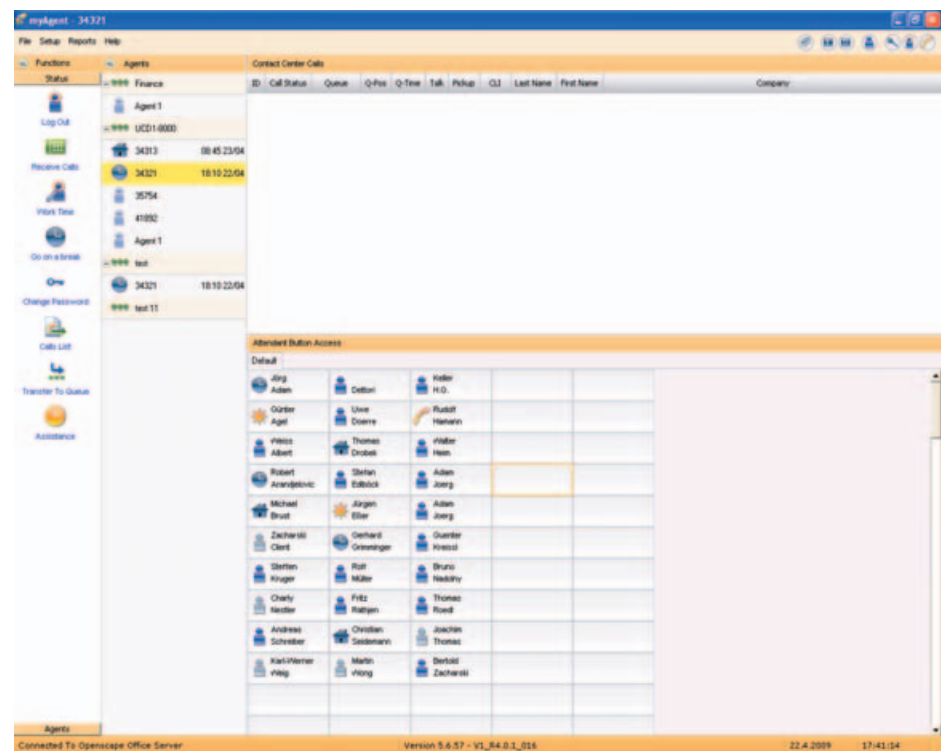
Elenco delle chiamate perse

L'elenco dei chiamanti del contact center fornisce informazioni dettagliate su chiamate effettuate, fax ed e-mail inviati fino a un determinato momento e per l'intervallo di tempo specificato.

Funzioni di myReports

Il portale utenti myReports consente di:

- Creare report tramite il gestore pianificazioni scegliendo uno dei 100 modelli di report predefiniti.
- Visualizzare tutti i modelli di report disponibili, suddivisi per gruppi, nel visualizzatore modelli.
- Gestire i modelli di report tramite il gestore report, nonché raggruppare, aggiungere ed eliminare i nuovi modelli di report creati.
- Supportare le pianificazioni per la creazione di report, compresa la creazione regolare di report ad intervalli predefiniti.
- Gestire le richieste estemporanee dei singoli utenti come modello per poterle successivamente utilizzare o adattare.
- Adattare i singoli modelli di report tramite lo strumento integrato Business Intelligence Reporting Tool (BIRT).
- Configurare impostazioni singole e specifiche per l'utente, per l'interfaccia utente, la password, i modelli e-mail e i prefissi dei numeri telefonici per determinate analisi.



myAgent

Soluzioni di mobilità

OpenScape Office fornisce soluzioni di mobilità integrate pensate per soddisfare le esigenze di tutte le aziende, che includono, ad esempio, l'integrazione di smartphone, l'uso di telefoni cordless e WLAN, la condivisione di desktop e il telelavoro. Questa soluzione include funzioni che supportano la mobilità in viaggio, in ufficio e da casa.

Mobilità in viaggio

La "mobilità in viaggio" è assicurata dalla funzione di integrazione dei cellulari di myPortal for Mobile o Mobility Entry. Il servizio One Number consente agli utenti di essere contattati tramite un unico numero di telefono in qualsiasi parte del

mondo. Il collegamento con telefoni dual-mode fornisce ulteriori risparmi se l'utente si trova entro la portata di una rete WLAN.

Mobilità all'interno dell'ufficio

La "mobilità all'interno dell'ufficio" è resa possibile mediante la condivisione di scrivanie, telefoni cordless e WAN. Per la condivisione di scrivanie, la mobilità basata su IP (accesso da cellulare e chiamate flessibili) fornisce funzioni pensate per gli utenti mobili che desiderano utilizzare il loro telefono su workstation diverse da quelle che utilizzano abitualmente.

Mobilità da casa

La "mobilità da casa" è resa possibile dalle funzionalità di telelavoro e UC (Unified Communications), come la funzione Chiama. Il telelavoro è supportato dalla mobilità basata su IP (accesso da cellulare) e dalla possibilità di utilizzare una rete VPN per la connessione. Inoltre, la "mobilità da casa" è supportata dalle stesse funzioni utilizzate per supportare la "mobilità in viaggio" (integrazione dei cellulari e servizio One Number).

Reti supportate da OpenScape Office

OpenScape Office consente di implementare una rete con un massimo di 1000 utenti, costituita da sistemi OpenScape Office MX e OpenScape Office LX. In questa soluzione UC (Unified Communications) disponibile su tutta la rete, gli utenti possono utilizzare funzioni quali lo stato di presenza, la casella dei messaggi vocali e le chiamate in conferenza. Grazie al supporto di una gamma completa di funzioni per le reti voce, questa soluzione consente alle piccole e medie imprese di disporre di risorse che fino ad ora erano accessibili solo alle grandi aziende.

Oltre alla rete omogenea fornita dai sistemi OpenScape Office MX e OpenScape Office LX, è possibile anche includere reti o sistemi HiPath 3000 tramite reti esclusivamente voce.

Funzioni UC disponibili in rete

I client OpenScape Office (myPortal for Mobile, myPortal for OpenStage, myPortal for Desktop e myPortal for Outlook) supportano le seguenti funzioni in una rete costituita da sistemi OpenScape Office MX e OpenScape Office LX:

- Gestione della presenza con supporto della voce (visibilità dello stato di presenza)
- Visibilità dello stato delle chiamate su tutta la rete (ad es. l'utente ha ricevuto una chiamata, è impegnato in una chiamata, ecc.)
- Possibilità di prelevare chiamate tramite myPortal for Desktop
- Messaggistica istantanea e chat con più utenti
- Opzioni per la selezione e il trascinarsi delle chiamate in conferenza nella rete
- myAttendant, che consente di modificare lo stato di presenza per tutti gli utenti della rete
- Rubrica interna ed elenco dei contatti preferiti a livello di sistema

- Accesso alle rubriche esterne tramite LDAP
- Integrazione nel calendario di Microsoft Exchange e nella rubrica pubblica
- Inoltro dei messaggi vocali in rete
- Supporto per la presenza XMPP e chat con partner esterni

I client myAgent sono connessi localmente a un sistema OpenScape Office MX o OpenScape Office LX della rete.

Funzioni voce disponibili in rete

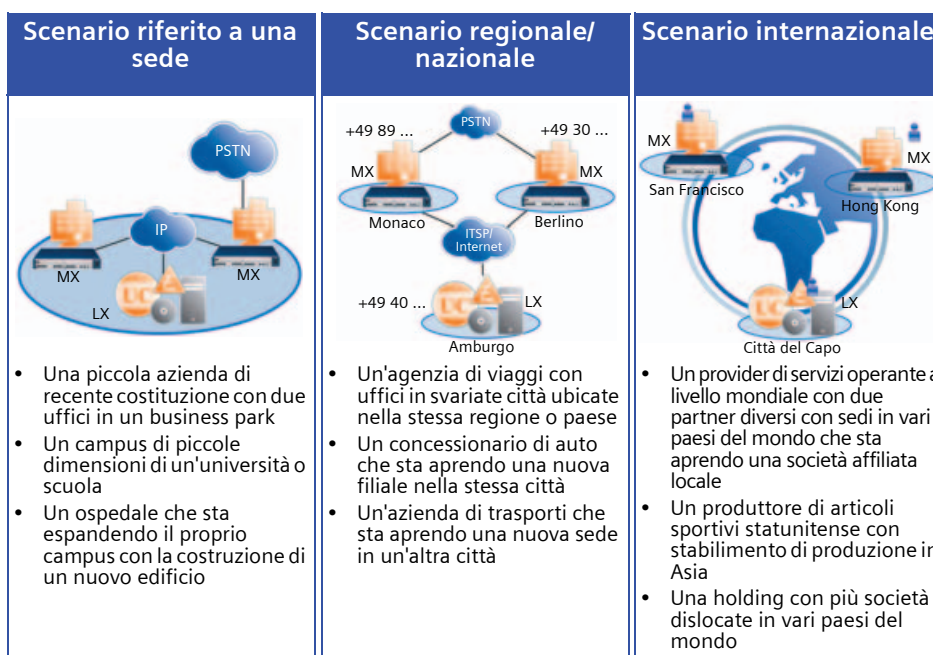
Le reti basate sul protocollo SIP-Q supportano numerose funzioni voce, come la richiamata, l'esclusione e l'inoltro, per OpenScape Office MX, OpenScape Office LX e HiPath 3000.

Stazione di intercettazione centrale in rete

Il client myAttendant OpenScape può essere utilizzato su tutta la rete per funzioni di operatore importanti come l'accettazione e la distribuzione di chiamate, come stazione di intercettazione centrale e per le richiamate.

Amministrazione centralizzata in rete

È possibile centralizzare l'amministrazione delle reti OpenScape Office MX e OpenScape Office LX. L'amministratore può accedere a tutti gli utenti della rete mediante il nodo centrale, ad esempio per modificare i numeri di telefono o i nomi degli utenti. Le modifiche apportate vengono automaticamente sincronizzate con i database dei singoli nodi di rete.



Scenari di distribuzione ed esempi di reti OpenScape Office

Tecnologia del sistema

OpenScape Office MX

OpenScape Office MX è una soluzione UC (Unified Communication) all-in-one racchiusa in un cabinet da 19" e fornita con software preinstallato, che può essere distribuita come sistema indipendente o come gateway per OpenScape Office LX.

L'accesso a Internet viene effettuato tramite connessione a banda larga. La possibilità di implementare la connessione a banda larga tramite la connessione DSL o la connessione con cavo coassiale assicura velocità di trasferimento dei dati più elevate e supporta inoltre la telefonia IP. I metodi utilizzati sono NAT, DynDNS e DHCP.

OpenScape Office MX supporta le seguenti funzioni:

- Firewall stateful inspection con rilascio selettivo delle porte, blocco degli URL, blocco delle pagine Web, sistema di rilevamento delle intrusioni (IDS, Intrusion Detection System), NAT, STUN
- VPN-IPSec, funzionalità per il supporto dei telelavoratori mediante rete VPN
- LAN
 - Porta uplink Gigabit
 - Supporto per reti LAN virtuali (VLAN)
 - Instradamento di livello 3
 - QoS 802.1p L2
- WAN
 - Accesso a Internet a una velocità massima di 50 Mbit/s
 - Router incorporato
 - DMZ (Demilitarized Zone) per un'integrazione sicura dei server di posta e Web nella rete del cliente

OpenScape Office LX

OpenScape Office LX è una soluzione UC (Unified Communications) basata su server che può essere eseguita su un server Linux, indipendente dalla piattaforma. OpenScape Office MX o HiPath 3000 può essere utilizzato come gateway trunk.

Se utilizzato insieme a VMware vSphere Virtualization, OpenScape Office LX consente ai clienti di ridurre tempi e spese e al tempo stesso di incrementare la resilienza della soluzione di comunicazione utilizzata.

- Riduzione del numero di server fisici
- Riorganizzazione dovuta all'espansione della gerarchia dei server
- Necessità di centralizzare l'amministrazione a causa dell'alto numero di applicazioni
- Maggiore affidabilità
- Pratico backup e ripristino dei dati
- Scalabilità
- Funzionalità di monitoraggio
- Riutilizzo di sistemi operativi precedenti in un ambiente virtuale
- Vantaggi ecologici (un server consuma meno)
- Tempi di manutenzione inferiori

Telefonia IP (Voice over IP)

OpenScape Office supporta funzionalità di telefonia in infrastrutture basate su IP. I segnali necessari per le chiamate vengono inviati su reti IP utilizzate per il trasferimento dei dati mediante protocolli IP. È possibile utilizzare PC e telefoni IP.

Per garantire trasferimento senza perdita di qualità e una buona qualità della voce, i segnali vengono compressi utilizzando codec audio e contrassegnati (Quality of Service) in modo che la trasmissione della voce abbia priorità su quella dei dati.

La telefonia IP può essere realizzata mediante rete LAN e Internet (per funzionalità SIP standard).

Vengono utilizzati i seguenti codec audio:

- G.729A e G.729AB - codec voce da 8 Kbit/s
- G.711 (a-law e μ -law) - codec voce da 56 o 64 Kbit/s

Connessione tra applicazioni

Le applicazioni possono essere connesse centralmente mediante TAPI 170 (anche in reti OpenScape Office). Le workstation possono essere connesse localmente ai terminali mediante TAPI 120 e per la connessione viene utilizzato il protocollo CSTA. Per la valutazione dei dati delle chiamate è disponibile una soluzione di contabilità integrata o TeleData Office V4.

Manutenzione e amministrazione



Per l'amministrazione di OpenScape Office sono disponibili strumenti amministrativi basati sul Web per la gestione del sistema.




L'amministratore può inoltre gestire centralmente i dati degli utenti dei client OpenScape myPortal e definire i profili dei singoli utenti o dell'intera azienda, relativamente ad esempio alla visibilità dei numeri dei chiamanti, all'inoltro delle chiamate o all'operatore automatico personale.

Il sistema include la gestione dei guasti. È possibile utilizzare programmi di verifica e diagnosi automatiche per monitorare e controllare i componenti del sistema. In caso di guasto, il sistema è in grado di diagnosticare malfunzionamenti, correggerli e generare messaggi di sistema che vengono trasferiti sia localmente che a un centro di servizio remoto.

Gli strumenti amministrativi consentono inoltre di effettuare manutenzione remota e scaricare software tramite Internet.

Telefoni

<p>Telefoni IP</p> <ul style="list-style-type: none">• OpenStage 15, 20 E, 20, 20 G, 40, 40 G, 60, 60 G, 80, 80 G Sono supportati optiPoint 410/420 esistenti.• Dispositivi aggiuntivi:<ul style="list-style-type: none">– Modulo principale OpenStage solo per OpenStage 15, 40, 60 e 80– OpenStage BLF 40 (Busy Lamp Field) solo per OpenStage 40	
<p>OpenStage Gate View: trasmette un'immagine acquisita tramite videocamera dell'area di ingresso a un telefono OpenStage o un iPhone.</p>	

<p>Telefono WLAN</p> <p>È possibile utilizzare il telefono optiPoint WL2 professional con i seguenti punti di accesso e controller:</p> <ul style="list-style-type: none"> • Punto di accesso indipendente HiPath wireless AP 2630 (cordless con antenna interna) o AP 2640 (cordless con antenna esterna). Per ogni punto di accesso è possibile connettere sei WL2 professional e sono supportati fino a 10 punti di accesso. • Software di convergenza HiPath wireless (controller della rete WLAN) per configurazioni estese. 	
<p>Telefoni DECT</p> <p>HiPath Cordless IP è una soluzione di mobilità per sedi con i seguenti componenti mobili:</p> <ul style="list-style-type: none"> • Gigaset S3 professional • Gigaset S4 professional • Gigaset SL3 professional • Gigaset M2 professional <p>I telefoni DECT sono integrati tramite SIP.</p>	
<p>Telefoni SIP/Adattatori AP</p> <p>I client OpenScape Office myPortal for Desktop, myPortal for Outlook e myAttendant possono essere utilizzati con i telefoni SIP che supportano RFC 3725.</p> <p>Le funzionalità effettivamente disponibili dipendono dal telefono SIP scelto e non sono garantite nella loro completezza.</p> <p>Le funzionalità sono state verificate con un telefono OpenStage 15 S.</p> <p>Mediatix 4102S: per la connessione di telefoni e fax analogici.</p>	
<p>Client PC</p> <ul style="list-style-type: none"> • Sono supportati OpenScape Personal Edition (HFA), OpenScape PersonalEdition e i moduli optiClient 130 esistenti. <p>Il PC insieme a una cuffia o un telefono diventa il centro di comunicazione per voce, data, e-mail e Internet. Un soft-client installato sul computer desktop o portatile fornisce tutte le funzioni telefoniche tramite WLAN e offre la stessa interfaccia utente familiare in ufficio e in viaggio. Con OpenScape Personal Edition S è possibile utilizzare connessioni video.</p>	
<p>OpenScape Office MX supporta inoltre telefoni e fax analogici, telefoni e fax ISDN e dispositivi aggiuntivi quali intercom per porte/cancelli tramite adattatori TFE-S.</p>	

Dati tecnici

OpenScape Office MX

<p>Opzioni di installazione</p>	<ul style="list-style-type: none"> • Installazione indipendente (su scrivania) o in un cabinet da 19" (requisiti di spazio per un modulo = 1,5 unità di altezza) • Sistema indipendente con massimo 3 moduli (sistema a più moduli)
<p>Utenti</p>	<ul style="list-style-type: none"> • Massimo 150 Utenti, di cui 148 configurabili • Fino a 50 Utenti per modulo • Massimo 1000 Utenti in rete • Massimo 150 Utenti con integrazione di cellulari
<p>Moduli gateway</p>	<ul style="list-style-type: none"> • 3 slot per sistema per diversi moduli gateway • Moduli gateway opzionali: <ul style="list-style-type: none"> – GMS (non per Stati Uniti e Canada) = modulo gateway con quattro interfacce S_0 per trunk o linea utente ISDN – GMSA (non per Stati Uniti e Canada) = modulo gateway con quattro interfacce S_0 per trunk o linea utente ISDN e quattro interfacce a/b per linea utente analogica – GME (non per Stati Uniti e Canada) = modulo gateway con un'interfaccia S_{2M} per il multiplexer primario ISDN – GMT (non per Stati Uniti e Canada) = modulo gateway con un'interfaccia T1 per il multiplexer primario ISDN – GMAA = modulo gateway con quattro interfacce a/b per la connessione trunk analogica e due interfacce a/b per la linea utente analogica – GMAL = modulo gateway con otto interfacce a/b per la linea utente analogica

Interfacce standard (scheda madre)	<ul style="list-style-type: none"> • 1 scheda madre per sistema con una potente CPU AMD Sempron e 1 GB di memoria principale • Interfacce standard: <ul style="list-style-type: none"> – 4 connessioni LAN Gigabit interne – 1 connessione DMZ Gigabit – 1 connessione WAN Gigabit esterna (ad esempio per l'accesso a Internet) – 1 server USB – 1 controller USB
Sistema operativo	Linux (incorporato)
Connessione Internet	<ul style="list-style-type: none"> • 1 provider di servizi Internet (ISP) • 4 provider di servizi di telefonia Internet (ITSP)
Dimensioni	<ul style="list-style-type: none"> • Larghezza = 440 mm • Altezza = 66,5 mm • Profondità = 350 mm
Alimentazione	<p>OpenScape Office MX standard è configurato per funzionare collegato alla rete.</p> <ul style="list-style-type: none"> • Tensione di ingresso nominale: da 110 V a 240 V, più una tolleranza di +/-10% -> da 99 V a 264 V • Frequenza nominale: 50/60 Hz
Consumo di corrente	Massimo 4 A a 99 V
Assorbimento di corrente	A seconda della configurazione, da 80 W a massimo 250 W per sistema
Capacità batteria	<p>Gruppo di continuità da 110 V a 240 V, capacità: 4 Ah (a 110 V)</p> <p>Nessuna interfaccia del gruppo di continuità come contenuta in un PC.</p>
Condizioni ambientali/operative	<ul style="list-style-type: none"> • Condizioni operative: da +5 a +40 °C (da 41 a 104 °F) • Umidità: dal 5 all'85%
Colore	<p>Blu metallizzato</p> <ul style="list-style-type: none"> • Parte frontale: argento

OpenScape Office LX

Opzioni di installazione	Il server Linux è certificato per SUSE Linux Enterprise 11
Utenti	<ul style="list-style-type: none"> • Massimo 500 Utenti • Massimo 1000 Utenti in rete • Massimo 500 Utenti con integrazione di cellulari con OpenScape Office LX • Massimo 150 Utenti con integrazione di cellulari per ogni nodo OpenScape Office MX nella rete
Sistema operativo	Linux
Connessione Internet	<ul style="list-style-type: none"> • 1 provider di servizi Internet (ISP) • 4 provider di servizi di telefonia Internet (ITSP)
Requisiti hardware del server	<p>L'hardware deve soddisfare i seguenti requisiti minimi:</p> <ul style="list-style-type: none"> • Server Linux, certificato dal produttore del PC per il sistema operativo SUSE Linux Enterprise Server 11 (SLES 11), ad esempio Fujitsu PRIMERGY TX150 S7 • OpenScape Office è l'unica applicazione che può essere eseguita sul server Linux • CPU con due processori, almeno 2,0 GHz per processore • 2 GB di RAM • Disco rigido con 200 GB • Tastiera e mouse • Unità DVD • Risoluzione dello schermo di 1024x768 pixel <p>È possibile aumentare la resilienza utilizzando due dischi rigidi (consigliato l'uso di RAID SW SLES) e due alimentatori.</p> <p>SUSE Linux Enterprise Server 11 SP1 (32 bit) è incluso nel software OpenScape Office LX fornito.</p>
Requisiti hardware per la virtualizzazione VMware vSphere	<p>I requisiti hardware del server fisico sono uguali a quelli dei server consigliati o certificati da VMware.</p> <ul style="list-style-type: none"> • Tipo di processore: Intel Xeon (di Xeon E5520) • Carico CPU: massimo 70% (monitorato mediante ESX) <p>I seguenti requisiti minimi per VMware sono applicabili per OpenScape Office LX:</p> <ul style="list-style-type: none"> • CPU con due processori, almeno 2 GHz per processore • Almeno 2 GB di RAM (riservata per OSO-LX) • Disco rigido con almeno 200 GB (se possibile con thin provisioning)

myPortal for Mobile

Gli smartphone devono soddisfare i seguenti requisiti:

- Comodo touchscreen
- Risoluzione dello schermo di almeno 240x320 pixel
- Browser Web
- Possibilità di utilizzare contemporaneamente connessioni voce e dati

- Connessione dati 3G (ad esempio EDGE, UMTS, HSPDA) consigliata per la connessione a OpenScape Office. Con una connessione dati GPRS i tempi di caricamento delle pagine di myPortal for Mobile potrebbero risultare troppo lunghi.
- A seconda dell'uso, myPortal for Mobile può richiedere un volume di dati di alcune centinaia di MB al mese. Si consiglia pertanto di scegliere una tariffa flat per i dati.

Sistemi operativi e dispositivi di riferimento verificati finora:

- Apple iOS: iPhone 3GS, iPhone 4
- Android: HTC Desire
- Symbian: N97, C7-00
- Blackberry OS: Storm 9500

Eventuali variazioni sono indicate nel sito: <http://wiki.siemens-enterprise.com>.

myPortal for Mobile funziona con molti altri smartphone. Le funzionalità e la semplicità dipendono dallo smartphone e dal sistema operativo utilizzati.

Contact center multimediale

- Agenti
 - OpenScape Office MX
Sistema a modulo singolo: massimo 10 agenti
Sistema a più moduli: massimo 64 agenti
 - OpenScape Office LX
Massimo 64 agenti
- Chiamate al contact center all'ora
 - Sistema a modulo singolo: massimo 200 chiamate all'ora
 - Sistema a più moduli: massimo 500 chiamate all'ora
- Massimo 50 gruppi/code di attesa
- Massimo 64 supervisori
Il numero totale di agenti e supervisori non deve eccedere 64.
- Massimo 1 myReports

Requisiti software e hardware

Integrazione in ambienti Microsoft

I client di OpenScape Office myPortal for Desktop, myPortal for Outlook, myAttendant e myAgent possono essere facilmente integrati in ambienti Microsoft.

Requisiti hardware minimi (client)

- CPU da 2 GHz
- RAM: 2 GB
(Microsoft Windows XP SP3: 1 GB)
(Microsoft Windows 2003 Server SP2: 1 GB)
- LAN a 100 Mbit/s
- Risoluzione dello schermo:
 - XGA (1024x768)
 - myPortal for Outlook, myAgent: SVGA (800x600)

Client OpenScape Office

- Microsoft Windows 7 SP1 (32 bit, 64 bit)
- Microsoft Windows Vista SP2 (32 bit, 64 bit)
- Microsoft Windows XP SP3 (32 bit, 64 bit)

Microsoft Office

- Microsoft Office 2010 SP1 (32 bit)
- Microsoft Office 2007 SP2 (32 bit)
- Microsoft Office 2003 SP3 (32 bit)

Outlook (per myPortal for Outlook)

- Microsoft Outlook 2010 SP2 (32 bit)
- Microsoft Outlook 2007 SP2 (32 bit)
- Microsoft Outlook 2003 SP3 (32 bit)

Browser Web supportati

- Microsoft Internet Explorer V7, V8
- Mozilla Firefox V3

Ambienti server Exchange

- Microsoft Exchange 2010
- Microsoft Exchange 2007
- Microsoft Exchange 2003 SP2

Software aggiuntivo

Minimo Java 1.6

Distribuzione in ambienti terminal server

- Requisiti software:
 - Microsoft Windows 2008 R2 Server SP1 (64 bit) con Citrix XenApp 6.0 Server
 - Microsoft Windows 2008 R2 Server SP1 (64 bit) con Citrix XenApp 5.0 Server
 - Microsoft Windows 2008 R2 Server SP1 (64 bit) come Microsoft Terminal Server
 - Microsoft Windows 2008 Server SP2 (32 bit, 64 bit) come Microsoft Terminal Server
 - Microsoft Windows 2003 Server SP2 (32 bit, 64 bit) come Microsoft Terminal Server

Requisiti hardware

Il numero di client OpenScape Office installabili dipende dalle prestazioni del terminal server e dalla quantità di memoria principale disponibile. Se sul terminal server vengono utilizzate altre applicazioni, occorre tenere presente anche i loro requisiti di memoria.

Standard supportati

Ethernet

- Incapsulamento RFC 894 Ethernet II
- LAN virtuali IEEE 802.1Q
- IEEE 802.2 Logical Link Control
- IEEE 802.3u 100BASE-T
- Funzionamento full duplex IEEE 802.3X

IP/Instradamento

- RFC 768 UDP
- RFC 791 IP
- RFC 792 ICMP
- RFC 793 TCP
- Formato di messaggi Internet RFC 2822
- RFC 826 ARP
- RFC 2131 DHCP
- Indirizzamento IP RFC 1918
- Protocollo PPP Internet Protocol Control Protocol (IPCP) RFC 1332
- Protocolli di autenticazione PPP RFC 1334
- RFC 1618 PPP mediante ISDN
- Protocollo Point-to-Point Protocol (PPP) RFC 1661
- Protocollo PPP Internet Protocol Control Protocol (IPCP) RFC 1877
- Protocollo PPP Multilink Protocol (MP) RFC 1990
- Protocollo PPP Challenge Handshake Authentication Protocol (CHAP) RFC 1994
- Metodo di trasmissione PPP Over Ethernet (PPPoE) RFC 2516
- Compressione intestazione IP mediante PPP RFC 3544

NAT

- RFC 2663 NAT

IPSec

- Architettura di sicurezza per IP RFC 2401
- Intestazione di autenticazione IP RFC 2402 AH
- Autenticazione IPsec RFC 2403 - MD5
- Autenticazione IPsec RFC 2404 - SHA-1
- Crittografia IPsec RFC 2405 - DES
- Crittografia IPsec RFC 2406 ESP
- DOI IPsec RFC 2407
- ISAKMP RFC 2408
- IKE RFC 2409
- Crittografia IPsec RFC 2410 - NULL
- Roadmap documenti di sicurezza IP RFC 2411
- OAKLEY RFC 2412

SNMP

- MIB-II RFC 1213

QoS

- Tagging priorità IEEE 802.1p
- Tipo di servizio nella suite IP RFC 1349
- Architettura per servizi differenziati RFC 2475
- Gruppo PHB inoltro garantito RFC 2597
- PHB inoltro rapido RFC 3246 (comportamento Per-Hop)

Servizi

- Gruppo PHB inoltro garantito RFC 2597
- PHB inoltro rapido RFC 3246 (comportamento Per-Hop)

Codec

- G.711; G.729

VoIP over SIP

- Payload per dati audio ridondanti RTP RFC 2198
- Protocollo di descrizione sessione SDP RFC 2327
- Autenticazione HTTP RFC 2617: autenticazione di accesso di base e digest
- DNS RR per indicare la posizione dei servizi (DNS SRV) RFC 2782
- Payload per cifre DTMF, toni e segnali telefonici RTP RFC 2833
- Protocollo di inizio sessione SIP RFC 3261
- Provisional Response Acknowledgement (PRACK) Early Media RFC 3262
- Identificazione server SIP RFC 3263
- Modello di offerta/risposta con protocollo di descrizione sessione SDP RFC 3264
- Autenticazione digest HTTP RFC 3310
- Metodo UPDATE del protocollo di inizio sessione (SIP) RFC 3311
- Meccanismo per la privacy per protocollo di inizio sessione (SIP) RFC 3323
- Estensioni private del protocollo di inizio sessione (SIP) per garanzia identità all'interno di reti affidabili RFC 3325

- Campo intestazione motivo per protocollo di inizio sessione (SIP) RFC 3326
- RFC 3489 STUN - Attraversamento semplice del protocollo User Datagram Protocol (UDP) mediante convertitori degli indirizzi di rete NAT (Network Address Translator)
- Metodo di riferimento del protocollo di inizio sessione (SIP) RFC 3515
- RTP RFC 3550: protocollo di trasmissione per applicazioni in tempo reale
- Profilo per conferenze audio e video con controllo minimo RTP RFC 3551
- Estensione del protocollo di inizio sessione (SIP) per instradamento con risposta simmetrica RFC 3581
- Intestazione di sostituzione del protocollo di inizio sessione (SIP) RFC 3891

Altro

- FTP RFC 959
- NTPv3 RFC 1305
- DEFLATE RFC 1951

Interferenze emesse/radio (classi EMC)

- Classe B (EN 55022) per il mercato internazionale
- Classe A (EN 55022) solo per Stati Uniti e Canada. I dispositivi di classe A possono causare interferenze radio in ambito residenziale. In questo caso, l'operatore di OpenScape Office potrebbe dover implementare le misure richieste per eliminare le interferenze.

Demo di OpenScape Office MX ed LX

Per ulteriori informazioni, visita la nostra pagina Internet o richiedi al partner di canale una dimostrazione del funzionamento di OpenScape Office MX e OpenScape Office LX.

Copyright © Siemens Enterprise Communications GmbH & Co. KG

Siemens Enterprise Communications GmbH & Co. KG è un marchio concesso dietro licenza di Siemens AG

Hofmannstr. 51, D-80200 München, 02/2011

N. di riferimento: A31002-P1030-D100-1-7629 (IT)

Le informazioni fornite in questo documento contengono descrizioni puramente generali o indicazioni di prestazioni che non sono sempre applicabili all'uso effettivo o che possono variare in seguito a un ulteriore sviluppo dei prodotti. L'obbligo di fornire le specifiche caratteristiche sussiste solo se espressamente concordato nei termini del contratto. Soggetto a disponibilità. Diritto di modifica riservato. I marchi utilizzati sono di proprietà di Siemens Enterprise Communications GmbH & Co. KG o dei rispettivi titolari.