

# ALCATEL-LUCENT OPENTOUCH BUSINESS EDITION

## RELEASE 2.2

Die Alcatel-Lucent OpenTouch® Business Edition bietet über eine einzige Plattform verschiedene Kommunikationsdienste - von einer erstklassigen Unternehmenstelefonie bis hin zu fortschrittlichen Diensten für die multimediale und mobile Zusammenarbeit.



In einem Markt mit hohem Wettbewerbsdruck benötigen Unternehmen IT-Tools, die genauso umfassend, zuverlässig und hoch entwickelt sind wie die von den größeren Wettbewerbern eingesetzten Tools. Gleichzeitig müssen sie jedoch ihre Kosten optimieren und die Implementierung und Wartung vereinfachen.

Die OpenTouch Business Edition erfüllt die Kommunikationsanforderungen von Unternehmen mit bis zu 1.500 Mitarbeitern. Die Lösung bietet eine fortschrittliche Unternehmenskommunikation, ermöglicht eine multimediale Zusammenarbeit im Büro und unterwegs und umfasst Kontaktcenter- und Verwaltungsfunktionen. Die gesamten Dienste stehen über eine einzige Plattform bereit. Dies ermöglicht die Optimierung der Gesamtbetriebskosten.

Mitarbeiter, die in erster Linie auf dem Firmengelände arbeiten und vor allem per Telefon kommunizieren, profitieren erheblich von der modernen Lösung zur Unternehmenskommunikation über zuverlässige Tischtelefone, stabile DECT- oder WLAN-Telefone und Software-Clients für PCs, Tablets oder Smartphones.

Mit den Tischtelefonen können die Mitarbeiter im Büro eine qualitativ hochwertige Breitband-Sprachübertragung mit einer benutzerfreundlichen, visuellen und durch Sprachansagen unterstützten Menüführung und einer sehr schnellen Nachschlagefunktionen im Adressbuch über die Tastatur des Telefons nutzen.

Alle Mitarbeiter profitieren bei der leistungsstarken und interaktiven visuellen Kommunikation von der endgeräte- und kontaktübergreifenden Multimedia-Umgebung zur problemlosen Zusammenarbeit im Büro und unterwegs. Dank der OpenTouch Conversation-Anwendungen zur Sprach- und Videokommunikation (in Besprechungen, für den Chat (Instant Messaging), zum Teilen von Inhalten (Dokumente und Bildschirmhalte)) und für natürliche Konferenzfunktionalitäten können die Benutzer besser mit den Kunden, Partnern und Kollegen zusammenarbeiten. Die Kommunikationssitzungen können beim Wechsel zu einem anderen Standort ganz einfach von einem Endgerät auf ein anderes Endgerät geschoben werden (session shift).

Die Plattform bietet außerdem eine skalierbare und zuverlässige Contact Center Anwendung. Diese unterstützt die Interaktion mit bestehenden Kunden und potenziellen Neukunden.

OpenTouch Business Edition kann als vorinstallierte Einheit oder als eine über VMware® ausgeführte Softwareversion bereitgestellt werden. Das auf einem einzelnen Server basierende Design ist perfekt für Unternehmen geeignet, die ihre Kosten im Rahmen der Bereitstellung, Tests und Verwaltung neuer Server senken möchten, aber nicht bei jeder Bereitstellung einer neuen Kommunikationsanwendung zusätzliche Software installieren möchten.

KUNDENANFORDERUNG	OPENTOUCH BUSINESS EDITION-ELEMENT	VORTEILE
<b>Direkte Reaktion</b>		
Kommunikationsdienste für Unternehmen, einschließlich moderner Telefonie und einer breiten Palette von professionellen Endgeräten	Umfassende, erweiterte Unternehmenstelefonie, einschließlich einer flexiblen automatischen Vermittlung sowie Überwachungs-, Team-, Routing- und Messaging-Diensten	Schnelle Reaktion: Alle wichtigen Anrufe werden identifiziert und beantwortet
<b>Erweiterte Kommunikationsumgebung für Unternehmen</b>		
Innovative Multimedia-Anwendungen für die Zusammenarbeit, die für mehr Produktivität sorgen und die Reisekosten senken	Eine einzige Unternehmensidentität und schnellerer Wechsel der Kommunikation zwischen Endgeräten	Mitarbeiter sind überall und jeweils auf dem Endgerät erreichbar, das für den aktuellen Standort am besten geeignet ist
	Problemloser Zugriff auf Multimediasitzungen und Konferenzen mit mehreren Teilnehmern per Audio, Video, IM und mit geteilten Inhalten	Effiziente Interaktionen zwischen geografisch verteilten Teams reduzieren Reisekosten
	Support über mehrere Plattformen: Tischtelefone, Mobilteile sowie Software-Clients auf PCs und Smartphones	Flexible Optionen: Tischtelefone, drahtlose Mobilteile oder Software-Clients auf Smartphones für lokale Mitarbeiter und eine erhöhte Mobilität am Arbeitsplatz
<b>Webkonferenzen mit Kunden, Partnern und Kollegen</b>		
Neue Wege der Kommunikation mit Kunden, Partnern und Kollegen	Integrierte Konferenzfunktionen, die von jedem Telefon oder Browser aufgerufen werden können. Gemeinsam genutzte Dokumente verbleiben im Unternehmen	Kunden, Partner und Kollegen können OpenTouch einfach und sicher nutzen und Inhalte austauschen, auch außerhalb der Unternehmens-Firewall
<b>Integrierte Kundenserviceanwendungen</b>		
Höhere Verkaufszahlen und stärkere Kundenbindung dank erstklassiger Dienste zur Kundeninteraktion	Professionelle Anrufannahme von der Begrüßung und Gruppenanrufen bis hin zu zentralisierten Vermittlungsanwendungen	Höhere Kundenzufriedenheit durch die Annahme sämtlicher Anrufe - entweder zentral oder in Niederlassungen
	Contact Center-Funktionen inkl. einer patentierten visuellen Verteilungsmatrix	Beschleunigung der Problembeseitigung beim ersten Anruf dank Anrufverteilerlogik, die sich innerhalb kurzer Zeit an die gestellten Anforderungen anpassen lässt
<b>Einheitliche Plattform und Abläufe</b>		
Reduzierung der Gesamtbetriebskosten bei gleichzeitiger Maximierung der Ausfallsicherheit von Diensten	Sofort einsatzbereite, vorinstallierte Anwendungen	Verbesserte Installationszeit bei der Bereitstellung von Servern bzw. Anwendungen für die Mobilität und Zusammenarbeit
	Vereinheitlichte Benutzerverwaltung	Verbesserte Funktionen zum Verschieben, Hinzufügen, Ändern und Löschen
	Erweiterte Schwellenwerte und Alarme	Benachrichtigung bei Veränderungen der Kommunikationsqualität und Langzeit-Reporting
	Hochverfügbarkeit möglich	Gesicherte Geschäftskontinuität für die Kommunikationsdienste bei Netzwerk- oder Serverausfällen
	Bewährte Unterstützung für mehrere Standorte mit Bandbreitensteuerung	Verbesserte Qualität für Voice-over-IP in Unternehmen mit mehreren Standorten mit einer zentralen Kommunikation zur Reduzierung der Betriebsausgaben

## TECHNISCHE DATEN

### Anwendererlebnis

#### Mitarbeiter im Büro und unterwegs

##### Allgemeine Anwendungsdienste

- Software-Client mit intuitiver grafischer Benutzeroberfläche
  - Benachrichtigungen im Hintergrundmodus
- Tätigen und Annehmen von Anrufen und IM-Sitzungen, Verwalten von Konferenzen
- Anruferidentifikation mit ID und Bild
- Dienste während des Anrufes: Umleiten, Beantworten, Halten/Holen, Makeln, Weiterleiten, Konferenz, Aufzeichnen, Rückrufanfrage, DTMF-Signale (Dual-Tone Multi-Frequency)
- Eine einzige endgeräteübergreifende Identität
  - Auswahl benutzerdefinierter Routing-Regeln
- Verschieben der Kommunikation zwischen Endgeräten mit nur einem Klick
- Anzeige der Verfügbarkeit von Kollegen in Echtzeit innerhalb und außerhalb des Unternehmensnetzwerks und Veröffentlichung des Präsenzstatus
- Kontaktmanagement
  - Suche nach lokalen Kontakten und Unternehmenskontakten
  - Anzeige eines Bildes und der Verfügbarkeit von Kontakten
  - Unterhaltung per Klick beginnen
  - Hinzufügen eines Kontaktes zu einer auf allen Endgeräten einheitlichen Favoritenliste
- Anzeige bisheriger Unterhaltungen, Abrufen von verpassten Ereignissen und visuelle Voicemail
- Anzeigen und Beitreten für geplante OpenTouch-Besprechungen
- Unified Messaging: Microsoft® Exchange™ Server 2010/2013, IBM® Domino™ 8.5.x/9, Google Gmail
- Konnektivität ohne VPN (über Elemente an den Netzwerkgrenzen: Reverse-Proxy und OpenTouch Session Border Controller)

#### Alcatel-Lucent OpenTouch Conversation für PC (Windows OS, Mac OS X)

##### Allgemeine Anwendungsdienste und:

- Steuerung von Tischtelefonen, Telefonsteuerung
- Softphone-Modus
  - Sicheres SIP, sicheres RTP und Webdienste
  - Breitband-Audio
  - HD-Videobesprechungen (Windows OS)
- Mit einer einfachen Chat-Sitzung starten und eine Sprach- und Videokommunikation und Inhalte hinzufügen
- Planen und Verwalten von

OpenTouch-Besprechungen über vordefinierte Besprechungsprofile

- Präsentationen anzeigen, durchführen und kommentieren
- Anzeigen und Teilen von Bildschirmhalten (Windows)
- Berechtigungen zum Teilen und Kommentieren für Gäste gewähren
- Desktopintegration
  - Microsoft (Windows): Office 2010/2013/2016, Lync 2013, Skype for Business 2015/2016, Office 365 (Exchange Online, Skype for Business Online)
  - IBM (Windows): Notes 8.5.x/9, Sametime 9
  - Google: Unified Messaging (Gmail), Click-to-Call (Windows) für Gmail, Google Contacts und Chrome-Webseiten
- VDI (Windows OS): Citrix XenDesktop 7.6+ (Steuerung von Tischtelefon/Telefon)
- Microsoft-Betriebssysteme: Windows 7, Windows 8/8.1, Windows 10
- Apple-Betriebssysteme: Mac OS X 10.10 (Yosemite), 10.11 (El Capitan)

#### Alcatel-Lucent OpenTouch Conversation für iPhone und Android Smartphone

Allgemeine Anwendungsdienste und:

- Mobilfunkanrufe im Geschäfts- und Privatmodus
- Planen und Verwalten von OpenTouch-Besprechungen
- Mit einer einfachen Chat-Sitzung starten und Teilnehmer hinzufügen
- Herunterladen über den Apple App Store, Google Play Store

#### Alcatel-Lucent OpenTouch Conversation One

- Kostenfreie-Anwendung für alle Abonnenten
- Starten von Peer-to-Peer-Unterhaltungen
  - Platzieren von Audioanrufen über ein Tischtelefon oder Telefon
  - Starten eines Chats
  - Teilen und Kommentieren von Dokumenten
- Bevorzugte Kontakte nutzen
- Suche nach Unternehmenskontakten
- Veröffentlichten und Anzeigen von Präsenzinformationen
- Nutzung einer einheitlichen Unternehmensidentität
- Abrufen von bisherigen Gesprächen, Abrufen von neuen Sprachnachrichten
- Konnektivität ohne VPN
- Google Chrome-App für mehrere Betriebssysteme

### Webkonferenzen mit Kunden, Partnern und Kollegen

#### Alcatel-Lucent OpenTouch Conversation für Web

- Benutzeroberfläche für Webkonferenzen
  - Sicherer Zugang für Gäste außerhalb der Unternehmensfirewall
  - Ein- oder ausgehende Gespräche an jedes beliebige Telefon
  - Anzeige des sprechenden Teilnehmers
  - Hinzufügen, Entfernen oder Stummschalten von Teilnehmern
  - Anzeigen, Präsentieren und Kommentieren von Dokumenten
  - Anzeigen und Teilen von Bildschirmhalten
  - Austausch von IM-Nachrichten
- Plattformübergreifende Technologie (Microsoft Windows, Mac OS X, Google Chrome OS, Linux)
- Webbasierte Anwendung, Zero-Touch-Bereitstellung (außer Teilen von Bildschirmhalten)
  - Microsoft Internet Explorer®-Browser
  - Google Chrome™-Browser
  - Mozilla® Firefox™-Browser
  - Apple Safari™-Browser

### Dienste für die Unternehmenstelefonie

#### Alcatel-Lucent OmniPCX Enterprise Communication Server (Software in OpenTouch Business Edition-Elemente integriert)

- Zentrales Verzeichnis mit Namenwahl
- Telefonie über mehrere Leitungen
- Gesprächsoptionen, einschließlich Kurzwahl
- Anrufweiterleitung der aktuellen Kommunikation von Tischtelefon auf beliebiges Mobilgerät
- Audiokonferenzen
- Routing und Weiterleitung von persönlichen und geschäftlichen Anrufen
- Rückruf- und Anrufjournalfunktionen
- Kontextabhängige Sprachansagen
- Leistungsmerkmale für Teilnehmergruppen
- Gemeinsam genutzte Arbeitsplätze für Büros mit wechselnder Besetzung
- Manager/Assistent
  - Teams
  - Filterung von Leitungen und privaten Leitungen
  - Textnachrichten, IM und Sprachnachrichten
  - Stummes mithören
- Teams und Gruppen
  - Sammelanschlussgruppen und Warteschlangen
  - Supervision

## Telefonie am Arbeitsplatz

### **Alcatel-Lucent OmniTouch 8088 Smart DeskPhone**

- 17,78 cm (7 Zoll) haptischer kapazitiver Touchscreen
- SIP-Videotelefon mit integrierter HD-Kamera
- Unterstützung von externen USB-Kameras
- HDMI-Ausgabe (Videoanzeige auf einem Monitor)
- Breitband-Audio
- Video-Erweiterung eines Gesprächs
- Anwendung für die Hotelbranche
- Bluetooth®-oder kabelgebundener Handapparat
- Gigabit Ethernet 10/100/1000
- 802.3 AF Power over Ethernet (PoE) (Class 3)

### **Alcatel-Lucent OmniTouch 8082 My IC Phone**

- 17,78 cm (7 Zoll) haptischer kapazitiver Touchscreen
- Breitband-Audio
- Dienste für die Unternehmenstelefonie
- Alcatel-Lucent New Office Environment (NOE)-Protokoll (IP)
- Bluetooth®-oder kabelgebundener Handapparat
- Gigabit Ethernet 10/100/1000

### **Alcatel-Lucent Premium DeskPhones (8068, 8038/8039, 8028/8029)**

- Dienste für die Unternehmenstelefonie
- Displays mit Hintergrundbeleuchtung
- Integrierte alphabetische Tastatur
- Anzeige von Namen und kontextabhängige Funktionstasten
- Breitband-Audio
- Freisprechen mit Anrufankündigung auf dem Lautsprecher
- Einsatz von Headset möglich, z. T. Bluetooth
- Alcatel-Lucent NOE-Protokoll (IP und TDM)
- Zusatzmodule zum Monitoring
- XML-Kit/Bibliothek für Entwickler

### **Alcatel-Lucent 8018 DeskPhone**

- Dienste für die Unternehmenstelefonie
- Display mit Hintergrundbeleuchtung
- 7 Kurzwahltasten
- Unterstützung von USB-Headsets
- Breitband-Audio
- Alcatel-Lucent NOE-Protokoll (IP)
- Gigabit Ethernet (GigE)

### **Alcatel-Lucent 8001 DeskPhone**

- Grundlegende SIP-Telefondienste
  - Anzeige von Namen und kontextabhängige Funktionstasten: fünfzeiliges Display

- Integrierte Konferenz mit 3 Teilnehmern
- LDAP-Verzeichnis (Lightweight Directory Access Protocol)
- Freisprechen per Lautsprecher
- Tasten für Halten, Konferenz, Weiterteilen, Wahlwiederholung

## Telefonie unterwegs und am Arbeitsplatz

### **Alcatel-Lucent 8118/8128 WLAN-Mobilteile**

- 802.11a/b/g/n
- Unternehmenskommunikationsdienste
- Hohe Sprachqualität über standardisierte 802.1-QoS-Funktionen (Quality of Service)
- Wireless Encryption Protocol (WEP), Wi-Fi® Protected Access (WPA) und WPA2

### **Alcatel-Lucent 8212/8232/8242/8262**

#### **DECT-Telefone**

- Umfassende Auswahl an DECT-Telefone für den Einsatz in Unternehmen und industriellen Unternehmen
- Unternehmenskommunikationsdienste
- Freisprechmodus
- Kopfhörerfunktion
- Integration mit Benachrichtigungsdiensten und standortbasierten Diensten über Alcatel-Lucent Application Partner Program (AAPP)

### **Alcatel-Lucent IP Desktop Softphone**

- Premium DeskPhone (8068)-Benutzeroberfläche
  - Microsoft® Windows® 7, Windows 8.1, Windows 10
  - Apple Mac OS X, Apple iPad und Apple iPhone
  - Tablets und Smartphones für die Google® Android™-Plattform

## Vermittlungsdienste

### **Begrüßungsansagedienste**

- Warteschlangendienste
- Alarmanzeige
- Vermittlungsgruppenfunktionen
- Belegtlampenfeld
- Mandantenfähige Dienste
- Online-Aufzeichnung
- Amtsleitungs- und Gebührenfunktionen
- VIP-Leitungsfunktionen
- Funktionen zur Benutzerverwaltung
- Zusatzmodul
- Kopfhörerfunktion

### **Vermittlungsstellen**

- PC-basierte Alcatel-Lucent 4059 Extended Edition Attendant Console
  - Verzeichnissuche und Präsenzinformationen
  - Belegtlampenfeld

- 8068 Premium DeskPhone

### **Automatische Vermittlung**

- Automatisiertes Anrufrouting und Begrüßungen rund um die Uhr
- Intuitive Benutzeroberfläche
- Import von professionellen Begrüßungen
- Aufzeichnen von jedem Telefon aus
- Verschiedenste Routing-Möglichkeiten (nach Kalender, Uhrzeit und Anrufer-ID)

## Messaging

### **Messaging-Dienste**

- Integriert oder Unified Messaging
  - Lokale Speicherung mit IMAP-Zugriff (Internet Message Access Protocol)
  - Einheitliche Speicherung auf Basis von Microsoft Exchange, IBM Domino oder Google Gmail
- Microsoft- und IBM-Desktopintegration (Outlook™, Notes™)
- Erweiterte Bedienelemente für Aufzeichnung und Wiedergabe
- Anzeige wartender Nachrichten und visuelle Voicemail-Anzeige
- Online-Aufzeichnung
- Gemeinsame Mailbox

### **Faxdienste**

- Integrierte Software
- SIP, SIP/TLS, T.38 Fax over IP und Simple Mail Transfer Protocol (SMTP)
- Microsoft Exchange 2010/2013
- IBM Domino 8.5.x
- Beliebiger SMTP-konformer Mailserver
- Microsoft- und IBM-Desktopintegration (Outlook™, Notes™)
- Webbasierter Faxversand

## Kundenservice

### **Alcatel-Lucent OmniTouch Contact Center Standard Edition (Software in OpenTouch Business Edition-Elemente integriert)**

- Verteilung eingehender Anrufe
  - Patentiertes Visualisierungstool zur Verwaltung von Konfiguration und Design-Routing, um Anrufabläufe in Echtzeit prüfen und aktualisieren zu können
  - Erweitertes Routing und Verteilung
- Verteilung ausgehender Anrufe
  - Betriebsarten Preview, Progressive, Predictive
  - Visual Agent Scripting
- Architektur
  - Hochverfügbarkeit und Ausfallsicherheit für Niederlassungen
  - Agenten im Unternehmen, zu Hause und unterwegs
- Sprachansage
  - Externe/interne Sprachführungen

- Über Audio-Station oder Premium-DeskPhones
  - Agentenfunktionen
    - Kontextabhängige Tasten für Agenten an Premium DeskPhones, IP Touch 8 und 9 Series, IP Desktop Softphone
    - Supervisor-Direktanruf
  - Agent Desktop (CCA) mit persönlichen Statistiken und Gruppen-Funktionen
  - Supervision und Statistiken
    - Echtzeitstatistiken
    - Persönlich anpassbare Alarmer und Berichte
    - Stilles Mithören und Monitoren
    - Microsoft® Excel™-basierte Statistiken und Berichte
    - Steuerung von Informationsdisplays (LED und TV)
    - Interface für Workforce Management
- Betrieb**
- Alcatel-Lucent OmniVista 8770 Network Management System (NMS)**
- Zentralisierte, gehostete oder verteilte Verwaltung
    - Metaprofile: vereinfachtes Anlegen von Benutzern
- Microsoft® Active Directory™-Integration
  - Verwaltung der Endgeräte
  - VoIP-Leistungsüberwachung einschließlich Mean Opinion Score (MOS)
  - Erweiterte, proaktive Schwellwertdefinition und Warnung in Echtzeit mit vielseitigen Berichtsfunktionen
  - Maßgeschneiderte und animierte Topologiekarten
  - Erfassung von mehreren Carrier
  - Einheitliches Web- und LDAP-Verzeichnis
  - Firmenverzeichnis
- Toolkit zur Servicefähigkeit**
- Tool zur automatischen VM-Installation
  - Wartungsportal
- Infrastruktur**
- Architektur**
- Branchenüblicher 19" Appliance-Server im Rack
  - Softwarebereitstellung über VMware® ESXi™/ vSphere® 5.5
    - OmniPCX Enterprise Media Services
- OpenTouch Session Border Controller
  - Offene SIP-Kommunikationsarchitektur
  - Zentralisierte Einrichtung für mehrere Standorte mit bis zu 32 Media-Gateways und 5 Netzwerkknoten
- Sicherheit und Hochverfügbarkeit**
- Native Hochverfügbarkeitsfunktionen
  - Räumliche Redundanz oder Überlebensfähigkeit entfernter Standorte mit Passive Communication Server (PCS)
  - Redundantes Ethernet, redundante Stromversorgung (an OpenTouch Business Edition 1500), redundante Festplatten (RAID1) Server-Hardware OTBE-1000 mit redundanter HDD
  - Verschlüsselungs-/PKI-Server
- Vollständige Offenheit**
- Unterstützung von SIP, G.711, G.723.1, G.729, G.722 und H.264
  - Webdienste: REST-APIs
  - Ticket-Collector- und Management-API

**Tabelle 1: Funktionalitäten der Plattform**

FUNKTIONALITÄT	SYSTEMGRENZWERT	OTBE 500	OTBE 1500
<b>Telefonie, IM, Präsenz und Zugriff auf Konferenzen</b>	Benutzer	500	1500
	Endgeräte (Tischtelefon, Computer, Smartphone)	1000	3000
	Maximal Anzahl an Teilnehmern in Konferenz mit Audio, IM und geteilten Inhalten*	460	1000
	Maximal Anzahl an Teilnehmern in Konferenz mit Audio, Video, IM und geteilten Inhalten*	70	500
<b>Messaging</b>	Anzahl der Voicemailboxen	500	1500
	Speicherkapazität für Voicemail (Stunden)	300	1000
	Maximale Anzahl an Nachrichten	500,000	500,000
<b>Kundenservice</b>	Agenten (verbundene Agenten)	200 (75)	500 (250)
	Supervisor	8	25
<b>Betrieb</b>	Verwaltete Benutzer	500	1500
	Gleichzeitige Verwaltungsclients	2	5
	Einträge im Verzeichnis	10,000	10,000
	Tickets in der Datenbank	2 Millionen	2 Millionen
<b>Infrastruktur</b>	Verwaltete OmniPCX Enterprise-Systeme	5 Systeme/2000 Benutzer	5 Systeme/2000 Benutzer
	Remote-Standorte (mit Ausfallsicherheit)	32 (32)	32 (32)

\* Von den OpenTouch Business Edition-Einstellungen und den bereitgestellten Optionen abhängig