

Rozwiązania Otwartej Komunikacji

INNOWACYJNE TECHNOLOGIE
INFORMACYJNE I KOMUNIKACYJNE
dariusz.bogusz@siemens.com

26 lutego 2008

Copyright © Siemens Enterprise Communications 2007. All rights reserved.



Strategia Komunikacji

Open Communications

- Zunifikowana Komunikacja
- Otwarta komunikacja
 - standardy IT
- FMC sieci stacjonarne i mobilne
- Integracja procesów
- Funkcje użytkownika
- Wybór modelu wdrożenia
- Ciągłość i integralność działania

Zasady!



Portfel Rozwiązań Otwartej Komunikacji

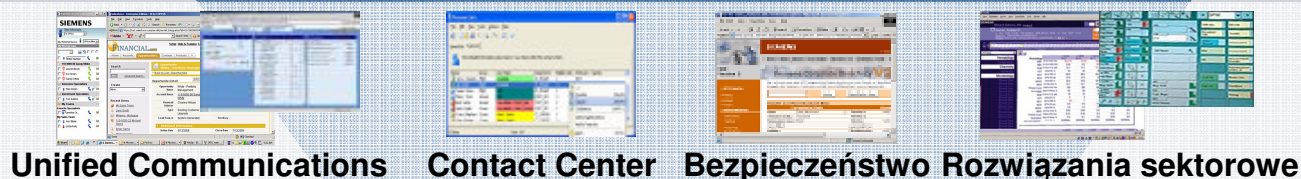
SIEMENS

Otwarta Komunikacja



Integracja Procesów Biznesowych

Otwarte Aplikacje



Fixed Mobile Convenience

Otwarte Telefony



OpenPath

Otwarte Usługi

OpenScale
**Managed
Services**

OpenScale
**Professional
Services**

OpenScale
**Lifecycle
Services**

OpenScale
**Hosted
Services**

Otwarte Aplikacje

dariusz.bogusz@siemens.com
26 lutego 2008

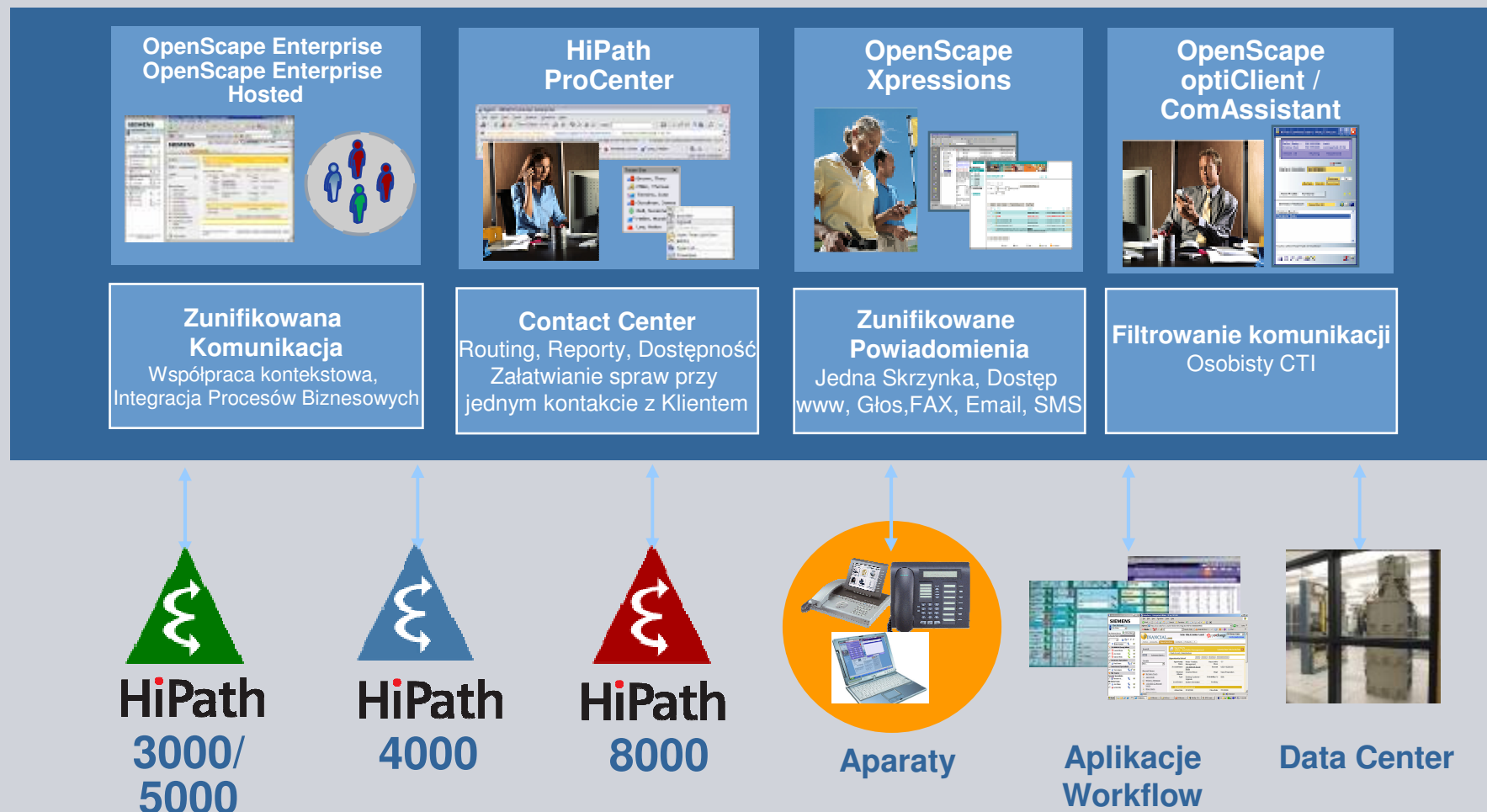
26 lutego 2008

Copyright © Siemens Enterprise Communications 2007. All rights reserved.



Otwarte Aplikacje: Pełen zestaw Inteligentnych Rozwiązań Biznesowych

SIEMENS



System administracji i zarządzania System taryfikacyjny klasy operatorskiej

SIEMENS

Podstawowe cechy

- naliczanie sekundowe i rozliczanie impulsowe
 - taryfikacja dwustronna
 - nieograniczona ilość pakietów taryfikacyjnych, praca z wieloma operatorami
 - historia zmian taryf i zmian struktur
 - praca w systemie Windows
 - prezentacja opłat w intranecie/internecie
- aktywny system pomocy
 - moduł analizowania danych



ne

Dashboard

System Management View

Here you can view and edit the current alarms of the listed devices.

Device	Critical	Major	Minor	Total
Siemens Shared Services	0	0	0	0
HiPath 8000	0	15	0	15
Media Server	0	0	0	0
RG8700	0	0	0	0
RG2700	0	0	0	0

View All Alarms

System Load

Below you can see the CPU load on the active node. Two bars for each CPU appear, if your hardware supports hyperthreading. If the load exceeds 70%, a sanity check is necessary.

CPU 0	A		26%
	B		61%
CPU 1	A		45%
	B		23%

Latest Patch Set of node1	PS0009.E05
Deployment Service	V1 R2.38.0 (Build 248.16)
HiPath 8000 Assistant	3.0R0.0.0 (Build 860)
Media Server	2.1.0
Siemens Shared Services	V1.2 R0.7.0 (Build 265)

License Information HiPath 8000

Component	Licensed	Used
node1	10	10

SIP License Information HiPath 8000

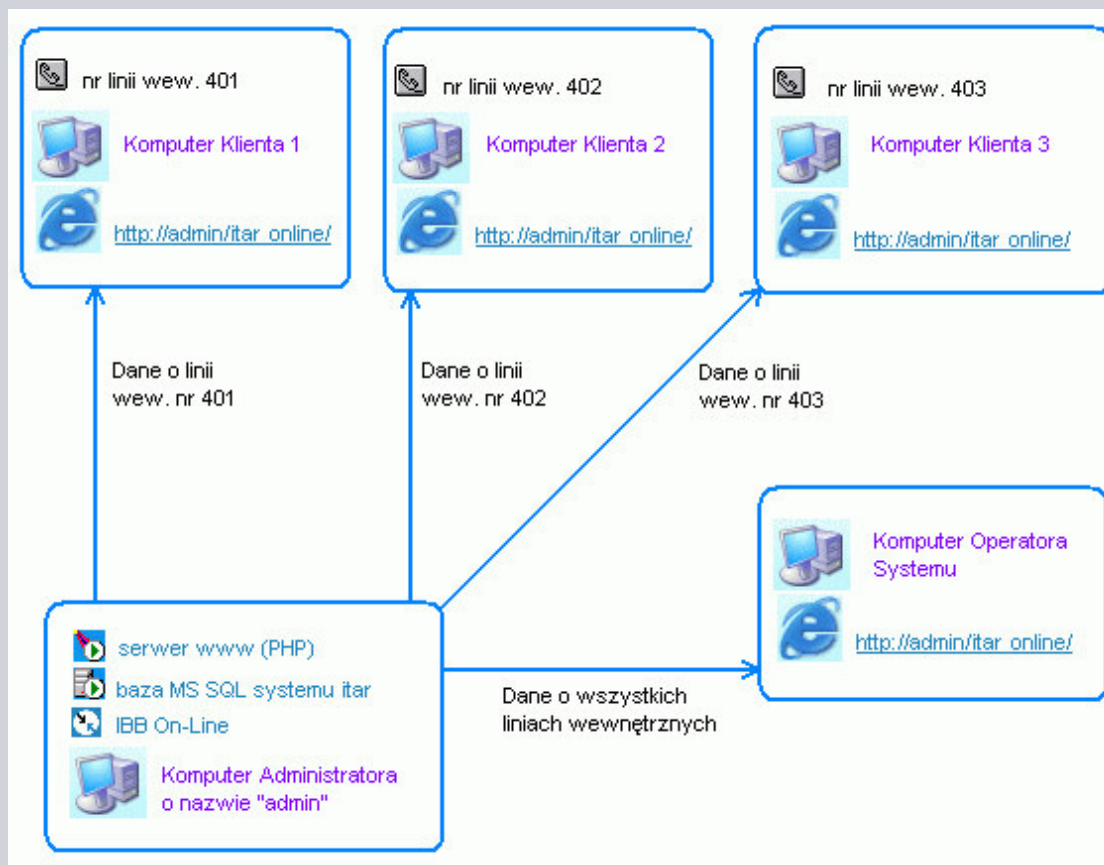
Component	Licensed	Used
node1	900000	0

License Information Media Server

Feature	Licensed	Used
-	0	0

Zarządzanie kosztami Billing On-Line i PrePaid- Zasada działania

SIEMENS



Do przeglądania danych taryfikacyjnych (billingowych) wystarczy zwykła przeglądarka internetowa.

Każdy użytkownik, który został do tego uprawniony, otrzymuje od administratora systemu hasło uprawniające go do korzystania z bazy w zakresie na jaki ów pracownik zgodę otrzymał.

Dostęp do bazy można uzyskać z dowolnego komputera, pracującego w sieci.

Zunifikowana Komunikacja

Portfel rozwiązań Otwartej Komunikacji

SIEMENS

Aplikacje Podstawowe

OpenScape Enterprise

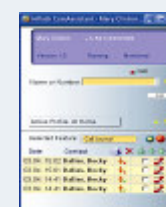
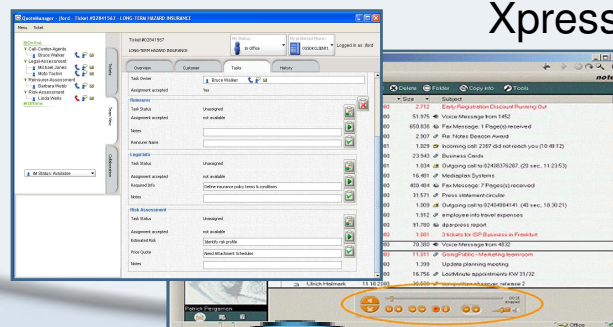
OpenScape Xpressions

Aplikacje Specjalizowane

OpenScape ComAssistant

HiPath MobileConnect

**Aplikacje
Zunifikowanej
Komunikacji**



MobileConnect

GSM/WiFi



**Urządzenia Końcowe
Zunifikowanej
Komunikacji**

LAN / WAN



WiFi HiPath
Wireless

optiClient /
optiPocket
PC/PDA



optiPoint WL2
professional



Copyright © 2007. All rights reserved.
Siemens Enterprise Communications

Aplikacje - FMC dla komunikacji GSM/WiFi HiPath MobileConnect



Cechy

- Ograniczenie wydatków bieżących
- Dostęp do funkcji
- Usługa jednego numeru
- Niezauważalna zmiana sieci (handover)

- Eliminacja kosztów usług mobilnych gdy pracownicy są w kampusie
- Pracownicy używający pojedynczego narzędzia komunikacji
- Użycie funkcji ekonomicznych połączeń LCR w sieci organizacji
- Poprawa ergonomii użytkownika - jeden numer, urządzenie, interfejs, poczta
- Usługi komunikacji głosowej korporacji w kampusie i poza nim

Aplikacje – Praca Grupowa z UC OpenScape Enterprise

SIEMENS

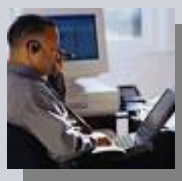
The screenshot displays the 'Personal Portal' interface. On the left, the 'My Status' dropdown menu is open, showing options like 'On Business Trip', 'In Office', 'Working Remote', 'Be Right Back', 'In Meeting', 'On Business Trip', 'Out Of Office', 'On Vacation', and 'No Interruptions'. A yellow callout box labeled 'Dostępność użytkownika' points to this menu. Below the status menu is a list of contacts, including 'Baker, Audrey L (OpenScape)', 'Baker, Mark (OpenScape)', 'Balducci, Marge (OpenScape)', 'Bejar, John E (OpenScape)', 'Bergmann, Joe (OpenScape)', 'Bhagavath, Vijay (OpenScape)', 'Bissat, Philippe (OpenScape)', 'Brophy, Tressa (OpenScape)', and 'Brubaker, Chris (OpenScape)'. A red box highlights the communication icons (phone, mail, etc.) next to the contacts, with a yellow callout box labeled 'Powiadamianie o dostępności' pointing to it. On the right, the 'My Workgroups' section lists various groups, including 'Marketing Department', which is highlighted with a red box and a yellow callout box labeled 'Dostępność grupy'. The interface also shows a 'preferred phone' dropdown and a 'Personal Portal' header with navigation icons.

Aplikacje – Zunifikowane Powiadamianie OpenScape Xpressions

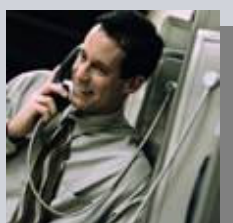
SIEMENS

Zwiększamy produktywność
i efektywność pracowników
... gdziekolwiek,
kiedykolwiek

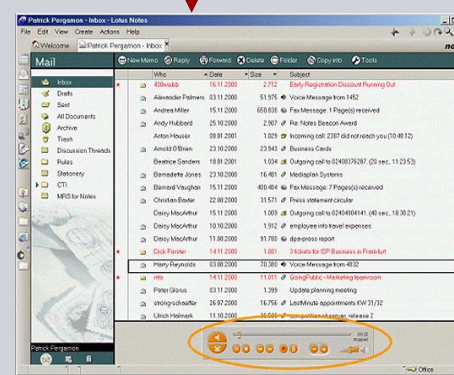
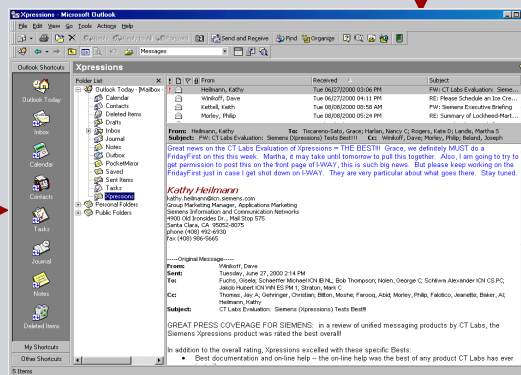
Wiadomości e-mail



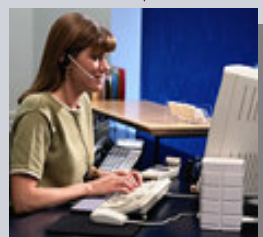
Wiadomości Faxowe



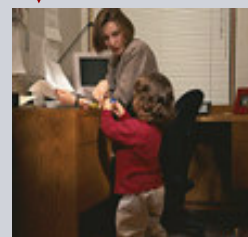
Wiadomości
Głosowe



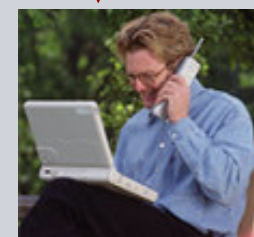
Usługi SMS



PC



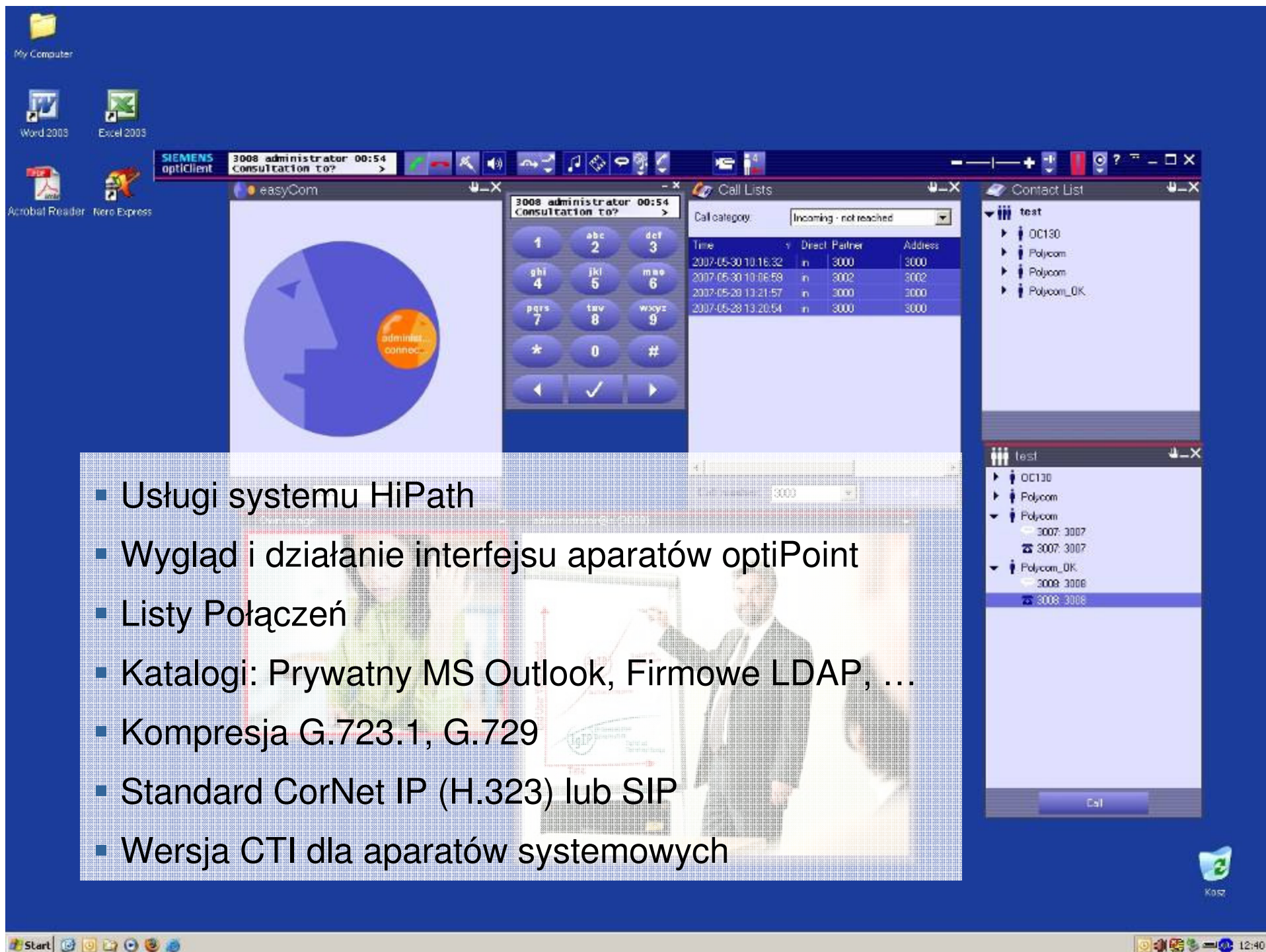
Dowolny aparat
(Głos / DTMF)



Laptop
Wdzwaniany



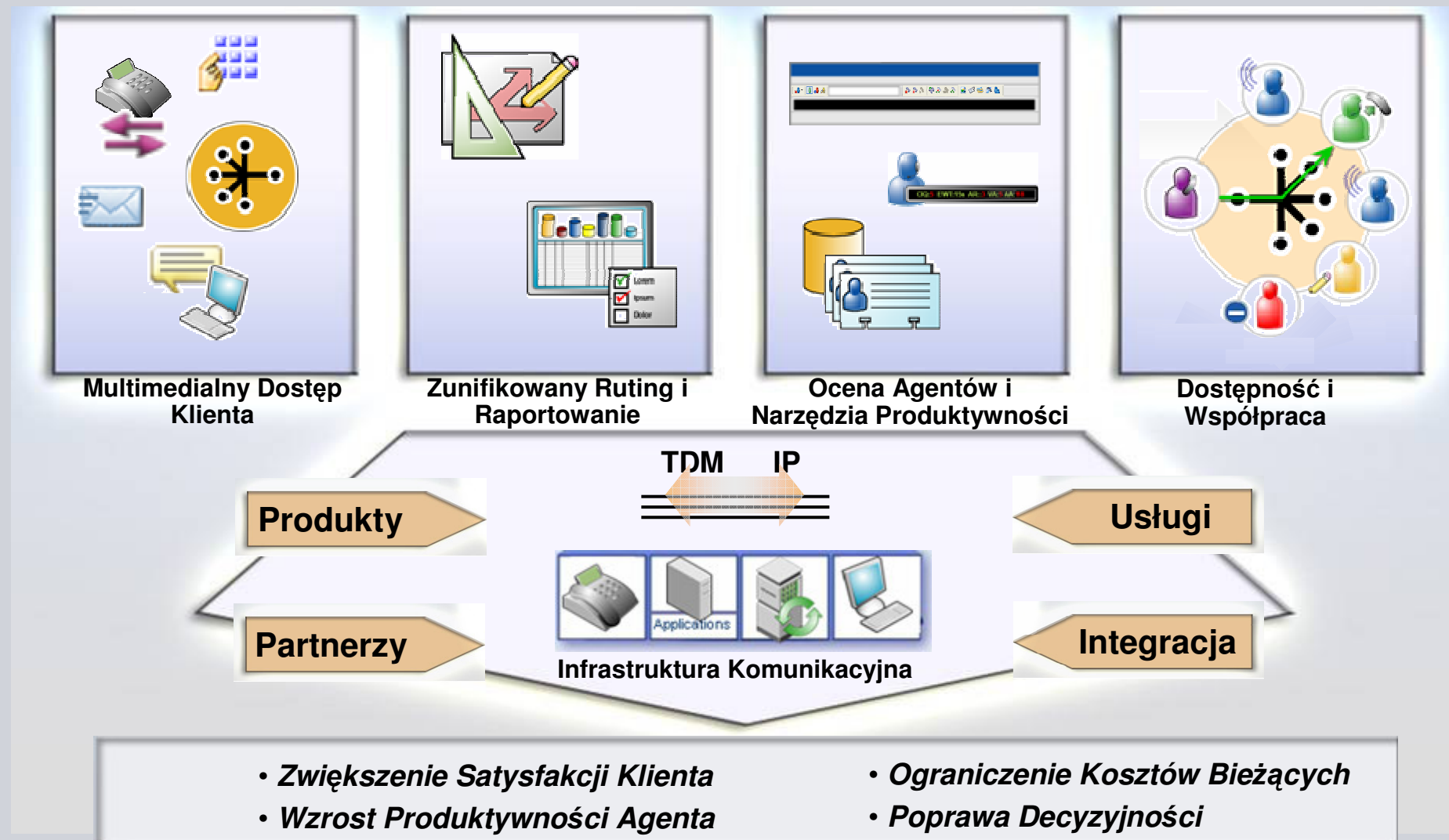
Reguły
Automatyczne



- Usługi systemu HiPath
- Wygląd i działanie interfejsu aparatów optiPoint
- Listy Połączeń
- Katalogi: Prywatny MS Outlook, Firmowe LDAP, ...
- Kompresja G.723.1, G.729
- Standard CorNet IP (H.323) lub SIP
- Wersja CTI dla aparatów systemowych

Rozwiązania dla Contact Center HiPath ProCenter

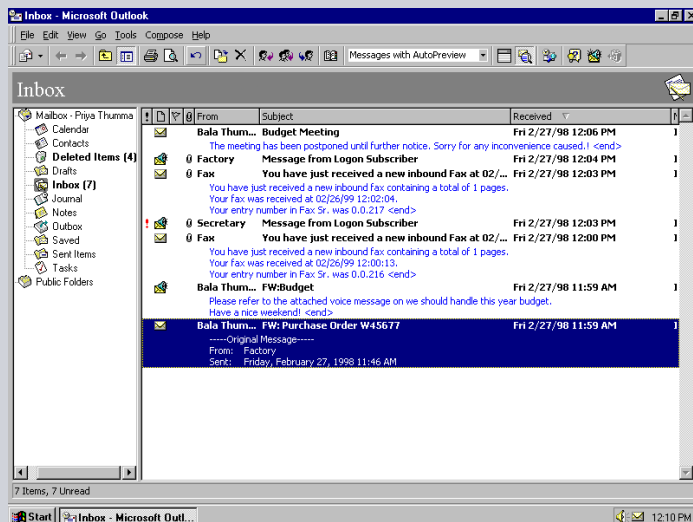
SIEMENS



Integracja aplikacji IT Otwarte Aplikacje

SIEMENS

Aplikacje wspierają jednoczesną integrację Pracy Grupowej i Procesów



**Microsoft Exchange /
Outlook**



Lotus Domino / Notes

Copyright © 2007. All rights reserved.
Siemens Enterprise Voice Communications

Wsparcie komunikacji dla procesów branżowych Rozwiązania specjalizowane

SIEMENS



- Rozumiemy Biznes Klienta
- Zaspokajamy potrzeby w dziedzinie:
 - Technologii
 - Organizacji
 - Zwyczajów zakupowych

Rozwiązania przemysłowe zwiększają
Produktywność, usprawniają Komunikację i
wpływają na Procesy w branżach

- Energetyki
- Finansów
- Hotelowej i Zdrowotnej
- Edukacyjnej
- W Sektorze Publicznym



e-Urząd

Architektura i zasada działania

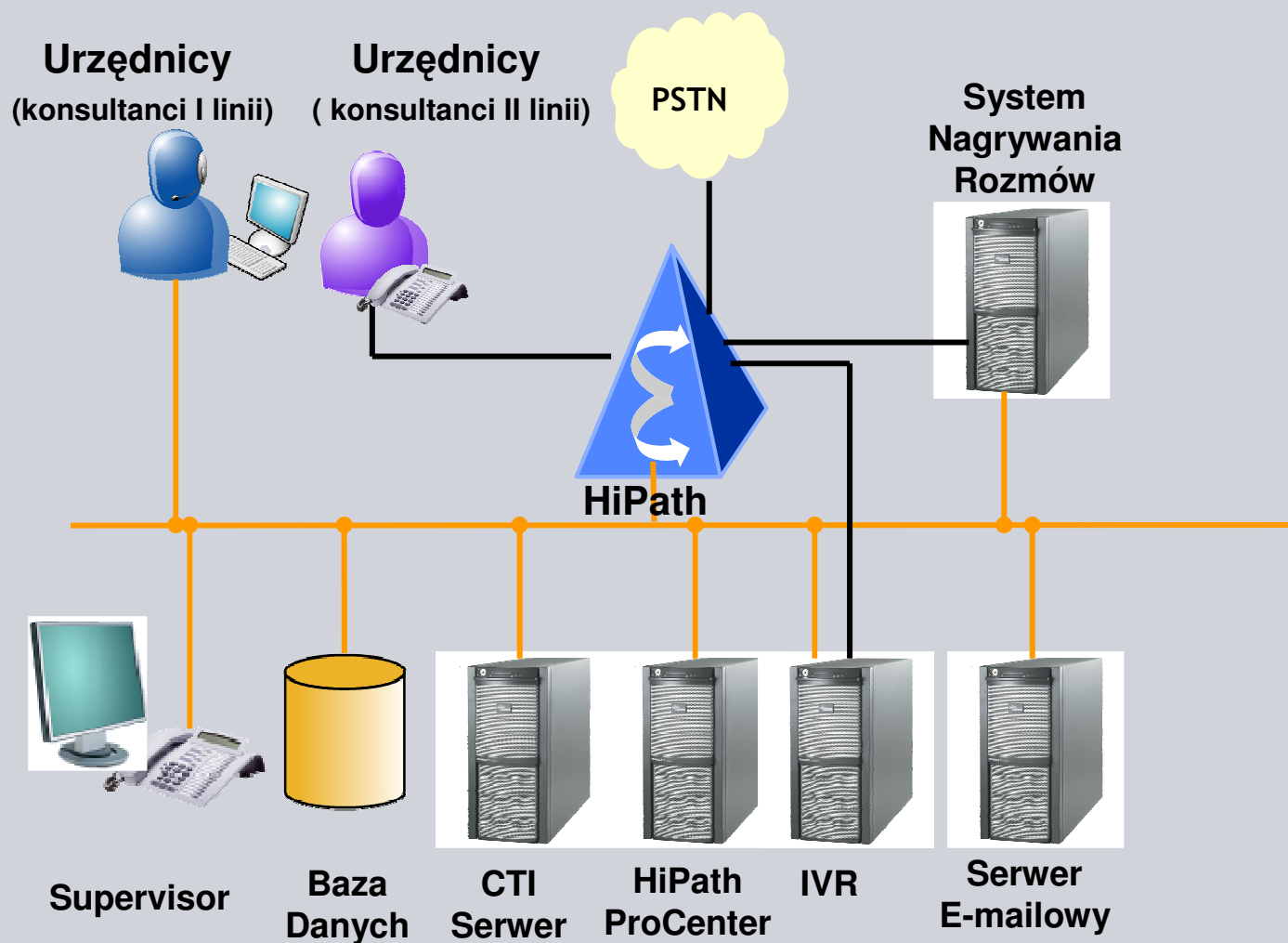
dariusz.bogusz@siemens.com

26 lutego 2008

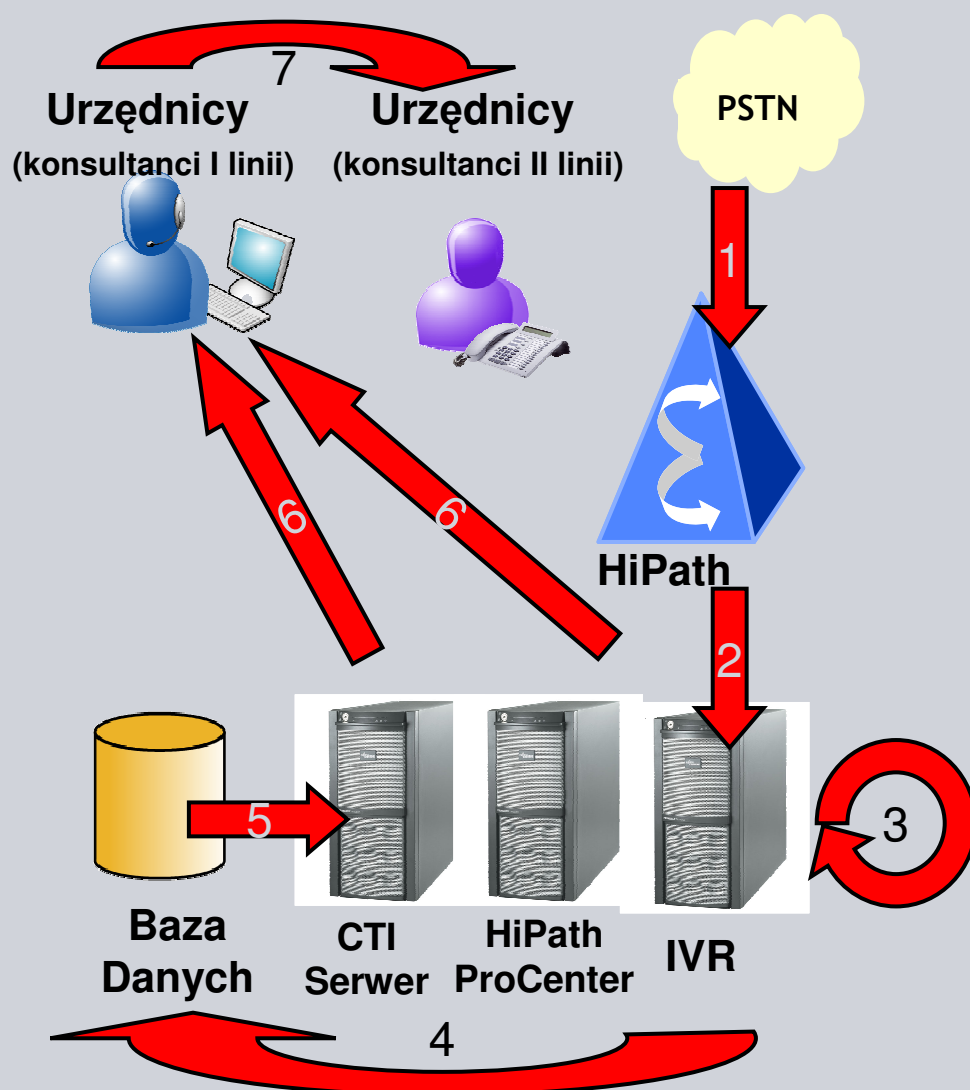
Copyright © Siemens Enterprise Communications 2007. All rights reserved.



Architektura systemu



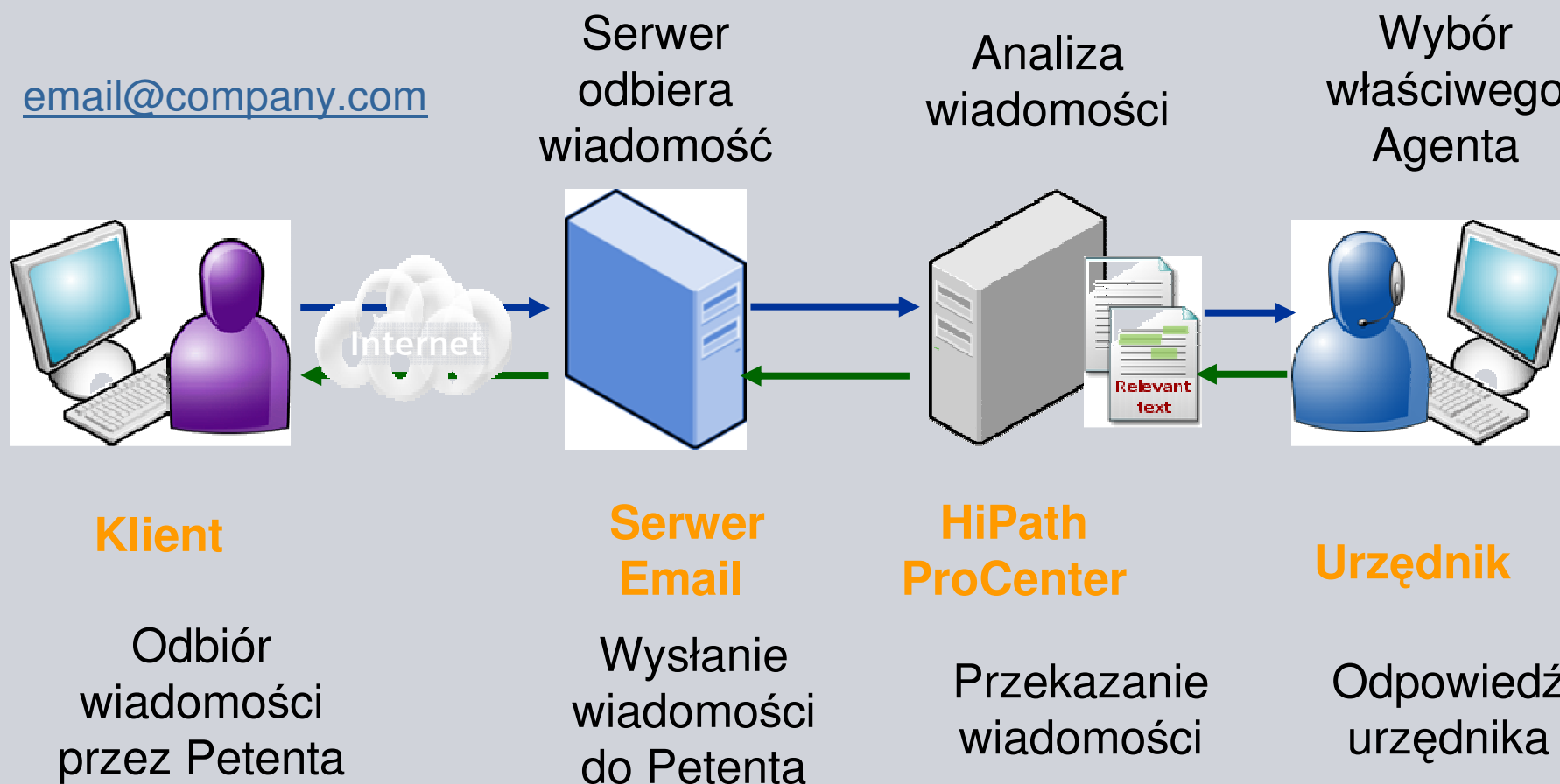
Zasada działania – Kanał głosowy



1. Rozmowa na numer główny
2. Przekierowanie do IVR'a
3. Menu i prośba o podanie nr identyfikacyjnego.
4. Identyfikacja klienta
5. Skojarzenie wywołania z danymi klienta
6. Wybór Konsultanta przez HPPC, skierowanie do niego wywołania z jednoczesnym wyświetleniem informacji o kliencie
7. Przekazanie rozmowy do drugiej linii

Zasada działania – Kanał e-mail

email@company.com



Korzyści dla Urzędu

- Ograniczenie bezrobocia: zwiększenie zatrudnienia i aktywizacja społeczności
- Optymalne wykorzystanie zasobów kadrowych
- Polepszona jakość obsługi
- Lepsza informacja o bezrobotnych oraz o rynku pracy:
- Wsparcie bieżącymi danymi innych jednostek administracji lokalnej i centralnej
- Wizerunek nowoczesnej, przyjaznej, sprawnie zarządzanej organizacji

Korzyści dla Bezrobotnego

- Łatwiejszy, szybszy i prostszy kontakt z urzędem
- Łatwo dostępna informacja o szkoleniach, ofertach pracy
- Możliwość wyboru ofert pracy z całego regionu,

Korzyści dla Przedsiębiorcy

- Szybszy i skuteczniejszy system poszukiwania pracowników
- Dostęp za pośrednictwem konsultanta do bazy osób poszukujących pracy
- Możliwość łatwiejszego składania ofert pracy

Referencje Open Communications

dariusz.bogusz@siemens.com
26 lutego 2008

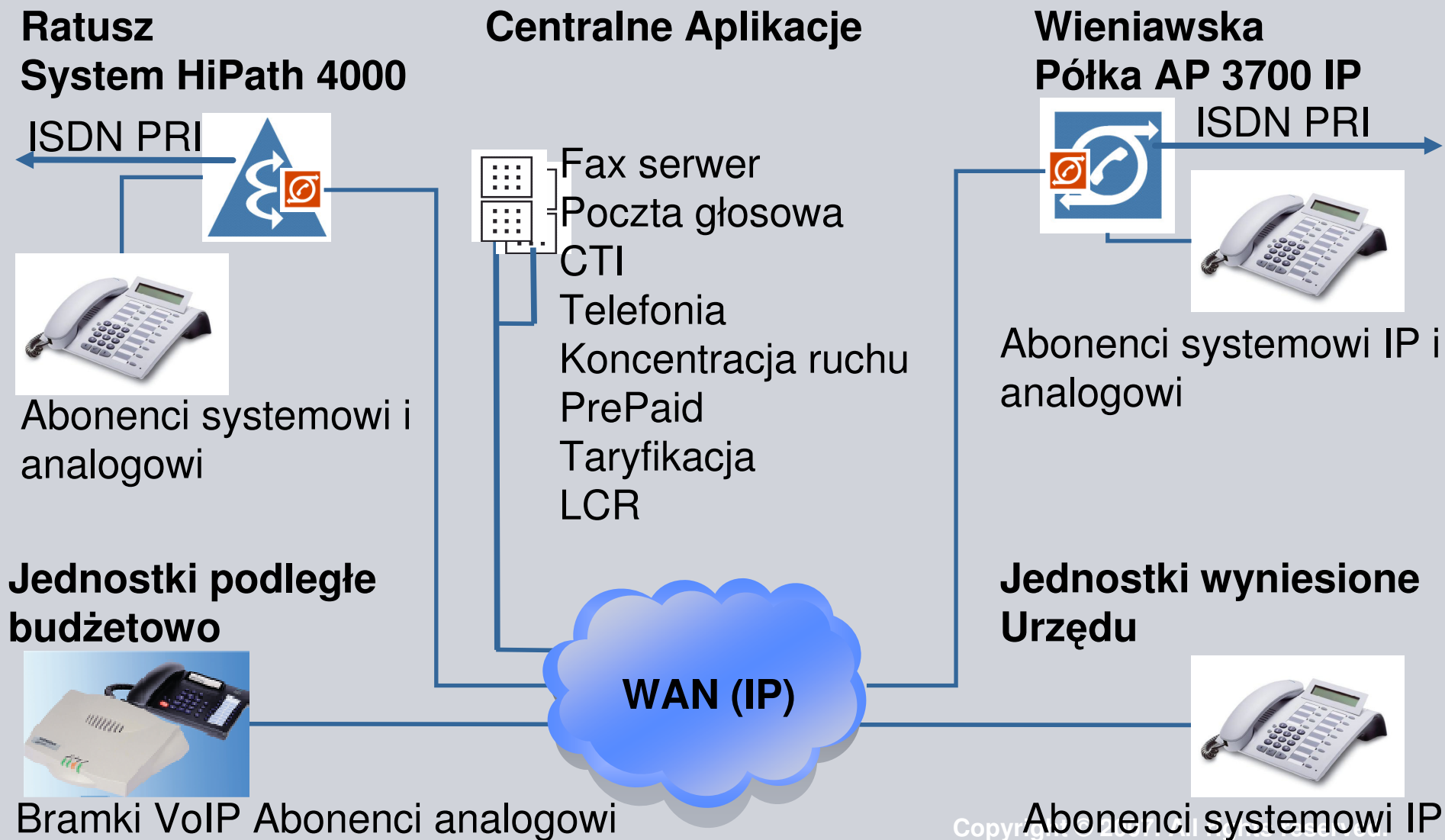
26 lutego 2008

Copyright © Siemens Enterprise Communications 2007. All rights reserved.



Architektura systemu Urzędu Miasta Lublin

SIEMENS



Scentralizowane aplikacje HiPath Doświadczenia Urzędu Miasta Lublin

Usprawnienie Komunikacji Wewnętrznej - Zunifikowane Powiadamianie

- Zwiększenie produktywności i efektywności pracowników poprzez połączenie ze sobą wielu sposobów komunikacji w OpenScape Xpressions (poczta głosowa, fax, mail) – przekazana informacja może zostać odczytana na wiele sposobów (przez telefon, PC, fax, opcja inteligentny SMS)

Zarządzanie i Kontrola kosztów - System taryfikacyjny (PrePaid)

- Prepaid – określenie limitów rozmów dla pracowników, nadzór kosztowy nad jednostkami budżetowymi
- Taryfikacja dostęp „on line” przez www dla każdego pracownika i kierowników jednostek organizacyjnych do swoich bilingów
- Centralizacja dostępu do operatora – negocjacja stawek

Ograniczenie kosztów administracyjnych

- HiPath Assistant – centralny system zarządzania systemem rozproszonym w sieci IP. Interfejs przeglądarki www.

Plany Rozwoju

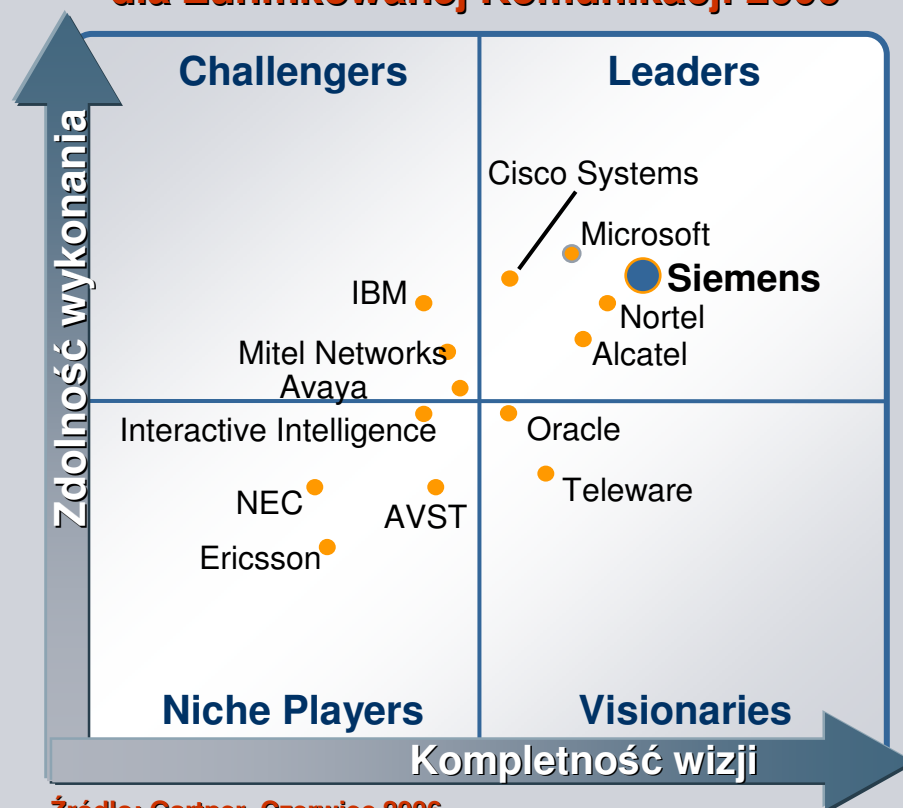
- Usprawnienie Komunikacji Zewnętrznej — Multimedialna obsługa interesantów
- Wdrożenie Centrum Zarządzania Kryzysowego – specjalizowane aplikacje Siemens

Open Communications

Analitycy doceniają naszą wizję i możliwości

SIEMENS

Magic Quadrant Gartnera dla Zunifikowanej Komunikacji 2006



Źródło: Gartner, Czerwiec 2006

“OpenScape jest najbardziej dojrzałym i otwartym produktem UC dostępnym na rynku”

Quadrant Gartnera dla Zunifikowanej Komunikacji 2006



Frost & Sullivan
EMEA Market Leadership Award
for Enterprise Telephony



Best of CeBIT America
(OpenScape)



Frost & Sullivan
Collaboration Solution
of the Year (OpenScape)



eWeek Excellence Awards
Enterprise Collaboration

Podsumowanie

- Zunifikowana Komunikacja
- Otwarta komunikacja w standardach IT
- FMC sieci stacjonarne i mobilne
- Integracja procesów organizacji
- Funkcje użytkownika
- Wybór modelu wdrożenia
- Ciągłość i integralność działania



Gotowi na start!

dariusz.bogusz@siemens.com
26 lutego 2008

26 lutego 2008

Copyright © Siemens Enterprise Communications 2007. All rights reserved.



Pytania i odpowiedzi...

26 lutego 2008

Copyright © Siemens Enterprise Communications 2007. All rights reserved.

