

Alcatel-Lucent OpenTouch Multimedia Services

Release 2.6

Die [Alcatel-Lucent OpenTouch® Multimedia Services \(OTMS\)](#)-Anwendung bietet verschiedene Unified Communication-Dienste auf einer skalierbaren Plattform, über die Mitarbeiter von jedem Ort und jedem Gerät aus zusammenarbeiten können.

OTMS ermöglicht schnelle geschäftliche Reaktionen, indem es Folgendes bereitstellt: Unified Messaging, Instant-Messaging im Unternehmen, Click-to-Call und visuelle Zusammenarbeit für alle Mitarbeiter über eine einheitliche Benutzeroberfläche.



OpenTouch Multimedia Services ergänzt den Alcatel-Lucent OmniPCX® Enterprise Communication Server für die Unternehmenskommunikation.

Das Paket erfüllt die Kommunikationsanforderungen von Unternehmen bis zu 20.000 Mitarbeitern durch die Bereitstellung einer Vielzahl von Unified Communication-Diensten für den Unternehmenseinsatz.

Funktion	Vorteile
Unified Messaging-Integration mit führenden E-Mail-Lösungen für Unternehmen.	Bietet eine zusätzliche Möglichkeit, Sprachnachrichten von wichtigen Anrufen zu empfangen, indem der Benutzer per E-Mail informiert wird.
OpenTouch Conversation: Software-Clients auf PC, Mac, Tablet (Microsoft) und Smartphones (Android und iOS) mit Anruf-Services, Kontaktverwaltung, Instant-Messaging, Freigabe von Bildschirmhalten und vielem mehr.	Plattformübergreifende Verfügbarkeit ermöglicht es den Benutzern, geschäftlich über jedes beliebige Endgerät auf dem Laufenden zu bleiben. Die Gesprächskosten werden durch den Einsatz von VoIP reduziert und die Interaktion zwischen Teams und Kunden gesteigert.
Softwarebasierte Konferenzen per VoIP, Video und gemeinsame Nutzung von Dokumenten.	Interaktion mit Kunden und Kollegen innerhalb und außerhalb der Unternehmensfirewall.
Bereitstellung als reine Softwareversion, die auf VMware ausgeführt wird.	Integration von UC-Services in Ihre aktuelle Infrastruktur. Die Services werden an bestehende Systeme angepasst.
Pro Virtual Machine können bis zu 5.000 Benutzer versorgt werden. Mit zusätzlichen OpenTouch-Servern ist eine Kapazität von bis zu 20.000 Benutzern möglich.	Anpassung an Ihre geschäftlichen Bedürfnisse und Ihre Plattform, damit UC für alle Mitarbeiter bereitgestellt werden kann.

Technische Daten

Benutzererfahrung

Mitarbeiter im Büro und unterwegs

Allgemeine Anwendungsdienste

- Software-Client mit intuitiver grafischer Benutzeroberfläche (Graphical User Interface, GUI)
 - Benachrichtigungen im Hintergrundmodus
- Tätigen und Annehmen von Anrufen und IM-Sitzungen, Verwalten von Konferenzen
- Hinzufügen von Teilnehmern für Chats und Anrufe
- Anruferidentifikation mit ID und Bild
- Dienste während des Anrufes: Umleiten, Rückfragen, 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
- Präsenzanzeige von Kollegen in Echtzeit innerhalb und außerhalb des Unternehmensnetzwerks, Kontrolle und Veröffentlichung des Präsenzstatus
- Kontaktmanagement
 - Multi-Kriterien-Verzeichnissuche
 - Suche nach lokalen Kontakten und Unternehmenskontakten
 - Anzeige eines Bildes und der Verfügbarkeit von Kontakten
 - Beginn einer Unterhaltung mit nur einem Klick
 - Hinzufügen eines Kontaktes zu einer auf allen Endgeräten einheitlichen Favoritenliste
- Anzeige bisheriger Unterhaltungen (IM und Anrufe), Abrufen von verpassten Ereignissen und visuelle Voicemail
- Anzeigen und Beitreten für geplante OpenTouch-Besprechungen
- Unified Messaging: Microsoft Exchange Server 2010/2013/2016/2019/Office 365, 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
 - HD-Videobesprechungen (Windows-Betriebssystem)
- Mit einer einfachen Chat-Sitzung starten und eine Sprach- und Videokommunikation und Inhalte hinzufügen
- Groupware: Anrufe überwachen und übernehmen
 - CCD Integration
 - Unterstützung von Sammelgruppen
 - Gruppenaufsicht und Anrufübernahme
 - Manager/Support-Assistent
 - Individuelle Töne zur Überwachungsanzeige
- OpenTouch-Besprechungen über vordefinierte Besprechungsprofile planen und verwalten
 - Präsentationen anzeigen, durchführen und kommentieren
 - Bildschirminhalte (Windows) anzeigen und teilen
 - Berechtigungen zum Teilen und Kommentieren für Gäste gewähren
- Desktopintegration
 - Microsoft (Windows-Betriebssystem): Office 2010/2013/2016/2019, Lync 2013 Skype for Business 2015/2016, Office 365 (Exchange Online, Microsoft Teams/Skype for Business Online)
 - Google: Unified Messaging (Gmail), Click-to-Call (Windows-Betriebssystem) für Gmail, Google Contacts und Chrome-Webseiten
- Citrix Virtual Apps und Desktops 7.9 bis 7.19
- Microsoft Remote Desktop Services 2016/2019: Virtual Machine based deployment/Desktop publication
- MS RDS 2012/2012R2/2016 & 2019: Session based deployment/Desktop publication and Application publication

- VDI (Virtual Desktop Infrastructure) unterstützt mit RealTime-Optimierung
- VMware Horizon 7.0 bis 7.9
- Microsoft-Betriebssysteme: Windows 7, Windows 8/8.1, Windows 10
- Apple OS: 10.13 (High Sierra), 10.14 (Mojave), 10.15 (Catalina)
- Microsoft Surface Pro-Tablets

Alcatel-Lucent OpenTouch Conversation für iPhone und Android Smartphone

Allgemeine Anwendungsdienste und:

- Mobilfunk- oder VoIP-Anrufe
- Hunting group sich an- und abmelden
- An-/Abmelden der Gruppenaufsicht
- Manager/Assistent
- OpenTouch-Besprechungen planen und verwalten
- Mit One-to-One-Chat beginnen
- Teilnehmer für Chats und Anrufe hinzufügen
- iOS: Neue App OTC+ im App-Store verfügbar. iOS 12+ empfohlen
 - Unterstützung CallKit
- Android: OTC-App im Play Store verfügbar. Android 5.0+ empfohlen

Alcatel-Lucent OpenTouch Conversation für PC One

- Freemium-Anwendung für alle Abonnenten
- Peer-to-Peer-Unterhaltungen starten
 - Audioanrufe über ein Tischtelefon oder Telefon platzieren
 - Einen Chat starten
 - Ein Dokument teilen, kommentieren
- Bevorzugte Kontakte nutzen
- Nach Unternehmenskontakten suchen
- Präsenzinformationen veröffentlichen und anzeigen
- Eine einheitliche Unternehmensidentität nutzen
- Frühere Gespräche anzeigen und Sprachnachrichten abrufen
- Konnektivität ohne VPN
- Abgeleitet von OTC PC
- Nahtloses Upgrade von Freemium auf Vollversion
- 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
 - WebRTC-Voice über kompatible Webbrowser
 - Anzeige des sprechenden Teilnehmers
 - Teilnehmer hinzufügen, entfernen oder stummschalten
 - Dokumente anzeigen, präsentieren und kommentieren
 - Bildschirminhalte anzeigen und teilen
 - IM-Nachrichten austauschen
- Plattformübergreifende Technologie (Microsoft Windows, Mac OS X, Google Chrome OS, Linux)
- Webbasierte Anwendung, Zero-Touch-Bereitstellung (außer Teilen von Bildschirminhalten)
 - Microsoft Internet Explorer-Browser
 - Google Chrome-Browser
 - Mozilla Firefox-Browser
 - Apple Safari-Browser
 - Microsoft Edge - basierend auf Chromium

Messaging

Messaging-Dienste

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

Betrieb

Toolkit zur Servicefähigkeit

- Tool zur automatischen VM-Installation
- Wartungsportal

Infrastruktur

Architektur

- Kann als reine Softwareversion oder als Virtual Machine bereitgestellt werden:
 - Ein dediziertes Kapazitätsplanungs-Tool ist verfügbar, um die Größe des physischen Anwendungsservers bei reiner Softwareversion festzulegen.
- Hypervisoren:
 - VMware ESXi 6.0 und höher
 - Microsoft Hyper-V 2016/2019
 - Hyper-V HA (high Availability) Unterstützung

- Offene SIP-Kommunikation
- G.711, G.729
- H.264
- Stapelbare Server von Virtual Machines
- Empfohlener Kommunikationsserver: OmniPCX Enterprise Communication Server R12.4
- Empfohlene Verwaltungsanwendung: Alcatel-Lucent OmniVista® 8770 Network Management System 4.2
- Externer und Gastzugang:
 - Web- und Smartphone-Apps: Reverse-Proxy von Drittanbietern
 - VoIP und Video: empfohlen OpenTouch Session Border Controller 2.3.x

Sicherheit und Hochverfügbarkeit

- Kompatibel mit OmniPCX Enterprise CS:
 - Räumliche Redundanz
 - Überlebensfähigkeit entfernter Standorte mit Passive Communication Server (PCS)
- Kompatibel mit VMware H.A.
- Redundante Festplatten (RAID1)
- Verschlüsselung bei Messaging und Konferenzen
- Transport Layer Security (TLS) 1.2+

Vollständige Offenheit

- Webdienste: REST-APIs

Systemgrenzwerte

Funktionalität	Systemgrenzwert	OTMS
Telefonie, IM, Präsenz und Zugang zu Konferenzen	Benutzer (einzelne OpenTouch MS-Instanz)	5000
	Benutzer (OpenTouch MS-Netzwerk)	20000
	Endgeräte (Tischtelefon, Computer, Smartphone) pro OpenTouch MS-Instanz	10000
	Maximal Anzahl an Teilnehmern in Konferenzen mit Audio, IM und geteilten Inhalten	1000
	Maximal Anzahl an Teilnehmern in Konferenzen mit Audio, Video, IM und geteilten Inhalten	500
Architektur	Maximale Anzahl an OmniPCX Enterprise CS pro OpenTouch-Netzwerk	20