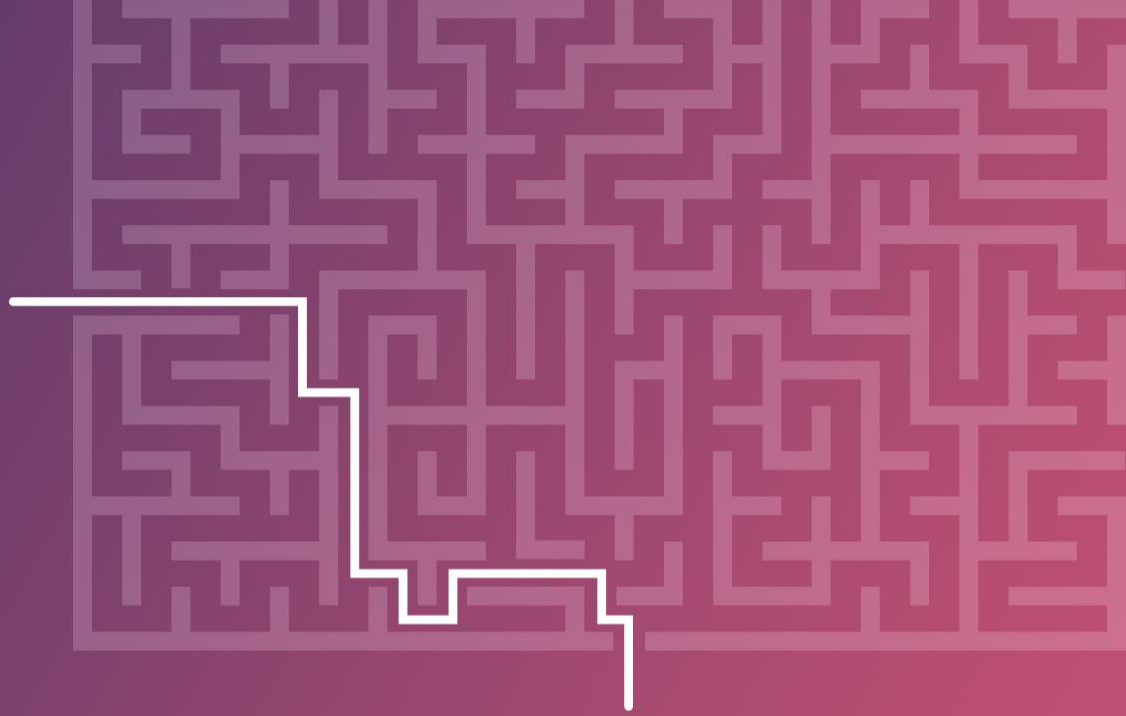
MERLION IT SOLUTIONS SUMMIT

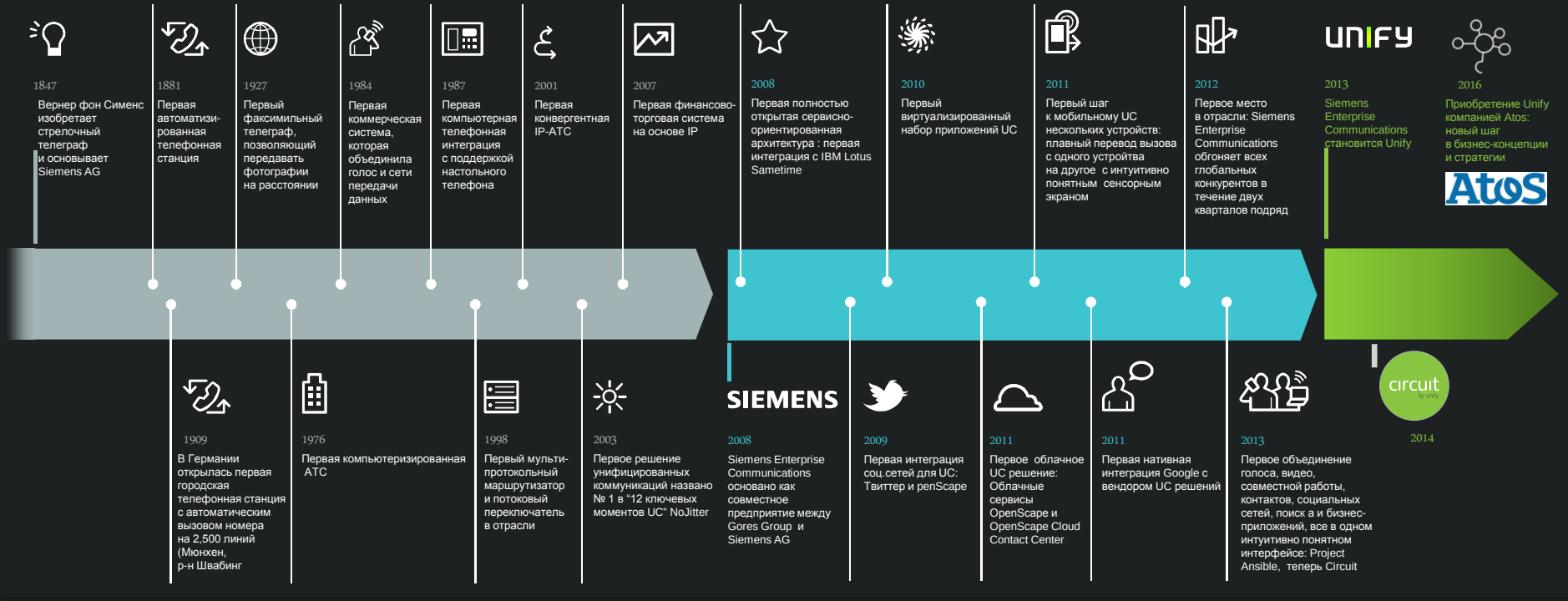


КРАТЧАЙШИЙ ПУТЬ К УСПЕХУ

Программные решения Unify для успешной цифровой трансформации

Денис Дубровин
Unify Россия и СНГ

От Siemens к Unify:
Более 170 лет постоянных инноваций



Copyright © Unify Software and Solutions GmbH & Co. KG, 2016. All rights reserved.

О компании Unify

С 2016 Unify входит в группу ATOS

- Операционная самостоятельность в составе группы компаний Atos
- Сохранение организационной структуры и руководства
- Сохранение бренда Unify
- Сохранение и развитие продуктовой линейки
- Сохранение и развитие R&D
- Использование маркетинговой и клиенской базы Atos

Copyright © Unify Software and Solutions GmbH & Co. KG, 2018. All rights reserved.

Основные определения

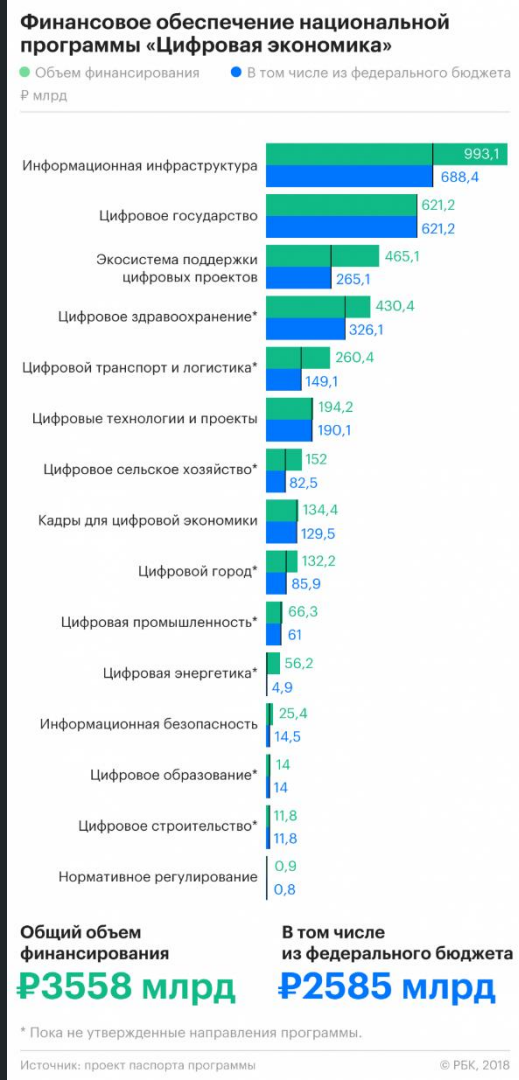
«Цифровая трансформация – использование современных технологий для кардинального повышения производительности и ценности предприятий»

«Цифровая экономика – экономическая деятельность, основанная на цифровых технологиях»

Copyright © Unify Software and Solutions GmbH & Co. KG, 2018. All rights reserved.

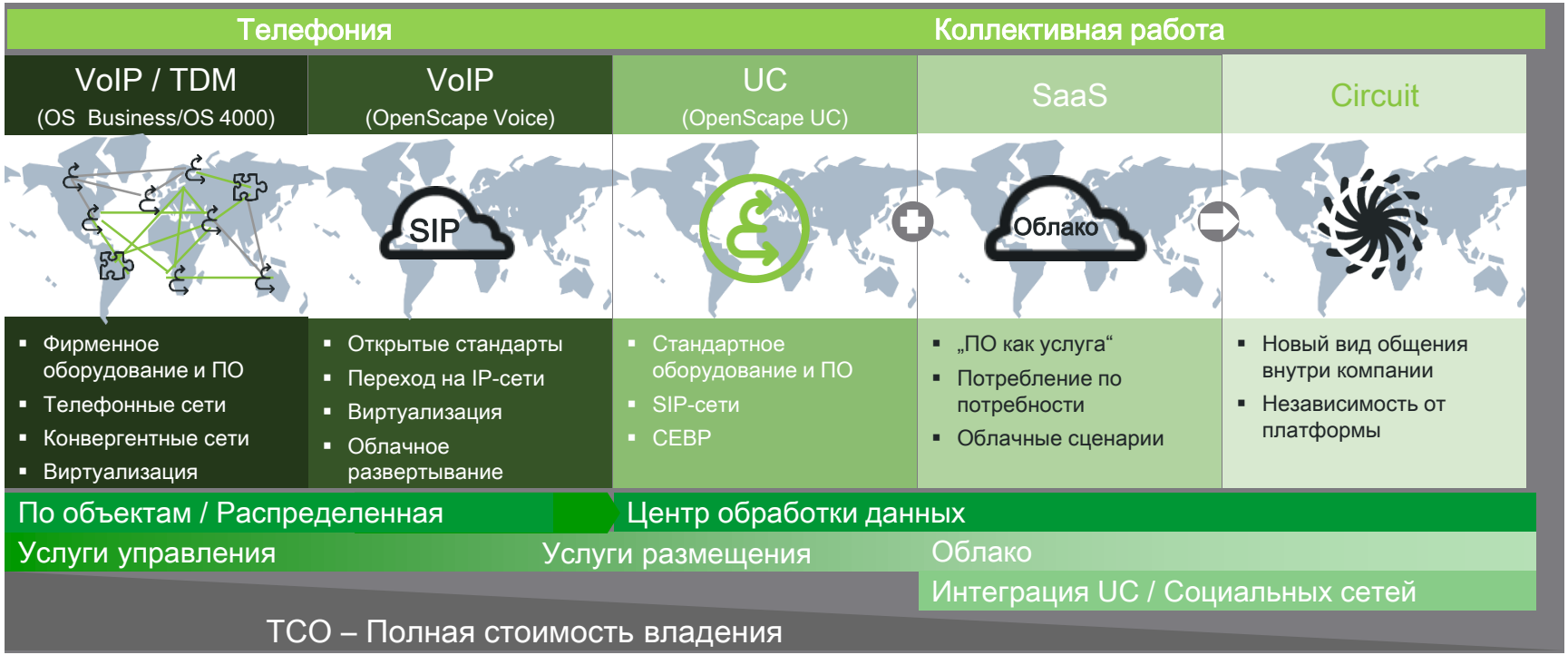
Немного цифр

- ✓ Значительные инвестиции до 2025 года
- ✓ Внедрение цифровых технологий в ключевых сегментах
- ✓ Фокус на повышении эффективности и оптимизации процессов
- ✓ Снижение издержек производств



Copyright © Unify Software and Solutions GmbH & Co. KG, 2018. All rights reserved.

Портфель продуктов UNIFY



Copyright © Unify Software and Solutions GmbH & Co. KG, 2018. All rights reserved.

Критерии успешной цифровой трансформации

- Внедрение облачных технологий и виртуализации
- Единая среда для коммуникационных приложений
- Мобильность/BYOD
- Эффективные решения для общения с клиентами
- Надежная интеграция систем и приложений
- Использование открытых стандартов

Снижение затрат на коммуникации и повышение эффективности бизнес-процессов, увеличение прибыльности компании

Copyright © Unify Software and Solution GmbH & Co. KG 2018. All rights reserved.

Потребности малых и средних компаний

Рентабельность

- Модульность и масштабируемость
- Пути миграции
- Контроль расходов
- VOIP
- WEB управление
- Сервисная поддержка

Эффективность

- Совместная работа
- Статус присутствия
- Единый номер
- Планируемые конференции
- Интеграция со сторонними решениями

Мобильность

- Постоянная доступность
- DECT решение
- Free seating
- Надомный работник
- Интеграция с мобильным

Лояльность

- ЦОВ
- Интеллектуальная маршрутизация
- Консоль оператора
- Автосекретарь
- IVR

Открытость

- Использование открытых стандартов
- Встроенный DHCP сервер
- Интеграция с Microsoft Outlook
- Поддержка NAT
- Поддержка CTI

Различные потребности – одно решение

Copyright © Unify Software and Solutions GmbH & Co. KG 2018. All rights reserved.

Решение OpenScape Business

OpenScape Business S

виртуализация голос & UC
До 1500 пользователей.

Стандартный сервер или виртуализация.
Развертывание в ЦОДе предприятия или провайдера.

OpenScape Business X3 / X5 / X8

Аппаратная платформа Голос&UC до 500 польз.

Встроенные IP интерфейсы, любые телефоны IP & Цифр.& аналог., DECT, ITSP, SIP транки, BRI/PRI

X3

X5

X8

UC Booster опции

UC Booster модуль
До 150 UC Suite/Smart польз.

UC Booster сервер
До 500 UC Suite/Smart польз.

Единая архитектура ПО для любого варианта развертывания.
Все возможности интегрированы Голос, UC, Объединение в сеть, Мобильность.
Возможность использования модели по подписке

Copyright © Unify Software and Solutions GmbH & Co. KG 2018. All rights reserved.

Что в результате?

Экономия и повышение эффективности!

- Экономия до 60% на подключениях к ТфОП по SIP
- Снижение на 40% бюджета на закупку ПО и оборудования благодаря возможности виртуализации решения
- Консолидация оборудования (единый сервер для всех приложений UC) сокращает стоимость обслуживания, потребление энергии и занимаемую площадь
- Универсальные лицензии пользователей
- Широкие возможности интеграции
- Внедрение мобильности и UC
- Возможность использования модели SSL (OPEX)
- Поддержка ПО включена на 3 (три!) года

Copyright © Unify Software and Solutions GmbH & Co. KG 2018. All rights reserved.

Требования крупных компаний

- Единое коммуникационное пространство
- Централизованное управление
- Работа из любой точки присутствия, а также с любого устройства
- Уменьшение количества коммуникационных систем и платформ
- Сокращение расходов
- Количественная и качественная отдача за тот же бюджет
- Защита инвестиций в платформы и решения

Copyright © Unify Software and Solutions GmbH & Co. KG 2018. All rights reserved.

Платформа OpenScape Enterprise (Express)

- Переход к централизованным сервисам из ЦОД
- Миграция к IP стандартам при поддержке взаимодействия с существующими системами
- Использование масштабируемых решений на базе открытых стандартов/протоколов (SIP)
- Внедрение новых услуг отвечающих современным бизнес-процессам
- Широкие возможности для построения филиальной сети

Copyright © Unify Software and Solutions GmbH & Co. KG 2018. All rights reserved.

Что в результате?
Сокращение затрат и повышение эффективности!

- Объединение всех площадок в единую IP сеть, услуга Единого номера
- Предпочтительная маршрутизация вызовов через ЕКТС
- Оптимизация коммуникаций
- Внедрение виртуализации
- Сокращение затрат на поддержку решения
- Сокращение времени на обучение пользователей и затрат на обучение персонала технической поддержки
- Централизация управления и единая статистика
- Возможность использования подписочной модели продажи (OPEX)

Copyright © Unify Software and Solutions GmbH & Co. KG 2018. All rights reserved.

Эффективное взаимодействие с клиентами
OpenScape Contact Center

Тренд	Взаимодействие с клиентом как основная цель бизнеса	Управление клиентским опытом	Гибкость, омни-канальный сервис	Социальные сети и мобильность	Большие данные для бизнес-решений	Вовлечение оператора
Потреб-ность	Привлечение экспертов в обработку обращений клиентов	Контроль за целостным вовлечением клиента	Ответ на обращение через любой канал	Доступность и быстрая реакция	Обеспечение соответствующего опыта	Улучшение качества и простота использования
Решение	• Интеллектуальная маршрутизация • Сбор данных • 360º view • Contact Media Service • 360º view	• 360º view • WFO • Входящие контакты • Исходящие контакты • Чат бот	• Самообслуживание • Множество каналов • Open media framework • 360º view • REST SDK Interface	• Интеграция с соц. сетями • Мобильные приложения • Удаленный оператор • 360º view • Самообслужи-вание	• Аналитика • 360º view • Интеллектуальная маршрутизация	• 360º view • Интеллектуальная маршрутизация • Взаимодействие между операторами • Web Agent • Web supervisor

Copyright © Unify Software and Solutions GmbH & Co. KG 2018. All rights reserved.

Что в результате?
Повышение ценности компании и увеличение прибыли!

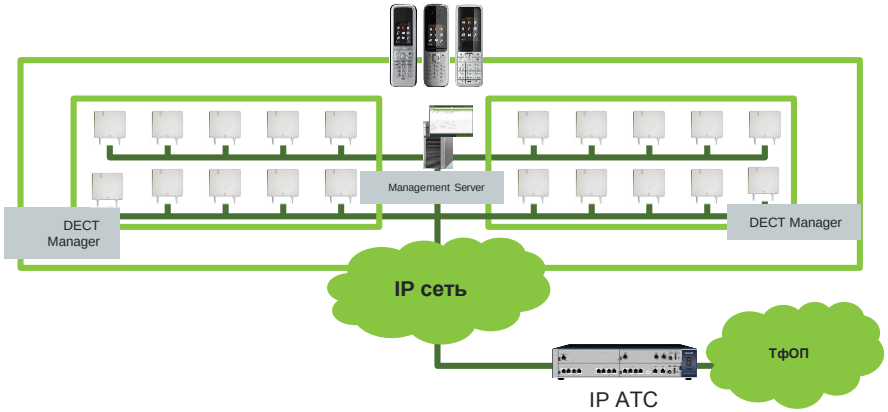
- Независимость от платформы – решение на открытых стандартах
- Надежная интеграция с системами других производителей
- Эффективное взаимодействие с клиентами по различным каналам
- Поддержка виртуализации и облачной инфраструктуры
- Поддержка мобильности агентов
- Сокращение затрат на поддержку решения
- Сокращение времени на обучение агентов
- Централизация управления и единая статистика

Copyright © Unify Software and Solutions GmbH & Co. KG 2018. All rights reserved.

OpenScape Cordless IP V2

Мобильность в офисе на открытых стандартах

- Мультисотовое решение с поддержкой роуминга / хендовера
- Поддержка DECT-трубок Unify
- Приложение DECT Manager работает на выделенной базовой станции с отключенным радиоканалом
- Приложение Integrator (под VMWare) объединяет домены DECT Manager‘ов



Лимиты этой конфигурации:

- До 600 базовых станций в кластере хендовера / 6000 баз в системе
- До 2500 DECT трубок в кластере хендовера / 20000 DECT трубок в системе
- До 100 DECT Manager’ов в одной системе

Совместимые DECT трубки :

- SL серия: SL5, SL4
- S серия: S5, S4
- M серия: Семейство M3

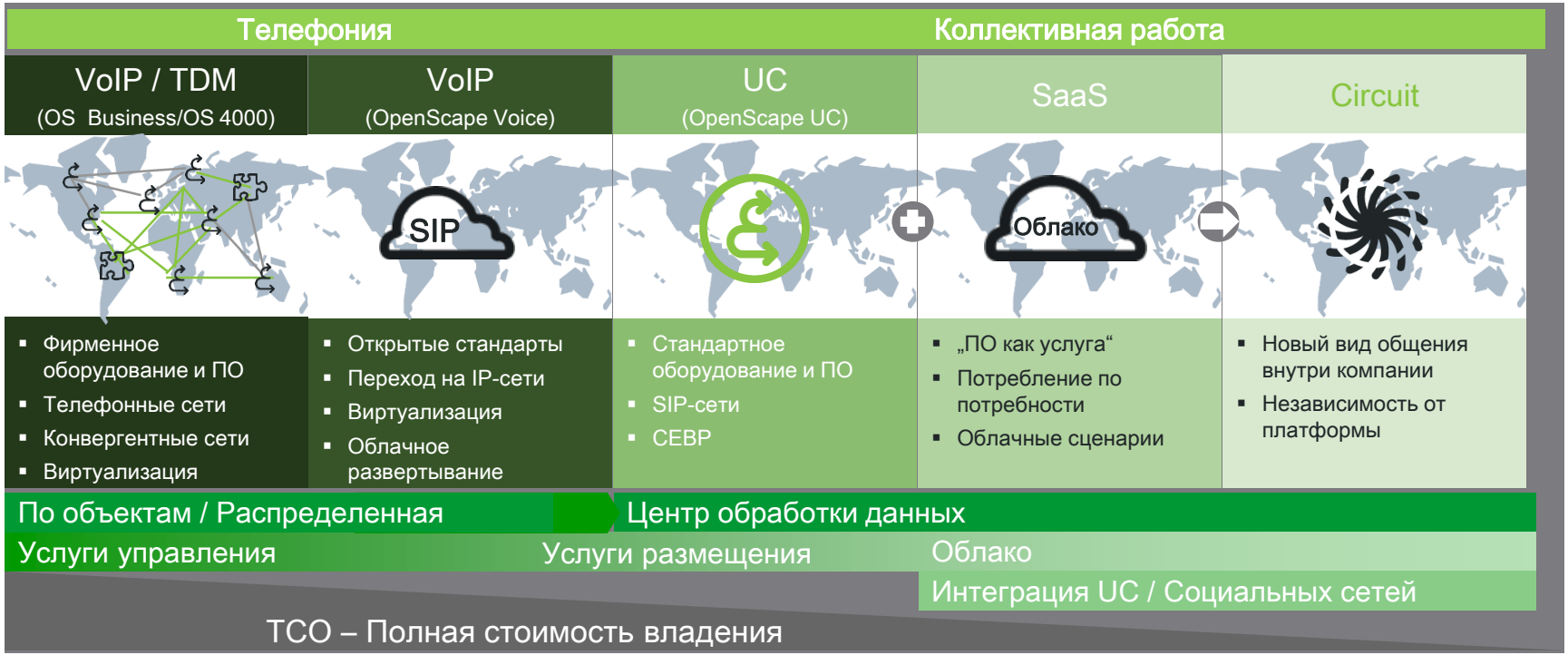
Copyright © Unify Software and Solutions GmbH & Co. KG 2018. All rights reserved.

Решение для диспетчеров
OpenScape Xpert

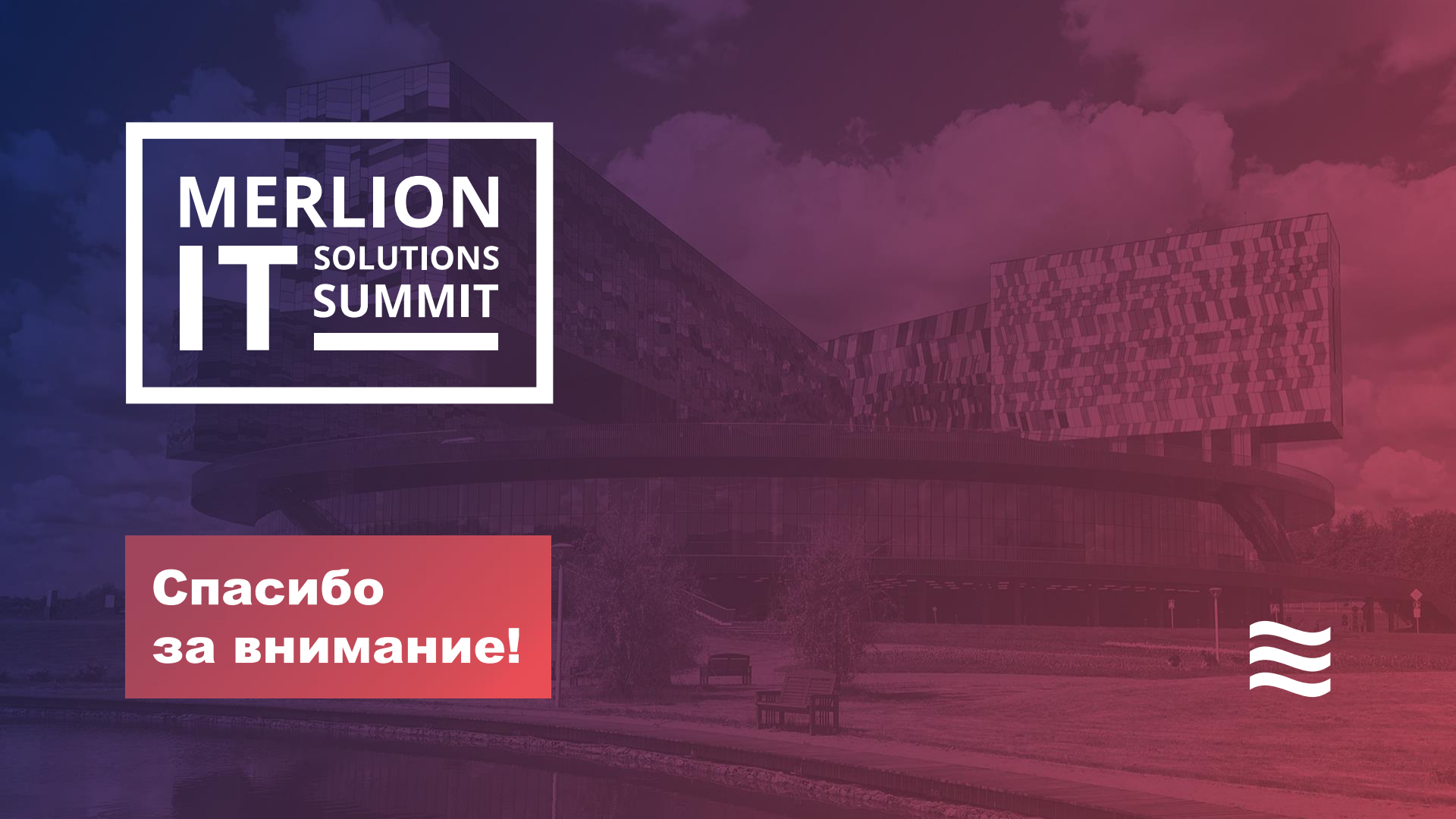
- Новый программный пульт базированный на Linux
- Будет поставляться на компактной ПК платформе
- Мини ПК платформа специально выбрана для возможности размещения за монитором
- Обеспечивает возможность применения сторонних сенсорных мониторов с большим разрешением и диагональю
- Снижение числа аппаратных компонентов и минимальные затраты на обслуживание, при возможностях и качестве как у аппаратного пульта

Copyright © Unify Software and Solutions GmbH & Co. KG 2018. All rights reserved.

Портфель продуктов UNIFY



Copyright © Unify Software and Solutions GmbH & Co. KG, 2018. All rights reserved.


MERLION
IT
SOLUTIONS
SUMMIT
Спасибо
за внимание!