

IBM Software



Lotus software

Lotus Sametime软件成就企业 语音协作的未来



Lotus Sametime软件成就企业语音协作的未来

执行摘要

为什么谈论语音协作和它的未来？员工目前不能接听电话和呼叫其他人吗？当前还需要什么？对于未来，语音和数据网络的融合不是仅仅意味着企业应该淘汰电话系统并代之以IP电话？

IBM相信故事没那么简单：组织可以(且应该) 通过将远程通信整合到整体的统一通信(UC)和协作战略中，提供更好的协作环境。

UC (包括新的和遗留的电话系统) 与协作的结合，可转变员工查找、联系专家同事、合作伙伴、提供商和客户并与之协作的方式。这种实时协作环境可帮助企业改善客户服务体验，加速决策制定流程且使人们能够更智慧地一起工作，从而更迅速地推向市场推出产品和服务，同时降低成本。

IBM Lotus® Sametime®软件、服务和一组IBM业务合作伙伴产品可加速这一转变，通过利用企业现有的基础架构帮助进一步降低成本。IBM Lotus Sametime Unified Telephony软件可与组织内(来自不同供应商的) 新的和传统电话系统结合使用，将语音通信整合到人们每天使用的业务应用和协作环境中。

本白皮书将帮助您开发UC计划，以便结合使用语音通信和协作提供切实的业务价值。

目标: 帮助组织智慧地工作和节省资金

在竞争激烈的当今世界，企业正在寻找既能减少开支、又能加速和改善决策制定的途径。许多业务流程的内部步骤要求员工响应和提供判断，流程才能继续。人们还需要迅速、轻松地与其他员工、客户和合作伙伴分享想法和业务信息。但是，他们常常将时间用于查找

正确的信息和专业技能。他们无法找到他们知道一定有的帮助。IT和网络管理人员需要帮助人们以经济高效的方式更智慧地一起工作。这意味着要利用对应用和电话系统的现有投资。

统一通信和协作，尤其是在日常使用的应用和业务流程上下文中实现时，可帮助人们在任何时间实际地利用来自任何地方的世界级专业技能。它也可以帮助企业减少差旅和电话开支。状态和位置感知信息、企业即时消息和在线会议是统一通信和协作解决方案的关键元素。将电话整合到这种实时协作环境中，可带来更高的业务价值且有助于进一步减少开支。让我们看一些例子。

将电话整合到实时协作中

考虑以下启用了通信的业务流程(CEBP)场景，其中富状态信息(包括电话状态) 和单击协作功能嵌入到应用中，帮助人们在正确的时间找到正确的答案。

呼叫中心和银行出纳

呼叫中心为企业提供了取悦客户的机会，这进而可以提高客户忠诚度和增加销售额。在理想情况下，客户不应该被转接线路并被要求等待很长时间。将电话整合到实时通信中，有助于将正确的专业技能提供给客户并迅速回答客户质询。

下面是一个银行的例子。出纳有机会直接与客户商谈专门的银行服务，但可能没有足够的专业技能来回答详细的问题。状态感知信息向她显示了哪些专家有时间参与协作。出纳可以开始简单的即时消息会话，这只需一次单击即可升级为语音呼叫。或者出纳可以将另一位专家或客户经理拉入到从一个界面中触发的单击会议中，节省

了音频会议桥的开支。对于每次呼叫,她不需要浪费时间确定专家现在使用的设备或他的电话号码。结果可能是在正确的时间与正确的专家迅速、无缝地协作,销售新服务、改善客户满意度和节省电话成本。

保险经纪人、保险商和索赔专家

财产和意外保险公司也可以在承保和索赔业务流程中利用电话整合。对于承保,使用公司外部网的经纪人可以使用状态感知查找可用的保险商。经纪人然后可以与保险商进行文本聊天或Voice over Internet Protocol (VoIP)聊天以回答疑问或解决问题,加快承保流程。对于索赔处理,现场经纪人与索赔专家之间的音频和视频通信可以缩短处理时间,这不但能提高经纪人和客户的满意度,还能得到准确、更低的结算费用。在这两种情况下,也可以避免电话呼叫并能够以更少的人力支持等量的业务,从而节省成本。

医疗专员

在医疗场景中,医疗专员需要迅速诊断,提供最佳的患者治疗。他们因此可能需要根据位置、主题和可用性迅速找到专家,协同审核X光、磁共振成像或其他放射性过程的数字结果。放射科员工可以通过单击医疗应用程序内的医生姓名并发起远程会诊,立即找到并呼叫咨询医生,无论该医生位于医院、医疗办公司还是在使用手机。用户也可以实时共享计算机屏幕,突出显示图像的重要部分以协助诊断。

销售人员和知识工作者

一家公司的销售人员经常在路途中。但是,无论他们在何处和使用何种设备,他们仍然需要保持联系并可与其他员工、客户和合作伙伴

协作。拥有统一的电话号码,可以简化呼叫方找到和联系他们的方式。智能呼叫路由将自动连接他们在不同条件下最喜欢使用的设备,例如,在客户呼叫时连接到语音邮箱,或者在出差时连接到手机。智能电话可帮助他们避免来自酒店电话的昂贵的长途呼叫开支。

知识工作者通过发现并组合专业技能和信息来实现价值。他们希望迅速、轻松地联系人们,而无需考虑他们使用的是何种设备或什么电话号码。他们无需考虑实际的电话号码即可联系人们的能力可以为他们节省时间。他们也可以节省与呼叫他们的同事在打电话时不使用设备相关的电话成本。

在所有这些场景中,将电话整合到实时协作中能够实现巨大的价值。

灵活多样的UC和协作解决方案

IBM统一通信和协作(UC₂™)战略提供了软件、服务、硬件和战略的一种结合体,可帮助企业支持他们的业务场景。IBM Lotus Sametime软件为重要功能提供了一个整合的用户界面:富状态信息、企业即时消息(IM)、整合的VoIP和视频、包含音频和视频会议的在线会议、社区协作以及移动支持。它还提供了一个以开源、基于标准的Eclipse编程模型为基础的软件开发工具包,使开发人员能够扩展内置功能并与第三方应用整合。

IBM独特地强调了帮助企业利用他们在这些部署中现有的多供应商IT和网络环境。IBM解决方案旨在整合多供应商环境,实际地消除迁移或更换后端系统的需要。Lotus Sametime软件通过支持和整合多个客户端和服务端操作系统、电子邮件平台、目录、电话以及音频会议和视频会议系统,为您现有的技术投资提供保护。

Lotus Sametime软件成就企业语音协作的未来

基于IBM UC₂战略的IBM解决方案为您提供灵活性和多种选择，可帮助您节省时间和金钱。您可以利用您拥有的资源构建高价值的统一通信和协作解决方案，在现在和未来支持您的员工协同工作的方式。

Lotus Sametime Unified Telephony软件使电话更加实用

IBM Lotus Sametime Unified Telephony软件将电话整合到即时通信中，使企业可以支持我们在本文前面演示的场景。

该软件旨在为用户和IT以及支持他们的网络团队提供协助。该客户端提供了一种统一的用户体验，其中包含嵌入式软件电话、整合的状态感知、智能呼叫管理和呼叫控制功能。在后端，该软件充当着一个中间件层，简化了多个专用交换分机(PBX)系统和音频会议系统的连接。

这些用户功能引发了一种模式上的转变：无需呼叫各种各样的电话号码来联系某个人，您只需找到并单击即可联系他们。这样，您可以将精力集中在人员和手头的任务上。电话功能旨在使用户能够直观、轻松地从Lotus Sametime统一客户端内部进行访问。

软件电话

人们可以使用嵌入式软件电话通过他们的计算机麦克风和扩音器或通过头戴式耳机或USB扩音器发起和管理电话呼叫。该软件还使他们能够在呼叫期间的任何时刻轻松地转移到其他设备。

单击通话和单击会议

Lotus Sametime Unified Telephony软件将所有人都添加到您的

快速拨号联系列表中。人们可以从列表中轻松地选择一个或多个名称，拖放他们来进行自动拨号和发起呼叫或音频会议。该软件支持临时音频会议，还整合了外部音频会议系统。例如，用户可以向软件的电话簿中添加一个会议电话号码和拨入密码，然后只需单击即可加入一场外部音频会议。另外，即时消息聊天可轻松切换到呼叫或音频会议。而且使用嵌入式软件电话，用户可以发起与另一位Sametime Unified Telephony软件电话用户的视频会议。



Sametime Unified Telephony软件提供了电话状态、单击呼叫、一个整合的软件电话和一号通服务。

可用性和电话状态

人们能够马上看到彼此的电话状态(比如通话中、结束通话) 和在线状态(比如在线、离开、会议中、请勿打扰) 一目了然，因此很容易判断现在是否适合通过IM或电话呼叫发起实时对话。

一号通服务和智能呼叫管理

该软件提供了一种具有智能呼叫管理的转接机制。将它视为一种

“找到并跟随我”支持服务的翻版。人们拥有单个统一的电话号码，简化了其他人联系他们的方式。用户可以轻松设定在何处接听电话的规则和首选项。该软件然后基于针对用户的可用性和位置状态而首选的设备，自动将呼叫路由到几乎任何位置中的设备。而且用户也可以收到来电提醒并采取不同的措施，比如将呼叫重定向到移动电话。

统一的用户体验

通过可视的呼叫窗口，用户可以通过针对参与者和主持人的呼叫控制功能轻松管理呼叫。该软件通过一个客户端为支持的各种用户提供了同样丰富的电话功能集，即使这些用户访问的是不同的电话系统。

利用您现有的电话基础设施: UC不等于IP

数百位(或者甚至数十万位) 用户可以从Sametime Unified Telephony功能获益。由于分散化的决策，一家企业当前的电话环境可能包含数十个或者甚至数百个电话系统，分散在各个部门、国家或分支办公室，或者收购的公司内。这些系统可能是遗留的时分复用(TDM)和IP电话系统的混合体。因此，当实现UC系统时，IT和网络管理人员正在寻找可以利用和扩展这些不同的多供应商通信系统的解决方案，而不是全面迁移到IP技术。

Lotus Sametime Unified Telephony软件旨在通过一个后端中间件层连接多个电话系统，为多供应商电话的混搭提供支持。此连接是通过行业标准的IP PBX会话发起协议(SIP)实现的，使用SIP网关来支持TDM电话系统。该中间件使公司(即使他们还未完成向IP电话的迁移) 能够向所有用户提供统一通信的价值。这与其他产品形

成了鲜明的对比，其他产品需要多个软件电话客户端，或者仅支持从桌面访问仅兼容特定供应商的PBX的电话功能，或者需要全面迁移到IP电话才能向用户提供常用的UC功能。企业因此可以更轻松地在各种业务场景中提供UC支持。

增加业务流程和应用的價值

协作得到了加强并且更加智慧，人们可以在他们每天使用的应用和流程内进行协作。Lotus Sametime客户端支持轻松地整合电子邮件和办公应用: IBM WebSphere® Portal、IBM Lotus Notes®、IBM Lotus Quickr™和IBM Lotus Connections软件，以及Microsoft®软件，包括Microsoft Office、Outlook、SharePoint和Active Directory产品。因为Lotus Sametime Unified Telephony软件整合到了Sametime客户端中，所以只要在这些应用中开放了Sametime客户端，它们的用户就能够访问电话功能。组织可以避免开发开支和大量的用户培训。

通过提供直观的用户界面和与各种应用的深度整合，企业可以以人们想要的工作方式(协作式) 为他们提供支持。而且业务流程变得更迅速和更智慧。CEBP将UC服务嵌入到了企业应用和流程上下文中。考虑一下该SAP系统、客户关注应用、应急响应系统和Web应用。将Sametime客户端访问能力嵌入到这些应用中，可以实现功能全面的统一通信和协作，其中电话整合是一个重要的元素。

对于希望将电话和其他UC服务嵌入到应用中的开发人员，Lotus Sametime软件支持灵活地采用两种整合方法。开发人员可以构建Sametime客户端的客户端级扩展(插件)。他们也可以使用完善的软件开发工具包，这些工具可帮助开发人员将实时功能嵌入

Lotus Sametime软件成就企业语音协作的未来

到应用中。Lotus Sametime Telephony Conferencing Service Provider Interface工具包可用于整合广泛的SIP或遗留的PBX、音频会议桥和视频会议解决方案。Lotus Sametime Unified Telephony软件还提供了一种具象状态转换(REST)应用程序接口,所以可以在一个网页中提供单击呼叫和单击会议功能,有助于加速业务流程的执行。

降低电话运营和支持成本

IT和网络管理人员也可以使用Lotus Sametime Unified Telephony软件帮助降低多个区域的成本:

- 通过让出差者使用软件电话来代替移动电话或酒店电话,节省手机漫游费用和国际通话费用
- 通过避免运营商的电话费,降低远程和家庭办公员工的电话成本
- 减少临时会议呼叫的昂贵的音频会议服务成本
- 通过避免呼叫繁忙的同事,减少电话成本
- 通过众多低成本的IP电话或软件电话取代昂贵的IP屏幕电话,降低一些用户的电话设备成本
- 延迟(或避免)新的或现有的远程分支办公室内的PBX安装或升级成本

IBM丰富的PBX供应商体系提供了众多的选择和可互操作性

得益于Lotus Sametime软件开放、可扩展的平台和编程接口,IBM与通信和软件供应商建立了广泛的战略关系和合作关系。领先的设备提供商、设备制造商以及网络服务、音频和视频会议提供商为Sametime软件提供了各种扩展,促进了复杂、多供应商的通信环境的整合和管理。

为了应对行业对Lotus Sametime Unified Telephony软件的广泛支持,IBM启动了一项测试计划,允许第三方供应商和重要的IBM业务合作伙伴使用Lotus Sametime Unified Telephony软件测试产品的功能。此测试有助于确保客户将能够在其现有的IT环境中轻松部署Lotus Sametime Unified Telephony软件。Sametime Unified Telephony测试计划的参与者包括领先的无线通信提供商Sprint, IP PBX提供商Alcatel Lucent、Avaya、Cisco、NEC、Nortel、Mitel和Siemens,媒体网关供应商AudioCodes、Dialogic、Mediatix、Network Equipment Technologies和Siemens,以及增强语音质量提供商GN NetCom、Plantronics、Polycom和Psytechnics。

IBM服务可帮助加速实现价值

跨多个供应商环境的统一通信可能极具挑战。无论您现有环境是如何构成的,或者您处于向IP电话迁移的哪个阶段,IBM都拥有丰富的技能、关系和经验来帮助您加速实现价值,提高通信投资的可用性和降低风险。IBM Global Technology Services提供了丰富的电话经验和各种服务来帮助组织规划和部署UC解决方案:融合网络、IP电话、统一消息、协作、视频通信、IP联系中心和IPTV。这些服务可帮助调整应用和电话,部署语音升级,以及部署大中型的、地理位置分散的UC解决方案。通过一项专为电话整合而设计的服务(IBM Converged Communications Services for Lotus Sametime Unified Telephony软件),IBM已经实现了涉及与各种PBX系统的整合的客户部署和概念证明。

IBM的领导地位来源于广泛的实践经验。IBM Global Technology Services在全球160多个国家或地区运营着业务,已帮助数百家

企业实现了业务通信转变。该团队还在IBM内计划并实施了Lotus Notes和Lotus Sametime软件和Web会议服务的全球UC和协作部署。这次部署包含190,000多个运行VoIP的设备。

IBM Global Technology Services与许多老练的从业者拥有良好的关系，他们可以为电话、音频会议和视频会议领域的领先供应商所开发的解决方案提供相关服务，这些供应商包括Avaya、Avistar、Cisco、Juniper Networks、Nortel、Polycom、RADVISION、Siemens和TANDBERG。对于希望与一家供应商打交道的客户，IBM可以是IBM技术、供应商技术和整合服务的单一来源提供商。

如果希望为Sametime Unified Telephony概念证明或试点实现一个非生产用途的Lotus Sametime服务器，还需要Lotus Sametime软件实现服务。客户可以使用IBM Software Services for Lotus或来自各种IBM业务合作伙伴的服务。要找到关于可用于帮助您加速Lotus Sametime部署的技术咨询、培训和IBM Software Accelerated Value Program服务的更多信息，请访问：

ibm.com/software/lotus/services

IBM业务合作伙伴服务有助于加速UC实现

授权的Lotus Sametime Unified Telephony软件经销商现在也可以帮助客户识别他们的电话整合需要和实现UC解决方案。

结束语

IT和网络管理人员可以提供简单且高效的(与环境密切相关且实时的)通信和协作功能，帮助使协作成为企业DNA中的重要部分，

以便更快地制定更精明的决策。许多场景在将关键业务通信工具、电话整合到其他实时协作工具中时得到了增强。IBM Lotus Sametime Unified Telephony软件和服务可节省电话成本，帮助您今天实现未来的语音协作。

更多信息

要了解有关IBM UC²战略的更多信息，请访问：

ibm.com/lotus/uc2

要了解有关IBM Lotus Sametime系列产品(包括Lotus Sametime Unified Telephony软件)的更多信息，请联系您的IBM销售代表或IBM业务合作伙伴，或者访问：ibm.com/lotus/sametime

要了解有关IBM Converged Communications Services的更多信息，请联系您的IBM销售代表，或者访问：

ibm.com/services/integrated



© 版权所有IBM Corporation 2010

Lotus Software
IBM Software
Group One Rogers
Street Cambridge,
MA 02142
U.S.A.

在中国印刷
2011年07月
保留所有权利

IBM、IBM徽标、ibm.com、Lotus和Sametime是国际商业机器公司在全世界许多司法管辖区的商标。其他产品和服务名称可能是IBM或其他公司的商标。关于IBM商标的最新列表，请访问ibm.com/legal/copytrade.shtml的“Copyright and trademark information”部分。

Microsoft是Microsoft Corporation在美国和/或其他国家(地区)的商标。

本出版物中对IBM产品或服务的引用，不代表它们可用于所有IBM运营的国家。

客户成功案例可在ibm.com/software/success/cssdb.nsf上找到本文档中所包含的信息只用于提供信息的目的。虽然在检查本文信息时尽量保证其完整性和准确性，但它只根据“现状”提供，没有任何隐含或者明确的担保。此外，本文包含的信息根据IBM当前产品计划和策略提供，如有变更，恕不通知。IBM不承担因为使用本文内容和相关内容而造成损害的责任。本文中包含的任何内容不打算、也不应该作为IBM (或其供应商或其许可证销售商) 的担保或表示，或者修改适用于IBM软件的许可证协议的条款和条件。

本文出现的所有客户例子均为了说明这些客户如何使用IBM产品，以及他们可能已达到的效果。实际环境成本和性能特征可能会因为客户不同而变化。



请回收利用