

Alcatel-Lucent OpenTouch Conversation

Die [Alcatel-Lucent OpenTouch® Conversation](#) (OTC)-Anwendungen bieten Unified Communications auf all Ihren Endgeräten. Wo Sie auch hingehen, nehmen Sie Ihr Büro einfach mit. Mit dieser Unified Communications-App können Sie von jedem Endgerät aus Geschäftsgespräche führen, chatten und mit Ihrem Team zusammenarbeiten.



Entwickelt für den mobilen Mitarbeiter von heute, vereint OpenTouch Conversation Instant-Messaging, Sprachanrufe, visuelle Kommunikation mitsamt Verlaufsdocumentation. Arbeiten Sie in Echtzeit mit Kunden, Partnern und Kollegen zusammen. Erweitern Sie Ihre Besprechungen um Videokommunikation und beschleunigen Sie Problemlösungen und Entscheidungen durch das Teilen von Bildschirmhalten.

Ist der Akku Ihres Mobiltelefons leer? Möchten Sie einen Anruf lieber diskret entgegennehmen oder müssen Sie das Büro eilig verlassen? Mit OpenTouch Conversation übertragen Sie Anrufe ganz einfach und nahtlos von einem Endgerät auf das andere. Wenn ein Anruf auf der geschäftlichen Telefonnummer eingeht, klingeln das Büro- und das Mobiltelefon gleichzeitig, wodurch Sie jeden Anruf ganz einfach annehmen können. Und das ist noch nicht alles: Es gibt eine Menge einfach zu nutzender Funktionen.

Funktionen	Vorteile
Eine einzige Telefonnummer für mehrere Endgeräte Call Center CCD-Integration	Eine einzige Kontaktidentität Ein OpenTouch-User bedient beide Funktionen, Business- und zeitweise CC-Agenten-Aktivitäten
Integrierte VoIP-Software und Telefonsteuerung	Nutzen Sie Ihren Computer oder Ihr Smartphone, um einen Anruf unterwegs zu tätigen. Steuern Sie das Deskphone über Ihren PC.
Teilen Sie Bildschirmhalte und Dokumente bei One-on-One-Sitzungen	Zeigen Sie passende Dokumente in Besprechungen an und reagieren Sie schneller bei Anrufen und Konferenzen
Groupware-Dienste	immer erreichbar sein dank der fortschrittlichen Anrufverteilung der PBX (Manager/Assistent, Jagdgruppe, Supervision/Aufnahme von Anrufen)
Nutzen Sie Click-to-Call- und Instant Messaging-Funktionen in Microsoft Outlook, Gmail	Verbessern Sie Prozesse durch die Integration von Geschäftsapplikationen
Nehmen Sie wichtige Anrufe von Kollegen entgegen, wenn diese gerade im Gespräch sind.	Beschleunigen Sie Reaktionen und sparen Sie Zeit

Funktionen

OpenTouch Conversation-Anwendung	PC One (Freemium)	PC	Mac	Mobile	Web
Nutzung	Telefon-Ergänzung	Vor Ort, unterwegs	Vor Ort, unterwegs	Vor Ort, unterwegs	Besprechungen
Profile	Alle Mitarbeiter	Power-User	Power-User	Mobile Teams, Mitarbeiter	Gäste
Plattform	Windows, Mac	Windows	Mac	Android, iPhone	PCs mit verschiedenen Betriebssystemen
Erforderliche Lizenz	Basis	Universell	Universell	Universell	Konferenz
Multimediakommunikation					
Sprach- und Videokommunikation, Chat und Teilen von Inhalten im Gespräch	■	■	■	■ Sprache, Chat	■
Gespräche mit mehreren Beteiligten		■	■	■	■
Mobilität überall					
Nutzung einer einzigen Unternehmensidentität mithilfe einer Telefonnummer für mehrere Endgeräte	■	■	■	■	
Zugriff über das Internet ohne VPN (erfordert einen HTTP Reverse Proxy)	■	■	■	■	■
VoIP und Video ohne VPN über das Internet (OpenTouch Session Border Controller erforderlich)		■	■	■	
Suche nach Unternehmenskontakten	■	■	■	■	
Suche nach lokalem Kontakt (lokale Quellen) (*) Microsoft Outlook	■ (*)	■ (*)		■	
Multi-Kriterien-Verzeichnissuche		■		■ Android	
Hinzufügen/Ändern/Entfernen eines Kontakts zu/von einer Favoritenliste	■	■	■	■	
Kontrollieren Sie Ihre Privatsphäre und entscheiden Sie, wer Ihre Präsenzinformationen sehen und mit Ihnen chatten oder zusammenarbeiten kann	■	■	■	■	
Import/Export persönlichen Kontakten	■	■	■		
Instant Messaging und Präsenzinformationen					
Sicherer Chat mit Kollegen und Unternehmenskontakten sowie Verbundkontakten (Microsoft Lync/Skype for Business)	■	■	■	■	
Sitzungen mit mehreren Beteiligten		■	■	■	■
Echtzeitanzeige der Verfügbarkeit von Kollegen innerhalb (OpenTouch-Benutzer) und außerhalb (Microsoft Lync/Skype for Business) des Unternehmensnetzwerkes und des passenden Kommunikationsweges	■	■	■	■	
Präsenzstatus setzen	■	■	■	■	
Kalenderpräsenzinformation (frei/besetzt) der Kollegen sehen, basierend auf Microsoft Exchange		■	■	■	
Hinzufügen einer anpassbaren Statusnachricht		■	■		

OpenTouch Conversation-Anwendung	PC One (Freemium)	PC	Mac	Mobile	Web
Zusammenarbeit					
Anzeigen, Durchführen und Kommentieren von Präsentationen (Microsoft Office-Dokumente, PDFs und Bilder)	■	■	■		■
Anzeigen und Teilen von Bildschirmhalten	Anzeigen	■	Anzeigen		■
Dateiübertragung	■	■	■		■
Remote-Desktop-Steuerung		■			
Besprechungen					
Besprechungsplanung	■	■	■	■	
Nutzung von Audio-, Video- und Chat-Inhalten sowie geteilten Inhalten	■	■	■	■ Audio, IM	■ Video nicht verfügbar
Anzeige des sprechenden Teilnehmers	■	■	■	■	■
Hinzufügen, Entfernen und Hochstufen von Teilnehmern und Berechtigungen erteilen sowie Stummschalten einzelner (oder aller) Teilnehmer	■	■	■		■
Anzeige der Funktionsmöglichkeiten der Teilnehmer (Audio, Daten)	■	■	■		■
Sprachfunktionalitäten					
Steuerung von Tischtelefonen/Telefonsteuerung	■	■	■		
Nutzung von Voice-over-IP		■	■	■	■ (WebRTC)
G.711 A-law/u-law, G.729 Annex A-Codecs		■	■		■ Kein G.729
Anzeige der Sprachqualität		■	■	■	
Starten und Freigeben von Anrufen	■	■	■	■	
Verwalten (Beantworten, Umleiten) eingehender Anrufe und Stummschaltung Nutzung anderer traditioneller (Übertragen, Zusammenführen, DTMF, Weiterleiten, Voicemail-System, Halten, Holen oder Stummschaltung (Aufheben der Stummschaltung) von Audio	Anruf-Weiterleitung zu Voicemail	■	■	■	■ Stummschalten/ Aufheben der Stummschaltung
Wechseln von Gesprächen zwischen Endgeräten mit nur einem Mausklick (*), einschließlich per QR-Code oder NFC-Tag (Android)		■	■	■ (*)	
Sprach Konferenz mit 3 Teilnehmern		■	■	■	
Gruppenüberwachung und Heranholen von Anrufen		■	■	Anmeldung/ Abmeldung	
Hot-Desking (gemeinsam genutzte Telefone)		■	■		
Audioaufnahmen		■	■	■	■
Nutzung integrierter Anrufsteuerungsfunktionen für Plantronics-, Jabra- und Sennheiser-Audioendgeräte, einschließlich Annehmen/Beenden von Anrufen, Lautstärkeregelung und synchronisierter Stummschaltung	■	■			
Programmierbare Tasten	■	■	■		
Videofunktionalitäten					
Besprechungen mit Video		■	■		
Modus zur sprachaktivierten Videoumschaltung		■	■		
H.264/AVC-Codec-Profil 3.1 HD-Video 1280 x 720 bei 30 fps		■	■		

OpenTouch Conversation-Anwendung	PC One (Freemium)	PC	Mac	Mobile	Web
Gesprächsverlauf					
Einheitliches Anrufprotokoll	■	■	■	■	
Anzeige bereits abgeschlossener und aktiver Gespräche und Besprechungen in einer einzelnen Ansicht	■	■	■	■	
Löschen und Filtern von Ereignissen	■	■	■	■	
Benachrichtigungen					
Abrufen von Sprachnachrichten, verpassten Anrufen, Rückrufanforderungen und Chatnachrichten	■	■	■	■	
Individuelle Töne zur Überwachungsanzeige		■	■		
Visuelle Voicemail					
Einfaches Anzeigen und Verwalten von Voicemailnachrichten über eine visuelle Voicemail-Schnittstelle (Auswahl, Wiedergabe oder Löschen von Nachrichten in beliebiger Reihenfolge)		■	■	■	
Voicemail Ansagenmanagement					
Managen der Voicemail-Begrüßungsansagen vom OTC Client. Anrufer erhalten immer die passende und aktuelle Ansage		■	■	■ (OTC Android Smartphone)	
Call Center Agent CCD					
Basis-CCD-Funktion (Login/Logout, Monitoring)		■	■		
Gruppenaufsicht und Anrufübernahme					
Andere Benutzer einer Gruppe beaufsichtigen		■	■	■	
Anrufe von Benutzern dieser Gruppe annehmen		■	■		
Sammelgruppe					
Login/logout. Ein Anruf wird auf allen Endgeräten angezeigt		■	■	■	
Manager/Assistent					
Ein OpenTouch-Benutzer kann von der Manager-Funktion profitieren (OXE-basierte Dienste)		■	■	■	
Ein OpenTouch-Benutzer kann von der Assistentenfunktion profitieren (OXE-basierte Dienste)		■	■		
Microsoft-Integration					
Nutzung von Microsoft Office-Anwendungen für Sprachanrufe, Videoanrufe und Chatnachrichten mit einem Klick sowie Anzeigen von Präsenzinformationen der Kontakte in der Favoritenliste		■			
Nutzung von Outlook zur Planung von Konferenzen (die Teilnehmer erhalten eine Einladung per E-Mail oder einen Outlook-Termin, in dem sich ein Link zur Konferenz befindet) sowie Abspielen und Aufzeichnen von Sprachnachrichten mit Outlook		■			
Ergänzung von Skype for Business um Unternehmenstelefonie, Teilen von Inhalten, Messaging-Dienste und Telefonpräsenz		■			
Kommunikation mit Benutzern aus Organisationen Nutzung von Microsoft Skype für Unternehmen		■			

OpenTouch Conversation-Anwendung	PC One (Freemium)	PC	Mac	Mobile	Web
Google-Integration					
Sprachanrufe mit einem Klick über Google Gmail, Google Kontakte und Google Chrome-Webseiten starten	■	■			
Nutzung von Google Gmail als Plattform für E-Mail und als integrierte Plattform für Sprachnachrichten	■	■	■	■	

Technische Daten

OpenTouch-Plattform Version 2.3 oder neuer	PC One (Freemium)	PC	Mac	Mobil	Web
Microsoft Windows-Betriebssystem					
Windows 7 (32- und 64-Bit), Windows 8/8.1 (32- und 64-Bit), Windows 10 (32- und 64-Bit-Unterstützung von Surface Pro 4-Geräten)	■	■			
Apple-Betriebssystem					
macOS High Sierra (10.13), macOS Mojave (10.14) macOS Catalina (10.15)			■		
Neue App OTC+ im App-Store verfügbar. iOS 12+ empfohle				■	
Google Android-Betriebssystem					
OTC-App im Play-Store verfügbar. Android 5.0+ empfohlen und Unterstützung von Android 10				■	
Browser					
Google Chrome, Mozilla Firefox, Microsoft Edge - Chromiumbasis, Apple Safari (WebRTC wird nicht unterstützt), Microsoft Internet Explorer (WebRTC wird nicht unterstützt)					■ (PC, Mac)
Microsoft-Integration					
Office 2010-, 2013-, 2016- und 2019-Anwendungen (32- und 64-Bit)		■			
Skype for Business 2015/2016 (32- und 64-Bit)		■			
Office 365		■			
Virtuelle Umgebungen					
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 und Application publication	■	■			■
VDI (Virtual Desktop Infrastructure) unterstützt mit RealTime-Optimierung.		■			
VMWare-Horizont 7.0 bis 7.9		■			■
Sicherheit					
HTTPS	■	■	■	■	■
SIP-over-TLS, Secure-RTP		■	■	■	■
Client-Authentifizierung über Zertifikate	■	■	■	■	
LDAP/LDAPS- und RADIUS-Authentifizierungen	■	■	■	■	
Einzelanmeldung (Single-Sign-On) über Kerberos	■	■	■		
Reverse-Proxy-Unterstützung	■	■	■	■	■
Session-Border-Controller-Unterstützung (SBC)		■	■	■	■
VPN-Unterstützung (Virtual Private Network)	■	■	■		■

OpenTouch-Plattform Version 2.3 oder neuer	PC One (Freemium)	PC	Mac	Mobil	Web
Sprachen					
Deutsch, Portugiesisch (Brasilien), Chinesisch (vereinfacht), Chinesisch (traditionell), Tschechisch, Dänisch, Niederländisch, Englisch, Französisch, Finnisch, Ungarisch, Italienisch, Koreanisch, Norwegisch, Polnisch, Portugiesisch, Russisch, Slowenisch, Spanisch, Schwedisch, Türkisch	■	■	■	■	■

Bestellinformationen

Die folgende Lizenz ist erforderlich für OpenTouch Conversation PC, Mac und Mobil:

- „OpenTouch Connection universal client user option license“, Bestellnummer 3BA09664JA

Die folgenden Optionen stehen Ihnen zur Verfügung:

- Konferenzen (zur Verwaltung von geplanten Konferenzen mit mehr als 3 Teilnehmern): „Conferencing user option license“, Bestellnummer 3BA09423JA
- Voicemail (zur Nutzung von Voicemail- und Unified-Messaging-Diensten): „OpenTouch Business Edition messaging user option license“, Bestellnummer 3BA09698JA oder „OpenTouch Multimedia Services messaging user option license“, Bestellnummer 3BA09697JA