

# Alcatel-Lucent OpenTouch Multimedia Services

## Versión 2.6

La aplicación [Alcatel-Lucent OpenTouch® Multimedia Services \(OTMS\)](#) ofrece una gama de servicios de comunicaciones unificadas en una plataforma escalable que permite a los empleados trabajar en equipo desde cualquier lugar y en cualquier dispositivo.

OTMS ofrece una respuesta empresarial rápida mediante mensajería unificada, mensajería instantánea empresarial, clic para llamar, conferencias y colaboración visual para todos los empleados en una interfaz de usuario unificada.



OpenTouch Multimedia Services complementa Alcatel-Lucent OmniPCX® Enterprise Communication Server para las comunicaciones empresariales.

Se ocupa de las necesidades de comunicación de las empresas de hasta 20 000 empleados, proporcionando una amplia gama de servicios de comunicación unificados de categoría empresarial.

Fonciones	Ventajas
Integración de mensajería unificada con soluciones de correo electrónico empresariales de primer orden.	Proporciona una manera adicional de recibir los mensajes de voz de las llamadas importantes al estar informado a través del correo electrónico.
OpenTouch Conversation: clientes de software en PC, Mac, tabletas (Microsoft) y smartphones (Android e iOS) con servicios de llamadas, gestión de contactos, mensajería instantánea, pantalla compartida y mucho más.	La disponibilidad multiplataforma permite a los usuarios estar conectados con su empresa desde cualquier dispositivo. Reduce los gastos de llamadas mediante el uso de VoIP y aumenta las interacciones entre equipos y clientes.
Conferencias basadas en software con VoIP, vídeo y uso compartido de documentos.	Interagissez avec des clients et des collègues à l'intérieur et à l'extérieur du pare-feu de l'entreprise.
Implementación como versión de solo software en VMware.	Integración de los servicios de comunicaciones unificadas en su infraestructura actual. Se adapta a lo que ya tiene.
Puede dar servicio a un máximo de 5000 usuarios por máquina virtual. Es posible apilar servidores OpenTouch adicionales para una capacidad mayor de hasta 20 000 usuarios.	Personalizable para ajustarse a lo que su empresa necesita y adaptarse a su plataforma para ofrecer comunicaciones unificadas a todos los empleados.

## Especificaciones técnicas

### Experiencia de usuario

Empleados de la oficina en el escritorio y sobre la marcha

### Servicios de aplicación comunes

- Cliente de software con interfaz gráfica de usuario (GUI) intuitiva
  - Notificaciones de modo en segundo plano
- Inicio y contestación de sesiones de voz y mensajería instantánea, gestión de conferencias
- Opción de añadir participantes para chat y llamadas
- Identificación y presentación de imagen del llamante
- Servicios en llamada: desvío, consulta, espera/recuperación, transferencia, conferencia, grabación, solicitud de rellamada, señalización multifrecuencia bitono (DTMF)
- Identidad única entre dispositivos
  - Selección de reglas de enrutamiento definidas por el usuario
- Cambio de comunicaciones entre dispositivos con un clic
- Visualización de la disponibilidad de los colegas en tiempo real dentro y fuera de la red de la empresa, control y publicación del estado de presencia
- Gestión de contactos
  - Búsqueda de directorio multicriterio
  - Búsqueda de contactos locales o corporativos
  - Visualización de la imagen y la disponibilidad de un contacto
  - Inicio de una conversación mediante un clic
  - Adición de contactos a una lista de favoritos unificada entre dispositivos
- Visualización de conversaciones anteriores (MI y llamadas), comprobación de eventos perdidos y consulta del correo de voz visual
- Visualización de reuniones de OpenTouch programadas y participación en ellas
- Mensajería unificada: Microsoft Exchange Server 2010/2013/2016/2019/Office 365, Google Gmail

- Uso de conectividad sin VPN (mediante elementos de límite de red: proxy inverso y OpenTouch Session Border Controller)

### Alcatel-Lucent OpenTouch Conversation para PC (SO Windows, SO Mac X)

Servicios de aplicación comunes y:

- Control de teléfono de sobremesa, control de teléfono
- Modo softphone
  - SIP seguro, RTP seguro y servicios web
  - Videoconferencias HD (SO Windows)
- Comience con una sencilla charla uno a uno y añada voz e intercambio de contenido
- Groupware: supervisión e interceptación de llamadas
  - Integración de servicios CCD
  - Soporte a grupo de salto
  - Supervisión de grupo y recogida de llamadas
  - Soporte a Gerente/Asistente
  - Personalizar tonos para la supervisión de notificaciones
- Programación y gestión de reuniones de OpenTouch utilizando perfiles de reunión predefinidos
  - Visualización, realización y anotación de presentaciones
  - Visualización y uso compartido de pantallas (SO Windows)
  - Concesión de privilegios de uso compartido y anotación a invitados
- Integraciones de escritorio
  - Microsoft (SO Windows): Office 2010/2013/2016/2019, Lync 2013, Skype Empresarial 2015/2016, Office 365 (Exchange Online, Microsoft Teams/Skype for Business Online)
  - Google: mensajería unificada (Gmail), clic para llamar (SO Windows) para Gmail, contactos de Google y páginas web de Chrome
- Citrix Virtual Apps y Desktops 7.9 a 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 (Infraestructura de Escritorio Virtual) soportada con RealTime optimización
- VMWare Horizon 7.0 a 7.9
- SO Microsoft: Windows 7, Windows 8/8.1, Windows 10
- Apple OS: 10.13 (High Sierra), 10.14 (Mojave), 10.15 (Catalina)
- Tablet Microsoft Surface Pro

### Alcatel-Lucent OpenTouch Conversation para smartphones iPhone y Android

Servicios de aplicación comunes y:

- Llamadas móviles o VoIP
- Conexión/desconexión a grupos de llamadas
- Conexión/desconexión a supervisión de grupo
- Gerente/Asistente
- Programación y gestión de reuniones de OpenTouch
- Comenzar con una charla uno a uno
- Opción de añadir participantes para chat y llamadas
- iOS: nueva aplicación OTC+ disponible en App Store. iOS 12+ recomendado
  - Soporta CallKit
- Android: app OTC disponible en Play Store. Android 5.0+ recomendado

### Alcatel-Lucent OpenTouch Conversation para PC One

- Aplicación Freemium para todos los abonados
- Participación en conversaciones de par a par
  - Llamadas de audio mediante un teléfono de sobremesa u otro teléfono
  - Inicio de una charla
  - Compartir un documento y anotar
- Uso de contactos favoritos
- Búsqueda de contactos corporativos
- Publicar y ver información de presencia
- Mantenimiento de una única identidad empresarial

- Visualización de conversaciones pasadas y comprobación de nuevos mensajes de voz
- Conectividad sin VPN
- Derivado de OTC PC
- Actualización sin interrupciones de freemium a la versión completa
- Conferencias web con clientes, partners y compañeros

### Alcatel-Lucent OpenTouch Conversation para Web

- Interfaz de usuario de conferencias web
  - Acceso seguro para huéspedes fuera del cortafuegos empresarial
  - Marcación interna y externa a cualquier teléfono
  - Voz WebRTC desde navegadores web compatibles
  - Vea quién llama
  - Silenciar/activar sonido, añadir/eliminar participante
  - Ver, presentar y anotar documentos
  - Ver y compartir pantallas
  - Intercambio de mensajes instantáneos
- Tecnología multiplataforma (Microsoft Windows, SO Mac X, SO Google Chrome, Linux)
- Aplicación basada en web, implementación sin intervención (excepto para pantalla compartida)
  - Navegador Microsoft Internet Explorer
  - Navegador Google Chrome
  - Navegador Mozilla Firefox
  - Navegador Apple Safari
  - Microsoft Edge - basado en el Chromium

## Mensajería

### Servicios de mensajería

- Mensajería integrada o unificada
  - Almacenamiento local con acceso al Protocolo de acceso a mensajes de Internet (IMAP)
  - Almacenamiento unificado basado en Microsoft Exchange, o Google Gmail
- Integración con ordenadores de sobremesa Microsoft e IBM (Outlook, Notes)
- Control ampliado de reproducción y grabación
- Indicación de mensajes en espera y correo de voz visual
- Grabación en línea
- Buzón común

## Operaciones

### Kit de herramientas de servicio

- Herramienta de instalación silenciosa de máquina virtual
- Portal de mantenimiento

## Infraestructura

### Arquitectura

- Puede implementarse como una versión de solo software o como una máquina virtual:
  - Hay una herramienta de planificación de la capacidad dedicada para diseñar el tamaño del servidor físico de aplicaciones en el caso de la versión de solo software.
  - Hipervisores:
    - VMware ESXi 6.0 y superior
    - Microsoft Hyper-V 2016/2019
    - Hyper-V HA (high Availability) soporte

- Comunicaciones SIP abiertas
- G.711, G.729
- H.264
- Servidores apilables de máquinas virtuales
- Servidor de comunicaciones recomendado: OmniPCX Enterprise Communication Server R12.4
- Aplicación de gestión recomendada: Alcatel-Lucent OmniVista® 8770 Network Management System 4.2
- Acceso fuera de la empresa y de invitado:
  - Aplicaciones web y para smartphones: proxy inverso de terceros
  - VoIP y vídeo: recomendado OpenTouch Session Border Controller 2.3.x

## Seguridad y alta disponibilidad

- Compatible con OmniPCX Enterprise CS:
  - Redundancia espacial
  - Supervivencia de centros remotos con servidor de comunicación pasivo (PCS)
- Compatible con VMware H.A.
- Doble disco duro (RAID1)
- Cifrado de mensajería y conferencias
- Transport Layer Security(TLS) 1.2+

## Totalmente abierto

- Servicios web: API REST

## Límites del sistema

Capacidad	Límite del sistema	OTMS
Telefonía, MI, presencia y acceso a conferencias	Usuarios (instancia única de OpenTouch MS)	5000
	Usuarios (redes OpenTouch MS)	20000
	Dispositivos (teléfono de sobremesa, ordenador, smartphone) por instancia de OpenTouch MS	10000
	Número máximo de participantes en conferencias con audio, mensajería instantánea e intercambio de contenido	1000
	Número máximo de participantes en conferencias con audio, vídeo, mensajería instantánea e intercambio de contenido	500
Arquitectura	Número máximo de OmniPCX Enterprise CS por red OpenTouch	20