



超越融合网络：通过统一通信和协作驱动
商业价值。

目录

- 2 介绍
- 4 业务通信和协作格局不断发生变化
- 6 工作计划：发现适当的通信和协作战略
- 6 将融合提升到新水平：统一通信和协作
- 9 IBM统一通信和协作解决方案详述

介绍

“只不过是寻常的一天”。20年前，世界是圆形的，电话、面谈和出差是主要的互动方式，这句话会使人想起例行公事的一天以及可预测的同事、客户或合作伙伴互动。在如今的“扁平”世界，工作和互动方法势必更具流动性。现在，人们需要在动态团队框架中与不同城市、国家甚至大洲的同事进行协作来开展日常工作。能够帮助员工通过更好的方式、更快的速度及更低廉的价格开展通信与协作的公司，将能够加速将新产品推向市场、按时完成项目并改进客户服务，从而获得竞争优势。问题是，如何才能克服传统的单独数据、电话和视频解决方案的局限性呢？

面对这个挑战，许多公司都寻求通过最佳通信方法将用户跨越传统的组织边界统一在一起，以便提供一致的用户体验。IBM基于开放标准的差分战略可帮助企业满足现在和将来的业务需求。IBM统一通信和协作(UC²™)战略将通信和协作工具集成到现有的业务应用和流程中，从而大幅度提高商业价值。通过跨越所有的应用以及用户日常使用的通信和协作工具给用户提简单一致的集成体验，企业可开发出更动态、更灵活的业务系统。企业在实现这些优势时无需替换现有的电话、视频和IT基础设施或者加剧用户生活的复杂性，即便使用多厂商解决方案时也不例外。因此，企业可构建更灵活的实时模式以便快速响应新兴市场机会和竞争威胁。

摘要

统一通信和协作战略允许用户随时随地连接应用、数据和其他用户，从而帮助企业提高生产率、支持全球业务网络并促进员工交流。

通过部署统一通信和协作战略，企业可满足提高生产率、支持越来越复杂的全球商业网络以及促进员工交流等关键需求，与员工的工作地点及首选联系方式无关。IBM提供关键的软件、服务、硬件和战略联盟，以便企业客户允许他们的用户随时随地连接应用和数据，以前所未有的轻松程度发现、访问适当资源并进行互动。使用统一通信和协作战略以及基于标准的模块化IBM解决方案，企业可简化并统一业务通信，从语音、电子邮件、即时消息传递(IM)、直到视频会议和Web会议，同时降低成本。

本文重点介绍统一通信和协作战略的主要驱动力、挑战和特征。本文还将探讨IBM UC²构想，包括IBM如何实现这个构想以及企业客户如何通过与IBM合作将融合通信提升到新水平。

摘要

电话、视频和电子邮件不足以满足现代企业的通信要求。现在，员工需要在业务流程和首选应用上下文中彼此实时通信并访问扩展企业网络。

业务通信和协作格局不断发生变化

将语音、视频和数据融合到一个IP网络，这从根本上改变了大多数行业中所有企业的传统协作和电话模式。IT经理临危受命，负责找到经济高效的方式迁移到统一方法中，但不能大幅度改造现有的IT、语音和电话基础设施；中断员工服务；或者开展大量的员工再培训，因此，IT经理面临困境。他们所找寻的方法应该对用户是透明的、简单易懂的、允许复用现有的多厂商IT环境并能够提供可量化的商业价值。

丰富业务流程和应用

对于大多数企业来说，创新、不断提高生产率以及卓越的客户满意度都是重中之重。员工之间仅仅通过电话、视频或电子邮件进行联络已经无法满足业务需求。为了加快工作速度并为企业创造更高价值，员工需要在业务流程和首选应用上下文中彼此实时协作甚至实时访问由合作伙伴、供应商及客户组成的分布式业务网络。通信和协作解决方案虽然是行业特定的，但它们提高生产率的潜力不可限量。例如，医疗保健解决方案供应商开发了将放射线应用与通信和协作工具相集成的解决方案来加速放射线 workflow，从而加快诊断速度、提高治愈水平并降低成本。内科医生和其他医学专家可在整个医院甚至多个位置察看医疗图像并通过实时协作为患者诊病。

摘要

对大多数公司来说，利用并且更好地管理现有的多厂商IT、电话和视频基础设施至关重要。

提高灵活性和响应性

公司日益发现提高生产率、业务响应性及创新能力的关键是提供一致的、简单易用的协作工具来适应不同的工作风格。例如，一名项目经理通过IM与客户通信。如果项目经理不能回答客户提出的问题，可将这个专业的产品问题广播给同事，然后再将专家提供的答案拷贝粘贴到即时消息中回复客户。另一名项目经理可能主要通过电话和电子邮件等传统工具完成相同任务。无论哪种方式，用户都需要畅通无阻地访问首选工具来优化工作效力。此外，办公室“边界”也发生了变化。移动员工可在日常工作中使用第三方无线和远程访问基础设施或者在这些基础设施与公司总部之间移动。

保护现有的多厂商系统的价值

大多数公司都是不断为地区或分支办事处添加IT、电话和视频基础设施。因此，这些公司运行— 因此必须支持和维护— 多个供应商提供的不同基础设施和IT平台。公司必须通过适当方式利用并更好地管理现有的多厂商基础设施。此外，如果发生合并或收购，公司将不同的通信和协作基础设施集成在一起的速度越快，他们优化组合优势、生产率和成本的速度越快。

摘要

虽然理想的统一通信和协作战略不存在单一切入点,但理想的解决方案允许您通过用户界面轻松添加并运行新功能。

工作计划：发现适当的通信和协作战略

面对这些挑战，许多公司都在开发全新的通信战略。一开始，有些公司注重通过IP电话解决方案来更新老化的电话基础设施，藉此简单地降低成本。其他公司将注意力集中在添加IM、Web会议和视频会议等高级功能上面，以便提高协作和生产率水平。如想在选择解决方案或制订战略时优化投资，公司必须考虑业务需求的长期变化、实施新功能的难度、新功能与现有工具的集成水平以及新功能对用户体验的影响等因素，这一点非常重要。从成本和收益的角度看，理想的解决方案应允许公司相对简单地为用户添加并运行新功能。新功能应该与用户界面轻松集成以便最大限度地降低培训需求和成本。

将融合提升到新水平：统一通信和协作

统一通信和协作战略允许公司提供实时存在意识(允许用户轻松识别、定位并联系在线同事)、企业级IM、IP语音(VoIP)、视频交谈和Web会议等功能，并允许用户通过他们所熟悉的一致界面来访问这些功能。前端融合能够提供一致的用户体验，避免基本技术的复杂性，如果同时实施前后端融合，企业将能够通过最佳方法来管理现有的和将来的IT及VoIP投资。

摘要

对最终用户来说，统一通信和协作战略能够提供灵活性，帮助创建安全性丰富的基础设施，允许员工连接个人或团队并与他们进行交流与协作，从而提高响应速度和效率。此外，这个战略还允许员工实时进行通信：

- 使用存在意识功能来察看目标联系人是否在线。
- 使用他们的首选联络方式—视频、语音、文本或任意组合。
- 使用任何平台—计算机、电话、移动或无线设备或者网络设备。
- 依赖增强安全性基础设施来保护而不是阻碍必要的通信。

除了提高灵活性和生产率外，统一通信和协作战略还能帮助降低IT运行和支持成本。IBM研究显示，与传统方法相比，融合网络环境中的高级音频会议功能可节省35%的成本。实际上，使用IM和Web会议应用已经帮助IBM大幅度降低了每年的电话费和差旅费。

统一通信和协作战略为最终用户提供更高的灵活性，同时降低IT的运行和支持成本。

拥护统一通信和协作的IT经理能够给他们的公司创造最大的收益。他们认为自己有责任帮助员工改造互动方式。同时，这些部署人还在实施业务和

摘要

通过卓越的客户服务帮助公司提高竞争力只是统一通信和协作战略的优势之一。

通信流程的合并及标准化，藉此大幅度提高员工生产率。最重要的是，他们构建的基础设施能够从根本上改变公司与客户、合作伙伴和供应商的互动方式— 允许公司通过独特的业务流程和卓越的客户服务从市场中脱颖而出。

例如，车辆保险公司为公估师提供的解决方案允许他们完成整个的事故理赔流程，包括通过单一界面联络客户和同事。使用易于跟踪的工作流，客户支持呼叫中心的业务代表将能够提取客户信息、添加事故的相关注释并使用首选通信方法联系现场的公估师。现场公估师随后可访问理赔及后续流程，包括通过无线设备获取事故位置图并提交照片和其他具体资料。现场公估师甚至能够通过视频共享设备请求修理厂帮助完成评估工作。评估完成后，呼叫中心业务代表将接到警报，他们只需点击设备界面上的电话号码，便可使用VoIP电话将具体情况告知客户。统一解决方案允许员工开展更高效的协作，以便给客户提供更快速、更准确的服务，帮助提高客户满意度，同时提高生产率并降低成本。

摘要

除了提供关键的软件、服务、战略联盟和硬件外，IBM还提供旨在优化通信和协作基础设施的经济高效的专业服务，支持实现业务增长和变革。

有效的统一通信和协作框架必须足够全面和灵活，以便通过调整来满足用户需求、保护现有的计算和电话投资、并支持核心业务流程。除了提供全面的功能选择性外，理想的统一通信和协作解决方案还能：

- 集成到用于完成指定任务的最佳环境中，从而丰富业务流程并适应用户的个人喜好。
- 作用于整个环境，包括以文档、电子邮件、实时、应用和Web为中心的环境。
- 集成到所有的现有业务流程和业务应用中。
- 支持企业中现有的多厂商IT、视频和电话环境。
- 将用户体验从简单的协作转变成虚拟工作环境。
- 允许不同用户之间安全地交换信息。

IBM统一通信和协作解决方案详述

IBM提供关键的软件、服务、战略联盟和硬件，允许企业员工随时随地连接应用和数据，以便员工以前所未有的轻松程度发现企业内外部的专家、联系他们并与他们协作，从而帮助您的公司提高生产率、加快响应速度并降低运行成本，同时创建更易于管理、扩展和壮大的对用户更加友好的工作环境。

除技术外，IBM还提供旨在优化通信和协作基础设施的经济高效的专业服务，以便满足每家公司的特殊业务需求，同时帮助他们实现业务增长和变革。IBM还提供全面的集成通信服务套件来帮助您将现有技术投资与全新解决方案结合在一起，以便更好地支持成功实施。我们能够帮助您收集要求、设计

摘要

IBM Lotus Sametime软件是用于将语音、数据和视频通信与协作集成在一起的市场领先的平台,还提供集成的IM和Web会议功能。

可靠的解决方案、创建分阶段的实施计划、实施全新软件和硬件并管理项目。此外, IBM还提供自动的最终用户支持服务,可帮助您降低IT的总体拥有成本(TCO),同时提高最终用户的总体生产率。我们的专业安全服务可确保保密信息和通话的安全性,帮助您满足政府和公司规章制度的要求。

几乎能够满足所有通信和协作需求的统一平台

IBM Lotus® Sametime®软件是*Unified Communications*杂志“2007年度产品”,¹是用于将语音、数据和视频通信与协作集成在一起的市场领先的平台,还提供集成的IM和Web会议功能。IBM Lotus Sametime是部署在用户桌面上的单一通信和协作平台,提供公认的安全功能、可靠性和可扩展性来满足业务需求。实际上,全世界有超过2000万用户—包括全球前五大盈利公司中的四家以及全球财富50强企业中的29家公司—在日常工作中使用Lotus Sametime功能即时访问人员和信息。通过使用这个IBM软件,他们可将分散在各地的团队集成在一起,提高个人和团队的生产率。

通过基于开放标准的Lotus Sametime软件,公司可选择最适于满足业务需求的功能,包括IM、存在意识、Web会议、VoIP、即时桌面共享和广播工

摘要

IBM与著名的电话、音频和视频服务供应商合作，为Lotus Sametime用户提供集成功能。

具，以便发现跟您没有私交的专家来帮助您解决问题。此外，IBM还与著名的电话、音频和视频服务供应商合作，为Lotus Sametime用户提供集成功能，如：

- **点击呼叫和点击会议功能。** 从联络名单中选择一个或多个姓名开始呼叫。
- **集成的电话感知功能。** 察看联络人是否在电话的另一端或者是否在线。
- **呼叫管理。** 从桌面接收拨入电话警报；采取行动(如转接到手机)；察看拨入、拨出和漏接的电话。
- **多点视频集成。** 与参加会议的一人或多人开始视频通话。
- **软电话集成。** 允许将PC作为电话使用—通过单一办公室电话系统提供全部的控制功能。
- **Web会议音频集成。** 参会人员只需点击按钮便可启动音频功能，以便系统呼叫他们参加会议、帮助他们了解发言人、并给会议主席提供高级控制功能(如呼叫、静音或逐出参加人员；调节音量、锁定会议等)。
- **Web会议的音频/会议调度。** 在安排召开会议时自动保留音频会议的电话号码和Web会议。
- **统一消息传递。** 接收语音邮件，然后通过IBM Lotus Notes®或Lotus Sametime客户端重放、删除或转发语音邮件。

Lotus Sametime软件是基于Eclipse技术的平台，因此允许企业集成复杂环境，避免锁定在专用解决方案中。IBM与领先的独立软件供应商(ISV)合作来支持利用这个模式的大规模的解决方案生态系统，以确保不断为企业添加备选

摘要

IBM解决方案设计用于集成多厂商环境，从而无需迁移或替换后端系统。

功能。企业可选择自己开发解决方案，也可购买能够轻松集成到统一通信和协作环境中的现成的解决方案。例如，一名ISV给Lotus Sametime提供的插件允许客户在一对一交谈或会议期间完成多种语言的实时翻译。

集成多厂商环境的灵活性

IBM解决方案设计用于满足任何IT环境的需求— 无论是包括单一供应商提供的电话基础设施还是包括多家供应商提供的不同的通信技术。企业可在Lotus Sametime平台上合并技术，无需迁移或完全替换后端系统，因此，几乎能够即刻实现优势。

为了促进集成并管理复杂的多厂商环境，IBM可扩展的开放解决方案提供丰富的现成功能，这些功能可与大量的第三方和定制应用轻松集成并为它们增添价值。我们与全世界的著名设备供应商和网络服务供应商建立了密切合作关系，包括3Com、阿尔卡特-朗讯、Avaya、思科、InterCall、北电和西门子等电话供应商以及Avistar、摩托罗拉、Polycom、RADVISION和TANDBERG等音频和视频供应商。

面向快速部署的设计和集成服务

IBM服务在帮助加速Lotus Sametime平台的部署方面拥有傲人的成绩，可帮助公司加速实施统一通信和协作项目—从安装和集成直到适应不断变化的企业文化的要求。

摘要

例如，IBM服务可帮助企业：

- 规划、设计并构建全面的统一通信和协作解决方案，将电子邮件、语音、视频和传真等通讯应用统统集成到一个现成的产品中，以使用户使用电话、Web浏览器或电子邮件客户端访问它们。
- ' 访问深入了解多厂商融合通信及无线网络和解决方案的设计与集成的资深网络顾问—包括跨国顾问—以便在公司朝着IP网络迁移应用时能够主动管理挑战和机会。
- ' 评估、规划并设计最佳的融合网络和IP电话应用来满足需求，从决定业务要求和客观规划、直到评估内部流程和策略以及提供网络建议。
- ' 提供还能支持最终用户的安全性丰富的集成解决方案。

IBM在商业通信领域拥有无与伦比的知识

最初，实施统一通信和协作解决方案的公司通常是通过集成业务应用和业务流程来实现价值。IBM的专业知识博大精深，并采用最佳业务实践来构建通信解决方案，因此，IBM在帮助企业利用机会快速实现解决方案成效方面拥有得天独厚的优势。

此外，IBM的领先优势还源于丰富的一手经验。IBM帮助数百家大中型跨国企业完成了业务转型—包括由11万名用户和50多个通信设备组成的运行在VoIP环境中的IBM企业通信系统。

*从规划和评估到设计和构建，
IBM提供大量服务来加速Lotus
Sametime平台的部署。*

摘要

全球经营范围、公认的能力、获奖的研发团队和大量的融资解决方案，使IBM成为统一通信和协作解决方案的一站式供应商。

这些实践经验使IBM能够在亲自体验如何利用融合通信技术来简化IT环境，同时提高分散和移动员工的通信与协作能力。此外，IBM还了解增强员工生产率与改进客户服务之间的关系以及如何降低开展业务的总成本。

灵活的系统—允许客户根据需要随时添加功能

IBM系统提供创新功能和高级性能来支持关键业务的通信和协作解决方案。从1路到64路服务器，IBM系统提供可扩展性并支持模块化的轻松增长。IBM还提供高级虚拟化技术来帮助企业将强大的系统分割成多个小系统来满足特定的应用或工作负载要求。当企业为通信服务添加新应用时，由于虚拟化允许他们灵活地添加新功能，无需添加服务器，因此特别有用。此外，IBM POWER6™ 系统提供的实时应用移动性（Live Application Mobility）和实时分区移动性（Live Partition Mobility）等功能允许IT团队随时随地开展维护工作—即便是在白天办公时间，也不会对主要应用或流程产生影响。

使用单一供应商提供的整个解决方案

IBM在全世界160个国家开展业务，在覆盖范围和规模经济方面无与伦比。IBM帮助管理大型跨国公司管理关键任务网络方面拥有公认的能力，能够24X7全天候地给这些网络提供现场支持。IBM多次获奖的研发团队现正在将高新技术扩展到新产品中—包括IBM、其他IT供应商及IBM客户提供的产品—以便提供新功能，并允许用户利用新应用和新功能通过创新方式开展协作。此外，IBM还提供大量经济高效的、创造性的融资解决方案，帮助您通过一纸融资合同获得复杂的IT解决方案—包括IBM及第三方提供的硬件、软件和服务—从而只需与一家供应商开展一次交易即可。

摘要

IBM UC² 战略能够为企业提供他们所需的开放技术、咨询服务和战略合作关系，以帮助他们简化通信流程并提高生产率。

更多信息

在选择全新的通信和协作战略时，IT经理面临许多难题。这个解决方案必须能够灵活适应业务需求的变化；帮助企业利用现有的多厂商环境创造更大价值；优化用户互动方式，无论他们是在办公室还是在路途中；同时控制成本。使用突破性的IBM UC²战略，IBM能够为企业提供他们所需的开放技术、咨询服务和战略合作关系，以帮助他们简化通信流程并提高员工互动效率，藉此满足灵活性、生产率和成本节约目标，获得竞争优势。

如想详细了解IBM如何帮助您的企业部署IBM UC²战略，请访问：

ibm.com/lotus/uc2



© IBM公司2008年版权所有
保留所有权利

IBM Corporation
Software Group
Route 100 Somers,
NY 10589 U.S.A.

本文2008年4月在美国制作

IBM, IBM标识, Lotus, Lotus Notes, Notes, POWER6, Sametime 和 UC²是国际商用机器公司在美国及/或其他国家的商标或注册商标。

其他公司、产品和服务名可能是其他公司的商标或服务标记。

本文提到的IBM产品或服务不代表IBM打算在其开展业务的所有国家都提供它们。

本文中包含的信息只用做信息目的。虽然我们已对这些信息的完整性和准确性进行了验证,但它们仍是“按原样”提供的,不包括任何明示或暗含的保证。此外,这些信息基于IBM现在的产品计划和战略,未来定将有所变动,恕不另行通知。由于直接或间接使用本文或任何其他文件导致的任何损失,IBM不承担任何责任。本文绝非打算提供IBM(或其供应商和许可颁发机构)的保证或陈述,也不应对他们的保证或陈述产生任何影响,或者更改现行IBM软件许可协议的任何条件和条款。

1 IBM, "IBM Lotus Sametime Named Product of the Year by Unified Communications Magazine," 新闻稿, 03/18/2008, <http://www.ibm.com/press/us/en/pressrelease/23708.wss>