

# IBM MobileFirst Collaboration Services

改进沟通和协作，以提高生产率，降低成本



# 1

## 概述

简要描述统一通信和协作，以及它给企业带来的价值

# 2

## 解决方案描述

IBM 解决方案（包括其功能、技术组件和成本）一览

# 3

## 设计和部署

服务部署流程和标准可交付产品（包括报告）

# 4

## 服务交付

IBM 服务管理活动说明

# 5

## 后续步骤

获取更多信息的联系人和联系地点

## 1. 概述

在一个日益移动化和相距遥远的商业世界里，统一通信和协作 (UCC) 正在成为一项必备功能。通过融合语音、数据和视频通信，UCC 提供在线信息、即时消息传递和共享、在线会议、电话、视频聊天和统一消息传递等功能。在这种情况下，UCC 能帮助员工在现实中任何地点使用现实中任何设备进行近乎实时的交流和协作。这些功能能提高生产力，改进决策制定，并同时降低差旅和远程通信成本。

但设计、部署和管理内部 UCC 解决方案会很昂贵和困难，尤其是对于需要在多个分支机构进行实施的组织而言。UCC 解决方案需要对统一通信应用程序和基础架构、以及监视和管理解决方案所需的员工进行大量资本投入。最后，许多 IT 部门根本不具备实现统一通信和协作计划所需的 UCC 专业知识。

为了帮助组织获取 UCC 的利益，同时绕过最相关的前期投资和难题，IBM 提供了 IBM MobileFirst Collaboration Services。此统一通信服务 (UCaaS) 解决方案提供了设计、部署、监视和管理 UCC 环境所需的专业知识和技术。它配备有 IBM SmartCloud®。IBM SmartCloud® 是一种云计算平台，提供基础架构、硬件、配置、集成和安全功能，是 IBM MobileFirst Collaboration Services 的基础。Core UCaaS 服务只需按可预计的每月费用进行支付。

提供什么类型的工具和功能来作为 IBM MobileFirst Collaboration Services 解决方案的一部分？

- 联系人列表可与您的企业通讯录相结合，每个员工能快速查找到同事的联系信息，发展自己的联系人列表，按照小组来组织联系人。
- 丰富的在线提醒 能使用户确定同事是否可以联系，并且可以通过以下渠道进行沟通：办公室电话、手机或即时消息传递。 office phone, mobile phone or instant messaging. (请参见图 1。)

- **即时消息传递和在线会议**功能使员工能在需要时立即合作，共享文件和屏幕。
- **聊天记录** 提供了讨论的全部内容。
- **统一电话号码：**通过单一电话号码联系到员工，所有指定电话设备均设有该号码，包括工作站电话和移动电话。
- **来电管理** 功能允许员工接听、拒绝或转接来电，此时来电者仍能听到铃声。

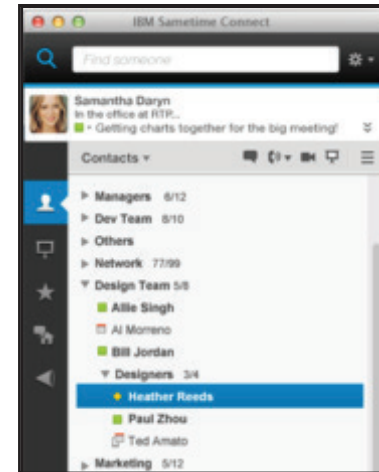


图 1。联系人名单和丰富的在线提醒是一项重要的 UCaaS 功能。此截图描述了一名假想员工的活动。该员工拥有组织清晰的联系人，并分成不同的列表 — 营销和销售团队经理及成员等。特定名字旁边的绿色方框表明该联系人可以联系。如用户离线，则显示黄色菱形。

- 一键通话和一键会议通话功能允许员工使用电脑开始通话或邀请同事进行音频会议。该功能还提供调节人呼叫控制功能。
- 软件电话 嵌入在笔记本电脑和移动设备上，能使四处奔走的员工打电话而不用收取国际费用或漫游费用。
- 统一消息传递 是一种语音信箱、电子邮件和传真的单一存储库。

得益于 IBM 技术、服务和专业知识，使用 IBM MobileFirst Collaboration Services 的组织通常能实现：

- 员工、合作伙伴、客户和其他利益相关者之间沟通更简便、协作得到改进，通常使决策水平和生产力得到提高。
- 移动和分散员工的通信支持得到提升。

- 成本方面的好处，包括电信、移动通信和差旅成本减少。
- 通过集中的云服务更快地为新地点和用户部署和配置所需 UCC 功能。

## 2. 解决方案描述

IBM MobileFirst Collaboration Services 功能通过模块化组合软件、基础架构和服务得以交付。（请参见图 2。）

### 软件

该服务使用 IBM 和 Unify Inc.（前称 Siemens Enterprise Communications）的软件得以交付。

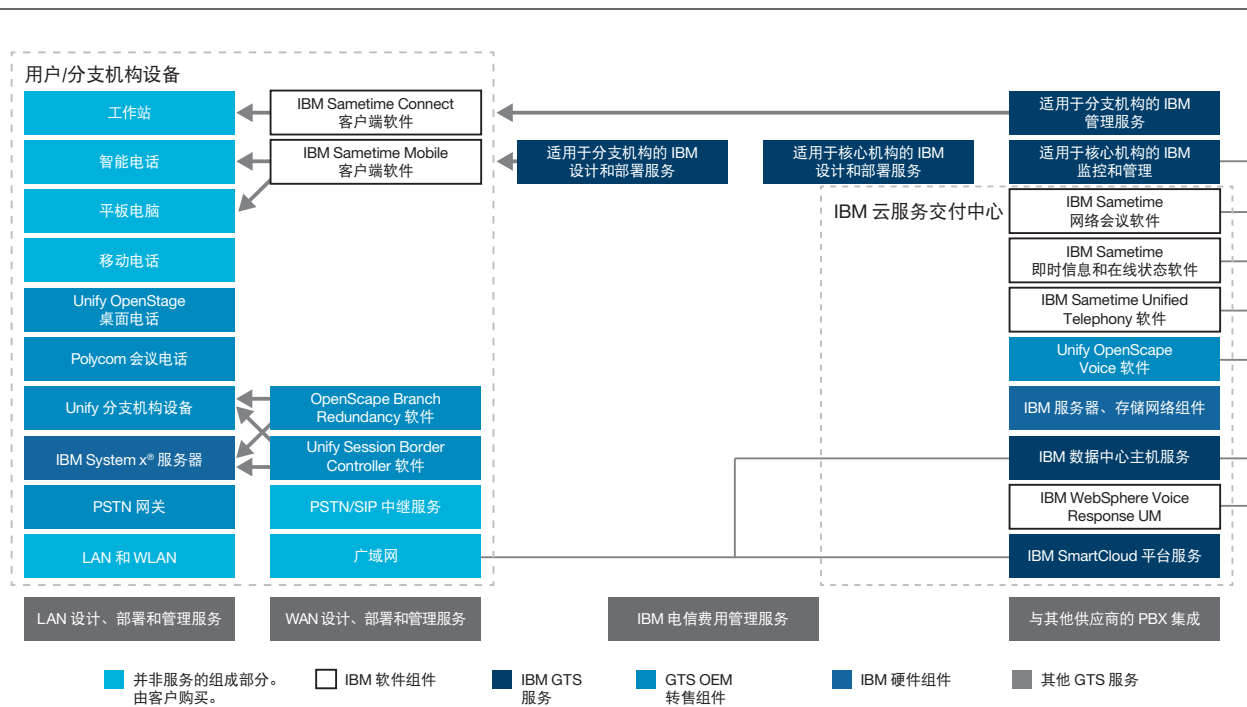
- IBM Sametime®: 该软件可以作为您的企业通信和协作中心及用户界面。借助该软件，用户可以通过电脑桌面、网页浏览器和移动设备访问统一通信工具。

- IBM Sametime Unified Telephony: 该软件为 IBM Sametime 用户提供电话控制和集成功能，包括嵌入式软电话。
- IBM Unified Messaging for WebSphere® Voice Response: 该软件管理语音信箱、电子邮件和传真，几乎随时随地都能访问。
- Unify OpenScape Voice: 这是一个安全可靠、功能丰富的企业专用交换机。它将电话连接到公共交换电话网 (PSTN)。借此，它通过 IP 网络利用组织的语音来帮助减少长途和国际通话变化。OpenScape 包含有安全功能，以帮助保护组织的信息，并且

还有冗余特性，可以增强面临灾难事件或中断情况下的应对力。它还提供故障转移支持。

可以被纳入云交付服务的可选或附加 UCC 功能包括：

- Unify OpenScape Branch 软件此 IBM MobileFirst Collaboration Services 的可选组件具备分支机构生存力功能。如果组织的主要办事处出现中断（包括丢包率和服务质量下降引起的中断），这些功能可以向分支机构提供持续电话服务。



- Unify OpenStage Desk 电话。此可选解决方案组件为会话初始化协议 (SIP) 通信、丰富的电话功能和内置蓝牙功能提供支持。
- IBM Sametime Web 会议（可选）。
- IBM Connections 企业业务社交软件（附加）。
- 桌面视频（附加）。

图 2。如同底部图例所述，此图阐述了构成 IBM MobileFirst Collaboration Services 解决方案的组件、软件、硬件和服务。浅蓝色方框代表您的组织必须提供的设备和技术。

## 基础架构

IBM MobileFirst Collaboration Services 是一个作为服务解决方案的软件，通常在 IBM 数据中心内的一个共享云交付基础架构上运行。已为您的组织的 UCaaS 解决方案选用一个在云端运行的专用软件。云为您的解决方案提供所需的硬件、配置、集成和安全。

根据您的要求，额外基础架构组件可能会在您的场地上安置。这些通常包括 OpenScape Branch 服务器、PSTN、网关和会话边界控制器。可选解决方案组件，包括允许现有模拟电话和传真机连接至您的

解决方案的 Unify OpenStage 台式电话和适配器，也可以在您的工作地点安装。您的组织提供的电脑和移动设备被您的员工用作 UCaaS 解决方案的一部分。

为了满足一些组织的安全需求，还可在组织的场地部署 IBM MobileFirst Collaboration Services 服务器、存储器和软件，并由 IBM 进行远程管理。

## 灵活性和可扩展性

我们能使您的 UCaaS 解决方案满足您的特定需求。例如，IBM MobileFirst

Collaboration Services 作为模块化产品/服务进行出售，只允许为您所需的东西进行支付。我们的解决方案还具有高度可扩展性。起初，您的部门或地点只有 1,000 名用户，然后可以视需要扩大到成千上万的用户。我们的业务遍布全球，能在贵公司经营业务的众多国家/地区向贵公司提供单一来源的 UCaaS 服务。如前所述，我们的服务提供不同的部署选项：无论是 IBM 数据中心内的共享基础架构，还是在您的场地上特地建立的基础架构，IBM 均可交付 MobileFirst Collaboration Services 解决方案。



## 安全

数据和通信安全是一个重大问题。因此，IBM 使用一系列应用程序和工具来保护您在 IBM 数据中心内的信息。这些安全措施，如同信息安全控制文档 (ISec) 中所述，均是为您的组织所准备的，包括虚拟专用网络、防火墙、访问控制列表和其他针对网络的安全措施、云和云交付应用程序。额外安全任务必须由您的组织依照 ISec 政策执行。这些安全任务包括获取和实施安全流程、服务和技术，且您已经确定其符合进出管制、身份验证和监控方面的

需求。因为 IBM 不控制公共电信设施（包括互联网）的上数据安全，因此您的组织必须提供防火墙和访问控制技术，您需要该技术来控制您的网络内以及您的网络与 IBM SmartCloud 之间的进出流量。您还须管理用户访问 IBM MobileFirst Collaboration Services 应用程序的凭证。

## 电信服务

IBM 不是电信服务提供商，我们为电信服务提供厂商中立的方法。这让您能自由选择最

能满足您业务需求的提供者。如果需要的话，IBM 能帮助您采购和管理电信服务。

## 定价

因为 IBM MobileFirst Collaboration Services 解决方案是专门为每个组织而建立的，因此价格各不相同。UCaaS 服务费用包括一次性费用、每月经常性费用、与增加分支机构相关的费用、以及附加服务费用。

一次性费用是设计和部署服务的初始费用（针对硬件而言，但用于 IBM SmartCloud 数据中心和特定 IBM 及统一软件许可证的

硬件除外)。一次性费用取决于待部署解决方案的规模和复杂性。这些费用可以在服务合同期间向[IBM 全球融资部](#)分期支付, 即就全部服务而言, 每名用户每月应支付的费用。

**每月经常性费用 包括:**

- 带专用应用程序的云计算平台。
- IBM 服务台、服务管理、问题管理、变动和针对云平台 and UCC 应用程序的配置管理服务 (参见“稳定服务交付”)。

- IBM Sametime 丰富的在线提醒、企业即时消息传递、在线会议和丰富的移动性。
- 功能齐全、集中的企业电话和统一消息传递服务。

与分支架构相关的费用 包含有一次性费用和每月经常性费用, 根据用户数量、冗余要求和安装复杂性而定。这些费用包含:

- 分支机构设计服务 — 一次性费用。
- 分支机构部署服务 — 一次性费用。
- 硬件和软件许可 — 一次性费用。

- 远程管理 — 每月经常性费用。

某些分支机构解决方案组件, 包括台式电话、分支冗余服务器、局域网和广域网的设计和部署服务均单独出售。

可选费用的收取乃针对附加产品和服务, 包括最终用户帮助台服务 (为最终用户而非您的 IT 帮助员工的指定成员提供帮助)。

## 3. 设计和部署

IBM 是云计算、网络咨询、统一通信、IP 电话和系统集成方面受分析师认可的领导者。我们提供专业知识来帮助您评估您的网络在统一通信方面的就绪状况，然后设计和实施您的受管理的统一通信和协作解决方案。

### 设计

IBM 项目经理与您的组织共同评估您在统一通信方面的就绪状况，并收集您的特定

业务和解决方案要求，这是设计和部署阶段的首要步骤。将通过审核您的要求和您当前的 IT 基础设施、网络环境和通信基础架构完成该阶段。从这些审核提取的信息得知，IBM 专家制定了一份设计和一套详细的项目计划，其中概述了部署和待执行任务的顺序列表。本文档还列明了项目时间表。（请参见图 3。）

---

### 您的网络准备好进行 UCaaS 了吗？

您的网络可以承受统一数据、语音和视频通信带来的流量增加吗？它是否提供了您所需的冗余和安全特性？如果您不能确定，IBM 能帮助您确定。我们提供 IBM 网络战略和优化服务，包括评估您目前的基础架构、设计和实施能更好地支持 UCaaS 的网络。访问我们的[网站](#)。以了解更多信息。

---

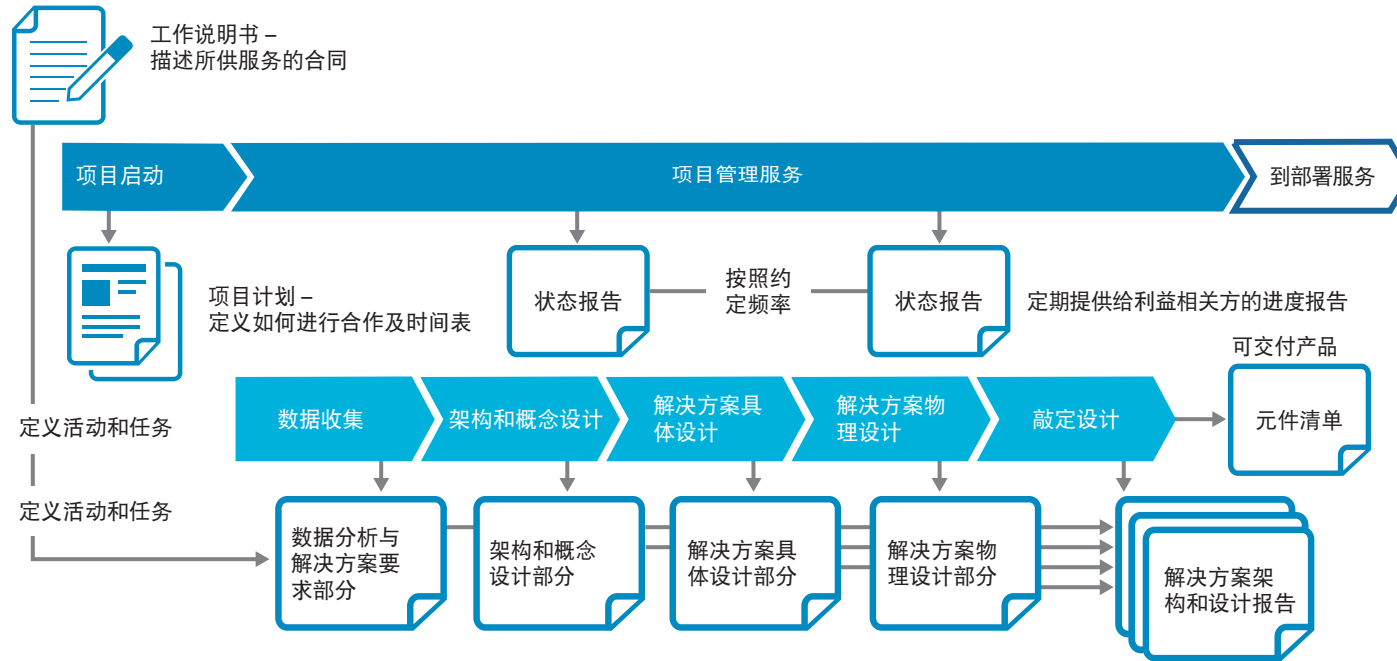


图 3。此图描绘了 IBM MobileFirst Collaboration Services 解决方案的设计阶段（包括执行和输出）。设计阶段的重要步骤是使用由 IBM Global Services 制定的内部、专有方法进行数据收集、建立、明确指明和物理设计解决方案架构。

## 部署

此阶段的第二部分 — 部署 — 包含实施您的设计所需的所有活动。这些活动包括网站就绪状况验证、测试核心解决方案组件的有限生产部署、完整的解决方案部署和验证。这些活动将根据双方商定的时间表进行。IBM 还向您的关键 IT 人员提供指导和培训。（请参见图 4。）

## 时间表

IBM MobileFirst Collaboration Services 的实施时间取决于部署规模和复杂性。1,000 名用户的单站点可以在几个月内部署，

而多个云交付中心和大量分支机构的大型部署通常会花费更长时间。

## 文档和可交付产品

IBM 设计和实施您的 MobileFirst Collaboration Services 解决方案所采取的步骤列于一系列的报告和 IBM 为您的业务制备的其他文档中。其中包括：

- 工作声明。这是界定 IBM 与您的公司之间在设计和实施 IBM MobileFirst Collaboration Services 解决方案的职责和责任的合同。它还界定了 IBM 交付产品和服务的内容。

- 解决方案架构和设计报告。这份报告由四个部分组成：
  1. 数据分析和解决方案要求定义记录了您的 UCaaS 服务的要求。
  2. 架构和概念设计记录了解决方案结构和设计，以支持您的业务策略和目标。它建立了一组针对解决方案的指导原则，并明确了解决方案的主要组成部分。

- 3. 已指明设计界定了解决方案的拓扑方式、规模和功能 — 包括诸如性能、安全性、管理和可用性需求在内的关键要素。
- 4. 解决方案物理设计记录了您的解决方案的物理规格，列明了实施设计的详细细节。
- 解决方案集成和部署报告。针对各活动和任务发行的报告作为工作声明的一部分予以执行。

---

#### 您的 IBM MobileFirst Collaboration Services 团队

整个 IBM 团队与您的企业共同合作，让您的 UCaaS 解决方案重焕生机。在解决方案实施期间，您的首要联系人是您的 IBM 项目经理，他将成为您与其他团队成员之间的联络人，还将在 UCaaS 计划阶段帮助您收集必要信息。其他团队成员包括全球和国内建筑师，我们将共同合作，设计一个满足您的组织需求的解决方案。架构工作使用 **IBM Common Communications Support Reference Architecture** 和资产来执行。部署阶段主要由 IBM 全球卓越中心的专业人员进行领导，他们将解决方案部署到 IBM 云交付中心，并指导地方团队在您的场地部署和测试设备。最后，网络专家、客户服务代表和服务交付经理都将在您的团队内工作。

---

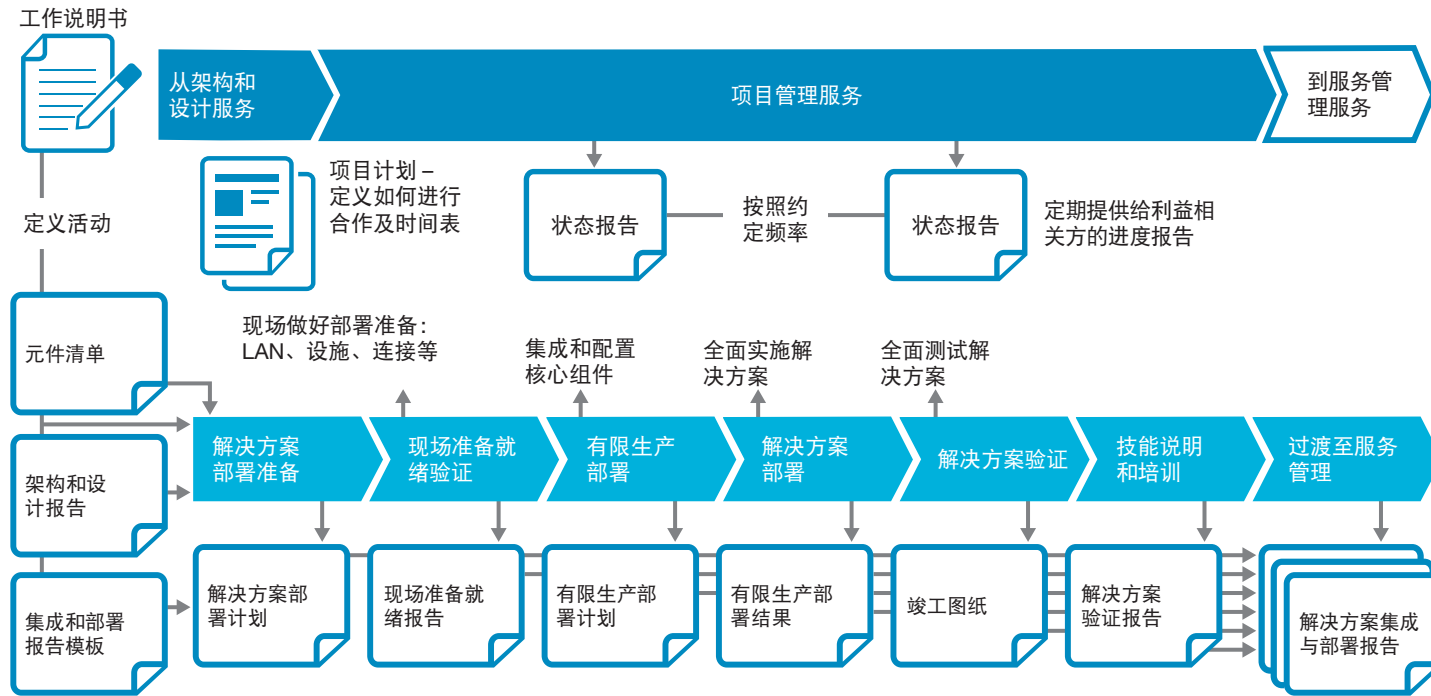


图 4。此图描述了 IBM MobileFirst Collaboration Services 的部署阶段。重要步骤包括部署准备、现场就绪状况验证、有限的生产部署、解决方案部署、验证和 IBM 服务管理的过渡。

## 4. 稳定服务交付

### 服务管理

在 IBM MobileFirst Collaboration Services 约定的设计和部署阶段的最后，解决方案将转交给 IBM 进行服务管理。服务管理远程监控负面影响您的范围内硬件、操作系统应用程序和设备的事件。这些事件触发 IBM 管理系统内自动生成的故障通知单。通知单反过来触发需要调查和解决这一事件的支持活动。服务管理技术还收集解决方案性能方面的统

计数据 — 包括利用率和可用性 — 并向您提供获取解决方案当前运作状态的信息。

软件维护服务 包括小软件发布维护和升级实施，以及应急软件和硬件维修及补丁。由 IBM 酌情衡量工作是否完成。

IBM 服务管理台 为您的最终用户帮助台提供联系人的运行单点，以接收、支持和管理与

范围内服务和设备有关的故障通知单。我们根据严重程度将电话进行优先排序，然后将电话转到适当的团队，以解决问题和提供问题状态。根据问题的业务影响的不同，目标回应时间从 15 分钟到三个工作日不等。除非您选择购买可选最终用户帮助台服务，否则服务管理台只接听来自您的指定帮助台人员而非最终用户的电话。



我们的问题管理服务 识别、管理和解决由软件和设备引起的事件，然后将您的 UCaaS 解决方案返回至事先议定的服务水平。解决的问题包括：

- 站点停电
- 载波电路或运输中断
- 客户场地的网络或电缆故障
- 设备配置错误
- 设备软件缺陷
- 设备硬件故障
- 网络流量或错误
- 中央基础架构或应用程序失败

最后，我们的变更、发布和配置管理服务使用标准化方法和一套紧密集成的针对有效和及时变更管理的流程。由于您的网络或业务流程发生变更，IBM 提供额外付费的可选变更。这些变更可能包括添加新台式电话、办公地点、分支机构冗余服务器或 PSTN 网关。诸如添加新用户的变更可以自动进行，但也影响您每月经常性费用。

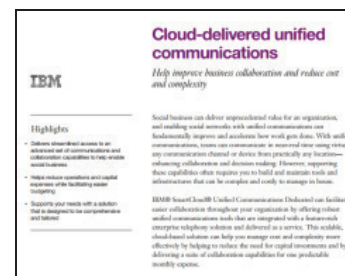
## 5. 后续步骤

IBM 与您共同建立的 MobileFirst Collaboration Services 解决方案设计满足您的可用性、冗余性和安全性要求，并符合您关于 UCaaS 解决方案的服务水平目标。若要开始使用 IBM MobileFirst Collaboration Services，您可以阅读有关该主题的更多信息，然后与我们联系。

### 阅读有关 IBM MobileFirst Collaboration Services 的更多信息



了解 UCC 的益处 — 以及 UCC 如何在 IBM 上工作 — 以及白皮书“改变您的声音、视频和协作基础架构。”



方案的高级别概述，您可与您组织内的其他人共享该概述。

下载  
IBM MobileFirst Collaboration Services 解决方案摘要“云交付统一通信”，了解该解决方案



阅读白皮书“智能数据中心网络：做到准确”，深入了解网络在支持 UCaaS 中的作用。

### 联系我们

可以开始谈话了吗？IBM MobileFirst Collaboration Services 专家准备与您一起为您的 UCaaS 解决方案创建业务案例。该案例为您列明了最大化您的 UCaaS 投资回报的方法。如果您想与 IBM 代表讨论您的通信要求和目标，请拨打 1-877-426-3287

（美国和加拿大）直接联系我们，或给我们发送电子邮件。编号 609CG98W。或者请访问我们的网站：

[ibm.com/services/collaboration](http://ibm.com/services/collaboration)



---

© Copyright IBM Corporation 2014

IBM Corporation  
IBM Global Technology Services  
Route 100  
Somers, NY 10504

2014 年 1 月

IBM、IBM 徽标、ibm.com、SmartCloud、System x、Sametime 和 WebSphere 是 International Business Machines Corp. 在全球许多司法辖区的注册商标。其他产品和服务名称可能是 IBM 或其他公司的商标。IBM 商标的最新列表在以下网址的“版权与商标信息”处提供：[ibm.com/legal/copytrade.shtml](http://ibm.com/legal/copytrade.shtml)

Microsoft、Windows、Windows NT 和 Windows 徽标是 Microsoft Corporation 在美国和/或其他国家/地区的商标。

本文档的内容（包括未含适用税项的定价参考）在初始发布之日是最新的，IBM 可随时更改。并非所有产品/服务在 IBM 开展业务的每个国家/地区均有提供。

本文档中的信息“按原样”提供，不带任何明示或暗示的保证，包括不带任何适销性、对特定用途的适用性的保证以及任何不侵权的保证或条件。IBM 产品根据提供这些产品时所依据协议的条款与条件进行保证。

