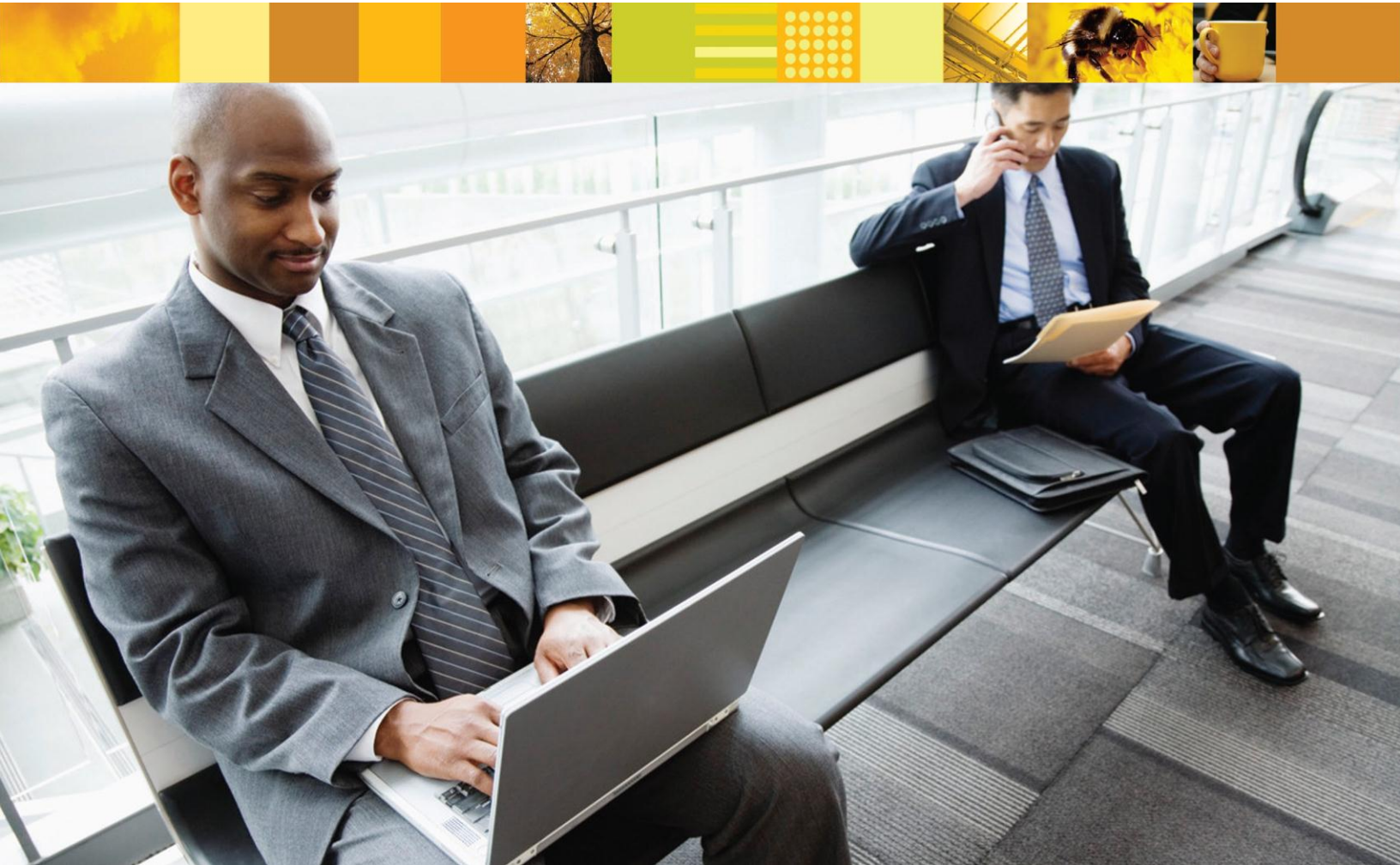


## 协作与业务同步

IBM Lotus Sametime 软件简化了统一通信和协作



---

内容

---

- 2 目标：协作与业务同步
- 2 Lotus Sametime：统一通信和协作的理想平台
- 4 Lotus Sametime：简单有效的统一通信
- 12 加速实现软件投资的价值
- 12 总结：Lotus Sametime 软件使统一通信简单易行

**目标：协作与业务同步**

更快、更好、更加经济地实现。这是企业一再听到的承诺，并且这个口号越来越响亮。企业每天都能感受到来自提高工作效率、创新思维以及降低运营成本的压力。怎样才能事半功倍呢？采用 IBM 的统一通信和协作解决方案更加智慧地开展协作就能实现。

IBM 统一通信和协作 (UC<sup>2</sup>) 解决方案有助于人们轻松地查找、获取组织内外的资源并开展协作。这些解决方案将适当的通信工具置于人们最需要的位置，从而有助于更好、更快地做出决策，同时还能降低差旅和电话费用。

本执行简报将会展示 [IBM Lotus® Sametime®](#) 如何通过促进最终用户采用的直观经验，帮助您的企业提供统一通信和协作服务。了解如何保护您在现有电话、音频、视频或 IT 基础设施方面的投资。降低 IT 运营和支持成本。同时将统一通信的承诺转换为现实。

**Lotus Sametime：统一通信和协作的理想平台。** IBM Lotus Sametime 软件是一种备受赞誉的统一通信和协作平台。它提供了一套核心的集成同步（实时）通信服务（语音、数据和视频），使人们能够轻松地找到、联系同事、客户和业务合作伙伴并展开高效协作。

**Sametime** 软件可作为用户桌面上的单一通信和协作界面。用户可以通过该界面访问其所有统一通信 (UC) 工具，无论这些工具已经集成至 **Sametime** 客户端还是独立存在。用户体验简便，并且几乎可从任何位置调用，这也有助于实现业务价值以及降低成本。**Sametime** 软件旨在提供：

- 简便性和选择。它可为实时协作服务提供直观、易用、一致的前端。一个人可以在文本聊天、视频电话和在线会议之间无缝切换，选择对手头任务最有效的方式。该软件将各种不同的后端系统紧密结合在一起并屏蔽了复杂性，包括电信网络、数据基础架构、视频平台和核心业务应用。
- 投资保护。它支持并整合了多个客户端和服务器操作系统、电子邮件平台、目录、电话、音频和视频会议系统。它开箱即用集成了 **IBM WebSphere® Portal**、**IBM Lotus Notes®**、**IBM Lotus Quickr™**、**IBM Lotus Connections**、**Microsoft® Office**、**Microsoft Outlook**、**Microsoft SharePoint** 和 **Microsoft Active Directory** 软件。同时还采用基于多重标准的轻量目录访问协议 (LDAP) 目录开展工作。
- 可扩展性。它可提供各种标准工具扩展自定义应用程序和第三方插件平台。还能够提供标准的 **Web 2.0** 工具，帮助企业轻松地将通信业务嵌入其业务流程，从而减少等待电子邮件或电话呼叫响应期间的的时间。
- 节省成本。它有助于客户最大限度地减少差旅成本，降低音频和 **Web** 会议服务成本，并显著减少电话成本。这些硬性成本节约足以供 **Sametime** 支付近一年的管理费用。但是，**Sametime** 软件真正的强大之处在于它能提高工作效率和减少业务流程中的人为延迟。
- 安全性和可伸缩性。**Sametime** 软件提供了企业需要的久经考验的安全功能、可靠性和可伸缩性。

Sametime 8.5 软件可提供各种重要的增强功能，包括：

- 有效的在线会议。即时访问意味着不失时机地共享通过码。
- 简易音频和视频。消除多媒体协作过程中的臆测。
- 零下载浏览器客户端。将该客户端用于聊天、会议和 Apple iPhone 设备。
- Web 2.0 工具。通过在线感知和通信支持应用。
- 简化管理。从单一控制台部署、配置和管理软件。
- 许可选项。充分利用各种新型简便方法为软件颁发许可证。

#### Lotus Sametime: 简单有效的统一通信

以下概括介绍了 Lotus Sametime 软件的主要功能，这使统一通信更加简单有效：

- 丰富的状态信息——在线状态、可用性、自动位置感知和可选的电话状态使您能够迅速找到您需要的人员。
- 极其安全的企业即时消息传递 (IM)，礼貌地与通过其他方式无法取得联系的同事接洽。还可以降低电话和语音邮箱费用。
- 集成式 VoIP 和优质桌面视频可提供更具交互性的协作体验，从而增强了互动的即时性。
- 通过音频和视频会议功能召开内部在线会议能够支持分布式团队，而无需承担当面会议产生的差旅费用。
- 社区协作通过支持查找组织中您不知道的专家并与其交互，节省大量时间。
- 移动设备支持使人们能够随时随地开展工作，联系同事和访问信息。
- 软件开发工具包构建于开源、基于标准的 Eclipse 编程模型之上，使开发人员能够扩展内置的功能并整合第三方应用。

### 丰富的状态信息使必要的人员搜索变得容易

丰富的状态信息是任何统一通信解决方案的基石。它可提供保障通信和协作效率和效益的上下文和智能。**Sametime** 软件能够集成多种元件，以便您全面地查看每位人员的可用性：

- **在线状态** – 通过让他人了解您是**在线**、**有空**、**开会**、**离开**还是**请勿打扰**来防止受到不必要的干扰。
- **自定义状态消息** – 使用自由文本字段就您正在完成的任务开展沟通。
- **警报** – 在人员可用时发出通知。
- **电话状态** - 通过在呼叫前得知某人在通话中来消除不必要的电话呼叫和语音邮件。
- **自动化的地理位置感知** – 从您的位置发出信号，说明此时是否适合与您取得联系。当您位于新位置（例如，位于与您平时工作位置不同的时区）时，**Sametime** 软件将会识别这个新位置并会自动向其他用户和应用公布。
- **可用性状态图标** – 瞬间确定其他人的可用性，了解他们是否在运用移动客户端，以及（可选或适当集成）某位联系人是否在通话。

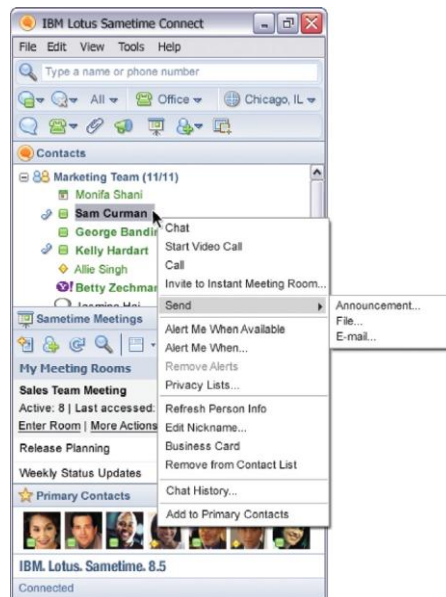


图 1. 即时消息传递和状态感知功能可让您轻松地聊天或呼叫他人。照片功能可以向您的联系人姓名位置添加头像

### 企业即时消息（IM）传递（包括语音和视频选项）使聊天更轻松

IM 通常是联系同事的首个联络点。它对于和远程团队成员建立融洽的关系至关重要。快速文本聊天能够立即回答简单问题，并可升级为多路语音或视频聊天或者在线会议。Sametime 中紧密集成的各种工具极大地简化了伴随谈话演进的通信方式切换：

- **可配置的联系入列表** – 查看最近的常用联系人视图。
- **搜索企业目录** – 与联系人列表以外的用户聊天。
- **标有联系人资料的商务名片** – 快速方便地了解您需要的人员。
- **标有时间和日期戳的聊天记录** – 衔接聊天的结束位置。
- **丰富的文本格式、表情符号和表情图释** – 传达文本聊天的预定含义和感情。
- **文件传输和屏幕捕获** – 发送文件或批注屏幕捕获，以便快速共享信息和图像。
- **即时共享** – 与参与聊天的人员共享应用或整个屏幕。
- **集成优质音频和视频** - 利用身体语言等微妙信号增强协作体验，文本聊天则缺乏这些元素。
- **基于浏览器的聊天客户端选项** – 使用零下载客户端支持瘦客户端战略。

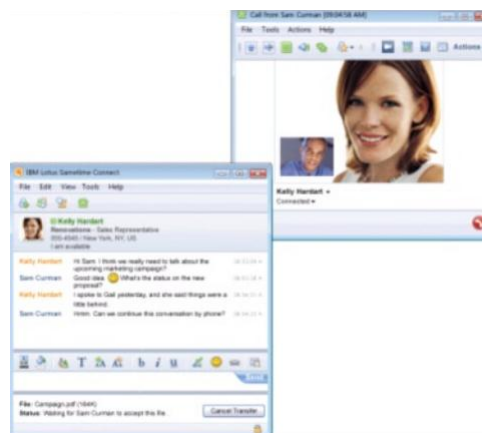


图 2. 参与 Sametime 聊天的人们可轻松地传输文件和/或转向视频聊天

### 在线会议可简化会议模式，而无需承担差旅费用

在线会议使遍布全球各地的团队成员能够在企业内外开展丰富的合作，从而减少了差旅开支并节约了电话费用。Sametime 8.5 软件通过下面列出的各种强大功能，改变了您的思维方式以及在在线会议的开展方法：

- **会议面板** – 全面集成至 IBM Lotus Sametime Connect 客户端，这种全新的会议面板可提供整合式日历视图，只需点击一下即可召开或参与会议。您不必再浪费会议的前 10 分钟共享通行码和会议 URL。
- **临时邀请** – 从文本聊天无缝过渡至会议语音和/或视频聊天。可以通过从联系人列表拖动邀请人姓名，邀请其他人进入未预定的持久会议室。
- **单击会议** – 只需点击一次即可接受邀请：与加入群聊相同。
- **集成优质音频和视频功能** – 利用身体语言等微妙信号增强协作体验，基本 Web 会议则缺乏这些元素。
- **会议库** – 通过简单的拖放操作上传会议材料。记录会议保存应用程序共享和讨论（通过 Sametime Voice over Internet Protocol [VoIP]）。
- **基于浏览器的会议访问** – 零下载客户端可轻松地加入和参与在线会议。



图 3. Sametime 在线会议易于启动、加入和使用

### 社区协作选项使挖掘和利用社区知识变得容易

组织内的角色发生变化。跨越组织界限的团队形成。在您不了解同事的情况下，如何利用他们的专业知识？**Sametime** 社区协作工具可协助您快速找出答案。

- **广播社区信道** – 联系不相识的人们找到所需的信息。技能筛选可向预定的一组专家发送实时请求信息。即时轮询可收集回复或意见。广播聊天可邀请一组人加入在线会话。广播通知可随时向每一个人报告情况。
- **持久群聊** – 就特定主题进行持续讨论。您可以退出聊天或加入新的聊天室，因此您会发现邀请和加入聊天非常容易。
- **组织外的社区成员网关** – 联合其他 **Sametime** 社区、其他企业的 IM 系统或者公共 IM 服务，如 AOL Instant Messenger、Yahoo!、Messenger、Google Talk 以及基于会话发起协议 (SIP) 和可扩展消息传递和状态协议 (XMPP)，以便和即时团队界限以外的团队开展协作。

### 移动支持服务使移动或远程员工能够实时开展协作

“在办公室”现在超越了企业的实体围墙圈出的界限。**Sametime** 软件有助于人们使用手持设备在几乎任何位置实时开展协作，他们可以随心所欲地在任何位置完成工作。**Sametime** 移动客户端将其提供的许多功能从桌面 **Sametime** 客户端扩展至很多移动设备，这些功能有：

- 丰富的状态感知功能，包括在线状态、可用性、地理位置和自定义状态消息。
- 标有联系人信息的商务名片。
- IM，包括一对一和小组通讯。
- 聊天记录。
- 直观的用户界面，在小屏幕上管理多个活动聊天会话。



Sametime 移动客户端支持 Nokia、Research in Motion®(RIM®) BlackBerry®、Sony Ericsson 和 Microsoft Windows® 移动设备，同时在采用 Sametime 8.5 软件后，还可从 Apple iPhone 和 Apple iPod Touch 设备进行基于浏览器的访问。

#### **跨越多个系统的实时协作平台内的电话、音频和视频功能应用简便**

Sametime 软件是下一代通信服务平台。Sametime 软件中包含语音、视频和电话功能，并且这些功能可以与第三方系统集成。Sametime 软件包含以下集成 VoIP 和视频功能：

- **单一的 UC 接口** – 在语音和视频聊天或 Sametime 在线会议中提供内置和相关的媒体功能。
- **音频/视频控制** – 提供音量、视频窗口大小和分辨率控制。
- **多人参与的语音聊天** – 不必使用电话，因此交谈变得更容易。
- **基于标准的音频和视频编解码器** – 支持高品质、低带宽的多媒体体验。
- **基于 SIP 的互操作性** – 使音频和视频能够更加容易地整合至第三方会议系统。
- **可选电话集成** – 通过插件或者使用 IBM Lotus Sametime Unified Telephony 软件将电话状态和功能传递至电话系统。

“当我的 Lotus Sametime 位置显示我在家办公时，便会将来电转至我的手机。”

可选的 Lotus Sametime Unified Telephony 软件有助于企业将电话功能集成至实时协作系统。它可提供各种电话功能，包括：

- **电话状态** – 轻松了解是否要发起聊天或呼叫。
- **单一的号码服务和智能呼叫管理** – 将呼叫传递到您的当前位置和设备，以便人们能够轻松地与您取得联系。
- **软件电话** – 作为昂贵的电话呼叫的替代品。

Sametime Unified Telephony 软件能与多种专用交换机 (PBX) 后端系统集成，以支持您的现有基础设施，从而协助降低电话成本，而不会产生 IP-PBX 迁移费用。已经合并采用单一电话供应商的企业，能够采用 Sametime Unified Telephony 软件来降低端口和软件电话费用，并利用较为经济的 IP 硬体电话。

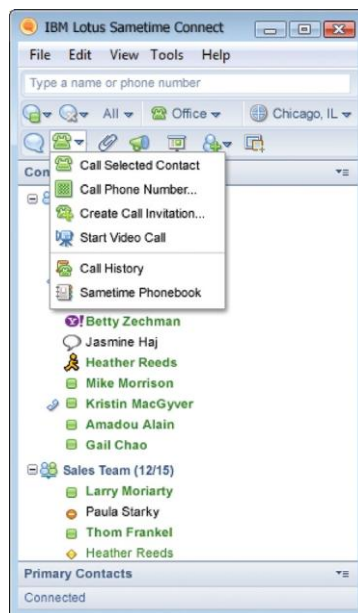


图 4. 不管联系人列表中的联系人是否在公司内，您都可以通过多种方式轻松地联系他们

### 统一通信和协作平台使支持通信的现有应用更加简便

在将通信和协作技术嵌入工作模式后，人们便能够更加智慧地开展工作。

Sametime 软件可提供直观统一的用户体验，整合丰富多样的实时协作功能与通信服务。它能够与许多生产和协作应用进行开箱即用的集成，包括 WebSphere Portal、Lotus Note、Lotus Connection、Microsoft Outlook 和 Microsoft Office 应用以及 Lotus Quickr 和 Microsoft SharePoint 站点。

在有人需要等待语音邮件或电子邮件返回才能做出决策时，业务流程就会被延误。通信驱动业务流程 (CEBP) 能够通过延迟点部署统一通信技术最大限度地减少这种延误。

Sametime 平台可提供框架和基于开放标准的工具，协助开发人员在业务流程中提供 Sametime 服务，指定工作人员每天使用。这些 CEBP 可以通过多种方式完成：

- 上下文相关数据可以在 Sametime 客户端进行传递。
- 业务流程可以在 Sametime 客户端执行。
- Sametime 通信服务可以嵌入其他应用。Sametime 8.5 软件可为 Web 开发人员提供各种新型工具，以便让他们使用行业标准工具实现这一目标。

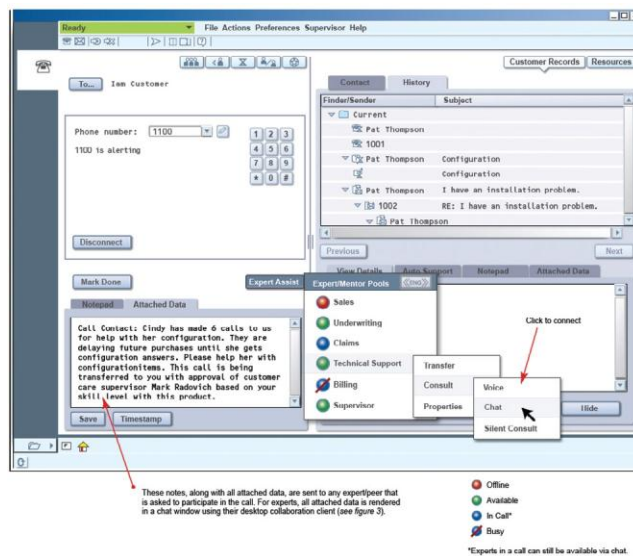


图 5. 在将 Sametime 软件嵌入呼叫中心桌面应用后，客服代表可以联络专家以便更加积极对客户做出响应



## 加速软件投资的价值实现

IBM Lotus 软件服务和精选的 IBM 业务合作伙伴可帮助您更好地理解您的技术选择，理解如何利用 Lotus 协作解决方案帮助您降低 IT 总体拥有成本和提高您组织的生产力。若要查找可帮助您使用 IBM 技术加速取得成功的技术咨询、培训和软件加速价值计划服务的更多信息，请访问：

[ibm.com/software/lotus/services](http://ibm.com/software/lotus/services)

### 总结：Lotus Sametime 软件使统一通信简单易行

只需单击一下就能实现智慧的协作，该解决方案已经嵌入到人们日常使用的生产应用和业务流程中。Lotus Sametime 8.5 软件可提供直观的实时协作体验，从而促进用户积极采用并推动实现业务价值。采用 Lotus Sametime 软件后，人们便能够视当时的状况采用最为有效的方式轻松地查询、获取最佳资源并开展有效协作，以便更好、更快地做出决策。现有的电话、视频或 IT 基础架构投资得到保护。IT 运营和支持成本得到缩减。统一通信承诺将成为现实，这样企业就能够真正地与业务同步运作。

### 更多信息

如需了解更多有关 IBM Lotus Sametime 软件的信息，请联系 IBM 销售代表或 IBM 业务合作伙伴，或者访问：

[ibm.com/lotus/sametime](http://ibm.com/lotus/sametime)

© 版权所有 IBM Corporation 2009

Lotus Software  
IBM One Rogers  
Street  
U.S.A.

在美国印刷  
2009 年 12 月  
保留所有权利

IBM、IBM 徽标、ibm.com、Lotus、Sametime 和 UC2 是国际商业机器公司在美国和/或其他国家/地区的商标或注册商标。如果这些商标及其他 IBM 商标在本文中第一次出现时标记商标符号 (® 或 TM)，均代表在本文出版之际，它们是 IBM 在美国或其他国家（地区）注册的商标或普通法规定的商标。此类商标在其他国家/地区也可能是注册商标或普通法规定的商标。关于 IBM 商标的最新列表，请访问 [ibm.com/legal/copytrade.shtml](http://ibm.com/legal/copytrade.shtml) 的“Copyright and trademark information”部分。

Microsoft 和 Windows 是 Microsoft 公司在美国和/或其他国家的商标。

商标 Research in Motion、RIM 和 BlackBerry 均由 Research In Motion Limited 所有，已在美国注册也有可能将在或已在其他国家/地区注册。Research In Motion Limited 并未认可、赞助、联合 IBM 或以其他方式对 IBM 进行授权。

其他公司、产品或服务名称可能是其他公司的商标或服务标志。

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。

本文中包含的信息仅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其他相关内容而造成损害的责任。本文中包含的内容不打算、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。

LOE14001-CNZH-03