

# Mitel MiVoice 业务概览

通过本地部署或云部署的全面灵活的解决方案，以您偏好的方式进行商务通信



在当今快节奏、竞争激烈、科技主导的商业环境中，企业的成功取决于建立和维系良好的客户关系，提供卓越的服务，以及与消费者和工作伙伴保持及时通畅的联系。

与消费者、业务合作伙伴、同事以及供应商保持迅捷有效的沟通与合作将帮助您的企业快速发展。

对于Mitel来说，首要工作是了解您的业务需求和对商业通信基础设施的偏好，比如部署何种通信解决方案组件，以何种方式部署：本地部署、云部署，还是两者兼备，等等；如此才能保障客户投资收益率最大化。

Mitel MiVoice Business、Mitel MiCollab和 Mitel MiContact Center构成一套完整的、低成本的统一通信解决方案。这套解决方案可以无缝安装进您现有的 IT 架构，满足您所有的业务需求。

## 主要商业解决方案

- 移动性
- 统一通信与协作
- 统一消息
- 联络中心
- 全系列 Mitel IP 桌面话机终端和配件

MiVoice Business 为建立一个灵活、实时的通信场景提供了基础。这个解决方案可以帮助您满足员工的不同需求。无论是与工作角色、企业内外不同程度的移动性需求相关，还是与商业应用软件或行业架构的日常使用相关，MiVoice Business 不仅可以满足您目前的需求，还可以随着您的企业发展，根据您的 IT 策略和通信需求改变而演进。

### 移动性

目前企业的现实情况是每天由于工作的原因，员工经常不在办公桌旁。

MiVoice Business 为员工提供与“在办公室”一样的通信体验。无论他们身处何地，都可以通过单一身份单一号码接入，享受各种丰富的电话、语音信箱等功能。

MiVoice Business 的嵌入式移动解决方案给了员工沟通更大的自由度，无论他们因工作需要身处何地，都无需担忧高额的移动通信费用。

### 动态分机

MiVoice Business 嵌入式动态分机解决方案为企业提供高性价比、“不损失其他性能”的移动方案。这个方案允许员工将 8 台设备（不限类型）设为他们的工作电话，也就是说，所有的电话号码都归于一个用户，这样他们就可以通过其他通信设备用单一的身份接入。

### 虚拟办公室

无论身处办公室里任何地方，甚至在家里，员工都可以通过任何一个 Mitel MiVoice IP电话登录虚拟办公室，多有电话呼叫都将路由到他们登录的设备，从而提升了员工的可及率和工作效率。

通过 MiVoice Business的外部虚拟办公室功能，员工可以登录外部通信设备（例如他们的家庭电话）来接听电话。这种方式与他们在办公室用 Mitel IP 桌面电话接听电话没有什么区别。

### 远程办公解决方案

Mitel MiVoice 边界网关远程办公解决方案让远程和移动中的员工他们身处何地，使用何种 Mitel IP 桌面电话或者 MiCollab 客户端软件电话都能够无缝安全地访问所有的 MiVoice Business 通信功能。

### 统一通信与协作

在当今的业务环境中，所有的企业都面临着众多挑战。例如，如何让员工更有效和高效地协同工作，以帮助推动整个企业去改善与客户互动的方式，从而增加企业收入？

Mitel MiCollab协作解决方案是一整套套综合的统一通信与协作解决方案。它让员工无论身处何地都能够高效轻松地与同事、消费者和业务合作伙伴保持联系，一起紧密工作。

## MICOLLAB 客户端

MiCollab 客户端为员工提供了一个单一接入点，以满足他们所有的业务沟通与协作需求。员工可以即时感受到与组织中每个人保持实时联系的好处，这个功能提高了“即时”通信的整体效能。此外，通过 **MiCollab Mobile** 客户端解决方案，移动办公变得很简单。移动办公人员可以通过安装在移动设备（支持黑莓、安卓和IOS系统）上的客户端可以享受丰富的统一通信功能，例如同事的呈现状态和可联系性、单一号码身份、即时消息、可视列表语音邮件等。安卓和 iOS 设备还可以从集成的 SIP 软电话中得到额外的好处，这个软电话功能允许用户在 Wi-Fi 或者 3G/4G 网络环境中进行通话，甚至可以进行点对点视频通话，这样即使他们在移动中，也可以保持联系。

## MICOLLAB – 音频、网络和视频会议

音频、网络和视频会议提供会议与协作的功能。这个功能对于让企业内外的员工随时随地保持联系是非常重要的。这包括能够轻松地预约一个会议或者召开一个临时会议，还可以在会议中分享应用软件和文档，以及通过一个标准电脑网络摄像头与其他人进行多点视频会议。

## 统一消息

统一消息让您的员工通过单一界面调用消息存储和访问功能，更快地回应客户和同事。您的员工可以通过 **MiVoice Business** 上集成的全功能语音邮件系统随时随地处理消息，这个系统提供统一消息和自动话务员服务。

## MIVOICE 嵌入式消息服务

Mitel 的 **MiVoice** 统一通信平台提供入门级嵌入式语音邮件解决方案。这是一个价格优惠的语音和统一消息解决方案，可以支持最多 748 名用户。

## MICOLLAB 统一消息

为满足更大规模和更复杂的需求，Mitel 的 **MiCollab** 协作解决方案为企业提供可达 2800 用户的统一消息功能。**MiCollab** 协作解决方案的统一消息可在物理的或虚拟环境中部署，为您提供一个全功能、灵活的、低总体拥有成本的统一消息解决方案，满足企业的不同需求。

## MITEL NUPOINT 统一消息

Mitel NuPoint 统一消息解决方案是一个高度可扩展的、强大的、完善的消息解决方案，可扩展至支持 120,000 用户，并提供有特色的部署集成，例如酒店业，可满足本地部署和虚拟部署的不同需求。

## 联络中心

联络中心保证无论任何时间、从任何地点以及任何形式的来电都可以被接入到正确的坐席，这有助于提升您的客户的用户体验。事实上，为满足内部“顾客”的需求，企业的某些部门虽然不是呼叫中心，但已经在履行联络中心的职责了。

**MiVoice Business** 完全整合的联络中心解决方案能帮助企业提供卓越的客户服务质量，有助于培养良好的客户关系，确保运作效率。**MiVoice Business** 还支持以下功能：管理、报表和先进的路由解决方案。

## 小规模联系中心

**MiContact Center** 商业版提供强大的联络中心、交互式语音应答、多媒体功能和报表等功能，专为复杂的、企业级要求的小规模联络中心打包定制。

## 大规模企业级联络中心

MiContact Center 企业版是一个强大的、高度灵活的解决方案，提供功能丰富的交互式语音应答功能、联络中心监管、报表、预测和坐席生产力工具。这个解决方案专为最复杂的联络中心量身定制，包括虚拟的、多分支机构的多媒体联络中心和远程坐席。

## 外呼联络中心

MiContact Center Outbound 是一个兼具预览、连续和预测性的外呼解决方案，包括高度集成的客户关系管理 CRM、活动和坐席脚本功能。

## 全系列的 IP 桌面终端和配件

客户服务人员、办公室行政人员和联络中心坐席。许多在企业中从事类似工作的员工可能需要整天一直打电话。因此一个能提供一些方便的特性与合适的功能的适合的桌面电话能让他们的工作轻松一些，从而让他们的工作表现更出色。

无论是管理者们的高级桌面解决方案，还是让一线人员随时随地保持联系的桌面设备，MiVoice Business 都能提供全系列的 IP 桌面终端、配件和会议室解决方案，让您随时随地都能使用先进的应用。

## MIVOICE 5300 系列 IP 桌面终端

从经济的入门级 IP 电话到多媒体信息终端，MiVoice 5300 系列为您的员工提供适合其需求的各种通信解决方案。包括高性价比的双线电话、传统按键电话，以及自定义应用的电话。后者可以为用户提供足够的个人可编程按键。

## 会议室解决方案

MiVoice 会议室解决方案让您的员工更易于投入到那些有助于推动创新的创造性合作中。无论是提供音频会议服务，还是在会议室中的视频协作，MiVoice 会议室解决方案让您可以在全业务范围内开展有效的会议与协作。

## 话务台

无论是类似电话的话务台，还是能够看到和更改员工呈现状态的完全基于计算机的多媒体解决方案，MiVoice Business 总有一个解决方案可以帮助您的话务员和前台工作人员为客户提供出色的服务。



作为数据基础设施和通信组件，  
**MiVoice Business** 开放的、完全模块化的自由架构具有无限可能。

## 灵活的部署

**MiVoice Business** 呼叫控制软件允许您在所选硬件平台上灵活、容易、可靠地运行您的通信系统：

- Mitel 3300 控制器家族
- 来自 Oracle®、HP®、IBM® 和戴尔® 的工业标准服务器
- Stratus® 服务器提供关键任务服务器的可靠性
- VMware® vSphere™ 5.0（或更高版本）虚拟平台，供想要象他们数据中心中其他任意应用软件那样管理通信的企业使用
- 大型企业和服务供应商所需的高密度呼叫控制的多实例部署

支持一系列部署模式的选择（分布式、集中式、私有云和公有云）并能满足未来需求—如果您的IT 策略改变，您的通信策略也可以相应地跟随其改变。

## 摆脱狭隘架构的限制

**MiVoice Business** 将您的企业从强迫您选择专有科技的狭隘圈子中解放出来，您可以自由地选择最适合企业需求的硬件和统一通信组件。通过它的自由架构，

**MiVoice Business** 可以集成行业普遍部署的大部分后台办公应用软件，包括电子邮件、呈现状态显示和即时消息（IM）引擎，以及客户关系管理（CRM）解决方案。

## 基于标准的架构

基于行业标准，**MiVoice Business** 可以将您企业现有的业务架构，平稳过渡到一个以网络为中心的通信模型。无论在硬件平台还是软件部署模式，**MiVoice Business** 的核心呼叫控制特性和功能都是一样的，可以虚拟地在任何 LAN / WAN 基础设施上运行。原生支持传统数字中继标准，例如 Q.SIG 和 DPNSS，用于中心办公室接入 PSTN，**MiVoice Business** 在保护企业现有投资的同时，提供融合通信架构的所有优势。

## SIP 协议支持

说到开放标准，**MiVoice Business** 原生支持SIP中继。无需额外的硬件或软件，支持 SIP 用户和中继，使用 SIP 协议极大地简化解决方案的管理难度。

## 商业应用软件集成

通过Mitel的开放集成网关，**MiVoice Business** 丰富的通信功能可以完全嵌入在关键的业务框架中，例如 **Salesforce** 和 **Google**，提升企业通信和与客户互动的工作流程的效率。

## 简单、强大、基于网络的管理

**MiVoice Business** 与 **Mitel MiVoice Enterprise Manager** 相结合，在一个简单的基于网络的管理架构上提供广泛的管理功能和能力，减少执行任务和管理更改所需的时间和资源。系统配置修改会自动同步到整个解决方案，管理控制和任务可以直接作用到整个组织机构，而不是只作用于一个中心点。

## 简便的用户配置

管理者可以快速建立和配置新员工的职能部门和角色模板。员工的信息可以自动同步到网络中的所有**MiVoice Business** 解决方案，确保数据库的可靠性。集成

**Microsoft® Active Directory®**，意味着管理者可以在 **Active Directory** 中配置用户信息，然后该用户信息会自动同步到 **MiVoice Business**，这将节约您的宝贵时间，并且简化大规模的配置。

## 技术参数

### 支持的语言

英语、法语、西班牙语（欧洲）、西班牙语（拉丁美洲）、荷兰语、意大利语、德语、葡萄牙语（欧洲）葡萄牙语（巴西）、罗马尼亚语、俄语、瑞典语、波兰语、简体中文

## 工业标准服务器的硬件要求

### 技术指标

CPU	双 CPU, 英特尔四核 Nehalem 处理器®, 英特尔 55xx (2.26 GHz 最低主频), 或者支持超线程的最新版本
硬盘	146 GB SATA x2 (292 GB), 146 GB 可用
内存	6 GB
网卡	集成双 10/100/1000 Mbps

### 支持的Mitel平台

Mitel标准 Linux1 (MSL)	MSL 9.3
Mitel StreamLine	1.0版本或更高
Mitel开放式集成网关	1.0版本或更高

### 支持的敏迪平台

Mitel MiCollab	5.0 版本
Mitel MiCollab 客户端	6.0 版本
Mitel MiCollab: 统一消息	6.0 版本
Mitel MiCollab: Speech Auto-Attendant (自动语音话务员)	6.0 版本
Mitel MiCollab: 音频、网络和视频会议	5.0 版本
Mitel MiVoice 边界网关	8.0 版本
Mitel NuPoint™ 统一消息	6.0 版本
敏迪自动语音话务员 (Mitel Speech Auto-Attendant)	6.0 版本
Mitel MiContact Center 企业版/商业版	版本 6.0.2
Mitel MiContact Center IVR 路由	版本 6.0.2
Mitel MiVoice 呼叫统计	版本 6.0.2

### 支持的商业架构

谷歌	Gmail (MiVoice 集成)
微软	Lync 2010 和 Lync 2013、Office 365 (Mitel NuPoint UM, MiCollab 音频、网络和视频会议, MiCollab 客户端)
Salesforce	Salesforce 专业版、企业版、无限制版、Force.com、开发人员版和高性能版
VMware	VMware vSphere™ 4、5 或 5.5, 包括 VMware vSphere 客户端

1 Linux® 是Linus Torvalds 在美国和其他国家或地区注册的商标。