

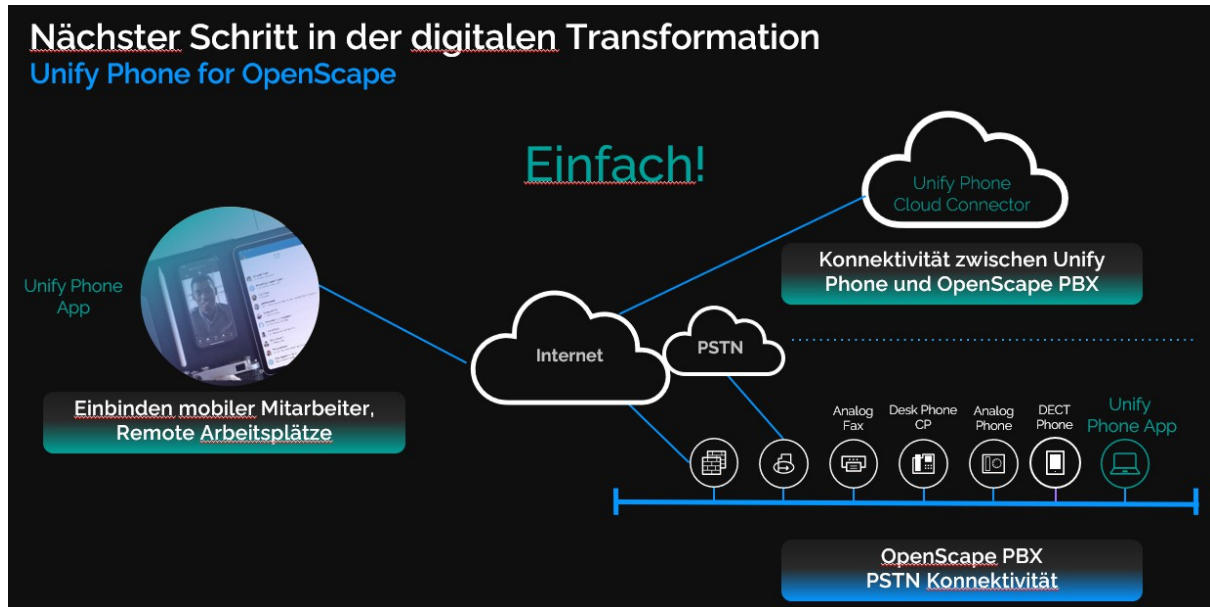
UNIFY PHONE
FÜR OPENScape
PRODUKT UND SERVICEBESCHREIBUNG

Inhaltsverzeichnis

1	Unify Phone – Beschreibung der Funktionalität.....	3
1.1	Übersicht.....	3
1.2	Abonnement / Subskription.....	4
1.3	Leistungsmerkmale und Funktionen.....	5
1.3.1	Unterstützte Plattformen.....	5
1.3.2	Benutzerverwaltung.....	5
1.3.3	Anwesenheit (Presence).....	6
1.3.4	Leistungsmerkmale Telefonie.....	7
1.3.5	Benutzereinstellungen.....	8
1.3.6	Tenant Administration.....	9
1.3.7	Kontakte.....	10
1.3.8	Anwendungen.....	10
1.3.8.1	Desktop.....	10
1.3.8.2	Mobile Clients.....	10
1.3.9	Voicemail.....	10
1.3.10	VDI.....	11
1.3.11	Headset-Integration.....	11
2	Verbinden mit Unify Phone.....	12
2.1	Unterstützte Geräte und Software.....	12
2.1.1	Computer und Betriebssystem.....	12
2.1.2	Streaming / VDI Support.....	12
2.1.3	Mobile Devices.....	13
2.2	Netzwerkanforderungen.....	13
3	Account Management.....	14
4	Hilfe und Unterstützung.....	15
4.1	Geltungsbereich.....	15
4.2	Hilfe und Dokumentation.....	15
4.3	Gemeinsame Verantwortung für den Support.....	16
4.3.1	Nutzer-Support durch den Kunden bzw. einen Partner.....	16
4.3.2	Technischer Support (Level 1) durch Unify oder Vertriebspartner.....	16
5	Software Updates.....	17
5.1	Übersicht.....	17
5.2	Benachrichtigung bei größeren Software Aktualisierungen.....	17
6	Kontinuität des Unify Phone Services.....	18

1 Unify Phone – Beschreibung der Funktionalität

1.1 Übersicht



Unify Phone ist eine cloudbasierte WebRTC-Telefonie-Lösung zwischen OpenScape-Sprachplattformen (OpenScape Voice, OpenScape 4000 und OpenScape Business)..

Unify Phone wird dem Endbenutzer als Client zur Verfügung gestellt, der mit anderen Anwendungen als eingebetteter Telefonie-Client verwendet werden kann und mit der vorhandenen OpenScape Plattform verbunden ist.

Mit Unify Phone für OpenScape können Kunden, die Open Scape Voice, 4000 und OpenScape Business nutzen, mobil eine Web/Desktop Cloud Telefonie über Ihre bestehende Plattform bereitstellen, um eine gemeinsame unternehmensweite Kommunikationslösung für Mitarbeiter vor Ort, Remote-Mitarbeiter und mobile Mitarbeiter zu schaffen.

Dies ist Teil unserer Strategie, unseren Kunden verschiedene Migrationspfade in die Cloud anzubieten, um ihre Anforderungen an zuverlässige, robuste und kostengünstige Kommunikationslösungen zu erfüllen, hybride Lösungen für hybride Mitarbeiter.

1.2 Abonnement / Subskription

Unify Phone wird den Kunden als abonnementbasierter Dienst angeboten, der in ihre bestehende OpenScape-Plattform integrieren werden kann.

Über das Abonnement erhält der Kunde gegen eine monatliche Gebühr Zugriff auf den Unify Phone-Dienst, der in einer von Unify verwalteten Cloud gehostet wird. Der Kunde (oder der Vertriebspartner bzw. Unify im Namen des Kunden)

richtet seine Plattform ein, um Telefonie-Erweiterungen für Unify Phone bereitzustellen. Der Kunde (oder Vertriebspartner bzw. Unify) erstellt und verwaltet dann Unify Phone-Benutzer über das Unify Phone Administrationstool.

Das Abonnement für Unify Phone basiert auf einem Preis pro Benutzer und Monat. Die Gebühren für Unify Phone sind unabhängig von der OpenScape-Plattform gleich, aber die Lizenzierungsmethoden sind je nach Plattform unterschiedlich, da die Lizenz im Allgemeinen das bestehende Lizenzierungsschema der Plattform verwendet.

Der Kunde benötigt für den Zugang zu Unify Phone die folgenden Elemente:

- **Geeignete Plattform**
Eine OpenScape Business-, Voice- oder 4000-Plattform mit dem erforderlichen Softwarestand, ab dem Unify Phone unterstützt wird, d. h. OpenScape Business v3, OpenScape Voice v10 und OpenScape 4000 v10 (dass, heißt es muss eine bestimmte Version dieser Plattformen installiert werden, die die Funktionen zur Unterstützung von Unify Phone enthält), die in den Unify Phone-Versionshinweisen aufgeführt ist, die mit jeder neuen Version von Unify Phone herausgegeben werden. Im Falle von OpenScape Voice und OpenScape 4000 ist ein geeigneter OpenScape SBC mit der neuesten Version v10 erforderlich. Für jede Plattform sind IP-Lizenzen pro Benutzer und zusätzlich SBC-Kanallizenzen und Kapazität erforderlich.
- Weitere Informationen zu den Anforderungen, einschließlich der Firewall-Einstellungen, finden Sie in der Unify Phone-Administrationsanleitung

Die für die verschiedenen Plattformen angebotenen Abonnements sind in der Anlage 2 Lizenzierung Zum Leistungsschein Unify Phone für OpenScape beschrieben.

1.3 Leistungsmerkmale und Funktionen

1.3.1 Unterstützte Plattformen

Unify Phone als cloudbasierte WebRTC-Telefonie-Konnektivitätslösung unterstützt die folgenden OpenScape-Plattformen, in den Versionshinweisen finden Sie die neuesten Versionsinformationen.

- OpenScape Business V3R2 oder neuere Versionen
- OpenScape Voice v10 (erfordert OpenScape SBC v10)
- OpenScape 4000 v10 (erfordert OpenScape SBC v10)

1.3.2 Benutzerverwaltung

Die Benutzerverwaltung für Unify Phone wird über das Unify Phone Tenant Admin Portal in Verbindung mit den Verwaltungsportalen der verwendeten OpenScape Plattform gesteuert.

Mit Unify Phone für OpenScape werden die Benutzer auf dem Unify Phone-Cloud-Service gespeichert und können in großen Mengen in die Unify Phone-Datenbank hochgeladen oder in den Plattform-Management-Plattformen erstellt werden. Unify stellt Tools wie das FLIP-Tool zur Verfügung, mit dem Kunden Benutzer in großen Mengen verwalten können (OpenScape Voice/4000), und für OpenScape Business gibt es einen CSV-Excel-Dateiimport für die Massenerstellung von Benutzern im Unify Phone Tenant Admin.

Die Benutzerauthentifizierung wird von Unify Phone mit Benutzernamen und Kennwort durchgeführt. Zusätzlich sind Optionen für Single Sign On (SSO) verfügbar.



Anmeldebildschirm für Unify Phone Benutzer

1.3.3 Anwesenheit (Presence)

Unify Phone unterhält eine Präsenz für den Benutzer, die vollständig auf der Präsenz des Benutzers innerhalb von Unify Phone und dem Durchwahlstatus der zugehörigen Telefonnummer auf der OpenScape-Plattform basiert.

Diese Anwesenheit ändert sich je nach Status des Benutzers jederzeit, z. B. wenn er gerade ein Gespräch führt.

In einigen Fällen kann dies manuell eingestellt werden, z. B. Nicht stören, Offline erscheinen. Die Anwesenheit wird zwischen Web- und Mobilclients und ggf. auch mit dem zugehörigen Tischtelefon synchronisiert.

Weitere Informationen zur Präsenz finden Sie im Benutzerhandbuch für die entsprechende Plattform.

-
- Verfügbar
 - Beschäftigt
 - Nicht stören
 - Auswärts
 - Offline anzeigen

Presence-Modell in Unify Phone für OpenScape

1.3.4 Leistungsmerkmale Telefonie

Die folgenden Telefonie-Funktionen werden von Unify Phone unterstützt, wenn es mit einer OpenScape Plattform verbunden ist.

Leistungsmerkmale

Unify Phone unterstützt die folgenden Leistungsmerkmale:

- Anrufe tätigen
- Anrufe annehmen, ablehnen oder beenden
- DTMF-Befehle während eines Anrufs senden
- Halten und Zurückholen
- Stummschalten/ Aufheben der Stummschaltung
- Anruf weiterleiten
- Anruf von anderen Unify Phone Clients oder dem Tischtelefon holen
- Anruf an Tischtelefon oder alternative Nummer weiterleiten
- Einen zweiten Anruf tätigen oder annehmen
- Anrufe tauschen (abwechselnd)
- Zwei Anrufe zu einer Konferenz zusammenführen
- Anrufweiterleitung
- Alternative Nummer (One Number Service)
- Weiterleitung von Anrufen
- Anrufbeantworter
- Fernsteuerung von Tischtelefonen (Computer-Telefonie-Integration - CTI):
Halten und Zurückholen, Anruf beenden, Anrufe tauschen, Übergabe,
Zusammenführen zu einer Konferenz

Spezifische Funktionen für jede OpenScape-Plattform sind in den Benutzerhandbüchern für jede Plattform und für Web- und Mobile Clients enthalten.

Es gibt Unterschiede zwischen den Plattformen, da die Telefonie - Funktionen von Unify Phone vollständig auf der zugrunde liegenden Plattform und dem verwendeten Client-Typ, z. B. Web oder Mobile, basieren.

1.3.5 Benutzereinstellungen

Es ist möglich, die folgenden Einstellungen in allen Unify Phone-Apps zu konfigurieren:

- **Allgemeine Einstellungen:**
 - o Sprache: Ändern Sie die Sprache der App. Die verfügbaren Optionen sind Englisch, Deutsch, Französisch, Spanisch, Italienisch, Niederländisch und Katalanisch
 - o MS Exchange Integration, Office 365
 - o Chrome Erweiterung installieren

- **Telefonie-Einstellungen:**
 - o Anrufumleitung: Möglichkeit, eingehende Anrufe an eine bestimmte Nummer oder an die Voicemail weiterzuleiten (sofern verfügbar)
 - o Alternative Rufnummer: Es ist möglich, die Rufnummer eines alternativen Geräts, z. B. eines Mobiltelefons, festzulegen, mit dem Anrufe über die Arbeitsnummer getätigt und entgegengenommen werden können. Die alternative Nummer kann auch verwendet werden, um die Weiterleitung Ihrer Anrufe zwischen Ihren Geräten zu steuern
 - o Anrufweiterleitung: Standardmäßig klingeln eingehende Anrufe auf allen Unify Phone Clients und dem Tischtelefon. Wenn sie nicht angenommen werden, werden sie an das alternative Gerät weitergeleitet, sofern dieses angegeben ist. Benutzer können diese Standardeinstellung ändern und alle eingehenden Anrufe direkt an das Tischtelefon oder das alternative Gerät weiterleiten lassen
 - o Anrufliste: Es ist möglich, den kompletten Anrufverlauf als CSV-Datei herunterzuladen
 - o Audio-Einstellungen: Audioausgabe
Klingelausgang
Mikrofon
Headset-Integration: Jabra und Poly/Plantronics

- **Audio-Einstellungen**
 - o Audioausgang
 - o Klingelausgang
 - o Mikrofon
 - o Headset Integration: Jabra und Poly/Plantronics

- **Konto**
 - o Benutzerpasswort ändern

1.3.6 Tenant Administration

Die Administration von Unify Phone erfolgt über die Unify Phone Administrations-App.

Unify sendet eine Einladung an den vom Kunden benannten Administrator, der dann zur Einrichtung und Aktivierung des Unify Phone-Mandanten verwendet wird. Dieser Administrator kann ggf. auch Co-Administratoren ernennen.

Dies ist eine webbasierte Anwendung, die es Administratoren ermöglicht, auf einfache Weise:

- Verbindung von Unify Phone mit der erforderlichen zugehörigen OpenScape-Plattform
- Generieren/Regenerieren/Kopieren des API-Schlüssels, der für die Verbindung einer OpenScape-Telefonanlage mit Unify Phone benötigt wird
- Überprüfen des Telefonie-Connectors Status.
- Anzeigen der eingerichteten Benutzer von Unify Phone
- Import einer CSV-Datei mit neuen Benutzern für OpenScape Business, die in den Unify Phone-Tenant geladen werden sollen
- Für OpenScape Voice/4000 über eine JSON-Datei, die vom FLIP-Migrationstool erzeugt wurde.
- Der Tenant-Administrator kann auch eine E-Mail-Adresse festlegen, an die Support-E-Mails für die Benutzer gesendet werden sollen.

Die Anmeldung bei der Unify Phone-Administrations-App ist nur mit den Tenant-Admin-Zugangsdaten möglich, die bei der ersten Registrierung des Unify Phone-Mandanten erstellt werden.

Details zum Aktivieren von Single Sign On (SSO) finden Sie im Unify Phone-Administrationshandbuch, und es wird erwartet, dass der Kunde die Details seiner SSO-Implementierungsanforderungen bereitstellt.

1.3.7 Kontakte

Derzeit holen die Unify Phone-Clients die Tenant-Benutzer aus der Unify Phone-Benutzerdatenbank und bieten sie als Kontakte zum Anrufen an. In jedem Schritt, in dem der Benutzer eine Nummer anrufen möchte (über die Wähltastatur, beim Weiterleiten eines Anrufs, beim Starten eines neuen Anrufs während eines aktiven Anrufs), ist die Suche nach solchen Kontakten möglich.

Zusätzlich wird es durch die Integration von Exchange Online (Office 365) möglich sein, sowohl globale als auch private Kontakte, die in Exchange verfügbar sind, zu durchsuchen und anzurufen. In den mobilen Clients von Unify Phone kann der Zugriff auf lokale Gerätekontakte aktiviert werden.

Wenn ein Anruf eingeht, wird die Nummer des Anrufers in einen Namen umgewandelt, wenn es einen passenden Exchange Online- oder mobilen Kontakt

gibt, der zu einem privaten Kontakt passt.

1.3.8 Anwendungen

1.3.8.1 Desktop

Für Desktop-Betriebssysteme wird Unify Phone als Webanwendung angeboten. Sie kann in den Browsern Chrome, Edge oder Firefox verwendet werden. Wenn sie in Chrome oder Edge geöffnet wird, kann sie zusätzlich als Progressive Web Application (PWA) installiert werden.

Wenn sie als PWA installiert wird, verfügt sie zusätzlich über die folgenden Funktionen

- Kann mit der Geräteanmeldung automatisch gestartet werden
- Kann an die Taskleiste gepinnt werden
- Desktop-Verknüpfung kann erstellt werden
- Wenn der "tel"-Link angeklickt wird, wird er automatisch initialisiert.

Damit beim Cross-Launch nicht jedes Mal ein neuer Browser gestartet werden muss, kann die Unify Phone-Browsererweiterung aus den Chrome- und Edge-Erweiterungstores installiert werden.

1.3.8.2 Mobile Clients

Die nativen Anwendungen von Unify Phone sind sowohl im Google Play Store für Android als auch im Apple AppStore für iOS/iPadOS erhältlich.

1.3.9 Voicemail

Unify Phone ist in die OpenScape Voicemail integriert, die mit der verwendeten Plattform verbunden ist. Wenn der Benutzer über eine Voicemail-Lizenz verfügt, kann er in allen Unify Phone-Anwendungen auf das Voicemail-Symbol klicken und die Voicemail-Nummer automatisch anrufen. Dann kann er über die Standard-DTMF-Funktionalität Voicemail-Operationen durchführen (abhören, löschen usw.). Zusätzlich wird das Voicemail-Symbol in den Unify Phone Anwendungen rot angezeigt, wenn der Benutzer eine nicht abgehörte/neue Voicemail hat.

1.3.10 VDI

Als Webanwendung auf Desktop-Systemen unterstützt Unify Phone passiv VMWare und Citrix VDI-Umgebungen über die VMware Horizon HTML5 Redirection Extension und Citrix HTML5 Multimedia Redirection.

1.3.11 Headset-Integration

Die Unify Phone-Apps unterstützen jedes Headset, jeden Lautsprecher und jedes Mikrofon, sofern das Betriebssystem (Windows, MacOS, iOS, iPadOS, Android) ein solches Gerät erkennen und mit ihm arbeiten kann.

Darüber hinaus verfügt die Unify Phone-Webanwendung (auf Chrome und Edge) über eine Headset-Integration mit den Geräten von Jabra und Poly/Plantronics. Wenn die Integration für ein solches Gerät aktiviert ist, können Anrufe über die Tasten auf dem Gerät angenommen oder aufgelegt werden, und die Stummschaltung bzw. Aufhebung der Stummschaltung über die Tasten auf dem Gerät wird mit der Unify Phone-Webanwendung synchronisiert.

Während die Jabra-Integration ohne zusätzliche Softwareinstallation aktiviert werden kann, erfordert die Poly/Plantronics-Integration die Installation der Plantronics Hub-Anwendung.

2 Verbinden mit Unify Phone

2.1 Unterstützte Geräte und Software

2.1.1 Computer und Betriebssystem

Betriebssystem	Browser	Minimaler Systemausbau
Windows 10 und neuer	Google Chrome – Version 88 oder neuer Microsoft Edge – Version 88 oder neuer Mozilla Firefox – Version 78 oder neuer	Intel Core i3 CPU oder gleichwertig
macOS 10.15 (Catalina) oder neuer	Google Chrome – Version 88 oder neuer Microsoft Edge – Version 88 oder neuer Mozilla Firefox – Version 78 oder neuer	MacBook Air 2012

2.1.2 Streaming / VDI Support

Hersteller	Produkt	Mindestversion	Technologie
VMware	VMware Horizon	VMware Horizon 7.10	Unify Phone-Webanwendung mit VMware Horizon HTML5 Redirection Extension
Citrix	Citrix Virtual Apps and Desktops	2012	Unify Phone-Webanwendung mit Citrix HTML5-Multimedia-Weiterleitung

2.1.3 Mobile Devices

Produkt	SW Version
iPhone 6s oder neuer	iOS 13 oder neuer
iPad Air 2, iPad Air (3 rd generation), iPad (5 th generation or newer), iPad Mini 4, iPad Mini (5 th Generation), All iPad Pro models	iPadOS 13 oder neuer
Android Phones	Android 8 oder neuer
Android Tablets	Android 8 oder neuer

2.2 Netzwerkanforderungen

Unify Phone für OpenScape ist eine Software-as-a-Service-Anwendung, die in einer öffentlichen Cloud bereitgestellt wird. Das Netzwerk Ihrer Organisation muss einige Konnektivitätsanforderungen erfüllen, damit Unify Phone ordnungsgemäß funktioniert.

Es wird erwartet, dass Ihr Unternehmen Stateful-Firewall/NAT-Geräte zum Schutz seiner privaten Netzwerke verwendet. Unify Phone-Verbindungen können diese Geräte mit Standardmethoden durchqueren, die dem Webbrowser-Verkehr ähneln. Insbesondere werden Unify Phone-Signalisierungs- und Medienverbindungen immer in der ausgehenden Richtung vom Unternehmensnetzwerk zur Cloud hergestellt. Die Firewall muss Konnektivität zulassen, wie in der Unify Phone Administration, Administrator Documentation, angegeben.

3 Account Management

Die Ersteinrichtung eines Unify Phone-Mandanten wird über eine Einladung an einen nominierten Verwaltungsbenuer für den neuen Unify Phone-Mandanten verwaltet. Diese Einladung wird von Unify verwaltet und an autorisierte Personen gesendet. Mit der Einladung kann sich der Verwaltungsbenuer anmelden, die Geschäftsbedingungen von Unify Software and Services akzeptieren und den Unify Phone-Tenant aktivieren.

Unify Phone für OpenScape verfügt über eine integrierte Benutzerverwaltung. Benutzer werden über die Webschnittstelle der Unify Phone Tenant-Administration als Teil des Unify Phone Cloud-Service erstellt/hinzugefügt. Dies wird für das massenhafte Hinzufügen von Benutzern verwendet. Ein Tool namens FLIP von Unify kann auch verwendet werden, um die Massenmigration und -erstellung von Benutzern auf Unify Phone zu ermöglichen. Für OpenScape Business gibt es eine Importoption für Microsoft Excel CSV-Dateien für den Massenimport.

Die Benutzeridentifikation wird in der Unify Phone Cloud-Datenbank gespeichert und verwaltet, die Benutzeranmeldung wird ebenfalls über die Unify Phone Tenant-Verwaltungsoberfläche gesteuert. Die Anmeldung kann über einen einfachen Benutzernamen und ein Kennwort erfolgen oder mit Single Sign On (SSO) verknüpft werden; SSO wird über die Unify Phone Tenant-Verwaltungsoberfläche konfiguriert.

Benutzer können auch auf der zugehörigen OpenScape-Plattform hinzugefügt oder erstellt werden. Innerhalb der Verwaltung der zugehörigen Plattformen für OpenScape Voice und OpenScape 4000 können Unify Phone-Benutzer erstellt werden, die dann in die Unify Phone-Datenbank im Unify Phone-Cloud-Service geschrieben werden.

In jedem Fall wird von Unify Phone eine Einladungs-E-Mail an den neu angelegten Benutzer gesendet, um ihm eine Anmeldung an Unify Phone zu ermöglichen, der Benutzer kann dann ggf. sein Standardpasswort zurücksetzen (nicht bei Single Sign On).

Zusätzlich zu den Telefonier-Ressourcen für jeden Benutzer wird auch die Haupttelefonnummer des Benutzers auf der zugehörigen OpenScape-Plattform konfiguriert und eingerichtet.

4 Hilfe und Unterstützung

4.1 Geltungsbereich

Unify Phone wird über den Unify Vertriebspartner oder Unify unterstützt, je nachdem, welcher Kundenvertrag besteht.

Die Gesamtlösung besteht aus den folgenden Elementen:

1. Unify Phone Clients, Web Browser, Mobile Client
2. Unify Phone Cloud Konnektivität (Unify Phone Service)
3. Plattform: OpenScape Business, OpenScape 4000, OpenScape Voice

Die Punkte 1 und 2 sind Teil des Unify Phone-Supportprozesses und durch die Unify Phone-Abonnementgebühren bereits abgedeckt, Punkt 3 ist Gegenstand eines speziellen Vertrags über die Unterstützung der zugehörigen Plattform.

4.2 Hilfe und Dokumentation

Administrations- und Benutzerhandbücher für Unify Phone werden zur Unterstützung von Unify Phone zusätzlich zu den Informationen in den OpenScape Business Administrations- und Produktinformationen bereitgestellt. Diese werden vom Unify Vertriebspartner oder Unify während der Bereitstellung von Unify Phone zur Verfügung gestellt oder können von Ihrem Unify Vertriebspartner oder Unify Kontakt angefordert werden.

Darüber hinaus sind Online-Anleitungen im Hilfebereich der Web- und Mobil-Clients als HTML- und PDF-Versionen verfügbar.

Unify Phone wird mit Dokumentation für die folgenden Sprachen geliefert:

- Englisch
- Deutsch
- Italienisch
- Französisch
- Spanisch
- Niederländisch

4.3 Gemeinsame Verantwortung für den Support

4.3.1 Nutzer-Support durch den Kunden bzw. einen Partner

Der Kunde bzw. ein vom Kunden beauftragte Partner im Namen des Kunden kann seine OpenScape Plattform für Unify Phone konfigurieren (dies ist im Administrationshandbuch für die entsprechende Plattform dokumentiert).

Der Kunde oder der beauftragte Vertriebspartner kann den Unify Phone Tenant auf der Cloud-Plattform für Unify Phone verwalten.

Diagnoseprotokolle können vom Unify Phone Client selbst abgerufen werden, um Kunden und Vertriebspartner zu unterstützen und dann auf Anfrage dem ATOS Unify Support zur Verfügung zu stellen.

Wenn ein Partner am Support für den Endkunden beteiligt ist, erwarten wir, dass der Partner eine grundlegende Triage des Kundenproblems durchgeführt hat. Das bedeutet, dass die OpenScape-Plattform überprüft wurde, ob sie eingerichtet und mit dem Unify Phone Cloud-Service verbunden ist, und dass Probleme mit Endbenutzer-Clients auf Probleme geprüft und verifiziert wurden, bevor ein Ticket an Unify eskaliert wurde.

4.3.2 Technischer Support (Level 1) durch Unify oder Vertriebspartner

Je nach Servicevertrag wendet sich der Kunde an seinen Partner oder direkt an Unify, um Level 1 Technischen Support zu erhalten

5 Software Updates

5.1 Übersicht

Der Unify Phone Service unterliegt regelmäßigen Software Updates, mit denen neue Funktionen eingeführt und Fehler behoben werden.

Software Updates werden im Rahmen geplanter Wartungsaktivitäten implementiert und erfolgen in der Regel zu Zeiten, in denen der Service nur wenig genutzt wird. Diese planmäßigen Wartungsarbeiten werden im Support-Portal (siehe Link unten) angekündigt und den Kunden Tenant Administratoren mitgeteilt. Diese Aktualisierungen sind für alle Kunden obligatorisch.

[Unify Phone Support Portal](#)

Bevor ein Update für den Unify Phone-Service freigegeben wird, wird er gründlich getestet und auf Leistung und Skalierbarkeit geprüft. Bevor ein Update für den Unify Phone-Service freigegeben wird, wird er gründlich getestet und auf Leistung und Skalierbarkeit geprüft.

5.2 Benachrichtigung bei größeren Software Aktualisierungen

Bei größeren Updates werden alle Unify Phone-Benutzer durch eine Ankündigung auf dem Support-Portal über das bevorstehende Service-Upgrade und die wichtigsten Verbesserungen für die Benutzererfahrung informiert, und es wird eine Produkt-Änderungsmitteilung herausgegeben. Diese Änderungsmitteilung enthält auch die Kompatibilität zwischen Unify Phone und der OpenScape-Plattform des Kunden.

Wenn die Tests abgeschlossen sind, werden das Update und das voraussichtliche öffentliche Rollout-Datum auf dem Support-Portal für den Zeitrahmen der geplanten Wartung bekannt gegeben, innerhalb dessen die Verfügbarkeit des Unify Phone Service von dieser Wartungsaktivität betroffen sein kann.

6 Kontinuität des Unify Phone Services

Der Unify Phone Service wird durch hochgradig belastbare Systeme bereitgestellt, die für ein hohes Serviceniveau ausgelegt sind. Technische und organisatorische Maßnahmen zur Sicherstellung der Dienstkontinuität sind ein integraler Bestandteil des Systemdesigns für Unify Phone. Diese Maßnahmen ermöglichen es dem Unify Phone Service, sich schnell von unerwarteten Ereignissen wie Hardware- oder Anwendungsausfällen oder anderen Vorfällen zu erholen, die die Benutzer betreffen.

Service-Redundanz ist in mehreren Ebenen implementiert, die von redundanten Festplatten zum Schutz vor lokalen Festplattenausfällen bis hin zur kontinuierlichen, vollständigen Datenreplikation in ein zonenübergreifendes Rechenzentrum reichen.

About Atos

Atos is a global leader in digital transformation with 112,000 employees and annual revenue of over € 11 billion. European number one in cybersecurity, cloud and high performance computing, the Group provides tailored end-to-end solutions for all industries in 71 countries. A pioneer in decarbonization services and products, Atos is committed to a secure and decarbonized digital for its clients. Atos is a SE (Societas Europaea), listed on Euronext Paris.

The purpose of Atos is to help design the future of the information space. Its expertise and services support the development of knowledge, education and research in a multicultural approach and contribute to the development of scientific and technological excellence. Across the world, the Group enables its customers and employees, and members of societies at large to live, work and develop sustainably, in a safe and secure information space.

Learn more at: atos.net