



## » 总述 «

高效的全球通信对于美国中东教育培训服务公司（AMIDEAST，一家致力于在美国人和中东及北非人之间促进共同理解和合作的私营非盈利组织）至关重要。每年，该组织为中东和北非的几十万学生和专业人员提供英语技能培训、教育指导和考试服务。该组织在多个国家运作一个当地办事处网络。这些办事处和华盛顿总部的经理和员工之间需要频繁进行沟通。

### 任务：

AMIDEAST的很多设施和员工位于海外，因此会产生大量长途电话支出。为了向客户提供服务及开展其他经营活动，美国的员工需要与其他国家的人员频繁进行沟通。经理和员工每月参加多个小时的电话会议和Web会议来进行培训项目的协作和讨论与其基于Web的培训模式相关的问题。

但高昂的国际长途成本已成为组织的沉重负担。AMIDEAST员工从其他国家的酒店拨打电话时，高长途话费问题尤其突出。AMIDEAST需要一种经济方式来实现员工间的沟通。

### 解决方案：

- OpenScape（结合微软Live Communication Server）
- IP语音（VoIP）联网
- optiPoint 410 IP话机
- optiClient 130 软电话
- HiPath Xpressions 统一消息

### 优点：

- 在华盛顿总部、中东和北非的办事处之间轻松建立和进行电话会议与Web会议；
- 协同更有效，用户可轻松访问会议文件；
- 通过现有IP/PBX基础设施进行路由，避免服务提供商商会议成本；
- 降低海外差旅成本；
- 消除安全破坏风险；
- 可从任何地方更高效地检查和删除语音邮件和电子邮件消息，从而提高工作效率。

“这种更轻松的通信方式不仅提高了我们的效率，而且我们能更快交流信息和做出决定。我们团队的工作绩效大大提高。”

Ugur Usumi  
AMIDEAST IT总监

AMIDEAST  
اميداست



# » 借助OpenScape, AMIDEAST改善了全球工作组协同, 降低了差旅相关通信成本 «

高效的全球通信对于美国中东教育培训服务公司 (AMIDEAST, 一家致力于在美国人和中东及北非人之间促进共同理解和合作的私营非盈利组织) 至关重要。

每年, 该位于华盛顿哥伦比亚特区的组织为中东和北非的几十万学生和专业技术人员提供英语技能培训、教育指导和考试服务。AMIDEAST还为这些地区的众多机构开发项目提供支持, 管理教育交流计划。

该组织在多个国家运作一个当地办事处网络。这些办事处和华盛顿总部的经理和员工之间需要频繁进行沟通。

## **降低成本的同时, 在不同地理区域的设施和员工之间提供高效的通信和协同工具。**

AMIDEAST的很多设施和员工位于海外, 因此会产生大量长途电话支出。为了向客户提供服务及开展其他经营活动, 美国的员工需要与其他国家的人员频繁进行沟通。经理和员工每月参加多个小时的电话会议和Web会议来进行培训项目的协作和讨论与其基于Web的培训模式相关的问题。

但高昂的国际长途成本已成为组织的沉重负担。AMIDEAST IT总监Ugur Usumi说, “经常出于成本考虑, 大家避免打国际长途。当确实需要彼此通话时, 由于时区差异, 他们经常联系不到海外团队成员, 既浪费了时间, 又浪费了金钱”。

对AMIDEAST而言, 与时区差异有关的障碍更具挑战性, 因为在很多当地办事处所处的国家, 周末从周四和周五开始。因此, 周六和周日在这些国家是工作日, 而对于美国本土员工是周末。

AMIDEAST员工从其他国家的酒店拨打电话时, 高长途话费问题尤其突出。通常, 这些电话每分钟最低4到5美元, 有些情况下, 每分钟高达9美元, Usumi说。AMIDEAST需要一种经济方式来实现员工间的沟通。

OpenScape提供基于出席的会议和协同工具, 帮助用户轻松确定联系同事的最有效方式。

该组织尝试了多家供应商的解决方案, 最终选定西门子的OpenScape (一个出席管理的实时通信软件组合)。

通过OpenScape对所有用户及可联系到他们的设备的单一的出席管理型视图，用户能立即知道实时联系同事的最佳方式。10多年来，AMIDEAST一直在成功使用西门子通信系统，这是我们决定选择OpenScape的因素之一，Usumi说。另一方面，OpenScape能为AMIDEAST最近安装的微软Live Communication Server增值。

AMIDEAST首先在其IT部门使用OpenScape。IT部门有约10名员工，他们试用系统，对它的性能有所了解。随后，该组织将OpenScape推广到其他部门的用户（包括中东当地办事处的员工）。

Usumi谈到，计划到本年末有约100名员工（包括现场运营总监、新业务开发经理、国家总监和其他人员）使用该系统。西门子已针对新系统提供了培训。

实施OpenScape是AMIDEAST电信系统全面升级的一部分，还涉及过渡到VoIP联网。远程国家经理采用optiPoint 410 IP话机，移动工作人员将使用西门子软客户端optiClient 130，工作人员能从自己的PC轻松访问电话功能。

在多数当地办事处已配置了VoIP设备；使用VoIP将有助于组织显著降低呼叫成本，Usumi说。

升级代表着AMIDEAST的通信发生了巨大变化，Usumi首先关心的是某些员工如何适应

OpenScape及其出席管理的功能。但他说，过渡进展很顺利。系统受到员工的普遍接受，他们认为该技术是与经理和同事成功和更频繁沟通的更好方式。

AMIDEAST的华盛顿总部还采用了西门子最新版本的消息产品HiPath Xpressions。该系统在一个收件箱中为所有电子邮件、语音消息和传真提供一个单一视图。

结合OpenScape的实时模型，这些消息传递功能为全球移动用户提供不能进行实时联系时最佳的实时出席管理和统一消息传递。HiPath Xpressions支持Microsoft Exchange、Lotus Domino、Novell Groupwise）和其他IMAP 4/POP3电子邮件环境。



## » 升级通信环境，改进协同效果，降低成本，提高全球团队效率 «

通过OpenScape，AMIDEAST现在能在华盛顿总部、中东和北非的办事处之间更轻松地建立和进行电视会议和Web会议。协同更有效，用户能更轻松地访问会议文件，对AMIDEAST为学生举办的所有培训而言是一个重要功能。所有会议均通过现有IP/PBX基础设施路由，因此AMIDEAST避免了向服务提供商支付会议成本。

因为AMIDEAST现在能更高效地进行安排的和特别的电话会议及Web协同，昂贵的海外会议差旅减少了。

因为AMIDEAST在通过微软LCS使用代管的、基于企业的即时消息传递，它还消除了安全破坏的风险。通过为服务器添加OpenScape和将基于出席的通信扩展到语音、视频、即时消息传递和电子邮件，该组织增加了LCS投资的价值。

借助OpenScape实现的用户和设备出席管理视图，员工可立即访问全球团队成员。他们不再使用长途电话来玩“电话捉迷藏”游戏，从而避免了时间和金钱的浪费，Usumi说。

Usumi谈到，“因为有了首选设备等功能，彼此联系更容易了。不管对方身在何处，如果你需要联系他，仅需点击其姓名，然后可通过首选设备联系到。你无须记住7或8位数的电话号码。在旅行途中，其他人可联系到你。”

AMIDEAST员工住宿的多数酒店提供无限访问和高速互联网服务，因此，他们可在途中设置自己的首选设备（话机或手提电脑），需要时，便可联系到他们。

最近，一名在开罗的AMIDEAST员工遇到了技术问题，周日需要获得帮助（在埃及是工作日）。使用OpenScape，该员工能快速联系到正利用周末拜访亲戚的一名系统工程师。工程师将首选设备设置为亲戚的话机，于是能接听电话，并帮助在埃及的该同事。

由于没了高昂长途话费的问题，“现在，大家可根据需要拨打电话。这种更轻松的通信方式不仅提高了我们的效率，而且我们能更快交流信息和做出决定。我们团队的工作绩效大大提高”，Usumi说。

凭借HiPath Xpressions，AMIDEAST在华盛顿总部的员工可更高效地检查和删除来自任何地方的语音邮件和电子邮件消息，从而大大提高工作效率，Usumi说。

通过更新的通信系统，除了改进协同为学生客户端服务外，AMIDEAST每月的国际长途支出至少可节约1000美元。Usumi说，OpenScape最新版本一旦推出，组织将即时升级。

## 西门子 - 您商务通信的合作伙伴

西门子致力于为全球客户提供最先进的创新解决方案。凭借丰富经验及与其他全球技术领导者的战略合作伙伴关系，我们能够为您提供商务解决方案和应用设立全新标准。结合了创新科技和投资保障的解决方案，为您带来增值，并促进业务更高效发展。您的利润和成功永远是我们的最高追求。

## 西门子数字程控通信系统有限公司 (SBCS)

上海市金桥出口加工区宁桥路931号

邮政编码: 201206

售前咨询热线: +86 21 6101 3602

售后服务支持: +86 21 6101 3311

电子邮件: [marketing.sbcs@siemens.com](mailto:marketing.sbcs@siemens.com)

本资料为西门子数字程控通信系统有限公司版权所有，禁止任何未经授权的复制、印刷和传播。  
©2006西门子数字程控通信系统有限公司保留所有权利。  
文件编号: Amideast\_CS\_V01