



Электронная почта



Календари и планы



Мгновенные сообщения



IP-телефония



Файл-сервер



Контакт-центр

CommuniGate Pro — КОММУНИКАЦИОННЫЙ ЦЕНТР ОФИСА

Что такое CommuniGate Pro?.....	4
10 причин выбрать CommuniGate Pro.....	6

Возможности CommuniGate Pro

Электронная почта.....	8
Календари и планы.....	9
Мгновенные сообщения.....	10
IP-телефония.....	11
Контакт-центр.....	12
Файл-сервер.....	13
Pronto!.....	14

CommuniGate Pro — ОСНОВА ДЛЯ БЕСКОНЕЧНОГО РОСТА

Масштабируемость.....	16
Динамический кластер.....	16

CommuniGate Pro — ПЛАТФОРМА С APIS

Интерфейс командной строки (CLI).....	18
Почтовые и сигнальные правила.....	18
Система плагинов.....	19
Шаблоны страниц интерфейсов (WSSP).....	19
Программный язык CommuniGate (CG/PL).....	19
Протокол XIMSS.....	19

CommuniGate Systems — 25 ЛЕТ УСПЕШНЫХ РАЗРАБОТОК

История развития и достижения.....	20
География бизнеса и контакты.....	22



CommuniGate Pro: платформа объединенных КОММУНИКАЦИЙ

25th Anniversary Edition

17 000 успешных
установок по всему миру,
15 000 000 довольных
конечных пользователей

CommuniGate Pro – КОММУНИКАЦИОННЫЙ центр офиса

- Ваши офисные коммуникации разобщены?
- Используете несколько типов связи одновременно?
- Запутались в приложениях и аккаунтах?
- Необходимая информация задерживается или теряется?
- Производительность труда падает?



— Что делать?!

— Внедрять CommuniGate Pro!

CommuniGate Pro =
офис на связи 24/7



Что такое CommuniGate Pro?

Платформа объединенных коммуникаций CommuniGate Pro — это единый программный продукт для организации всех типов связи современного офиса:

- электронной почты,
- календарей и планов,
- средств коллективной работы,
- обмена мгновенными сообщениями,
- IP-телефонии,
- аудио и видеоконференций,
- файл-сервера...

Более того,
это полноценный
контакт-центр!

CommuniGate Pro — это эффективное программное обеспечение. Любой современный сервер с 4-ядерным процессором и 4Gb оперативной памяти способен обслужить более 1 500 одновременных звонков и 2 500–10 000 открытых аккаунтов.

CommuniGate Pro —
это полное
удовлетворение
абсолютно всех
потребностей
абсолютно любого
пользователя
в услугах современных
электронных
коммуникаций.



10 причин выбрать CommuniGate Pro

①

Целостность

Единое ядро CommuniGate Pro предоставляет все сервисы в отличии от стандартного подхода интеграции между собой нескольких решений, позволяя пользователю существенно экономить на инфраструктуре и обслуживании.

②

Доступность

Благодаря разнообразию версий клиентского приложения Pronto! доступ ко всем коммуникационным сервисам CommuniGate Pro может осуществляться как с персонального компьютера, так и с различных мобильных устройств. CommuniGate Pro также позволяет синхронизировать архивы сообщений, контактные и прочие данные между разными «рабочими местами» пользователя и осуществлять их резервное копирование.

③

Безопасность

CommuniGate Pro интегрируется с большинством представленных на рынке антиспам- и антивирусных продуктов и поддерживает множество технологий шифрования и защиты данных. В отличие от большинства популярных коммуникационных сервисов, где пользовательская информация может просматриваться сторонними специальными организациями, в CommuniGate Pro содержание различных файлов, электронных писем, мгновенных сообщений или телефонных переговоров доступно только самому пользователю и авторизованным лицам внутри компании.

④

Совместимость

CommuniGate Pro основана на стандартных интернет-протоколах, что делает ее совместимой со всем возможным клиентским и серверным программным обеспечением — SMTP, SIP, IMAP, XMPP, LDAP, XIMSS, CalDAV, WebDAV.

⑤

Много-функциональность

CommuniGate Pro обрабатывает запросы, посланные через сеть разными клиентами, поддерживает все основные коммуникационные протоколы и предоставляет специализированный язык программирования для настройки сценариев общения.

⑥

Мультисерверность

CommuniGate Pro работает более чем на 30 операционных системах и аппаратных платформах, в том числе, наиболее популярных Windows, Linux, FreeBSD и Solaris. CommuniGate Pro одинаково просто устанавливается и на компьютер-сервер, и на мультисерверный кластер.

⑦

Стабильность

Построение кластерного решения на базе CommuniGate Pro — возможность реализовать резервированную схему работы коммуникационной системы со степенью надежности и отказоустойчивости до 99,999%.

⑧

Стандартность

Система CommuniGate Pro базируется на международных стандартах, поэтому ей не требуется никакого особенного оборудования, необходимо и достаточно любого современного сервера, PSTN-шлюза и совместимых IP-телефонов.

⑨

Прозрачность

CommuniGate Pro имеет подробную документацию с простым и понятным описанием вопросов внедрения, эксплуатации и администрирования системы. Консультации опытных специалистов CommuniGate Systems доступны на сайте или по электронной почте в любое время и в любой точке мира.

⑩

Открытость

Простые и понятные API делают CommuniGate Pro лучшей платформой для создания уникальных мобильных и веб-приложений в полном соответствии с поставленными перед разработчиками задачами.

Полная версия
CommuniGate Pro –
совершенно
бесплатно
до 5 абонентов





400 000 сотрудников
МВД России получают
и отправляют
электронные письма
с помощью
CommuniGate Pro

Электронная почта



CommuniGate Pro позволяет обмениваться электронными письмами с любыми почтовыми серверами, использующими SMTP-протокол и его расширения, и предоставляет доступ к почтовым ящикам, привязанным к учетной записи через протоколы POP, IMAP, MAPI и AirSync.

Настройка правил

Пользователь CommuniGate Pro может настроить любую автоматизированную «реакцию» на входящее электронное письмо:

- Сортировку электронных писем,
- Автоответ,
- Уведомление мгновенным сообщением,
- Уведомление через SMS и т.д.

Выбор интерфейса

Для доступа к своему почтовому ящику пользователь CommuniGate Pro может выбрать:

- WebMail — встроенный настраиваемый веб-интерфейс,
- Pronto! — клиент для персональных компьютеров или мобильных устройств,
- Любой клиент, поддерживающий стандартные протоколы.

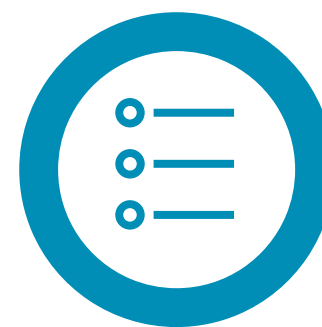
Защита от спама и вирусов

Электронные письма обрабатываются подсистемой E-mail Queue, в фоновом режиме сканирующей все сообщения и защищающей от спама и вирусного ПО. Обучаемая система предотвращения получения нежелательной почты автоматически добавляет подозрительный IP-адрес в «черный список».



100 000 сотрудников
British Airways по всему миру
используют e-mail сервис
с функциями совместной
работы на платформе
CommuniGate Pro

Календари и планы



CommuniGate Pro обеспечивает взаимодействие между людьми, совместно работающими над решением общих задач.

Все возможности коллективной работы

Пользователю CommuniGate Pro доступны все стандартные функции ПО совместной работы:

- Составление календарных планов,
- Составление планов задач,
- Управление контактами.

Средства хранения информации интегрированы в хранилище информации почтового ящика, каждая учетная запись может иметь несколько папок календарных планов, планов задач и контактов.

Ассортимент интерфейсов

Для доступа к необходимой информации пользователь CommuniGate Pro может выбрать:

- WebMail — встроенный настраиваемый веб-интерфейс,
- Pronto! — клиент для персональных компьютеров или мобильных устройств,
- Любой клиент, поддерживающий протокол CalDAV, CardDAV, MAPI, AirSync или XIMSS.

Одна информация для разных целей

Информация ПО совместной работы может быть использована и другими компонентами CommuniGate Pro: любые сигналы-напоминания можно настроить как мгновенные сообщения, SMS или телефонные автозвонки, а входящие телефонные звонки во время запланированных встреч перенаправлять на голосовую почту.



Мгновенные сообщения



CommuniGate Pro позволяет отправлять и получать персональные мгновенные сообщения и статусы присутствия, организовывать многопользовательские чаты и прочие коммуникации в режиме реального времени.

Интерфейсы доступа

К своим учетным записям CommuniGate Pro можно присоединиться через:

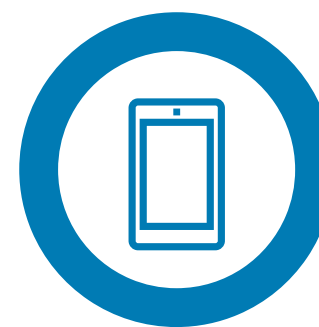
- Pronto! – клиент для персональных компьютеров или мобильных устройств,
- Любой клиент, поддерживающий протокол XMPP, SIP CPIM или XIMSS.

IM = SMS и наоборот

Через модуль SMPP со встроенной функцией «диалог» CommuniGate Pro может посылать мгновенные сообщения в виде SMS, получатели таких SMS могут отправить ответ, принимаемый клиентами мгновенных сообщений.



IP-телефония



Медиасервер CommuniGate Pro дает возможность организовать голосовую связь между двумя и более собеседниками.

Высокое качество связи

CommuniGate Pro использует для передачи данных стандартный протокол RTP и поддерживает целый ряд различных аудиокодеков. Встроенный модуль STUN, поддержка технологии ICE и интегрированный Media Proxy обеспечивают прохождение качественного сигнала без лишних шумов, пропусков и задержек.

Универсальность, масштабируемость, доступность

CommuniGate Pro предоставляет широкий выбор голосовых услуг:

- Запись и прослушивание телефонных звонков;
- Видеозвонки;
- Обширная статистика: входящие и исходящие вызовы, их длительность, занятость оператора в разные периоды времени;
- Встроенный биллинг и интеграция со сторонними решениями;
- Интерактивное голосовое меню с иерархией любой глубины и единым номерным планом;
- Голосовая почта;
- Конференции;
- Возможность организации call-центра.

TELE2

500 000 пользователей TELE2 в Швеции пользуются IP телефонией на платформе CommuniGate Pro



Контакт-центр



CommuniGate Pro позволяет компаниям осуществлять мониторинг, запись и прослушивание телефонных разговоров своих сотрудников, создавать группы агентов и очереди звонков.

Все в одном

Contact Center — простое и мощное HTML5-приложение CommuniGate Pro, которое включает в себя все возможные каналы связи и взаимодействия:

- Электронная почта и файл-сервер,
- Мгновенные сообщения,
- IP-телефония,
- Веб-виджеты «Заказать звонок», «Чат» и т.д.

Ключевые возможности

- Контроль нескольких очередей вызовов в режиме реального времени;
- Автоматическое распределение вызовов между несколькими агентами;
- Создание прав супервайзера для некоторых пользователей
 - подключение к любому вызову для подслушивания;
 - подключение к любому вызову для суфлирования (режим «шепот»);

- подключение к любому вызову для 3-сторонней конференции («абонент — агент — руководитель»);
- Сбор статистики всех обработанных звонков: среднее время в очереди, средняя продолжительность вызова и т.д.

Масштабирование и интеграция

При соответствующей настройке Contact Center CommuniGate Pro может «расти» или «уменьшаться» в соответствии с текущими задачами пользователя, например, добавлять агентов на пиках активности или приспосабливаться под сезонные промоакции. Contact Center CommuniGate Pro легко интегрируется с ключевыми CRM-системами: Salesforce.com, MS Dynamics, SugarCRM, Zendesk.

Файл-сервер



CommuniGate Pro позволяет хранить в облаке массивы файлов с возможностью шифрования и назначения прав доступа. Для каждого пользователя может быть создана одна или несколько специальных и персональных папок.

Файл-сервер CommuniGate Pro предназначен для хранения:

- Любых файлов, полученных как вложения в электронные письма;
- Аудиоприветствий или других файлов, используемых приложениями реального времени;
- Разнообразных журналов пользователя, например, журналов звонков.

Московский контакт-центр одного из дилеров BMW работает на платформе CommuniGate Pro, развернутой в облаке провайдера Startel



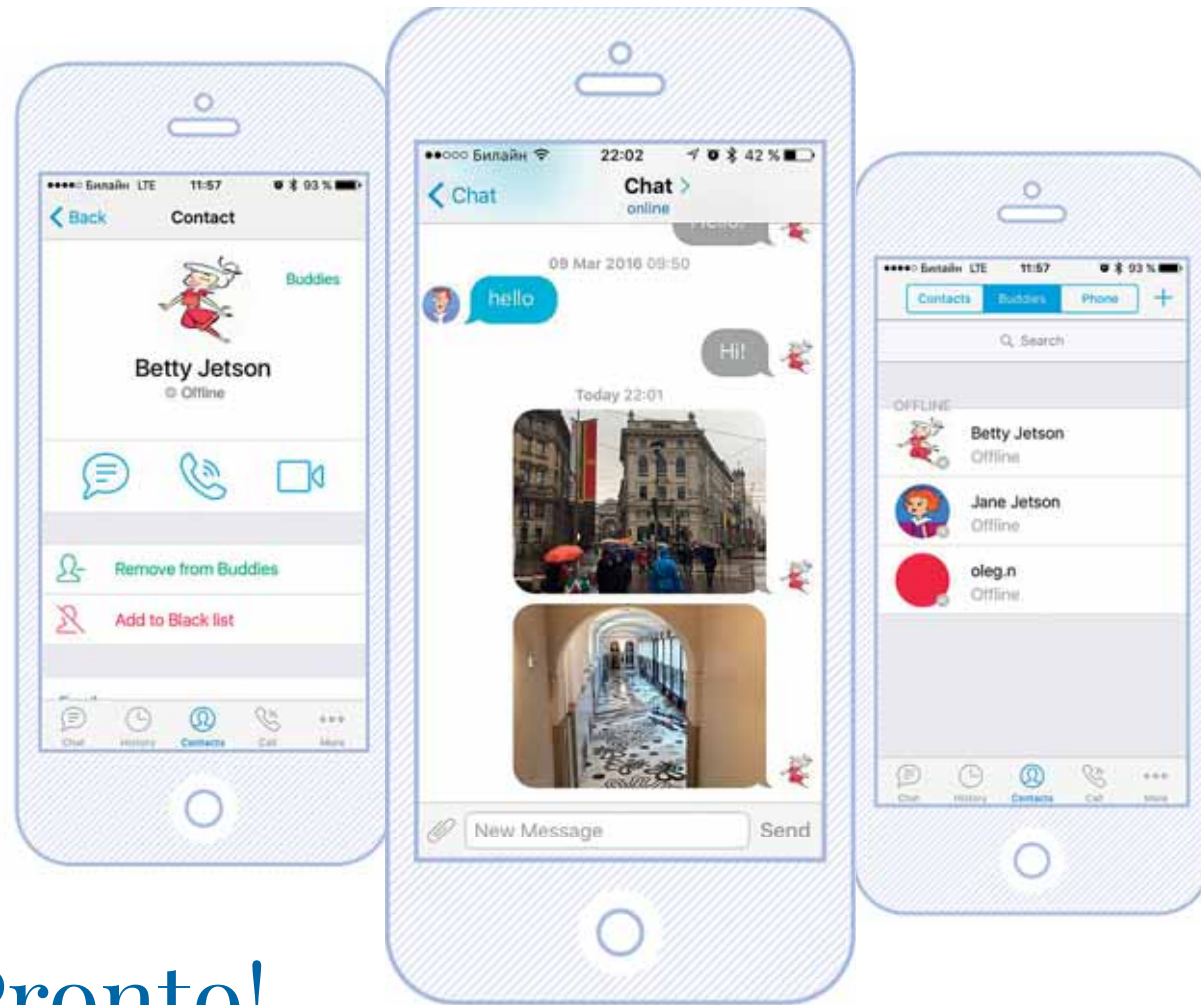
Совместная одновременная работа

Благодаря многопоточному дизайну CommuniGate Pro, несколько пользователей при наличии соответствующих прав могут одновременно открывать, читать и изменять данные в одной и той же папке, не дожидаясь пока другие пользователи закроют эту папку.

Выбор интерфейса

Для доступа к собственным и другим разрешенным папкам можно использовать:

- WebUser – встроенный настраиваемый веб-интерфейс,
- Pronto! – клиент для персональных компьютеров или мобильных устройств,
- Любой клиент, поддерживающий протоколы WebDAV и XIMSS.



Pronto!

Pronto! — удобное клиентское приложение CommuniGate Pro, сочетающее в себе все средства общения и коллективной работы:

- Электронную почту,
- Календари, планы и контакты,
- Мгновенные сообщения и статусы присутствия,
- Телефонии,
- Конференц-связь и многопользовательские чаты,
- Демонстрации рабочего стола,
- Обмен файлами и многое другое.

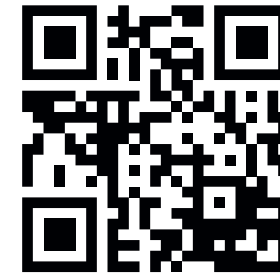
От сложного к простому

Возможности Pronto! существенно «упрощают жизнь» и пользователям, и администраторам:

- Установка клиента понятна и не требует специальных знаний;
- Все версии идентичны по функциональности;
- Интерфейс интуитивен и легко изменяется — можно собственными силами добавлять элементы фирменного стиля, применять разные цветовые схемы и тому подобное.



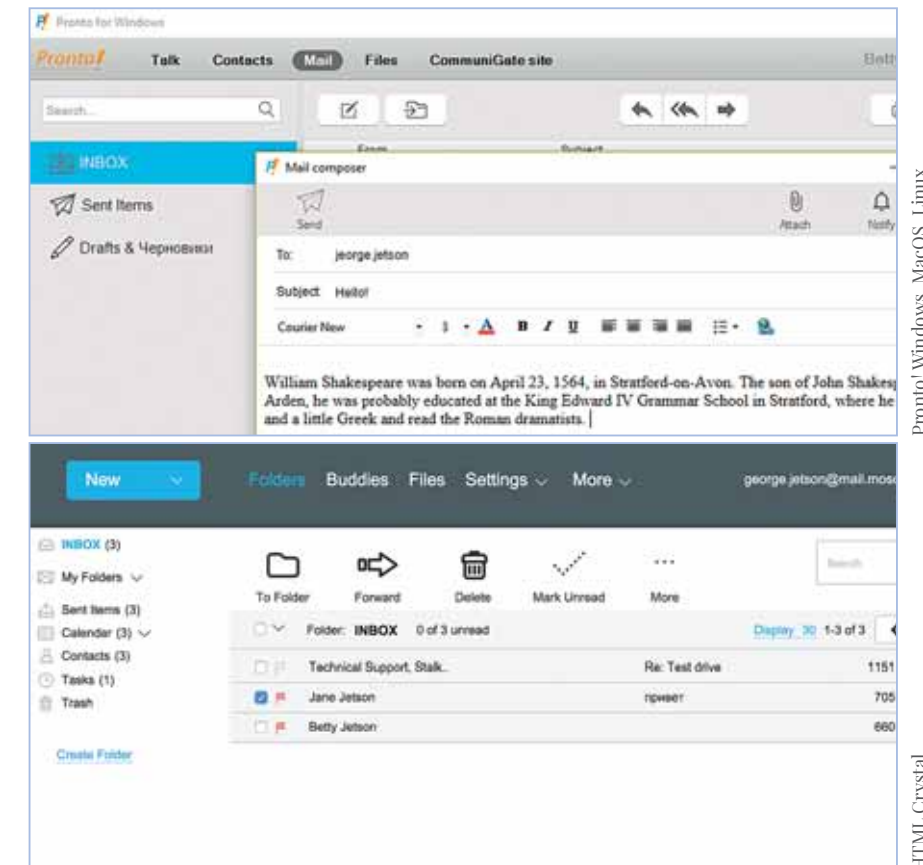
С помощью Pronto! выстроен облачный сервис Moldcell Comunic — крупного молдавского оператора сотовой связи Moldcell



Ассортимент версий

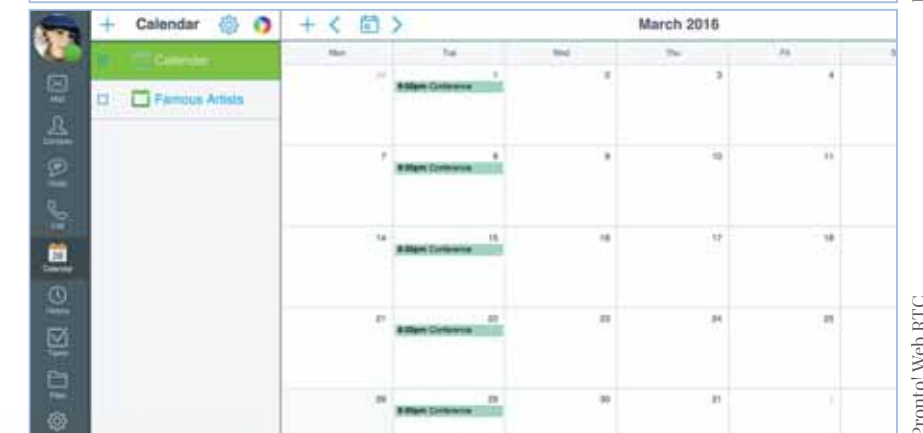
Desktop

Клиент Pronto! устанавливается на компьютер под операционной системой Windows, Mac OS и Linux.



HTML5

Pronto! HTML5 поставляется вместе с сервером и работает в любом браузере. Для звонков и видео используется протокол Web RTC.



Mobile

Pronto! Mobile доступен и для iOS, и для Android

Flash

Pronto! Flash предоставляет доступ через браузер и как приложение на рабочем столе.



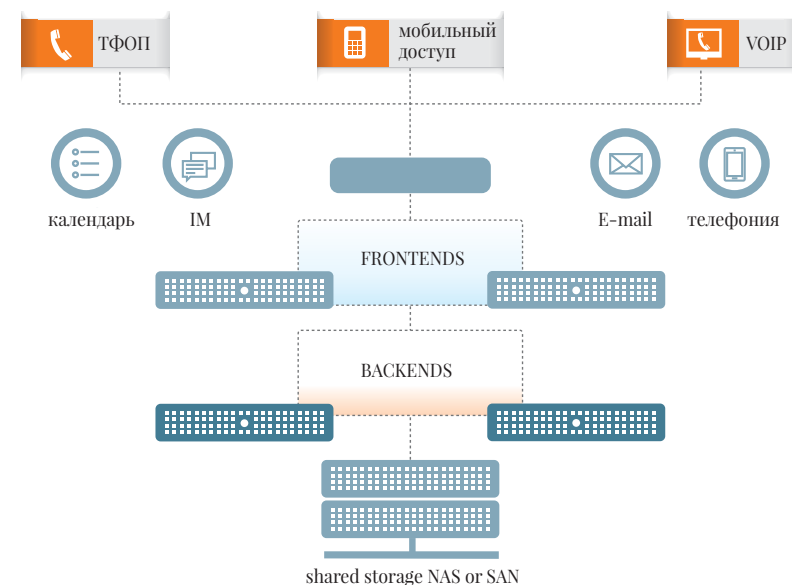
На аппаратном обеспечении сервера среднего размера CommuniGate Pro поддерживает до 10 000 пользователей

CommuniGate Pro — основа для бесконечного роста

Масштабируемость

На сегодняшний день CommuniGate Pro – это наиболее масштабируемое решение для VoIP и электронных сообщений (тесты Spec.org). Множество кластерных платформ CommuniGate Pro служат нескольким миллионам пользователей по всему миру. Практически неограниченная масштабируемость CommuniGate Pro достигается за счет деления на разделы (статический кластер) и использо-

вания уникального динамического кластера. Система динамического кластера предоставляет всем учетным записям и их пользователям надежную работу, даже когда некоторые из их серверов испытывают трудности в программном или аппаратном обеспечении, а технология Single Service Image делает многосерверные кластеры такими же простыми в применении, как и односерверные системы.



Динамический кластер

Динамический кластер — флагман всех возможных конфигураций сервера CommuniGate Pro. Основа дизайна продукта — use cases, высокопроизводительные сервисы, предназначенные для массового использования.

Более чем 450 000 конечных пользователей на одной системе — такие реально работающие конфигурации CommuniGate Pro существуют на практике!

90 000 сессий на одну систему — результат CommuniGate Pro на большинстве 64-битных систем операторского класса (Solaris, Linux, BSD)

Ключевые преимущества динамического кластера

Единая система

- Оператор рассматривает всю систему как единую логическую сущность, что существенно упрощает управление инфраструктурой любого масштаба.
- Никаких «запланированных отключений»
Механизм поочередных обновлений позволяет администратору кластера деактивировать узел, распределяя при этом открытые соединения на другие члены кластера до тех пор, пока узел полностью не уйдет в оффлайн. После этого узел становится доступным для обслуживания, после которого его можно будет вернуть обратно в кластер.

«Пять девяток» безотказной работы

Благодаря динамическому кластеру время отсутствия сервиса практически сведено к нулю, его доступность — 99,999% времени. Все ноды кластера активны, и при па-

дении одной из них другие члены кластера берут на себя пользовательскую нагрузку.

Эффективное использование аппаратных ресурсов

Динамическая кластеризация существенно увеличивает плотность пользователей на каждом сервере по сравнению с корпоративными решениями и соответственно снижает административные и коммунальные расходы.

Предсказуемая масштабируемость с низкими накладными расходами

Все узлы кластера CommuniGate Pro применяют один и тот же исполняемый файл, исходный код CommuniGate Pro хорошо распараллелен, вычислительные ресурсы и память используются с максимальной эффективностью, поэтому прогнозирование объема необходимых ресурсов при увеличении пользовательской базы прозрачно и близко к линейной

зависимости. Для увеличения емкости системы достаточно простых дешевых серверов форм-фактора 1U или блейд-серверов.

Стандартная архитектура

Основные элементы архитектуры кластера CommuniGate Pro включают в себя балансировщик нагрузки, топологию сети, фронтенд, бэкенд и общее хранилище типа NFS/CFS с возможностью оптимизации с помощью SSD.

Возможность персональной конфигурации

Гибкая система конфигурации кластера CommuniGate Pro позволяет настроить работу оборудования и программного обеспечения разными способами в зависимости от задач. Симметричный кластер, супер кластер или кластер в конфигурации SIP-ферма — специалисты CommuniGate Systems всегда готовы помочь с выбором оптимального для пользователя варианта.

CommuniGate Pro — платформа с APIs

«Поведение» платформы CommuniGate Pro можно регулировать на различных уровнях: от клиента до доступа в основные коммуникационные модули и разработки собственной функциональности на базе стандартных протоколов.

Интерфейс командной строки (CLI)

CLI (Command Line Interface) — стандартный способ автоматизации административных процессов. Для удобства решения практических задач разработчиками CommuniGate Pro созданы Perl и Java — библиотеки.

Способы доступа:

- По rorpwd: при стандартной конфигурации сервера в командной строке ОС достаточно набрать «telnet server.address 8106» или «telnet server.address 106»;
- По HTTP: отправить простой POST или GET-запрос с параметром «command» по адресу server.name:[http port]/CLI/.

Почтовые и сигнальные правила

Сигналы в CommuniGate Pro — специальные объекты, применяемые в коммуникациях реального времени.

Правила в CommuniGate Pro используются как сами по себе, так и в связке с другими API:

- Для перенаправления писем и звонков между учетными записями и ящиками,
- Для передачи писем сторонним программам,
- Для запуска CG/PL-программ,
- Для запуска скриптов в операционной системе и так далее.

Правила разбиты на три уровня — серверные, доменные и уровень учетной записи. На каждом уровне есть отдельные правила для сигналов и для почты. У каждого правила есть имя и приоритет; у сигнальных правил есть еще и условие «когда».

Структура и возможности CG/PL одинаковы для всех приложений, но в разных средах используются различные наборы встроенных функций и процедур

Система плагинов

CommuniGate Pro поддерживает систему плагинов (программ-помощников) по специализированным протоколам:

- Для обработки тела письма, подключающие антивирус- и антиспам-движки,
- Для внешней аутентификации, например, при сложном роутинге или использовании Active Directory,
- Для подключения баннерной системы, предоставляющей баннеры в XIMSS и другие клиенты,
- Для добавления RADIUS-запросов в аутентификацию,
- Для управления распределением нагрузки в кластерной конфигурации CommuniGate Pro.

Шаблоны страниц интерфейсов (WSSP)

Язык шаблонов WSSP (Web Server-Side Pages) позволяет создавать статические веб-страницы из внешних wssp-файлов с различной графикой, настройками стилей и языковыми схемами, а также осуществлять уникальную поддержку и обработку отображения страниц для различных доменных имен.

Программный язык CommuniGate (CG/PL)

CG/PL (CommuniGate Programming Language) — простой и мощный процедурный язык программирования, используемый при работе с различными компонентами сервера CommuniGate Pro, например, голосовой связью, почтой, календарями или при разработке веб-интерфейсов.

Протокол XIMSS

Протокол XIMSS (XML Interface to Messaging, Scheduling and Signaling) специально создан для унификации данных из множества протоколов электронной почты, календарей, контактов, мгновенных сообщений, голосовой связи и даже администрирования сервера — один протокол вместо десяти. Все команды XIMSS — простые XML-документы с прозрачными по смыслу атрибутами, для ряда платформ разработаны XIMSS-библиотеки. Все форматы данных приходят XIMSS-клиенту в удобном для использования виде. Широкие возможности XIMSS наглядно реализованы в клиентском приложении Pronto!

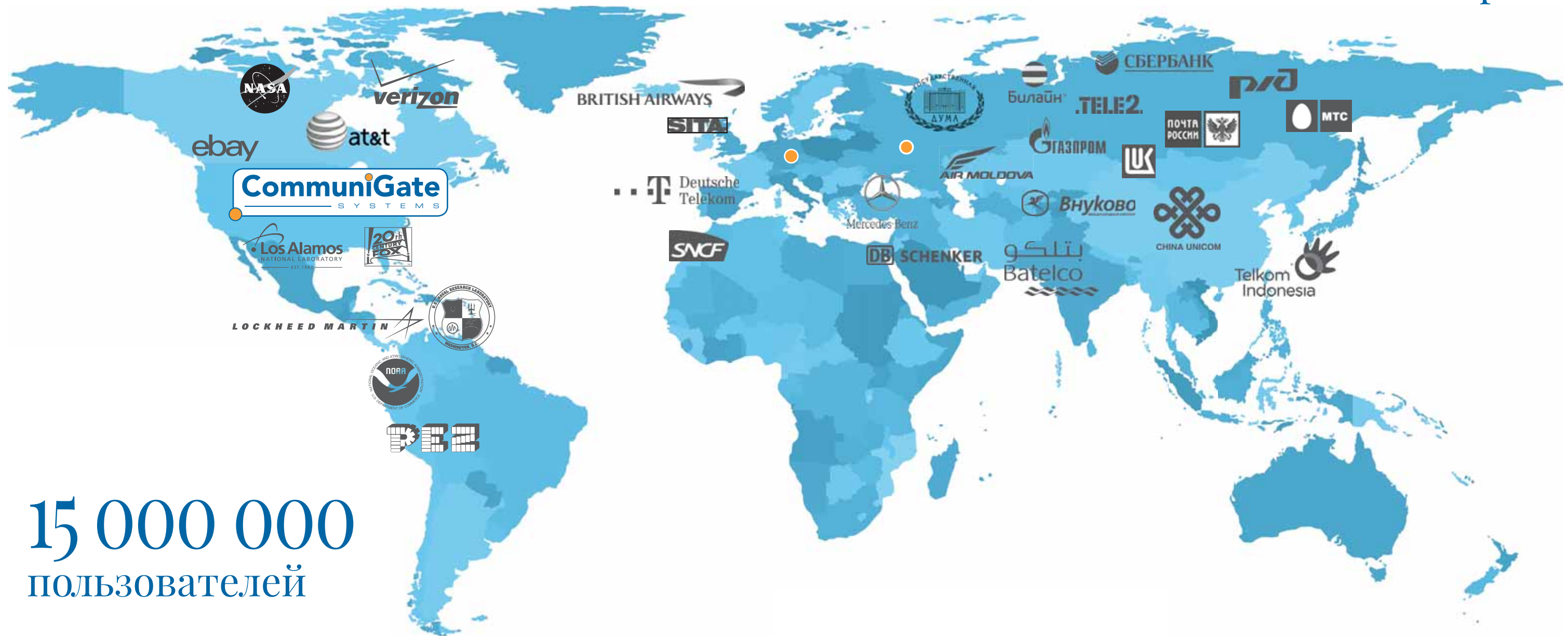
CommuniGate Systems — 25 лет успешных разработок

История развития и достижения



География бизнеса и контакты

25 000 клиентов в мире



15 000 000 пользователей

Северная Америка

CommuniGate Systems, Inc.
1100 Larkspur Landing Circle, Suite 355
Larkspur, CA 94939 USA
Tel: +1 800 262-47-22
Intl: +1 415 569-22-80
Fax: +1 415 464-86-18
XMPP/SIP: sales@CommuniGate.com
E-mail: sales@CommuniGate.com

Латинская Америка

CommuniGate Systems
Regional Offices
Mexico, D.F. : tel. +52 (55) 5350-4672
Saint Paul, Brasil: tel. +55 (11) 3523-7751
XMPP/SIP: latamer@CommuniGate.com
E-mail: latamer@CommuniGate.com

Страны Ближнего Востока

CommuniGate Systems GmbH
Potsdamer Platz, 11,
10785, Berlin, Germany
Tel: +49 30 2589-5018
Fax: +49 30 2589-4124
XMPP/SIP: europe@CommuniGate.com
E-mail: europe@CommuniGate.com

Россия/ Центральная Азия

CommuniGate Systems
123458, Российская Федерация, Москва,
Проезд 607, дом 30, офис 307
Тел.: +7 (499) 271-3154
XMPP/SIP: russia@CommuniGate.com
E-mail: russia@CommuniGate.com

Азиатско- Тихоокеанский регион

Regional Offices
Australia: tel. +61 2 8014-8230
Singapore: tel. +65 3103-1190
XMPP/SIP: apac@CommuniGate.com
E-mail: apac@CommuniGate.com

Япония

CommuniGate Systems
1-2-8 Ikego
Zushi 249-0003 Kanagawa Pref., Japan
Tel: +81 46 872-49-50
XMPP/SIP: japan@CommuniGate.com
E-mail: japan@CommuniGate.com



Программный пакет CommuniGate Pro предназначен для построения систем объединенных коммуникаций в сетях протокола IP посредством стандартных протоколов передачи и приема электронной почты, мгновенных сообщений, передачи файлов, осуществления голосовых соединений и других функций с использованием клиентского программного обеспечения сторонних производителей.

Основной исполняемый модуль выполнен в виде многопоточной монолитной программы на C++, без использования библиотек или исходного кода сторонних производителей.

CommuniGate
SYSTEMS

CommuniGate Systems
123458, Российская Федерация,
Москва, Ул. Маршала Прошлякова,
дом 30, офис 307
Тел.: +7 (499) 271-3154
XMPP/SIP: russia@CommuniGate.com
E-mail: russia@CommuniGate.com
www.communigate.com/ru