

COMMUNICATION SERVER INTEGRAL 5

OVERVIEW



Avaya, einer der führenden Anbieter von Kommunikationssystemen und -dienstleistungen entwirft, entwickelt und managt Kommunikationsnetzwerke für über eine Million Unternehmen weltweit. Unsere Aufgabe sehen wir in der Entwicklung von Business Kommunikation nach Maß, die Ihnen durch intelligente Lösungen hilft, Produktivität sowie Rentabilität zu steigern und die Ihnen Freiräume für Ihre Kernkompetenz schafft: mehr Zeit und Ressourcen für Ihre Kunden.

Kompakt, flexibel und leistungsstark – das ideale Lösungssystem für den Mittelstand!

In einem schwieriger gewordenen wirtschaftlichen Umfeld müssen gerade mittelständische Unternehmen jederzeit schnell und flexibel auf veränderte Märkte und Kundenansprüche reagieren. Mehr denn je ist Kreativität und Effizienz in allen Arbeitsbereichen gefragt. Innovative Business Kommunikation schafft die Voraussetzungen für den flexiblen Einsatz von Ressourcen, optimalen Kundenservice und Kostentransparenz – und damit für den langfristigen Unternehmenserfolg im wettbewerbsorientierten Markt.

Die zukunftssichere Basis

Die Vielzahl an Daten und Informationen, die heute in fast jedem Betrieb zusammenkommen und verarbeitet werden müssen, erfordert komplexe Kommunikationsstrukturen.

Der Communication Server Integral 5 von Avaya wurde speziell für die individuellen Anforderungen im Mittelstand entwickelt und bildet – weit über das reine Telefonieren hinaus – die intelligente und ausbaufähige Basis für unterschiedlichste Anwendungen. Integral 5 wächst mit Ihren Wünschen und Bedürfnissen und gewährleistet Ihnen höchste Flexibilität, maximale Leistungsfähigkeit und optimale Investitionssicherheit für die Zukunft.

Eine neue Dimension für Ihre gesamte Kommunikation

Mit dem Communication Server Integral 5 bietet Avaya eine hochleistungsfähige TK-Anlage mit allen Möglichkeiten moderner Kommunikation. Diese vielseitige Kommunikationsbasis zum Betrieb von analogen und digitalen Netzchnittstellen, sowie zum Anschluss von analogen, digitalen, IP oder schnurlosen Telefonen wird durch ein umfassendes Portfolio vielfältiger Module und Erweiterungen für innovative Funktionen und Leistungsmerkmale ergänzt.

In Verbindung mit digitaler und IP- (Internet Protokoll) Technik sichern Sie sich rundum mehr Effizienz, mehr Mobilität und bessere Erreichbarkeit für Ihr Unternehmen: Intelligente Systemtelefonie für eine völlig neue Art der Kommunikation.

Schnellerer, besserer Kundenservice

Durch „Computer Telephony Integration“, kurz CTI-Lösungen, lassen sich PC und Telefon miteinander verbinden und das Anwendungsspektrum besonders in Hinsicht auf die Gestaltung von Kundenbeziehungen weiter ausbauen. Hierfür bieten sich die Avaya Anwendung Com4Tel und, für den Betrieb eines professionellen Call Centers, das Modul BCC Office von Avaya an.

Ihre Vorteile

- Gezielterer Ressourceneinsatz
- Mehr Flexibilität
- Höhere Service-Qualität
- Bessere Kundenbindung

Für Ihre Kunden erreichbar – immer und überall

Egal, ob Ihr Kunde sich per Fax, E-Mail oder telefonisch meldet, mit dem Integral Messenger von Avaya geht keine Nachricht verloren. Sie sind in der Lage, schnell und von jedem Ort die eingegangenen Informationen abzufragen und zu reagieren. Dies sichert den nötigen Vorsprung.

Individuelle Branchenlösungen

Jede Branche hat ihre spezifischen Anforderungen. Unsere praxisorientierten Komponenten berücksichtigen diese Eigenheiten und lassen sich in Ihrem Sinne höchst flexibel und anwenderspezifisch miteinander kombinieren. Unter Mitarbeit unserer Kunden entstanden auf diese Weise bereits viele maßgeschneiderte branchenspezifische Gesamtlösungen – zum Beispiel für Hotels, Steuerberater und Rechtsanwälte.



Vorteile und Highlights auf einen Blick

Modularer Aufbau – Investitionssicherheit für Ihre TK-Anlage – Integral 5 wächst mit der Größe und den Anforderungen Ihres Unternehmens.

Konvergenz – Integral 5 unterstützt alle beliebig kombinierten analogen, digitalen und IP-Telefone in einem System.

Integrierbares DECT-System – „Digital Enhanced Cordless Telephony“, kurz DECT, macht's möglich: kontinuierliche Erreichbarkeit aller Mitarbeiter mittels schnurlosen DECT-Telefonen auf dem gesamten Betriebsgelände.

Erfassung der Gesprächskosten – Für mehr Kostentransparenz durch verursachergerechte Aufgliederung nach Kostenstellen und Mandanten. Liegen keine Gebühreninformationen vor, werden diese durch einen Verzoner nachgebildet.

Networking – Die standortübergreifende Vernetzung über virtuelle Netze oder ISDN-Festverbindungen ermöglicht die Realisierung von Filialkonzepten unter Einbeziehung der vorhandenen Infrastruktur.

Systemtelefone in mehreren Komfortstufen – Einfache, intuitive Benutzerführung über das Display und individuelle Anpassung; über alle Komfortstufen identische Bedienoberfläche.

Partnerfunktion – Optisches oder akustisches Signal bei Anrufweiterleitung an einen Teamkollegen; eingehende Anrufe können einfach per Tastendruck angenommen werden.

CTI und ACD – „Computer Telephony Integration“ und „Automatic Call Distribution“: computergestütztes Telefonieren und automatische Anrufverteilung als Windows-Applikationen über den PC – für schnelleren, besseren Service.

Com4Tel – CTI-Client, der die Integration von Telefonleistungsmerkmalen in Outlook unterstützt. Bei der Kunden-Anwahl direkt aus der PC-Datenbank werden wichtige Informationen zeitgleich zur Verfügung gestellt.



Voice-/Mail-Server – Für eine kontinuierliche Erreichbarkeit aller Mitarbeiter. Der individuelle Anrufbeantworter mit Text-vor-Melden-Ansagen, Warteschleifen und natürlich Sprachnachrichten. Zuverlässig, leistungsstark und flexibel nutzbar, sowohl für die interne als auch für die externe Kommunikation.

Integral Messenger (UMS) – Dank dieser „Unified Messaging System“-Lösung geht auch unterwegs keine Nachricht mehr verloren: E-Mails, Faxe und Voice-Mails können auf mobile Endgeräte wie das DECT-Telefon umgeleitet und jederzeit empfangen werden.

Remote Zugang zum Firmen-Datennetz – Für den Zugriff auf die Datenbank des Unternehmens – von jedem externen ISDN-Arbeitsplatz aus.

ISDN- und DSL-Internetzugang – Informationen und E-Mails aus dem Internet – jederzeit, für jeden Mitarbeiter. Wahlweise für Einzelplätze und/oder mehrere PC-Netzwerke verfügbar; inklusive Firewallmechanismen.

VoIP – „Voice over IP“: Sprache über das Datennetz erlaubt die Anbindung von Telefonen über das Internet-Protokoll. Qualität und Leistungsumfang bleiben voll erhalten. Auch bei der Anbindung von Filialen wird keine zusätzliche Verkabelung notwendig.

Avaya Online-Service – Sicher ist sicherer: Systemdiagnose und Online-Administration gemäß den Richtlinien des Bundesamtes für Sicherheit in der Informations- und Telekommunikationstechnik (BSI).

Anbindung von EC-Kartenterminals und Kassensystemen/Modularer Aufbau am internen S₀-Bus – Für die kostengünstige Abwicklung des bargeldlosen Zahlungsverkehrs über Datex P im D-Kanal (X.31) – ohne Einschränkung der Sprach- und Datenkommunikation.

Automatische Vermittlungsfunktion – Für die schnelle, direkte Verbindung zum richtigen Ansprechpartner und zur gezielten Entlastung der Telefonzentrale.

Besserer Kundenkontakt und rundum mehr Kommunikationskomfort für Sie und Ihre Mitarbeiter!

BCC Office – Für den professionellen Kundenservice

Der erste Eindruck ist entscheidend – das gilt auch für Ihren telefonischen Kontakt mit dem Kunden. Ob im Vertrieb, im Versand, am Servicetelefon oder via Hotline: Überall und auf allen Kommunikationskanälen sollte Ihr Kunde König sein und schnell und kompetent bedient werden.

Das Avaya Call Center-Modul BCC Office fügt sich nahtlos in die Architektur der Integral5 ein und ist besonders für die Ansprüche kleiner und mittlerer Unternehmen geeignet.

Der integrierte Voice-Mail-Server sichert die Rund-um-die-Uhr-Erreichbarkeit Ihrer Mitarbeiter:

Für eine Vorqualifizierung der Anrufer stehen ein computergestütztes Sprachdialogsystem und Komfortservices wie Begrüßungstexte oder Musikeinspielungen zur Verfügung. Für die automatische und themenbezogene Anrufverteilung an den bestqualifizierten Mitarbeiter sorgt „Skill Based Routing“. Die CTI-Anbindung gewährleistet die Verknüpfung mit vorhandenen Datenbank-Informationen und liefert – zeitgleich zur Gesprächsannahme – die Anzeige von Kundenstammdaten und Statistiken. Monitoring und Reporting-Mechanismen unterstützen und optimieren den reibungslosen Workflow in Ihrem Kundenservice.

PC und Telefon als starke Einheit

Durch die CTI-Anbindung ergeben sich für die Kommunikation in Ihrem Unternehmen ganz neue und innovative Optionen. Kundenakquise, Auftragsannahme und -abwicklung lassen sich dadurch wesentlich erleichtern und effizienter gestalten:

Avaya Com4Tel erweitert Ihre Telefonanwendungen, verbindet Ihre Telefonanlage mit den firmeninternen Datenbanken und integriert wichtige Zusatzkomponenten wie Anrufliste, Telefon- und Adressbuch. Auch Programme wie MS Outlook und MS Office lassen sich jederzeit einsetzen. Als Pop up angezeigte Anruferinformationen gestatten eine persönliche Kundenansprache bzw. Begrüßung, informieren auf einen Blick zur Kundenhistorie und unterstützen so eine schnellere, gezieltere Anrufabwicklung.

Unified Messaging, eine Generation weiter

Mit dem Integral Messenger offeriert Avaya eine einzigartige UMS-Lösung, die eine Vielzahl von Sprach- und Datenendgeräten in ein einziges, einheitliches System zusammenführt. Das Telefon wird zur Kommunikationszentrale für alle ein- und ausgehenden Nachrichten.

So können über System- und DECT-Telefone eine Vielzahl von Funktionen genutzt werden:

- E-Mails als SMS-Nachrichten versenden und empfangen
- Faxe weiterleiten
- Sprachnachrichten aufnehmen bzw. von unterwegs abhören

Dies sind nur einige Beispiele dafür, wie sich dank „Unified Messaging“ auch in Ihrem Unternehmen verschiedene Dienste intelligent und wirtschaftlich miteinander verbinden lassen.



Zukunftsorientierte Lösungen und überzeugende Leistungen für Ihre gesamte Kommunikation!

Die ganze Welt der konvergenten Möglichkeiten

Konvergente IP-Kommunikation bedeutet die Zusammenführung von Sprach- und Datenkommunikation über ein gemeinsames Netz. Das einheitliche Netz hilft Zeit, Kosten und Administrationsaufwand zu sparen und eröffnet Ihnen zusätzlich faszinierende Möglichkeiten für Ihre Kommunikation.

Die Umstellung auf IP-Telefonie bzw. der Eintritt in die Welt der konvergenten Möglichkeiten kann stufenweise und unter Berücksichtigung Ihrer bereits vorhandenen Infrastruktur erfolgen. ISDN- und IP-Telefone sind mit gleicher Bedienoberfläche ausgestattet und deshalb in Bezug auf alle Leistungsmerkmale ohne Umstellung nutzbar.

Networking für alle, überall!

Networking wird immer wichtiger – nicht nur für Firmen, die international tätig sind oder im Rahmen von weit verteilten Filialen operieren.

Der Communication Server Integral 5 schafft umfassende Voraussetzungen für vernetztes Arbeiten – so flexibel und unabhängig, wie Sie es wünschen.

Mitarbeiter unterschiedlicher Filialen oder Standorte und auch Mitarbeiter an Heimarbeitsplätzen können über virtuelle Netze, oder Festverbindungen jederzeit auf das firmeninterne LAN zurückgreifen und so in ein übergreifendes Konzept zum optimalen Ressourceneinsatz mit einbezogen werden.

Direkt ins Internet

Egal, ob über ISDN- oder DSL-Anbindung: mit dem integrierten Router des Avaya Communication Servers Integral 5 besteht an jedem Arbeitsplatz die Möglichkeit der uneingeschränkten Internetnutzung. Auch die Bearbeitung von E-Mails von zu Hause aus, die Auftragseingabe auf dem Firmenserver, die Erledigung von Buchhaltungsarbeiten und Information über die Datenbank ist über die einfache ISDN-Einwahl kein Problem.

Endgeräte für jeden Bedarf

Die Telefone der T3-, D3- und S3-Systemfamilie bieten zukunftssichere Technik für jede Anforderung Ihres Bedarfs – vom einfachen Arbeitsplatz bis hin zur komplexen Lösung. Eingebunden in ein modulares Konzept ermöglichen verschiedene Komfortstufen mit ISDN- oder IP-Komponenten die optimale Anpassung an jede Kommunikationssituation und -verhalten. Als zusätzliche Alternative stehen DECT-Telefone zur Verfügung, die sowohl im Büro als auch auf dem Firmengelände mobil machen.

Avaya Service – sicher und vielseitig

Integral 5 verfügt über umfassende Service-Tools, die sowohl vor Ort als auch per Fernwartung zu bedienen sind. In jedem Fall ist jederzeit höchste Zugriffssicherheit gewährleistet.

Kundentool zur eigenen Konfiguration

Mit dem Windows-Tool ICT können Sie nahezu alle Konfigurationen wie Teilnehmernamen, Voice-Mail-Boxen, Teamzuordnungen, Nachtschaltungen, Teilnehmerberechtigungen und vieles mehr schnell und einfach selbst programmieren. Durch die Möglichkeit der eigenen Konfiguration senken Sie die Servicekosten und sparen Wartezeit.

Auszug der Systemmerkmale

- Wahlweise analoger und/oder digitaler Netzzugang
- ISDN Anlagen- und Mehrgeräteanschluss
- Analoge Teilnehmerschnittstelle
- Digitale 2- und 4-Draht Schnittstelle
- DECT Funkzellennetz mit Roaming und seamless handover Funktionalität
- IP Sprachkommunikation*
- Internet Router*
- Tür-/Torstation*
- Wahlweise Wandgehäuse oder als 19" Einschub

Auszug der Systemfunktionen

- Partner- und Teamfunktionen
- Sperrwerk-/Freiwerk
- Gebührenerfassung und Ausgabe, auf Wunsch mit Projekt-/Mandatnummer*
- Verzoner – Nachbildung der angefallenen Gebühren, wenn der Provider diese nicht zur Verfügung stellt*
- Steuerung der Erreichbarkeit durch vielfältige Möglichkeiten der Rufum- und Weiterleitung

- Voice Mail*
- Automatische Vermittlung
- Ansage vor dem Melden
- Musik on Hold (MoH)
- Bildung von Arbeitsgruppen durch Sammelanschluss und Generalruf
- Durchsage gezielt oder an alle Mitarbeiter
- Zentrales und individuelles Telefonbuch
- Zentrale und individuelle Kurzwahlziele
- Zentrale Abfragestelle(n)
- Vielfältige Nachtschaltungsfunktionen
- Rufnummernanzeige auch an analogen Endgeräten
- CTI/CSTA zur Steuerung der Integral 5 durch den PC. Avaya bietet Ihnen hierfür eine Vielzahl von Lösungen an, die von einfachen Wahlhilfen über Unified Messaging bis zu Call Center Funktionalitäten reichen*
- Hotelfunktionen (Check-in/Check-out mit Berechtigungsumschaltung, Durchwahlverhinderung in die Zimmer, Weckruf, Gebührenlimit, Message-Waiting)*
- Virtuelle Vernetzung verschiedener Standorte über das öffentliche Netz*

* optional



Über Avaya

Avaya ermöglicht Unternehmen durch Planung, Entwicklung und Management ihrer Kommunikationsinfrastruktur und -lösungen hervorragende Ergebnisse zu erzielen. Für über eine Million Unternehmen weltweit, darunter mehr als 90 Prozent der FORTUNE 500®, tragen Avayas integrierte Lösungen dazu bei, den Unternehmenswert zu steigern, die Produktivität zu verbessern und Wettbewerbsvorteile zu schaffen. Für große und kleine Unternehmen ist Avaya der weltweite Marktführer bei sicheren,

zuverlässigen IP-Telefoniesystemen, Kommunikationsanwendungen und Serviceleistungen über die volle Nutzungsdauer. Avaya fördert maßgeblich die Konvergenz von Sprach- und Datenkommunikation für Business-Anwendungen und zeichnet sich durch ein umfassendes, erstklassiges Leistungsportfolio aus. Avaya unterstützt seine Kunden auf der ganzen Welt bei der Nutzung bestehender und neuer Netzwerke, um somit hervorragende Geschäftsergebnisse zu erzielen.

AVAYA

COMMUNICATIONS
AT THE HEART OF BUSINESS

avaya.de