

OVERVIEW

Avaya IP-Telefonie-Portfolio

- **Modulare Architektur** zur Unterstützung neuer Geschäftsmodelle als Antwort auf die Bedürfnisse des Markts.
- **Robuste und hochverfügbare** Lösungen, die mit Hilfe von erprobter Technologie und proaktiven Service-Tools Unterbrechungen standhalten.
- **Kosteneinsparungen** durch die Infrastruktur, die konsolidiert, integriert und zentral vom Unternehmen gepflegt und betrieben werden kann.
- **Skalierbar** für alle Organisationen: kleine und mittlere bis globale multinationale Organisationen.
- **Tools zur Steigerung der Produktivität** sorgen dafür, dass die Mitarbeiter unabhängig von ihrem tatsächlichen Arbeits- und Aufenthaltsort kommunizieren und zusammenarbeiten können
- **Innovationsstark** durch jahrelange Forschung und Tausende von Patenten.
- **Die Grundlage** zur Einführung intelligenter Kommunikationslösungen für das Unternehmen durch Lösungen, die auf offenen Standards beruhen.

IP-Telefonie-Lösungen

Intelligente Kommunikation beginnt mit standardbasierten, robusten und modularen IP-Telefonie-Lösungen von Avaya.



Kommunikationstechnologien spielen schon lange eine unentbehrliche Rolle in der Unternehmenswelt. Sie bieten die sofortige Verbindung, die die herkömmlichen Beschränkungen durch Zeit und Entfernung praktisch aufgehoben hat, und bildet die Grundlage für die heutigen, unglaublich umkämpften, globalen 24-Stunden-Märkte.

Heute geht die Rolle, die Kommunikationsnetzwerke spielen, weit über einfache Verbindung hinaus. Der effektive Einsatz von Kommunikationsmitteln kann den Erfolg eines Unternehmens wesentlich beeinflussen, indem ein besserer Kundenservice ermöglicht wird, die wichtigen Entscheidungsträger unterstützt werden und das Marken-Image verbessert wird.

Avaya bezeichnet das als „Intelligente Kommunikation“: die direkte Einbettung von Kommunikationsfunktionen in Unternehmensprozesse – Management von Lieferketten, Kundenerfahrung beim Service oder unternehmensweite Entscheidungsfindung – für eine schnellere Reaktion auf dem Markt.

Um in der Ära der Intelligenten Kommunikation Erfolg zu haben, benötigen die Unternehmen ein konvergentes Sprach-/Daten-Fundament auf der Basis von IP-Telefonie, das zuverlässig, effizient und in der Lage ist, die neuen Kommunikationsfunktionen zu unterstützen, die Innovation und Rentabilität steigern.

Die Kosteneinsparungen konvergenter Kommunikation sind nur der Anfang

Eine IP-Telefonie-Infrastruktur kombiniert Sprache und Daten auf einem einzigen Netzwerk, und schafft so unmittelbare Kosteneinsparungen durch die Vereinfachung und Konsolidierung von Netzwerkwartung und die Nutzung der IP-Infrastruktur zur Eliminierung von Gebühren für bestimmte Anrufe. Aber der langfristige Mehrwert von IP-Telefonie besteht darin, einem global tätigen Unternehmen zu ermöglichen, als eine integrierte Organisation zu kommunizieren und zu operieren.

Die Leistungsstärke von IP-Telefonie wird in allen Bereichen der Unternehmen von heute deutlich. Sie wird in Contact Centers eingesetzt, wo Agenten nahtlos zwischen Telefon, Instant Messaging, Live-Gesprächen und anderen Tools wechseln, um den bestmöglichen Service schneller und kostengünstiger zu liefern. IP-Telefonie ermöglicht den Agenten außerdem, von zu Hause oder von Niederlassungen oder anderen verstreut liegenden Standorten aus zu arbeiten. IP-Telefonie ermöglicht Führungskräften, aus ihrem PC ein Telefon zu machen, mit Sprachbefehlen ihren Kalender aufzurufen und Termine zu vereinbaren oder das Unternehmenstelefonbuch zu benutzen und über das Netzwerk Anrufe von einem Mobilgerät zu tätigen.



FROST & SULLIVAN

Market Leadership Awards in Nordamerika für Enterprise Telephony & ACD Growth Strategy Leadership Award für Avaya one-X™ Quick Edition Mai 2006



Best Mobility Support, Advanced Applications 2005 Oktober 2005

IP-Telefonie ermöglicht neue und innovative Funktionen, die jetzt aufkommen, wie „Click-to-Conferencing“ und Desktop-Video. Und es ist die Basis dafür, Kommunikation mit Hilfe von Web Services auf abstrakter Ebene direkt in die Unternehmensprozesse einzubetten.

Avaya – führend bei IP-Telefonie

Der Trend zur IP-Telefonie ist seit den späten 1990er Jahren im Gange und ist um eine gemeinsame Architektur entstanden, die Kommunikationsanwendungen auf Servern mit Industriestandard und weit verteilten Gateways (eine Verbindung aus IP und herkömmlichen Elementen) und eine umfangreiche Auswahl neuer Endgeräte wie IP-Telefonen, Mobiltelefonen, Softphones, PDAs und so weiter umfasst.

Avaya ist auf dem Gebiet der IP-Telefonie zum Marktführer geworden, indem es auf seine zentrale Stärke bei der Entwicklung innovativer, standardbasierter Anwendungen in Telefonie, Unified Communication, Contact Centers und Konferenzen eine Zusammenarbeit aufgebaut hat.

Auf der ganzen Welt setzen heute über eine Million Unternehmen, Behörden und unabhängige Organisationen Anwendungen, Systeme und Serviceleistungen von Avaya ein.

Avaya hat über 1 Million Kunden von kleinen Unternehmen und Wohltätigkeitsorganisationen bis zu über 90% der FORTUNE 500®-Unternehmen und Behörden auf der ganzen Welt. Um die Bedürfnisse dieser großen Auswahl an Kunden zu erfüllen, bietet Avaya das größte Portfolio an IP-Telefonie-Lösungen in der Branche an, darunter Enterprise-Telefonie-Software, Media Server und Gateways, Systeme für kleine Unternehmen, webbasierte Management-/Administrations-Tools, Endgeräte und ein großes Angebot an Dienstleistungen. (Detailliertere Informationen finden Sie im Avaya IP-Telefonie-Portfolio.) Wir haben Partnerschaften mit mehr als 4000 Softwareentwicklern auf der ganzen Welt aufgebaut, um unsere Lösungen kontinuierlich zu erneuern und zu erweitern.

Avaya IP-Telefonie-Portfolio

Avaya Communication Manager	Zentraler Bestandteil des Avaya IP-Telefonieportfolios ist die Communication Manager-Software. Communication Manager hat sich in Tausenden von Installationen bewährt und beruht auf jahrelanger fortlaufender Forschung und Entwicklung bei Avaya. Die Software bietet Hunderte von individuellen Kommunikationsfunktionen und ist damit eine der leistungsstärksten und funktionsreichsten Kommunikationslösungen, die heute erhältlich sind.
Media Server und Gateways	Avaya Media Server und Gateways wurden zum Einsatz mit Communication Manager entworfen und stellen hochgradig flexible, skalierbare, standardbasierte Bausteine dar, die in beliebigen Kombinationen verwendet werden können, um optimale Lösungen zu bieten. Sie ermöglichen ein effizientes zentralisiertes Management eines einzigen, konsolidierten Netzwerks und liefern gleichzeitig klassenbeste Anrufbearbeitungsqualität und -zuverlässigkeit.
Avaya Integrated Management	Avaya Integrated Management-Anwendungen sind webbasierte Tools, die speziell dafür entwickelt wurden, Unternehmen dabei zu helfen, konvergente Netzwerke effektiver zu verwalten. Diese umfangreiche Satz an Applikationen kann Systemverwaltung, Inbetriebnahme und Netzwerkmanagement sowie Fehler- und Performance-Management vereinfachen.
Endgeräte	Damit Sie den vollen Wert Ihrer Investition in IP-Telefonie erhalten, liefert Avaya ein vollständiges Angebot an Endgeräten – Telefone, Mobile Telefone, Softphones, Konferenztelefone, Sprechgarnituren und vieles mehr. Telefone von Avaya bestechen durch ihr modernes Design, verbesserte Ergonomie, Flexibilität und professionelle Sprachqualität. Die verschiedenen Modelle wurden für die unterschiedlichen Benutzerprofile entworfen und ermöglichen Plug-In-Module für Gigabit-Ethernet, Video, Bluetooth und WiFi.
Avaya Global Services	Avaya Global Services bietet spezielle Dienstleistungen für jede Phase des Konvergenzlebenszyklus an. Die Berater von Avaya Global Services werden Ihrem Unternehmen dabei helfen, eine konvergente Netzwerkstruktur zu implementieren, die Ihre Technologieinvestitionen optimiert und den richtigen Migrationspfad für Ihr Unternehmen liefert. Unsere Erfahrung und unser Fachwissen auf dem Gebiet der Telefonie ermöglichen uns, die Herausforderungen zu lösen, denen Kunden beim Management in einer dynamischen IP-Telefonie-Umgebung gegenüber stehen. Avaya Support Services bieten eine proaktive, präventative Methode mit Kundenbenachrichtigung für „intelligente“ Netzwerküberwachung und -verwaltung.
Lösungen für kleine Unternehmen	Für kleine Unternehmen bietet Avaya IP-Office an, eine Familie aus konvergenten Kommunikationslösungen, die alle Funktionen in einer Software präsentiert. Diese Lösungen sind mit den Kommunikationsmöglichkeiten ausgestattet, die Unternehmen im Wachstum benötigen (d. h. integriertes Messaging, Contact Center, Konferenzmöglichkeiten und mehr), und so gestaltet, dass die administrativen Anforderungen minimiert sind.

Ein unvermeidlicher Weg ... mit Wahlmöglichkeiten

Es gibt keine Vorgaben, wann und wie ein Unternehmen eine konvergente Kommunikationsinfrastruktur einführt. Avaya hat sich verpflichtet, jedem Unternehmen anhand von Interoperabilität, Skalierbarkeit, Unternehmenskontinuität und Sicherheit individuelle Stufen-Optionen anzubieten.

Interoperabilität und Skalierbarkeit

Offene Standards und Multi-Vendor-Interoperabilität sind Bestandteil aller IP-Telefonie-Lösungen von Avaya. Avaya unterstützt offene Standards schon lange. Dies zeigt sich in dem frühzeitigen Einsatz des Linux-Betriebssystems (seit 2002) und Session Initiation Protocol (seit 2004) sowie seiner konsequenten Nutzung der Service Oriented Architecture (SOA)-Methode und XML-basierten Web-Services. Alle diese Vorteile verleihen den Lösungen von Avaya praktisch unbeschränkte Möglichkeiten bei der Integration mit Anwendungen anderer Anbieter.

Avaya berücksichtigt außerdem die Notwendigkeit der Unternehmensexpansion und Anpassbarkeit, indem alle wichtigen Komponenten hochgradig skalierbar sind. Lösungen von Avaya können mehr IP-fähige Endgeräte mit weniger Einschränkungen bei der Belastung und einer kleineren Anzahl von Server-Clustern unterstützen, was zu beträchtlich niedrigeren Ausgaben, geringerem Patch-Management, weniger Komplexität und personellem Aufwand führt.

Unternehmenskontinuität

Aufgrund der sich ständig ändernden komplexen Umgebung für IP-Telefonie gehen die Kunden bei der Integration von neuen Funktionen und Möglichkeiten, die zur Gewährleistung der operativen Kontinuität erforderlich sind, umsichtig vor. Avaya liefert ein umfassendes, mehrschichtiges Konzept zur Unternehmenskontinuität, das dazu entworfen wurde, die Wahrscheinlichkeit von Ausfällen oder Unterbrechungen zu reduzieren, flexible Ausfallsicherungsoptionen zu bieten, welche die Wiederherstellung beschleunigen, und IP-basierte Kommunikation für flexible, kostengünstige Alternativen zu teuren, redundanten Backup-Systemen einzusetzen. Beispiel:

- Avaya Media Server können alle auf Festplatte und im gespiegelten Speicher gespeicherten Daten in einem zweiten Prozessor duplizieren. Im Fall eines Prozessorausfalls bleibt praktisch jede Anruhfunktion erhalten.
- Werkzeuge wie Avaya Converged Network Analyzer steuern das Routing, so dass, wenn ein Problem festgestellt wird, der Anruf in einigen wenigen Millisekunden eine andere Route nehmen kann.
- Avaya Enterprise Survivable Server (ESS) und Local Survivable Processors (LSP) helfen dabei, die Auswirkungen zu minimieren, die Netzwerkausfälle auf wichtige Kommunikationsfunktionen haben.

- Avaya EXPERT SystemsSM Diagnostic Tools und seine Datenbank aus 30.000 Algorithmen mit künstlicher Intelligenz helfen dabei sicherzustellen, dass 98% der Alarmmeldungen auf Avaya Communication Manager-Systemen aus der Ferne behoben werden können, wodurch die Verfügbarkeit maximiert wird.

Sicherheit

Sicherheit ist für Unternehmenskommunikation von höchster Bedeutung. Die Avaya IP-Telefonie-Architektur bietet mehrere Sicherheitsebenen, um zu gewährleisten, dass wichtige Unternehmenskommunikation über eine konvergente Netzwerkinfrastruktur geschützt wird. Avaya hat eine Reihe von Sicherheitsfunktionen in sein IP-Telefonie-Portfolio eingebaut. Beispiel:

- Avaya-Endgeräte unterstützen auf der Zugriffssicherheitsebene 802.1x zur Authentifikation gegen standardbasierte Authentifikationsserver wie RADIUS.
- Auf der Anwendungsebene ist Avaya führend bei der Verwendung nativer Medienverschlüsselung zwischen Endgeräten und vom Endgerät zum Anwendungsserver, um sichere Kommunikation im gesamten IP-Telefonie-Netz zu gewährleisten.
- Auf der Infrastrukturebene setzt Avaya eine gehärtete Version des Linux-Betriebssystems auf seinen Media Servern ein, um die Empfindlichkeit gegen Viren, Würmer, trojanische Pferde und andere Angriffe zu reduzieren.
- Schließlich bietet Avaya Sicherheitsberatungsdienstleistungen an, um Unternehmen dabei zu unterstützen, ihre optimale Sicherheitsstrategie aufzustellen.



IP Contact Center
Mai 2006



Platz 1 in der
Gesamtwertung für
Avayas große IP-PBX
Januar 2006

Platz 1 in der
Gesamtwertung für
Avayas kleine bis
mittlere IP-PBX
März 2006

Avaya IP-Telefonie-Lösungen in Aktion

Charter Steel

Charter Steel verlässt sich auf die konvergenten Kommunikationslösungen von Avaya, um die Verbindung zu entfernt gelegenen Standorten zu verbessern, die Mobilität seiner Telearbeiter zu erhöhen und Administrations- und Netzwerkkosten zu reduzieren, während gleichzeitig die hohen Erwartungen seiner Kunden in der Automobilindustrie bezüglich von Just-in-Time-Lieferung und Null-Mängel-Lieferung erfüllt werden müssen.

Ergebnis

Die Investition zahlte sich in weniger als einem Jahr aus - vereinfachte Netzwerkadministration, produktivere interne Zusammenarbeit und reduzierte Betriebskosten.





SIP

Während Konvergenz niedrigere Kosten, leistungsstarke neue Anwendungen und vereinfachtes Management mit sich bringt, eröffnet es Unternehmen auch die Möglichkeit, Session Initiation Protocol (SIP) einzusetzen. SIP liefert sogar schon „Presence“, bevor eine Kommunikationssitzung beginnt – die Benutzer können andere Benutzer über ihren Status, ihre Verfügbarkeit und die beste Kontaktmöglichkeit informieren. SIP bietet außerdem einen offenen Standard für die Interoperabilität zwischen Kommunikationsservern und Endgeräten.

Avaya unterstützt SIP-Services als integrales Element seines IP-Telefonie-Portfolios und hat regelmäßig Auszeichnungen der Industrie für seine Interoperabilität mit Drittanbietern erhalten. Wenn eine Avaya SIP-basierte IP-Telefonie-Lösung implementiert ist, kann das Unternehmen weiteres Kostensenkungspotenzial durch Nutzung von SIP-Trunks erzielen und gleichzeitig vorhandene Investitionen in H.323-, digitale und analoge Endgeräte weiter benutzen.

Eine Revolution der Kommunikation ... Schritt für Schritt

Da sie die ganze Intelligente Kommunikations-Funktionalität eröffnet, revolutioniert eine IP-Telefonie-Infrastruktur, wie Unternehmen auf die Bedürfnisse des Markts reagieren. Avaya ist zum Marktführer auf dem Gebiet der IP-Telefonie geworden, indem es den Unternehmen Wahlmöglichkeiten anbietet und ihnen ermöglicht, intelligente Kommunikationsfunktionen Schritt für Schritt mit der ganzen Sicherheit und Robustheit einzuführen, die die Unternehmen von ihrer Kommunikationsinfrastruktur erwarten.

Weitere Informationen

Weitere Informationen darüber, wie Avaya IP-Telefonie-Lösungen Ihr Unternehmen in die neue Ära intelligenter Kommunikationssysteme führen können, erhalten Sie von Ihrem Avaya Vertriebsmitarbeiter oder autorisierten Avaya BusinessPartner, oder besuchen Sie uns im Internet unter avaya.de

Avaya IP-Telefonie-Lösungen in Aktion

Indianapolis

Für die Stadt Indianapolis im Bezirk Marion in den USA unterstützt eine Konvergenzlösung von Avaya leistungsstarke Telefonie- und andere Anwendungen an einem Hauptsitz sowie am Rand des Netzwerks.

Ergebnis

Beinahe 1 Mio. \$ Nettogewinn über fünf Jahre – Einsparungen bei Telefonleitungen, zusätzlichen Personalkosten und gesteigerte Produktivität sowie die Möglichkeit, neue Serviceleistungen wie Einwahlnummern und Sprachdialogsysteme anzubieten.



Über Avaya

Avaya entwickelt intelligente Kommunikationslösungen, die Unternehmen dabei helfen, ihre Geschäftsprozesse zu optimieren, um Wettbewerbsvorteile am Markt zu erzielen. Über eine Million Unternehmen weltweit, darunter mehr als 90 Prozent der FORTUNE 500, setzen Lösungen von Avaya

für IP-Telefonie, Unified Communications, Contact Center und Communications Enabled Business Processes (CEBP) ein und unterstützen so ihre Geschäftsprozesse. Avaya Global Services bietet weltweit einen umfassenden Service und Support für große und kleine Unternehmen.

AVAYA

INTELLIGENTE KOMMUNIKATION

avaya.de

Avaya GmbH & Co. KG
Kleyerstraße 94
D-60326 Frankfurt/Main
T 0800 266-1000
infoservice@avaya.com
avaya.de

Avaya Austria GmbH
Donau-City-Str. 11
A - 1220 Wien
T + 43 1 8 78 70 - 0
avaya.at

Avaya Switzerland GmbH
Hertistrasse 31
CH-8304 Wallisellen
T + 41 44 878 1414
avaya.ch

