



Комплекс унифицированных коммуникаций Avaya и продукты серии Avaya one-X®

Используйте возможности унифицированных коммуникаций в своей компании и за ее пределами: предоставьте своим пользователям повсеместный доступ к удобным и эффективным инструментам сотрудничества

Унифицированные коммуникации от Avaya позволяют создать целостную коммуникационную систему компании, в которой пользователи могут свободно передвигаться, «на лету» переключаясь между способами, каналами и устройствами связи. Это способствует повышению эффективности бизнеса и качества обслуживания клиентов.

Что такое унифицированные коммуникации?

Унифицированные коммуникации объединяют разрозненные коммуникационные технологии, существующие в современном бизнесе. Они позволяют с наибольшей эффективностью реализовать возможности корпоративной сети, существенно сократить расходы и расширить коммуникации далеко за рамки классической телефонии, благодаря использованию технологий нового поколения и приложений, способствующих повышению гибкости бизнеса, конкурентоспособности и лояльности клиентов.

Эти приложения охватывают голосовую и видеотелефонию, индикацию статуса, конференц-связь, совместную работу, голосовую и видеопочту, мгновенные сообщения, электронную почту, организацию рабочего времени и контакты.

Хотя подобные приложения эксплуатируются во многих компаниях, они функционируют как отдельные системы, в значительной степени не зависящие друг от друга и неспособные использовать возможности друг друга.

Унифицированные коммуникации размывают границы между разными способами связи, как технические, так и функциональные. Решение унифицированных коммуникаций, работающее в связке с четко определенными бизнес-процессами, может обеспечить компании следующие важные преимущества:

- **Бесшовная интеграция.** Отвечайте на электронные сообщения по телефону. Превратите обмен мгновенными сообщениями в сеанс конференц-связи. Принимайте звонки на рабочий номер, находясь в аэропорту. Где бы вы ни находились и какими каналами связи ни пользовались, вам гарантирован прямой доступ к знакомым интерфейсам и корпоративным ресурсам.
- **Независимость от поставщика.** Унифицированные коммуникации объединяют системы, устройства и приложения разных производителей. Avaya поддерживает открытые стандарты и уверенное взаимодействие с продукцией других форм, обеспечивая экономию средств и свободу выбора.
- **Надежность и безопасность.** Решения от Avaya десятки лет успешно работают в компаниях

самых разных размеров – от малого бизнеса до участников списка FORTUNE 500.

Комплексное предложение от Avaya: унифицированные коммуникации всегда и везде

Комплексное предложение от Avaya обеспечивает реализацию ключевых преимуществ в масштабах компании благодаря универсальному, не зависящему от типа сетевого подключения и терминальных устройств, доступу к широкому спектру бизнес-приложений.

Преимущества для бизнеса

- **Повышение производительности труда персонала.** Комплекс унифицированных коммуникаций от Avaya позволяет повысить эффективность и производительность труда за счет предоставления пользователю доступа ко всем коммуникационным приложениям через один привычный интерфейс, независимо от его местонахождения – в офисе, в дороге, в командировке или дома. Сокращаются непродуктивные потери

времени благодаря тому, что сотрудники могут быстрее связываться с клиентами и специалистами в своей компании. Экономится время и уменьшаются стрессовые нагрузки благодаря оптимизации работы с сообщениями и коммуникационными устройствами. Комплекс унифицированных коммуникаций от Avaya способствует улучшению психологического состояния работников, так как дает им беспрецедентную возможность решать, как и когда быть на связи с клиентами и коллегами.

- **Улучшение обслуживания клиентов.** Каждый сотрудник получает единый телефонный номер, по которому к нему всегда можно дозвониться. Благодаря интеграции коммуникационных каналов (таких как телефония, электронная почта, мгновенные сообщения и т. д.) клиенты могут легко связаться с представителями компании для размещения заказа или решения проблемы. Комплекс унифицированных коммуникаций от Avaya способствует повышению отзывчивости компании и уровня удовлетворенности ее клиентов.
- **Улучшенные возможности для совместной работы.** Комплексное предложение Avaya помогает раскрыть потенциал коллективного разума

компании благодаря функциям, облегчающим совместную работу, таким как: быстрое и эффективное нахождение нужных ресурсов; снабжение участников виртуальных мероприятий (например, многосторонние телеконференции) метаданными, такими как имя выступающего и его местонахождение, которые обеспечивают контекст, позволяя сосредоточиться на главном.

- **Экономия средств.** Значительно сокращение затрат может быть достигнуто за счет реализации таких услуг, как конференц-связь и мобильность, на собственной платформе, а также благодаря использованию корпоративных планов телефонной нумерации. Это позволяет сосредоточить управление всеми коммуникациями в руках собственного ИТ-отдела и избежать рисков, связанных с использованием сотрудниками своих личных мобильных телефонов. Наконец, компания экономит время и деньги на планировании и внедрении программ обеспечения непрерывности бизнеса – ведь сотрудники уже имеют как все необходимые технические средства, так и навыки для дистанционной работы.

Все, что необходимо бизнес-пользователю для реализации всех возможностей унифицированных коммуникаций

Комплексное предложение Avaya упрощает переход к полностью интегрированным унифицированным коммуникациям, предоставляя в едином пакете все ключевые бизнес-приложения, ориентированные на потребности клиентов и персонала.

Компоненты комплекса унифицированных коммуникаций

Avaya one-X® Communicator
Avaya one-X® Communicator предоставляет корпоративным пользователям простой и интуитивно понятный интерфейс для доступа к ежедневно используемым коммуникационным инструментам, обеспечивает более эффективное выполнение коммуникационных задач,



повышение производительности и доступности независимо от местонахождения сотрудника. Avaya one-X® Communicator поддерживает функции программного телефона, интеллектуальной индикации статуса, мгновенных сообщений, голосовой и видеосвязи, визуальной голосовой почты, визуальной голосовой и видеоконференц-связи, доступа к корпоративным справочникам и журналам вызовов. Это приложение легко интегрируется с наиболее популярными инструментами повышения производительности, такими как Microsoft Office Communicator, IBM Lotus Sametime и Citrix Presentation Server.

Avaya one-X® Portal

Avaya one-X® Portal обеспечивает мобильным сотрудникам веб-доступ к корпоративным коммуникационным ресурсам, таким как: телефония на базе Avaya Aura™ Communication Manager, голосовая почта Modular Messaging со средствами хранения сообщений, конференц-связь на Meeting Exchange® Enterprise, а также журналы вызовов и справочники. Портал Avaya one-X® интегрирован со службой Avaya Aura™ Presence Services, обеспечивающей консолидированную индикацию статуса в системах телефонии и мгновенных сообщений.

Avaya Aura™ Presence Services

Служба Avaya Aura™ Presence Services обеспечивает базовую коммуникационную функциональность в системе Communication Manager. Многопротокольная (SIP и XMPP) архитектура позволяет собирать и консолидировать данные о статусе абонента из нескольких источников и, в свою очередь, публиковать эту информацию в нескольких местах. Служба может быть использована в качестве базового механизма индикации статуса в корпоративной сети, а также может дополнять другие механизмы индикации статуса.

Avaya Aura™ Application Enablement Services – интеграция с Microsoft Office Communications Server

Для компаний, использующих Microsoft Office Communications Server, комплекс унифицированных коммуникаций Avaya предлагает несколько способов интеграции продуктов Microsoft и Avaya

Возможности и преимущества продуктов серии Avaya one-X®

• Не требуется дополнительное обучение

Продукты Avaya one-X® используют один и тот же простой и удобный интерфейс на разных платформах, поэтому ваши сотрудники смогут продуктивно работать с ними без дорогостоящего обучения.

• Повышение эффективности

Сотрудники могут управлять всем набором коммуникационных инструментов – включая голосовую связь, видео, сообщения, конференции, справочники и электронную почту – посредством одного терминала.

• Производительная работа отовсюду

Мобильные, голосовые и интернет-приложения позволяют работникам продуктивно работать с полным набором инструментов, где бы они ни находились в данный момент

• Снижение стоимости владения

Avaya one-X® Communicator поддерживает два коммуникационных протокола – SIP и H.323. Поэтому вы можете использовать один и тот же программный клиент в масштабах всей компании. Бесшовная интеграция с Avaya Aura™ Session Manager делает возможным централизованное развертывание и расширяет возможности управления

путем реализации функций телефонии на компьютере и доступа к приложениям с телефона. Такая тесная интеграция позволяет реализовать следующие функции: связь в одно нажатие, конференц-связь в одно нажатие, интегрированная индикация статуса в системах телефонии и мгновенных сообщений, интегрированное видео, а также другие передовые функции телефонии и режимы работы.

Avaya Aura™ Application Enablement Services – интеграция с IBM Lotus Sametime

Для компаний, эксплуатирующих Lotus Notes, комплексное предложение Avaya обеспечивает глубокую интеграцию платформ Avaya и IBM, открывающую пользователям новые выгоды от испытанных временем и проверенных технологий. В числе таких выгод: унифицированная индикация статуса, единый клиент для электронной почты, голосовой почты, мгновенных сообщений и календарей, бесшовное функционирование при переходах между ЛВС, беспроводными зонами доступа, сетями мобильной телефонии и ТФОП.

Avaya one-X® Mobile

Avaya one-X® Mobile обеспечивает следующие возможности: визуальный доступ к голосовой почте, круглосуточная регистрация всех служебных вызовов, доступ к корпоративному справочнику, управление маршрутизацией вызовов, VIP-фильтрация и набор через Communication Manager. Avaya one-X® Mobile поддерживает широкий спектр устройств, включая RIM BlackBerry, Palm, Windows Mobile, J2ME и Apple iPhone.

Расширение на сотовый

Функция расширения на сотовый в системе Communication Manager обеспечивает связь с сотрудником независимо от его местонахождения, по мобильному или стационарному телефону. Когда абонент звонит на рабочий телефон сотрудника, вызов одновременно поступает на указанные дополнительные номера (не более четырех), мобильные или стационарные. Во время телефонного разговора пользователи имеют доступ к дополнительным функциям, таким как переадресация, конференц-связь, перенос соединения (переключение со

стационарного на мобильный телефон без разрыва соединения) и активная логическая линия (ответ на звонок с мобильного или настольного телефона по выбору). Эта функциональность позволяет значительно уменьшить затраты на международную связь, а также подробно отслеживать коммуникационные расходы.

Другие компоненты унифицированных коммуникаций

Avaya one-X® Speech¹

Avaya one-X® Speech – это революционная технология распознавания и исполнения голосовых команд, обеспечивающая работникам, где бы они ни находились – в командировке, дома или в офисе – бесперебойный доступ к основным коммуникационным инструментам с любого телефонного аппарата. С помощью голосовых команд пользователь может совершать телефонные звонки, управлять конференц-связью, пользоваться корпоративными справочниками, подключаться к базам данных и работать с приложениями электронной почты.

Avaya one-X® Deskphone¹

Avaya one-X® Deskphone – это встроенное программное обеспечение для настольных IP-телефонов серий 1600 и 9600. Оно существует в трех версиях: H.323 для серии 9600, SIP для серии 9600 и H.323 для серии 1600. Каждая версия обеспечивает богатую функциональность IP-телефонов Avaya. Например, Avaya one-X® Deskphone SIP для серии 9600 позволяет интегрировать

календарь Microsoft Exchange и экранные напоминания о встречах – пользователь может свериться с графиком, не включая компьютера. Avaya one-X® Deskphone H.323 для серии 9600 Series позволяет совершать звонки, произнося имена контактов, хранящихся в телефонном справочнике.

Avaya one-X® Agent¹

Avaya one-X® Agent – это прикладная программа для ПК, специально разработанная для операторов контакт-центров. Она предоставляет оператору контакт-центра инструменты для более продуктивной работы, независимо от того, где находится его рабочее место: в центральном офисе компании, в филиале или дома. Доступ в одно нажатие к таким функциям, как конференц-связь, переадресация и помощь супервизора, значительно ускоряет и облегчает работу оператора, делая его более эффективным и ответственным, вне зависимости от того, где он работает.

Avaya one-X® Attendant, Operator и Information System

Avaya one-X® Attendant – приложение, предназначенное для использования на рабочих ПК секретарей, ассистентов и т. п. Оно обеспечивает интеграцию классической операторской платформы с интеллектуальной системой маршрутизации, предоставляя один интерфейс для работы с телефонией, клиентскими данными (например, VIP-статус) и сведениями о доступности сотрудников (например, уведомления

об отсутствии). Приложению Avaya one-X® Attendant облегчает работу секретаря по обслуживанию абонентов, позволяя делать гораздо больше, чем простое переключение звонков.

Desktop Video for Avaya one-X® Communicator¹

Desktop Video for Avaya one-X® Communicator – простое и удобное в использовании приложение для ПК, позволяющее совершать видеотелефонные звонки с высоким качеством изображения при небольшой сетевой нагрузке. Участники виртуальных рабочих групп могут общаться друг с другом так же легко, как и по телефону. Приложение способствует повышению эффективности совместной работы. Поддерживаются следующие функции унифицированной аудио-видеосвязи: переадресация, пересылка, конференц-связь (до 6 участников), удержание вызова, отключение звука, подстраховка вызовов и управление пропускной способностью с помощью Communication Manager.

Узнайте больше

Более подробную информацию о комплексном предложении унифицированных коммуникаций от Avaya, в том числе о ценах, можно получить у менеджера по работе с клиентами, авторизованного партнера Avaya или на сайте <http://www.avaya.com/usa/solutions/portfolio--unified-communications>.

¹ Дополнительно к Комплексному предложению унифицированных коммуникаций

О компании Avaya

Avaya – мировой лидер и эксперт в области систем корпоративных коммуникаций. Компания разрабатывает решения для унифицированных коммуникаций и контакт-центров, и предоставляет сопутствующие услуги, предлагая их крупнейшим мировым компаниям и организациям как напрямую, так и через обширную партнерскую сеть. Предприятия разного уровня полагаются на современнейшие коммуникационные решения от Avaya, позволяющие увеличить эффективность работы, качество клиентского сервиса и конкурентоспособность компании. Дополнительную информацию о компании Avaya можно получить на сайте www.avaya.ru.

AVAYA

INTELLIGENT COMMUNICATIONS

© 2010 Avaya Inc. Все права защищены.

Avaya и логотип Avaya – торговые марки компании Avaya Inc., зарегистрированные в США и других странах. Все торговые марки, обозначенные символами ®, SM или TM – это зарегистрированные товарные знаки, знаки обслуживания или товарные знаки, соответственно, компании Avaya Inc.

Все остальные торговые марки являются собственностью соответствующих владельцев. Компании Avaya также могут принадлежать права интеллектуальной собственности на другие использованные в настоящем документе термины.

Все упоминания компании Avaya включают также компанию Nortel Enterprise, приобретенную 18 декабря 2009 года.

08/10 • UC4409RU

avaya.ru