avaya.it

Avaya Communication Manager

Le “fondamenta” delle comunicazioni intelligenti

Per comunicazioni intelligenti si intende la capacità di far interagire le persone con i processi aziendali al momento del bisogno, intendendo per persone non semplicemente chiunque, ma i dipendenti più idonei al momento opportuno e con il mezzo più appropriato. Comunicare in modo intelligente vuol dire permettere alle persone di interagire con le applicazioni aziendali e per le comunicazioni tramite tutti i tipi di rete. Incrementare le funzionalità disponibili vuol dire rendere i dipendenti più produttivi e permettere loro di gestire direttamente le modalità di comunicazione, ma anche rendere i processi più efficienti grazie alla riduzione della latenza dovuta all’intervento umano, e migliorare la soddisfazione dei clienti grazie alla possibilità di rispondere più tempestivamente alle loro richieste.

Per poter distribuire le comunicazioni intelligenti in modo efficace, le aziende devono però disporre di una rete vocale e dati unificata, basata sulla telefonia IP, che sia affidabile, efficiente e scalabile, nonché in grado di supportare le nuove funzionalità di comunicazione appositamente studiate per potenziare l’innovazione, la redditività e la soddisfazione dei clienti.

Il software Avaya Communication Manager fornisce una piattaforma basata sulla telefonia IP aperta, altamente disponibile ed espandibile che permette alle aziende di tutte le dimensioni di fornire comunicazioni intelligenti ora come in futuro.

Creazione di una società virtuale

Le aziende di oggi stanno diventano sempre più decentralizzate, anche perché la maggior parte dei dipendenti lavora presso filiali, a casa propria o mentre è in viaggio o comunque non direttamente nella sede centrale. Il concetto di azienda virtuale è ormai una realtà anche perché gran parte delle attività possono essere svolte in qualunque luogo e momento. Tuttavia, per permettere al personale decentralizzato e mobile di lavorare in modo produttivo, è indispensabile permettergli di accedere agli stessi strumenti di comunicazione usati nelle sedi.

Avaya Communication Manager sfrutta le reti IP distribuite per consentire a tutto il personale delle aziende di accedere a straordinarie applicazioni per le comunicazioni. È infatti possibile distribuire un unico server con Communication Manager nel data center o in un’altra ubicazione centrale per permettere a tutti i dipendenti dell’azienda di accedere agli stessi strumenti

di comunicazione da qualunque ubicazione. In questo modo i dipendenti possono lavorare più efficientemente da casa, mentre sono in viaggio, presso le filiali o nella sede principale, e dedicare il loro tempo ad attività produttive anzichè all'apprendimento di sistemi diversi. Una società di questo tipo comunica e lavora come un'unica entità.

Descrizione di Avaya Communication Manager

Communication Manager è la piattaforma software di punta di Avaya per la telefonia IP. Fornisce infatti robuste funzionalità per l'elaborazione delle chiamate, funzioni avanzate che incrementano la produttività dei dipendenti e semplificano la mobilità, oltre ad applicazioni per chiamate in conferenza e contact center incorporate. Inoltre, supporta numerosi dispositivi di comunicazione fissa e senza fili. Complessivamente questa soluzione fornisce 700 singole funzioni che possono essere combinate tra di loro per rendere i dipendenti più produttivi, i processi più intelligenti e i clienti più soddisfatti.

Communication Manager supporta i protocolli standard del settore come SIP (Session Initiation Protocol) ed è quindi compatibile con le infrastrutture di rete IP, i dispositivi di comunicazione e il software applicativo di numerosi fornitori. Inoltre, offre numerose funzioni che migliorano la disponibilità e la sicurezza, garantendo la continuità delle attività aziendali anche nelle condizioni più avverse. Questa soluzione comprende anche una serie di strumenti di gestione che semplificano la distribuzione e la manutenzione dell'infrastruttura di telefonia nei casi in cui ci siano più sedi.

Communication Manager può essere installato su numerosi server e gateway multimediali ed è quindi in grado di soddisfare le esigenze delle aziende di tutte le dimensioni. Le piattaforme dei server vanno dal modello S8300 utilizzabile da un massimo di 45 utenti, al modello S8500 condivisibile tra 2.400 utenti e al modello S8730 che supporta fino a un massimo di 36.000 utenti. Vengono forniti anche numerosi gateway per filiali (G250, G350, G450, IG550) e campus (G650, G450). Tutti i gateway supportano numerose interfacce di rete e opzioni di ripristino multi-livello appositamente studiate per garantire la continuità delle attività aziendali.

Continuità multi-livello delle attività aziendali

Benché le soluzioni per telefonia IP offrano molti vantaggi in termini di flessibilità e vantaggi, sono però esposte ai problemi tipici delle reti IP, ossia a guasti e interruzioni delle attività. La telefonia è un'applicazione critica per qualunque azienda, perché l'impossibilità di fornire servizi telefonici incide sulla produttività del personale e sui profitti.

Le soluzioni per telefonia IP basate su Avaya Communication Manager sono in grado di ripristinare automaticamente il servizio in caso di interruzione del servizio di rete, guasti hardware e altri eventi. In altre parole, limitano il periodo di inattività in caso di guasto. Un terzo del software di Avaya Communication Manager è infatti dedicato all'identificazione e all'isolamento dei guasti e alle attività di ripristino. E ogni nuova versione di Communication Manager è ovviamente studiata per potenziare ulteriormente la flessibilità e ridurre al minimo le interruzioni.

Le sezioni che seguono descrivono le funzionalità specificatamente studiate per limitare al minimo i periodi di inattività.

Trasferimento su server secondario
Avaya offre la possibilità di installare Communication Manager su un paio di server Linux ridondanti e altamente resistenti. Il primo funge da server primario, mentre secondo è il cosiddetto server di backup. I server possono essere installati anche su piani diversi di uno stesso edificio o perfino in edifici diversi all'interno dello stesso campus, e collegati tra loro tramite una rete Ethernet ad alta velocità o fibra ottica dedicata. Se si verifica un guasto sul server primario, quello di backup assume immediatamente il controllo, evitando che le chiamate in corso vengano interrotte e permettendo agli utenti di continuare a usare normalmente le funzionalità per le chiamate in entrata (ad esempio quelle per le chiamate in conferenza, il trasferimento o la messa in attesa). Il trasferimento viene effettuato in modo del tutto trasparente.

Interfacce ridondanti
Avaya offre più interfacce IP con ridondanza hot-standby per ridurre al minimo l'impatto di eventuali guasti sulle reti locali. Anche in questo caso il trasferimento viene effettuato in modo del tutto trasparente.

Server ridondanti situati in ubicazioni geografiche diverse
Per far fronte ai guasti di sistema e di rete remoti, Avaya offre Enterprise Survivable Servers (ESS), ossia dei server di backup che possono essere implementati in qualunque ubicazione e che hanno lo scopo di garantire la ridondanza di tutta o parte della soluzione per telefonia IP. Se il server primario non può essere raggiunto da un punto terminale di telefonia IP, ad esempio per un guasto sul collegamento WAN, il punto terminale può ottenere automaticamente il servizio dal server ESS installato in un'altra ubicazione.

Mantenimento delle connessioni delle filiali
Le filiali e le ubicazioni remote hanno spesso grosse difficoltà a mantenere la connessione con la sede principale o il data center. Avaya offre due livelli di servizio per il mantenimento delle connessioni delle filiali, che evitano che queste non possano usare i servizi in caso di problemi sulla rete WAN. L'opzione SLS (Standard Local Survivability) è integrata in tutti i gateway multimediali per filiali offerti da Avaya con Communication Manager. SLS fornisce funzioni di chiamata di base e connettività PSTN alle filiali nel caso in cui si interrompa la connessione con il server primario o ESS. L'opzione ELS (Enhanced Local Survivability) fornisce un processo locale sempre attivo che ha lo scopo di garantire alla filiale l'accessibilità a tutte le funzioni nel caso in cui si verifichi un'interruzione nella connessione. Il trasferimento su SLS o ELS non interrompe le chiamate in corso.

Monitoraggio e gestione della qualità della voce
Avaya non fornisce solo funzionalità di trasferimento per i guasti hardware delle reti, ma anche strumenti che consentono di monitorare le condizioni della rete che possono influire sulla qualità delle trasmissioni vocali e che intervengono automaticamente nel caso in cui vengono superate le soglie relative alla latenza, al jitter e alla perdita di pacchetti. VoIP Monitoring Manager, ad esempio, è una funzione che permette di controllare i flussi vocali per verificare che non ci siano problemi di latenza, jitter o perdita di pacchetti tra Communication Manager e i punti terminali collegati. Intergateway Alternate Routing è una funzione che provvede a reinstradare le chiamate alla rete PSTN nel caso in cui le condizioni della rete IP peggiorino.

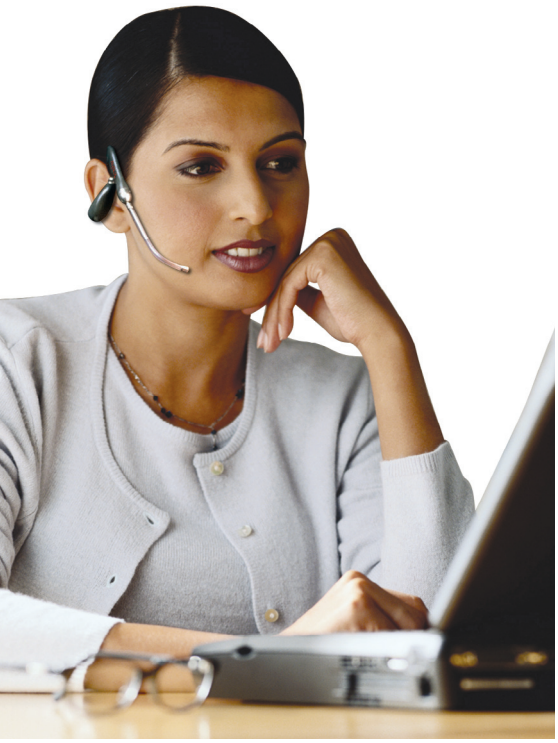
Sicurezza

Benché la telefonia IP offra straordinarie opportunità di migliorare efficienza ed efficacia, impone tuttavia l'obbligo di estendere i criteri di protezione dei dati aziendali anche a tutte le apparecchiature per le comunicazioni vocali abilitate per IP. La sicurezza della rete può diventare critica se la soluzione per la telefonia IP apre dei punti di accesso non autorizzati sulla rete. Avaya ha appositamente progettato Communication Manager e le relative periferiche di rete per ridurre al minimo il rischio di attacchi dannosi e proteggere l'integrità delle comunicazioni vocali critiche. Essendo basate sulla strategia di protezione multi-livello proprietaria di Avaya, tutte le soluzioni Avaya sono sicure per

definizione e per impostazione predefinita, ossia in grado di garantire sempre e comunque comunicazioni sicure.

Sicurezza integrata a livello progettuale
Con questa espressione si intende la politica seguita da Avaya di separare i server per la telefonia basati su Communication Manager e i servizi di comunicazione associati dal resto della rete aziendale allo scopo di proteggerli da eventuali virus, worm, attacchi DoS (Denial of Service) e altre minacce.

Sicurezza per impostazione predefinita
Questa espressione si riferisce al robusto sistema operativo Linux usato dai server per telefonia basati su Avaya Communication Manager. L'attivazione dei servizi e delle porte di accesso necessari per garantire la gestione dei processi di telefonia in modo sicuro e in tempo reale riduce significativamente il rischio di attacchi e minacce esterni.



Comunicazioni sicure
Questa espressione si riferisce alla politica adottata da Avaya per garantire l'assoluta riservatezza di tutte le comunicazioni vocali. Le soluzioni basate su Avaya Communication Manager cifrano i dati trasmessi tra i server, i gateway e i punti terminali allo scopo di garantire la massima sicurezza dei flussi vocali. Non solo, ma cifrano anche la segnalazione allo scopo di proteggere informazioni come i numeri dei chiamanti e dei destinatari, le password degli utenti e altre informazioni sensibili.

Incremento della produttività del personale

Communication Manager offre una vasta gamma di funzioni, accessibili tramite più dispositivi client, che consentono ai dipendenti di lavorare più produttivamente indipendentemente dalla loro ubicazione. Tali funzioni consentono di:

Gestire le chiamate in entrata con maggiore efficienza
La funzione di copertura delle chiamate reindirizza automaticamente le chiamate in base a criteri predefiniti come l'ora del giorno o il tipo di chiamate; la funzione di invio di tutte le chiamate consente agli utenti di reindirizzare temporaneamente le chiamate a un gruppo di copertura, mentre le funzioni per la messa in coda in base alla priorità, gli avvisi di backup, i promemoria temporali e i vettori per gli assistenti automatici consentono agli assistenti automatici di instradare in modo efficace le chiamate anche nelle ore di picco. La console per il servizio notturno fornisce invece opzioni per la gestione delle chiamate dopo il normale orario di lavoro.

Maggiore efficienza
Funzioni come la composizione abbreviata, la composizione dell'ultimo numero chiamato e la risposta automatica interna non sono solo semplici da usare, ma permettono anche alle aziende di risparmiare il tempo normalmente necessario per configurare e rispondere alle chiamate. La rubrica integrata consente di visualizzare sul display del telefono i numeri contenuti nel database di sistema in modo da poterli usare per la composizione one-touch; l'instradamento intelligente delle chiamate provvede a instradare le chiamate lungo il percorso migliore e più efficiente in base alle regole o all'ora del giorno.

Collaborazioni più proficue
La funzione per le conferenze di tipo "incontro" evita che sia necessario rivolgersi a fornitori di servizi esterni, poiché fornisce numeri "bridge" predefiniti. I collegamenti basati su segnali crittografati garantiscono la massima sicurezza nei casi in cui si abbia l'esigenza di scambiare informazioni confidenziali durante una chiamata in conferenza. La funzione cercapersone per gruppi consente di inviare annunci a gruppi di utenti predefiniti in modalità vivavoce. E per migliorare ulteriormente la collaborazione tra i dipendenti, è possibile anche combinare Communication Manager, Avaya SIP Enablement Services e Avaya IP Softphone in modo da poter usare applicazioni di messaggistica immediata con elenchi di contatti abilitati per la presenza.

Client e dispositivi intelligenti

Avaya Communication Manager consente di usare un numero incredibile di telefoni IP, wireless, digitali e analogici, e di applicazioni clienti con vari tipi di dispositivi di comunicazione.

Le funzioni più interessanti comprendono:

Estensione a cellulare e Avaya one-X® Mobile
La funzione per l'estensione a cellulare di Avaya Communication Manager consente ai dipendenti che viaggiano per lavoro di ricevere chiamate in qualunque luogo e momento. I dipendenti possono infatti mantenere un unico numero di telefono e configurare il sistema in modo che trasferisca in modo intelligente tutte le chiamate direttamente al numero di cellulare indicato. I dipendenti che utilizzano telefoni cellulari possono inoltre usare le funzioni di Communication Manager appositamente studiate per migliorare la produttività come le chiamate in conferenza e il trasferimento di chiamata. L'applicazione client Avaya one-X Mobile consente di potenziare ulteriormente la funzione di estensione a cellulare, poiché fornisce un'interfaccia intuitiva per l'accesso alle funzioni di Communication Manager tramite i cellulari con sistema operativo Symbian o Microsoft Windows Mobile.

Telefoni IP Avaya one-X® Deskphone serie 9600
Questi telefoni sono stati appositamente progettati per permettere ai dipendenti di poter usare sempre il telefono più idoneo al loro lavoro e alle loro esigenze. Essendo stati creati dagli utenti per gli utenti, i telefoni della serie 9600 dispongono di un'interfaccia intuitiva che consente agli utenti di eseguire con la massima efficienza le operazioni telefoniche più comuni come impostare una chiamata in conferenza o effettuare un trasferimento. L'audio ad alta fedeltà migliora la qualità delle comunicazioni e la compressione, semplifica il lavoro e riduce fatica e stress. Tutti questi telefoni sono disponibili con firmware H.323 e SIP.

Telefoni wireless Avaya serie 3600
Avaya offre un portafoglio di telefoni senza fili, ottimizzati per le comunicazioni mediante cellule all'interno di edifici. Questi telefoni sono particolarmente adatti ad ambienti come ospedali, punti vendita e magazzini dove i dipendenti hanno spesso l'esigenza di spostarsi all'interno degli edifici.

Avaya IP Softphone
Avaya IP Softphone è uno strumento flessibile che consente di accedere a e gestire tutte le comunicazioni telefoniche aziendali da una qualunque postazione con connessione Internet. Questa applicazione può essere usata in modo indipendente come client software oppure usata in combinazione con Microsoft Office Communicator per fornire applicazioni di telefonia integrata e messaggistica istantanea, nonché per permettere agli utenti di chiamare immediatamente un contatto selezionando un nominativo di un elenco, un messaggio e-mail o uno smart tag. Essendo facilmente integrabile con applicazioni video per desktop e gruppi, Avaya IP SoftPhone consente di effettuare le chiamate in conferenza con la stessa semplicità delle normali chiamate.

Standard aperti

Grazie al supporto di standard aperti, Avaya consente di integrare le comunicazioni nei processi aziendali e di sfruttare più efficientemente le risorse disponibili. Tale supporto consente inoltre di integrare Communication Manager con il vasto ecosistema di applicazioni e soluzioni fornite dai partner Avaya Developer*Connection*.

Session Initiation Protocol (SIP)
Avaya è stata una delle prime aziende ad adottare il protocollo SIP (Session Initiation Protocol) e continua tuttora a promuoverne l'uso attivo, nonché ad ampliare le definizioni e gli utilizzi dello standard aperto SIP. Avaya utilizza il protocollo SIP per migliorare la connettività e la flessibilità di Communication Manager e dei dispositivi per utenti finali associati. Questo approccio riduce i costi delle linee e dei sistemi di connessione, garantisce una distribuzione più rapida delle nuove funzioni e fornisce opzioni avanzate per il collegamento delle applicazioni di comunicazione con i processi aziendali al fine di permettere alle aziende di migliorare la loro competitività. Il protocollo SIP consente inoltre agli utenti di fornire indicazioni sulla presenza, ossia di indicare lo stato, la disponibilità e le preferenze di contatto prima dell'avvio di una sessione di comunicazione. Avaya Communication Manager fornisce le basi ottimali per distribuire soluzioni SIP professionali o per migrare a sistemi di comunicazione basati su SIP.

Integrazione di applicazioni professionali basate su standard
Essendo basato su Linux, Communication Manager garantisce la più completa integrazione con le versioni precedenti degli standard (TSAPI, JTAPI, CSTA) e con quelli più recenti (servizi Web e architettura SOA). Queste interfacce rendono le funzionalità di Communication Manager accessibili a una comunità di sviluppatori e integratori di sistemi in costante crescita. Le applicazioni per le comunicazioni risultanti migliorano i processi aziendali, consentendo alle aziende di diventare più flessibili ed efficienti.

Gestione più intuitiva delle reti

La suite Avaya Integrated Management fornisce un set completo di strumenti che semplificano la distribuzione, la gestione e l'aggiornamento di reti di telefonia IP distribuite basate su Communication Manager. Le applicazioni Avaya Integrated Management sono appositamente progettate per semplificare l'amministrazione dei sistemi, l'installazione, la gestione delle reti, la risoluzione dei problemi e l'ottimizzazione delle prestazioni. Conseguentemente, Avaya Integrated Management è la soluzione ideale per ridurre i tempi di inattività delle reti, migliorare la produttività del personale e limitare i costi di esercizio.

Avaya Global Services per Communication Manager

Consulenza e integrazione di sistemi
Avaya utilizza un approccio standardizzato e consolidato per supportare tutte le implementazioni dei clienti. I servizi di consulenza e per l'integrazione di sistemi combinano investimenti in tecnologia con strategie aziendali per aiutare le aziende a sfruttare al meglio i vantaggi delle soluzioni basate su Communication Manager.

Supporto continuativo
Il supporto continuativo dell'intera soluzione è un elemento critico di qualunque investimento in tecnologia nonché indispensabile per poter usufruire di tempi di attività, sicurezza ed efficienza operativa ottimali. Avaya Global Services e i BusinessPartner offrono una gamma di servizi di supporto completi per il software, l'hardware e l'ambiente unificato. **Il Servizio di supporto e di aggiornamento del software** consente di richiedere assistenza tecnica remotamente, 24 ore al giorno e 7 giorni alla settimana, per tutti i principali problemi, nonché di accedere a versioni ridotte, straordinari strumenti Web e service pack. Il servizio consente anche di usufruire dei principali aggiornamenti per tre anni, in modo da poter risparmiare sui costi e avere un accesso continuativo a tutte le soluzioni più sicure e affidabili disponibili. Avaya fornisce anche ulteriori opzioni per il supporto tecnico, tra cui il monitoraggio e la gestione remoti dell'ambiente unificato e la gestione delle versioni software.

Funzionalità di Avaya Communication Manager

Miglioramento della produttività dei dipendenti

- Copertura chiamate
- Invio di tutte le chiamate
- Messa in coda in base alla priorità
- Avvisi di backup
- Promemoria temporali
- Vettori per assistenti automatici
- Composizione abbreviata
- Richiamata dell'ultimo numero
- Risposta automatica interna
- Rubrica integrata
- Accesso universale - Stato del telefono
- Instradamento intelligente delle chiamate
- Chiamate in conferenza con più utenti (fino a un massimo di 300)
- Conferenze incontro
- Cercapersone per gruppi
- Copertura remota delle chiamate/ Inoltro fuori rete
- Accesso a postazione personale
- Distribuzione automatica chiamate (ACD)
- Utente Enterprise Mobility
- Utente SIP ospite
- Tasto Team

Dispositivi terminali

- Supporto per telefonia SIP con SES
- Telefoni IP Avaya one-X® Deskphone serie 9600
- Telefoni IP Avaya serie 1600
- Telefoni wireless Avaya serie 3600
- Avaya IP Softphone
- Avaya one-X® Mobile
- Avaya one-X® Desktop
- Avaya one-X® Speech
- Avaya one-X® Portal

Collegamento in rete

- Gestione Q.Sig
- Piani di composizione a 13 cifre
- Fax T.38 su rete IP
- Modem su rete IP
- Trunk SIP

Ulteriori informazioni

Per ulteriori informazioni sui vantaggi offerti da Avaya Communication Manager alle aziende, rivolgersi a un responsabile clienti Avaya, a un partner commerciale Avaya autorizzato oppure visitare la pagina Web **avaya.it**.

Informazioni su Avaya

Avaya offre soluzioni per comunicazioni intelligenti che aiutano le aziende a trasformare la loro attività per conseguire un vantaggio competitivo sul mercato. Più di un milione di organizzazioni in tutto il mondo, compreso oltre il 90% delle società FORTUNE 500®, utilizzano le soluzioni Avaya per la telefonia IP, le comunicazioni unificate, i contact center e i processi aziendali abilitati alle comunicazioni. Con Avaya Global Services le aziende grandi e piccole hanno a disposizione un'offerta di servizi e supporto veramente completa. Per ulteriori informazioni visitare il sito Web Avaya: www.avaya.it.

AVAYA

INTELLIGENT COMMUNICATIONS

avaya.it

© 2009 Avaya Inc. Tutti i diritti riservati.
Avaya e il logo Avaya sono marchi depositati di Avaya Inc. nonché marchi registrati in alcuni paesi. Tutti i marchi identificati dai simboli ®, SM o TM sono marchi, marchi registrati o di servizio di Avaya Inc., ad eccezione di FORTUNE 500 che è un marchio registrato di Time Inc. Tutti gli altri marchi appartengono ai rispettivi proprietari.
07/09 • LB1853IT-04