

AVAYA

PANORAMICA

Intelligent Communications

Non semplici soluzioni per le comunicazioni, ma strumenti per migliorare la competitività





Avaya è il fornitore leader nel mondo di applicazioni, sistemi e servizi di comunicazione in grado di soddisfare le esigenze delle aziende di ogni dimensioni. Le soluzioni progettate, create e gestite da Avaya permettono alle aziende di diventare più competitive grazie al raggiungimento di migliori risultati di business.

L'obiettivo principale di Avaya è quello di aiutare le aziende a ridurre i costi, limitare i rischi ed incrementare i profitti:

- 100 anni di storia
- 19.000 dipendenti
- Fatturato annuo pari a 5 miliardi di dollari; NYSE: AV
- Sede in New Jersey negli Stati Uniti e filiali in 54 paesi
- 2.500 Business Partner
- Oltre 3.500 brevetti o domande di brevetto depositate dagli Avaya Labs
- Oltre 4.000 partner *Developer Connection & Global Alliance*
- Oltre 1 milione di clienti, di cui il 90% delle aziende dell'elenco FORTUNE 500®

Competenze chiave di Avaya

Communications Enabled Business Processes



Unified Communications



Contact Center



IP Telephony



Intelligent Communications Avaya

- **Integra** soluzioni di comunicazione altamente innovative nei processi aziendali
- **Migliora** la produttività dei dipendenti e la qualità dell'assistenza fornita ai clienti
- **Rende** più veloce l'esecuzione delle attività e ...
- **Assicura** un vantaggio competitivo ai nostri clienti, fin da subito!

Le comunicazioni sono l'elemento propulsore di qualunque azienda. Le soluzioni di Intelligent Communications di Avaya vi aiuteranno a migrare verso le più innovative soluzioni di comunicazione in grado di trasformare i vostri processi aziendali. Nelle pagine successive scoprirete tutti i vantaggi che Avaya può offrirvi!

Avaya IP Telephony

La Telefonia IP di Avaya è molto di più di una soluzione che integra voce, dati e video. Apre un nuovo mondo di opportunità che migliorano la produttività dei vostri dipendenti, incrementano l'efficienza e rendono i clienti più soddisfatti. Motivi che hanno già spinto molte aziende a scegliere Avaya, che risulta quindi il principale produttore di soluzioni per la telefonia IP al mondo.¹ Le principali caratteristiche della Telefonia IP di Avaya sono:

- **Innovazione** garantita dagli Avaya Labs
- **Conformità agli standard per** reti TDM, IP e SIP
- Il **cuore** delle soluzioni di Intelligent Communications

- **Risparmi significativi** grazie a un'infrastruttura consolidata, integrata e gestita centralmente
- **Flessibilità** garantita da un'architettura altamente modulare
- **Adattabilità ed alta disponibilità** garantite da tecnologie consolidate e strumenti di assistenza proattivi in grado di prevenire ogni tipo di interruzione
- **Scalabilità** per qualunque tipo di azienda: piccole, medie o multinazionali
- **Tool per aumentare la produttività** e che permettono ai dipendenti di comunicare e collaborare in qualunque luogo e momento



Miglior risultato nei test BCR

Business Communications Review ha assegnato ad Avaya il titolo di principale produttore di sistemi IP-PBX - Gennaio 2006

Business Communications Review ha assegnato ad Avaya il titolo di principale produttore di sistemi IP-PBX per piccole e medie aziende - Marzo 2006

Software Communication Manager





La migliore soluzione
per le comunicazioni
unificate nel
2005 e 2006



Avaya Unified Communications

Le soluzioni di Comunicazione Unificata Avaya trasformano il modo in cui i dipendenti lavorano e comunicano, integrando le comunicazioni nelle azioni stesse dei dipendenti. Limitano gli inconvenienti e i ritardi derivanti dalla necessità di trovare e mantenersi in comunicazione con i loro contatti chiave. Inoltre, grazie alle soluzioni di Comunicazione Unificata i dipendenti possono filtrare e controllare il livello dei contatti che ricevono, riuscendo così a gestire in modo più efficiente il proprio flusso di lavoro.

Vantaggi per i dipendenti:

- Possibilità di standardizzare il flusso di lavoro, senza dover continuamente passare da un'applicazione a un'altra
- Accesso a un set coerente di funzionalità di comunicazione, indipendentemente dalla postazione, rete o dispositivo
- Possibilità di continuare a lavorare anche se la rete, il dispositivo o la postazione subiscono un danno o un'interruzione
- Possibilità di gestire in modo equilibrato la vita professionale e personale grazie alle regole di accesso e di gestione delle chiamate/messaggi definite dagli utenti

Partners



Microsoft®



COMPONENTI

ACCESSO UNIFICATO

one-X™ Desktop
Software IP per IBM
Sametime & Microsoft
Office Communicator

one-X™ Portal

one-X™ Mobile
per punti terminali
Nokia e Microsoft

one-X™ Speech

SERVIZI DI ABILITAZIONE

Abilitazione servizi

Attivazione delle applicazioni

Servizi per la mobilità

Servizi per portali

MESSAGGISTICA

Messaggistica modulare per
client IBM e Microsoft

CONFERENZE E COLLABORAZIONE

Meeting Exchange
per conferenze Web
Adobe, IBM e Microsoft

**Telefonia video con
soluzioni Polycom
e Tandberg**

TELEFONIA

**Avaya Communications
Manager**

Connettore telefonia IP per
**Microsoft Office
Communicator**

Schermata dell'interfaccia utente di Avaya one-X Portal



Avaya Contact Center

Le soluzioni Avaya Contact Center non si limitano solo ad instradare efficientemente le chiamate, ma permettono anche di migliorare l'efficienza, la soddisfazione e la fedeltà dei clienti. Le soluzioni di Avaya sono adatte alle aziende di ogni dimensione, sono semplici da installare e aggiornare. Non a caso Avaya è il primo produttore al mondo in questo settore!²

I clienti scelgono Avaya perché è in grado di fornire soluzioni che supportano le sei principali esigenze dei contact center (descritte di seguito).

Prassi ottimali dei Contact Center

Infrastruttura virtuale

- Distribuzione standardizzata di applicazioni e servizi
- Sede centrale, filiale, ubicazione remota
- Disponibilità di risorse globali
- Continuità delle attività aziendali

Esperienza del marchio più coerente

- Servizio personalizzato
- Accesso standardizzato alle informazioni
- Integrazione di funzionalità voce, e-mail e Web

Servizio differenziato

- Agente più qualificato
- Follow-up gestito
- Migliori percentuali di conversione grazie alla segmentazione dei clienti

Self-service avanzato

- Instradamento abilitato da comandi vocali e accesso alle informazioni
- Trasmissione delle informazioni tramite canali vocali, e-mail e fax
- Contenuto personalizzato

Competenza su richiesta

- Accesso a professionisti esperti
- Uso delle competenze locali
- Presenza, possibilità di interrompere le comunicazioni

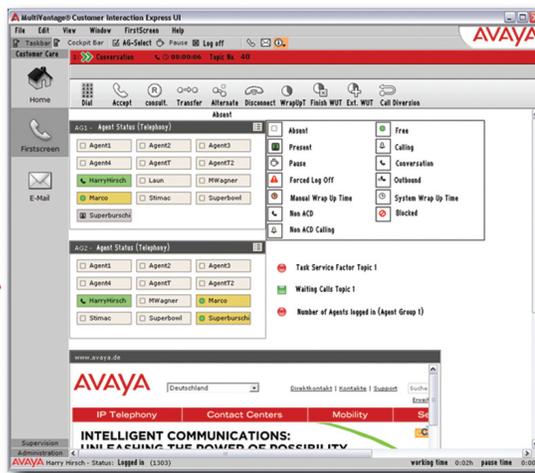
Gestione delle informazioni

- Acquisizione, reporting e analisi
- Decisione basate su informazioni
- Panoramica dell'esperienza clienti

Se non credete ad Avaya, fidatevi dei suoi clienti, ossia del 96% delle aziende che forniscono i migliori servizi di assistenza in assoluto secondo la ricerca di BusinessWeek. I campioni scelgono sempre le soluzioni Avaya!

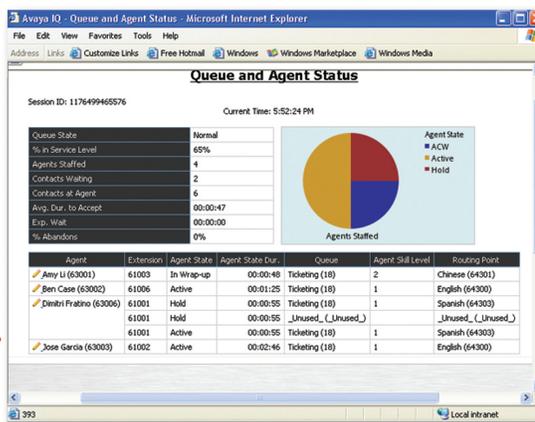
VANTAGGI DI AVAYA CONTACT CENTER

- **Incremento della soddisfazione dei clienti**
- **Riduzione delle spese di gestione**
- **Miglioramento della fedeltà edella produttività degli agenti**



Schermata di Avaya MultiVantage Customer Interaction Express che mostra l'integrazione delle funzionalità voce, Web ed e-mail

Avaya Agent IQ che mostra lo stato delle code e degli agenti



Communications Enabled Business Processes

Communications Enabled Business Process (CEBP) è una soluzione completa che comprende software, consulenza e servizi di assistenza studiati per consentire l'integrazione di Avaya Intelligent Communications nei processi aziendali, rendendo possibile il rilevamento di eventi in tempo reale e l'implementazione e il controllo di azioni a livello aziendale, con un conseguente miglioramento dell'efficienza generale. CEBP è una suite software che consente di integrare le applicazioni per la comunicazione di Avaya nei processi aziendali grazie a servizi Web personalizzabili. I componenti della soluzione comprendono: Avaya Communications Process Manager, Avaya Event Processor e Avaya Global Services.

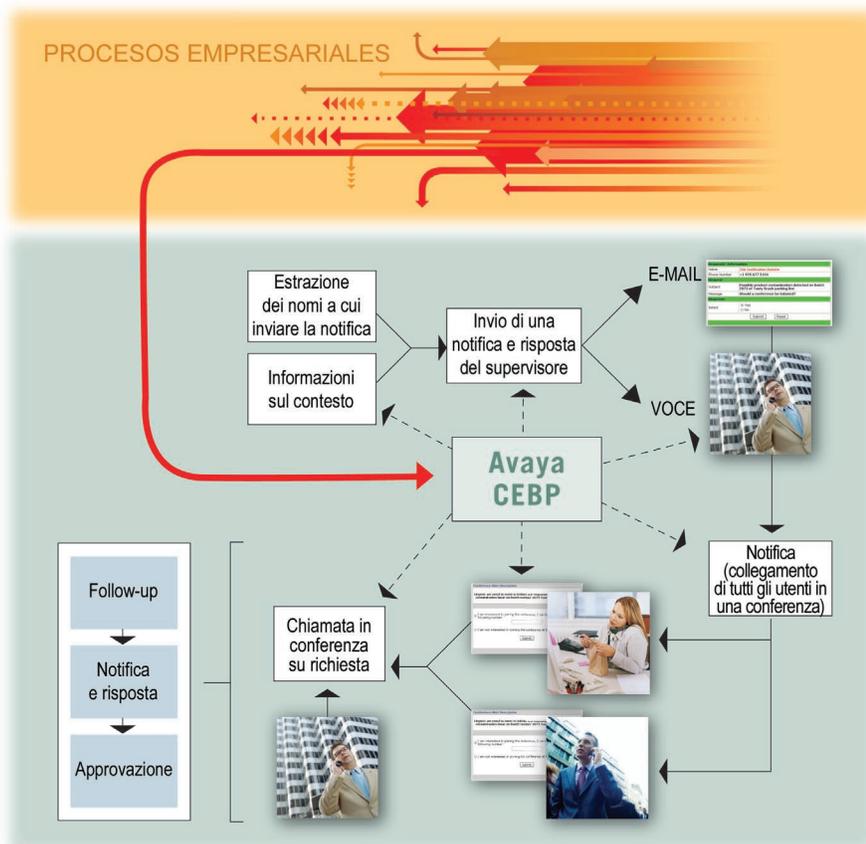
Aree funzionali che possono trarre i maggiori benefici da CEBP:

- Pianificazione e programmazione della produzione
- Controllo ed elaborazione degli ordini

- Automazione degli interventi in campo
- Invio di conferme di spedizioni e molto altro ancora

Vantaggi offerti da CEBP a livello aziendale:

- Possibilità di rilevare e correggere i problemi in tempo reale e senza ritardi
- Tempi di risposta e risoluzione più veloci grazie all'ottimizzazione dei processi e delle comunicazioni esistenti
- Miglioramento della produttività, anche in caso di forze lavoro limitate
- Possibilità di utilizzare le risorse di comunicazione esistenti per creare nuove opportunità di profitto
- Possibilità di migliorare la competitività grazie a processi aziendali che ottimizzano i tempi di risposta e la qualità dell'assistenza fornita ai clienti



Avaya Global Services

Avaya Global Services con i suoi Business Partner ubicati in tutti i paesi del mondo offre servizi a 360 gradi per tutte le sue soluzioni di Intelligent Communications. Oltre a fornire assistenza durante la pianificazione, la progettazione, l'installazione e l'integrazione, Avaya offre numerosi servizi di consulenza finalizzati ad aiutare i clienti a ottimizzare gli aspetti operativi e la sicurezza.

Avaya è il principale produttore al mondo di sistemi di comunicazione proprietari.

Avaya attualmente supporta:

- Oltre 20 M di porte Avaya
- 380.000 porte PBX multifornitore
- 3.000.000 di caselle di posta vocale per service provider
- 690.000 caselle di posta vocale per aziende
- 97.000 caselle di posta vocale multifornitore
- 140.000 router, switch e server multifornitore

Vantaggi per i clienti:

- Servizi di assistenza standardizzati basati su ISO e ITIL in tutto il mondo
- Prezzi competitivi rispetto ad altri produttori
- Protezione degli investimenti grazie a piani di migrazione e aggiornamenti
- Supporto per la migrazione dalla tecnologia TDM alla telefonia IP e da architetture/reti chiuse ad aperte
- Supporto per il software in caso di hardware acquistato da altri fornitori
- Possibilità di ottenere aggiornamenti software e firmware utili per mantenere i sistemi efficienti
- I sistemi INTELLIGENTI sono in grado di risolvere il 98% di tutti gli allarmi generati dal sistema

	IP Telephony	Unified Communications	Customer Contact Center	Communications Enabled Business Processes
GIORNO 0	Consulenza e integrazione			
	<ul style="list-style-type: none"> • Valutazioni della rete • Soluzioni per aziende medio-piccole e filiali • Soluzioni per Communication Manager • Applicazioni per telefoni IP • Conformità delle reti • Verifica delle prestazioni Emprix 	<ul style="list-style-type: none"> • Amministrazione unificata degli utenti • Integrazione di Jabber • Soluzioni per l'avvio di comunicazione mediante selezione dei contatti 	<ul style="list-style-type: none"> • Potenziamento del personale • Sfondo desktop • Soluzioni Jacada ed Emprix • Jacada Unified Server Desktop 	<ul style="list-style-type: none"> • Supporto per le applicazioni dei clienti • Avaya for SAP
GIORNO 1	Gestione/implementazione dei progetti e sicurezza			
	<ul style="list-style-type: none"> • Gestione delle versioni software • Supporto IP proattivo • Servizi di gestione remota per telefonia IP • Servizi di convergenza IP 	<ul style="list-style-type: none"> • Servizi gestiti per la messaggistica • Messaggistica su richiesta 	<ul style="list-style-type: none"> • Verifiche ACD • Contact Center su richiesta • Contact center gestito • Gestione esterna della tecnologia per contact center • Servizi IQ • Monitoraggio "Heart Beat" • Cronologia delle modifiche 	<ul style="list-style-type: none"> • Integrazione (personalizzata) • Monitoraggio remoto per Avaya Communications Process Manager
GIORNO 2	Supporto software e aggiornamenti, supporto per il software, manutenzione dell'hardware e assistenza tecnica a livello internazionale			



Ulteriori informazioni

Avaya offre soluzioni di Intelligent Communications che aiutano le aziende a trasformare il proprio business per conseguire un vantaggio competitivo sul mercato.

Avaya si avvale anche di una rete di partner strategici in costante crescita che consentono di soluzioni complete in grado di aiutare i clienti a raggiungere i propri obiettivi e fornisce una roadmap chiara che permette ai clienti di scegliere la soluzione più idonea e di pianificare la migrazione verso le soluzioni di Intelligent Communications secondo le esigenze.

Inoltre Avaya Global Services (AGS) è sempre presente, fornisce una copertura end-to-end, e garantisce un monitoraggio e una manutenzione costanti delle reti di comunicazione dei nostri clienti.

In altre parole Avaya collabora con i clienti per integrare le comunicazioni nella struttura aziendale, consentendo loro di incrementare la produttività dei dipendenti, rendere i processi più intelligenti e migliorare la soddisfazione della loro clientela.

Per ulteriori informazioni sulle soluzioni Avaya per la telefonia IP, le comunicazioni unificate, i contact center e CEBP (Communications Enabled Business Processes), e sui servizi di assistenza di Avaya, visitare il sito Web [avaya.it](http://www.avaya.it) che contiene analisi virtuali, demo, case study sui clienti, documenti tecnici e molto altro ancora.

Telefonia aziendale in tutto il mondo¹
Contact center internazionali²
Comunicazioni unificate a livello internazionale³

1. Rapporto aziendale sulla telefonia IP del Gruppo Dell'Oro, febbraio 2007; 2. Gruppo Gartner, Rapporto sulle quote di mercato: contact center internazionali, settembre 2006; 3. Mercato UC aziendale del Gruppo Radicati, novembre 2006

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: <http://www.avaya.it>

INTELLIGENT COMMUNICATIONS

[avaya.it](http://www.avaya.it)