

PANORAMICA

Portafoglio Avaya per la telefonia IP

- **Architettura modulare**, per supportare nuovi modelli business in risposta alla domanda del mercato.
- **Soluzioni affidabili e ad alta disponibilità** che resistono alle interruzioni tramite tecnologia ridondata e strumenti di servizio proattivi.
- **Risparmi sui costi**, derivanti dalla possibilità di consolidare, integrare, amministrare in modo centralizzato e rendere privata l'infrastruttura.
- **Scalabilità** per tutte le organizzazioni: dalle piccole e medie imprese alle multinazionali.
- **Strumenti di miglioramento della produttività**, per consentire ai dipendenti di comunicare e collaborare indipendentemente da dove si trovano.
- **Innovazione**, resa possibile da anni di ricerche e migliaia di brevetti.
- **Componente base** per implementare comunicazioni intelligenti a livello aziendale tramite soluzioni concepite su standard aperti.

Soluzioni di telefonia IP

Le comunicazioni intelligenti iniziano dalle soluzioni modulari, affidabili e basate su standard concepite da Avaya per la telefonia IP.



Da molto tempo le tecnologie di comunicazione giocano un ruolo essenziale nel mondo del business — fornendo una connettività istantanea oggi indispensabile, ma che tuttavia non è riuscita a eliminare gli ostacoli tradizionali del tempo e della distanza, e allo stesso tempo gettando le basi degli attuali mercati globali, sempre operativi e dominati da un'estrema competizione.

Al momento presente, il ruolo delle reti di comunicazione va ben oltre la connettività di base. L'uso efficace degli strumenti di comunicazione può avere un impatto determinante sul successo di un'azienda, permettendo la fornitura di un servizio clienti di qualità superiore, potenziando le capacità dei responsabili decisionali e migliorando l'immagine del marchio.

Questo è ciò che Avaya definisce "Comunicazioni intelligenti": integrare capacità di comunicazione direttamente nei processi aziendali — gestione della catena di fornitura, esperienza del servizio per il cliente o processo decisionale dell'impresa — e utilizzarle per diventare più reattivi nei confronti del mercato.

Per avere successo nell'era delle comunicazioni intelligenti, le aziende hanno bisogno di comunicazioni vocali e dati convergenti basate sulla telefonia IP che siano affidabili, efficienti e in grado di supportare le funzionalità avanzate alla guida dell'innovazione e della redditività.

Il risparmio sui costi delle comunicazioni convergenti è solo l'inizio

A livello base, un'infrastruttura di telefonia IP combina voce e dati in una rete singola, aprendo la strada a risparmi sui costi pressoché immediati, tramite la semplificazione e il consolidamento della manutenzione della rete e l'utilizzo dell'infrastruttura IP per eliminare gli addebiti dovuti a determinate chiamate. Ma il valore a lungo termine della telefonia IP risiede nella capacità di un'organizzazione distribuita globalmente di comunicare e operare come un'unica entità integrata.

Il potere della telefonia IP è in piena evidenza nelle aziende più moderne. È efficace nei contact center, dove gli agenti alternano senza problemi telefono, messaggistica istantanea, chat dal vivo e altri strumenti per assicurare il servizio migliore possibile, in modo più rapido e conveniente. Inoltre consente agli agenti di lavorare da casa, nelle filiali o in altre sedi distribuite. Grazie alla telefonia IP, i responsabili in movimento possono utilizzare il PC come un deskphone, impartire comandi vocali per accedere all'agenda e programmare appuntamenti oppure consultare l'elenco e la rete aziendali per effettuare chiamate da un dispositivo mobile.



FROST & SULLIVAN

Vari "Market Leadership Award" nel Nord America per la telefonia aziendale e "ACD Growth Strategy Leadership Award" per Avaya one-X™ Quick Edition Maggio 2006



Best Mobility Support, Advanced Applications 2005 Ottobre 2005

La telefonia IP rappresenta la base di un'ampia gamma di funzionalità avanzate e innovative che stanno emergendo, ad esempio l'attivazione istantanea di una conferenza con un clic e la riproduzione di video sul desktop. Ma consente anche progressi di più ampia portata, quali la possibilità di integrare capacità di comunicazione direttamente nei processi aziendali, utilizzando servizi Web composti di alto livello.

Avaya - un leader per la telefonia IP

Il passaggio alla telefonia IP ha iniziato a delinearsi sin dai tardi anni '90 e si è incentrato su un'architettura comune, formata da applicazioni per le comunicazioni su server conformi a standard avanzati e gateway altamente distribuiti — che connettono elementi IP e tradizionali — nonché una vasta gamma di nuovi dispositivi di accesso, quali telefoni IP, telefoni wireless, softphone, PDA e altro ancora.

Avaya è diventata leader del mercato per la telefonia IP sfruttando le sue competenze chiave nello sviluppo di

applicazioni innovative e standardizzate per i settori della telefonia, delle comunicazioni unificate, dei contact center e delle conferenze/collaborazione. Oggi, in tutto il mondo, oltre un milione di aziende, enti statali e organizzazioni pubbliche e private utilizzano ogni giorno le applicazioni, i sistemi e i servizi di Avaya.

Avaya vanta oltre 1 milione di clienti, da piccole imprese ed enti no-profit a oltre il 90% delle società che figurano nell'elenco FORTUNE 500® e dei governi nel mondo. Per soddisfare le esigenze di questa vasta gamma di clienti, Avaya offre il portafoglio di soluzioni per la telefonia IP più grande del settore, che comprende software di telefonia aziendale, media server e gateway, sistemi "small business", strumenti di gestione/amministrazione basati sul Web, dispositivi per utenti finali e un'ampia serie di servizi (per informazioni più dettagliate, consultare il portfolio Avaya per la telefonia IP). Collaboriamo con oltre 4.000 sviluppatori software in tutto il mondo a supporto dell'innovazione e del miglioramento continui delle nostre soluzioni.

Portafoglio Avaya per la telefonia IP

Avaya Communication Manager	Il cuore del portafoglio Avaya per la telefonia IP è il software Communication Manager. Collaudato in migliaia di installazioni e frutto di anni di costante impegno di ricerca e sviluppo, Communication Manager offre centinaia di singole funzionalità a supporto della comunicazione, che lo rendono una delle soluzioni di comunicazione più potenti e complete oggi disponibili.
Media server e gateway	Progettati per operare con Communication Manager, i media server e gateway di Avaya forniscono moduli altamente flessibili, scalabili e basati su standard che possono essere abbinati nelle combinazioni ideali per creare soluzioni ottimizzate. Possono essere gestiti da un'unica postazione centrale, garantendo l'efficienza di una singola rete razionalizzata, con una qualità e affidabilità senza confronti nell'elaborazione delle chiamate.
Avaya Integrated Management	Le applicazioni Avaya Integrated Management sono strumenti basati sul Web concepiti specificamente per aiutare le aziende a gestire con maggiore efficienza le infrastrutture di rete convergenti. Questo gruppo esauriente di applicazioni è in grado di semplificare l'amministrazione del sistema, la gestione delle forniture e della rete e le operazioni gestionali relative a guasti e prestazioni.
Dispositivi per l'utente finale	Per massimizzare il ritorno dell'investimento nella telefonia IP, Avaya fornisce una gamma completa di dispositivi — telefoni desktop, wireless e per conferenza, softphone, auricolari e altro. I telefoni Avaya sono caratterizzati da un elegante design, ergonomia superiore, flessibilità e qualità vocale professionale con modelli concepiti per profili utente specifici e moduli plug-in per comunicazioni Ethernet Gigabit, video, Bluetooth e WiFi.
Avaya Global Services	Avaya Global Services offre servizi specifici per rispondere a ogni fase del ciclo di vita della convergenza. I consulenti Avaya Global Services sono pronti per aiutare le aziende a implementare un'infrastruttura di rete convergente, in grado di ottimizzare gli investimenti nella tecnologia e predisporre il percorso di migrazione più appropriato per il business. L'esperienza e le competenze di Avaya nella telefonia rappresentano un valido supporto per il cliente che deve affrontare sfide quali la gestione delle prestazioni in un ambiente dinamico, basato sulla telefonia IP. Con Avaya Support Services il cliente viene contattato mediante un approccio proattivo, preventivo e tramite notifica, per operazioni di monitoraggio e gestione di rete olistiche e "intelligenti".
Soluzioni per le piccole imprese	Alle aziende di piccole dimensioni Avaya ha dedicato IP Office, una famiglia di soluzioni integrate per le comunicazioni convergenti. Tali soluzioni sono state progettate con le capacità di comunicazione richieste dalle aziende in crescita (ovvero messaggistica integrata, servizio clienti, conferenze e altro) e, allo stesso tempo, in modo da ridurre al minimo i requisiti amministrativi.

Un percorso inevitabile... fatto di scelte

Non c'è niente di prestabilito nel momento e nella modalità scelti da un'azienda per adottare un'infrastruttura di comunicazione convergente. Avaya dedica ogni sforzo per offrire alle aziende la possibilità di compiere scelte "fondanti", basate su interoperabilità, scalabilità, continuità del business e sicurezza.

Interoperabilità e scalabilità

Gli standard aperti e l'interoperabilità multifornitore fanno parte di tutte le soluzioni Avaya di telefonia IP. Da molto tempo Avaya si dedica con impegno agli standard aperti — come dimostrano la sua precoce adesione al sistema operativo Linux (dal 2002) e al protocollo SIP (Session Initiation Protocol, dal 2004), nonché l'utilizzo continuato della metodologia SOA (Service Oriented Architecture) e dei servizi Web basati su XML. Grazie a tutto questo, le soluzioni Avaya godono di possibilità praticamente illimitate di integrarsi con le applicazioni di altri fornitori.

Avaya inoltre soddisfa le necessità di espansione e adattabilità dell'azienda creando livelli elevati di scalabilità in tutti i suoi componenti critici. Le soluzioni Avaya supportano più terminali abilitati all'IP, con minori restrizioni sui carichi e un numero più limitato di server in cluster per le chiamate — di conseguenza si riducono le spese, la gestione delle patch, la complessità e le ore di lavoro del personale.

Continuità delle attività aziendali

Di fronte alla costante evoluzione e alla complessità dell'ambiente delle operazioni IPT, i clienti hanno iniziato ad adottare un approccio più vigile per l'integrazione delle nuove capacità e competenze necessarie al fine di contribuire ad assicurare la continuità operativa. L'approccio proposto da Avaya in questo senso è completo e multilivello, concepito per ridurre la probabilità di interruzioni, fornire opzioni di "failover" flessibili che accelerano il ripristino e sfruttare le comunicazioni basate su IP per creare alternative elastiche e convenienti alle strutture di backup costose e ridondanti. Ad esempio:

- I media server di Avaya possono duplicare tutti i dati memorizzati su disco ed eseguire il "mirroring" della memoria in un secondo processore. In caso di guasto di un processore, rimangono attive praticamente tutte le capacità di chiamata.
- Strumenti quali Avaya Converged Network Analyzer controllano l'instradamento delle chiamate, così quando viene rilevato un problema, la chiamata può essere reinstradata in alcuni millisecondi.
- Gli Avaya Enterprise Survivable Server (ESS) e i Local Survivable Processor (LSP) contribuiscono a ridurre al minimo l'impatto delle interruzioni di rete sulle capacità di comunicazione critiche.

- Gli strumenti di diagnostica Avaya EXPERT SystemsSM e il relativo database di 30.000 algoritmi di intelligenza artificiale contribuiscono ad assicurare la possibilità di disattivare in remoto il 98% degli allarmi nei sistemi Avaya Communication Manager, aumentando al massimo la disponibilità.

Sicurezza

La sicurezza è determinante per le comunicazioni aziendali. L'architettura Avaya per la telefonia IP fornisce vari livelli di sicurezza, in grado di proteggere efficacemente le comunicazioni vitali dell'azienda in un'infrastruttura di rete convergente. Avaya ha integrato un'ampia gamma di funzionalità per la sicurezza nel suo portfolio di soluzioni di telefonia IP. Ad esempio:

- Al livello di sicurezza dell'accesso, i terminali Avaya supportano 802.1x per l'autenticazione rispetto ai server di autenticazione standardizzati quali RADIUS.
- Al livello delle applicazioni, Avaya ha guidato l'evoluzione della crittografia su supporti nativi fra terminali e dai terminali al server di applicazioni, allo scopo di garantire comunicazioni private nell'intera rete di telefonia IP.
- Al livello dell'infrastruttura, Avaya utilizza una versione "ritagliata su misura" del sistema operativo Linux nei media server per ridurre la vulnerabilità a virus, worm, trojan e altri attacchi.
- Infine i servizi di consulenza Avaya sulla sicurezza aiutano le aziende a creare politiche ad hoc da questo punto di vista.



IP Contact Center
Maggio 2006



L'IP-PBX di Avaya per le grandi aziende è il N. 1
Gennaio 2006

L'IP-PBX di Avaya per le piccole e medie imprese è il N° 1
Marzo 2006

Soluzioni Avaya per la telefonia IP in azione

Charter Steel

Per migliorare la connettività verso le sedi remote, potenziare la mobilità dei dipendenti che lavorano a distanza e ridurre i costi di amministrazione e della rete — allo stesso tempo soddisfacendo le attese elevate dei clienti nel settore automobilistico con consegne tempestive e prodotti in condizioni perfette — Charter Steel si affida alle comunicazioni convergenti di Avaya.

Risultato

Recupero dell'investimento in meno di un anno — amministrazione di rete semplificata, collaborazione interna più produttiva e costi di esercizio limitati.





SIP

Mentre la convergenza apporta costi ridotti, potenti nuove applicazioni e gestione semplificata, prepara il terreno affinché le aziende possano avvantaggiarsi del protocollo SIP (Session Initiation Protocol). SIP assicura la presenza, permettendo agli utenti di informare altri sul proprio stato, sulla propria disponibilità e su come possano essere contattati — ancora prima che abbia inizio una sessione di comunicazione. SIP inoltre fornisce uno standard aperto per l'interoperabilità fra server di comunicazione e i terminali.

Avaya ha supportato servizi SIP come parte integrante del suo portafoglio di telefonia IP ed è sempre stata molto apprezzata nel settore per l'interoperabilità con i prodotti di terze parti. Una volta implementate le soluzioni Avaya per la telefonia IP basate su SIP, le aziende possono iniziare ad avvalersi di potenziali risparmi sui costi e dell'efficienza dei trunk SIP, allo stesso tempo mantenendo la compatibilità e la protezione dell'investimento nei dispositivi conformi a H.323, nei terminali digitali e analogici e nell'infrastruttura esistenti.

Una rivoluzione nelle comunicazioni... passo dopo passo

Aperto la strada alle funzionalità di comunicazione intelligente, un'infrastruttura di telefonia IP può rivoluzionare il modo in cui le aziende rispondono alle domande del mercato. Avaya è diventata leader del mercato nella telefonia IP offrendo alternative alle aziende e consentendo loro la graduale implementazione delle funzionalità di comunicazione intelligente, pur mantenendo la sicurezza e l'affidabilità di cui sanno di aver bisogno nell'infrastruttura.

Ulteriori informazioni

Per ulteriori informazioni su come le soluzioni Avaya per la telefonia IP possano portare le aziende nella nuova era delle comunicazioni intelligenti, contattare un Responsabile clienti Avaya o un Business Partner Avaya. In alternativa, visitare il sito [Web avaya.it](http://www.avaya.it)

Soluzioni Avaya per la telefonia IP in azione

Indianapolis

Per la città di Indianapolis/contea di Marion, una soluzione di convergenza Avaya supporta potenti applicazioni di telefonia e di altro tipo in una sede principale e ai confini della rete.

Risultato

Quasi 1 milione di dollari netto in più in cinque anni — risparmi sulle linee telefoniche, eliminazione di costi per personale aggiuntivo e maggiore produttività, nonché la possibilità di offrire nuovi servizi pubblici come centri di ricezione chiamate e sistemi di risposta vocale interattiva.



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>

AVAYA

INTELLIGENT COMMUNICATIONS

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

© 2008 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 depositati identificati dai simboli ©, SM o TM sono marchi registrati, di servizio o depositati di Avaya Inc.,

ad eccezione di FORTUNE 500 che è un marchio registrato di Time Inc.

Tutti gli altri marchi appartengono ai rispettivi proprietari.

Stampato negli Stati Uniti

01/08 • LB33951T

ISO CERTIFIED



9001 • 14001