

Soluzioni Avaya per le comunicazioni unificate

Comunicazioni alla velocità della vostra azienda ... senza interruzioni!

Per le aziende, il sovraccarico di informazioni è un problema reale, così come lo è mantenere contatti con colleghi e clienti in tempo reale.



Market Leadership Award for Enterprise Messaging & Conferencing 2005



Fixed/Mobile Convergence 2006



Best UC Solution 2005 & 2006



PRODUTTIVITÀ

- Accesso desktop e mobile dal dispositivo preferito
- Unificazione della messaggistica vocale, e-mail e fax
- Accesso definito dall'utente (Find me, Follow me)

Le comunicazioni unificate

riducono le difficoltà e i ritardi associati al tentativo di identificare e collegarsi con i contatti chiave. Inoltre, grazie alle soluzioni per le comunicazioni unificate i dipendenti possono filtrare e controllare il livello dei contatti che ricevono e gestire in modo più efficiente il proprio flusso di lavoro. Infine la complessità di gestione dei vari strumenti e dispositivi studiati per migliorare la produttività degli utenti induce spesso i responsabili IT a cercare suite integrate capaci di ridurre i costi e semplificare il supporto.¹

Yankee Group ritiene che l'integrazione di modalità di lavoro e comunicazione diverse possa

migliorare la produttività dei dipendenti del 15-20%.

Per eseguire i propri compiti i dipendenti che lavorano con informazioni devono poter interagire con colleghi e dati.

Secondo un sondaggio di Avaya, quasi il 64% dei dipendenti utilizza generalmente più dispositivi di comunicazione e si avvale dei canali voce ed e-mail con un certo livello di destrezza.

Tuttavia, circa il 40% degli intervistati ha dichiarato di ascoltare o leggere in ritardo messaggi importanti più di 4 o 5 volte alla settimana e il 34% ha addirittura affermato di aver perso delle opportunità per il semplice fatto di non essere stato raggiungibile.

¹ Business Communications Review, gennaio 2007

L'approccio basato sulle comunicazioni unificate sviluppato da Avaya offre la possibilità di trasformare le modalità di lavoro e comunicazione dei dipendenti grazie all'integrazione delle comunicazioni nelle normali attività di lavoro.

Le soluzioni per le comunicazioni unificate di Avaya offrono alle aziende applicazioni, sistemi e servizi integrati di più fornitori che interagiscono in modo affidabile e sicuro, e sono supportati da un'interfaccia utente unificata e indipendente dai singoli dispositivi. Questo approccio migliora l'esperienza degli utenti e semplifica l'uso di tutte le soluzioni per le comunicazioni aziendali, indipendentemente dalla postazione, rete o dal dispositivo usati.

Vantaggi per i dipendenti:

- Possibilità di usare un unico flusso operativo e logico, che evita il passaggio tra più applicazioni
- Accesso a un set coerente di funzioni di comunicazione, indipendentemente dalla postazione, rete o dispositivo usati
- Possibilità di continuare a lavorare anche se la rete, il dispositivo o la postazione sono permanentemente o temporaneamente inutilizzabili
- Opzioni per la definizione di regole di accesso per gli utenti che migliorano l'equilibrio tra lavoro e vita personale

Vantaggi per le aziende:

- **Miglioramento della soddisfazione dei clienti grazie a una maggiore disponibilità e reattività dei dipendenti**
 - Un unico numero per contattare i dipendenti, ovunque e con qualsiasi dispositivo
 - Funzionalità Find me/Follow me in sostituzione dei messaggi registrati

- **Flusso di lavoro e processi aziendali accelerati**

- Disponibilità di elenchi e funzioni telefoniche standard, come "Chiamata in conferenza", "Attesa" e "Inoltro"
- Un'unica casella vocale che evita che sia necessario controllare i messaggi sul cellulare e sui dispositivi in ufficio
- Comunicazioni mirate, basate sulla presenza e non distribuite grazie all'accessibilità diretta

- **Riduzione di costi e rischi**

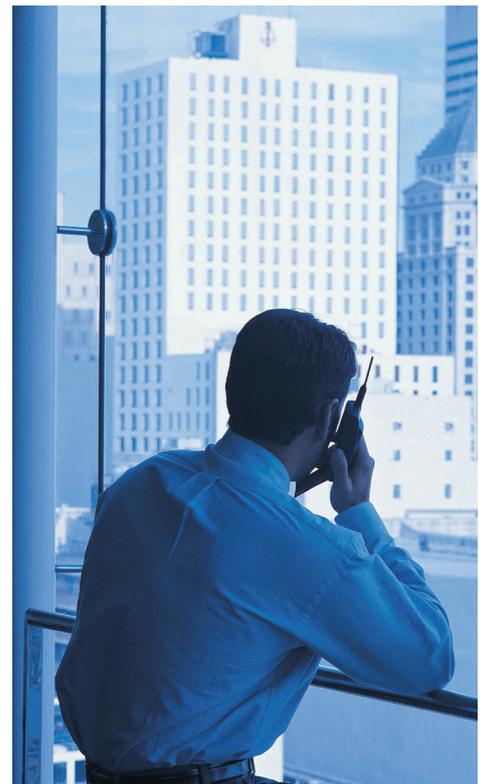
- La migliore accessibilità e produttività dei dipendenti sulla rete aziendale migliora la continuità del lavoro, riduce i costi delle reti esterne e rafforza la fedeltà dei clienti, consentendo loro di comporre un unico numero aziendale per contattare i dipendenti
- I case study dei clienti Avaya dimostrano che gli strumenti di collaborazione e per conferenze interne possono essere integrati nelle reti aziendali e possono arrivare a garantire un ritorno dell'investimento intorno al 40-60% annuo

Il valore di Avaya

Le soluzioni per le comunicazioni unificate fanno parte della grande famiglia di prodotti che Avaya ha dedicato alle comunicazioni intelligenti. Le soluzioni Avaya utilizzano informazioni per automatizzare in modo intelligente il processo di comunicazione, contribuendo a ridurre i costi associati alle comunicazioni e a trasformare le attività dei clienti. Le altre soluzioni per le comunicazioni intelligenti comprendono la telefonia IP e i componenti correlati, nonché i processi aziendali abilitati alle comunicazioni e ai contatti con i clienti (Contact Center).

Avaya fornisce straordinarie soluzioni per comunicazioni da oltre 100 anni ed è una società leader nel settore della telefonia IP, della messaggistica vocale e delle conferenze audio, video e Web, nonché dell'integrazione dell'accesso vocale in applicazioni desktop quali Microsoft Office e IBM Lotus. Le soluzioni Avaya per comunicazioni unificate e i relativi sottocomponenti si sono aggiudicate importanti premi del settore, alcuni dei quali sono mostrati in questa brochure.

I componenti delle soluzioni per le comunicazioni unificate di Avaya possono essere acquistati separatamente o all'interno di pacchetti di soluzioni. Inoltre, non richiedono necessariamente il possesso della soluzione per la telefonia IP Avaya Communication Manager. Queste soluzioni sono compatibili con numerosi sistemi telefonici standard di terze parti basati su SIP.



Famiglia di soluzioni Avaya per comunicazioni unificate

Accesso unificato	one-X® Desktop	Un client softphone che consente il controllo delle chiamate e delle funzioni telefoniche dal vostro PC. Questo software consente di controllare il telefono sulla scrivania dal PC quando si è in ufficio, oppure di trasferire solo la comunicazione della voce a un altro telefono per lavorare da postazioni virtuali o da casa, o ancora di usare la comunicazione della voce su IP.
	IP Softphone con Microsoft MOC o IBM Sametime	Funzioni di telefonia, messaggistica istantanea e presenza MOC (Microsoft Office Communicator) integrate. È sufficiente fare clic per chiamare direttamente un utente della lista, inviare un messaggio e-mail o tracciare un utente tramite uno smart tag. Sono inoltre disponibili tutte le funzionalità di Avaya Communication Manager, con aggiunta di video sul desktop e la funzione "click-to-call" da Internet Explorer.
	one-X® Portal	Interfaccia Web che consente l'accesso telefonico (telefonia, messaggistica, conferenza, comunicazioni mobili) tramite un client Web VPN SSL sicuro.
	one-X® Mobile	Questa soluzione consente di convertire il telefono in un'estensione di quello della scrivania in modo da poter ricevere contemporaneamente le chiamate su entrambi i telefoni e scegliere quello preferito per la risposta. Mentre una chiamata è in corso, è inoltre possibile passare dalla scrivania al telefono cellulare e viceversa senza alcun problema. Le chiamate effettuate dal telefono cellulare vengono gestite tramite il sistema di comunicazione aziendale, quindi usufruisce del miglior costo di instradamento (Least Cost Routing), della gestione e della reportistica di traffico unificate, del numero univoco (quello del centralino aziendale). Inoltre, è possibile configurare e usare un'unica casella vocale aziendale e accedere ai messaggi vocali, alla rubrica LDAP dell'azienda, nonché a un registro chiamate generale, dal telefono cellulare.
	one-X® Speech	Riconoscimento vocale per l'accesso in viva voce alla posta vocale, alle e-mail, al calendario, alle rubriche telefoniche; possibilità di effettuare una chiamata telefonica e instaurare conferenze.
Messaggistica	Messaggistica modulare	Questa piattaforma consente di migrare dai tradizionali sistemi per messaggi vocali alla messaggistica IP e di usufruire delle funzionalità, della scalabilità e dell'affidabilità tipiche delle soluzioni aziendali. La soluzione comprende anche numerose interfacce utente telefoniche (AUDIX, Aria, Serenade) e opzioni di connettività di rete basate su standard (VPIM V2 o AMIS) o su protocolli Avaya (-AUDIX, -Aria, -Serenade).
	Per client IBM o Microsoft	È possibile integrare i messaggi vocali direttamente nell'infrastruttura dell'elenco o nell'archivio messaggi di Microsoft Exchange o IBM Lotus Domino oppure mantenerli in Avaya Message Storage Server e consentire l'accesso unificato alla posta vocale ed e-mail da Microsoft Outlook o IBM Lotus Notes.
Conferenza & Collaborazione	Meeting Exchange	Soluzione per conferenze audio che unisce capacità per conferenze pianificate, gestite da operatore o basate su eventi o senza prenotazione; inoltre offre funzionalità per conferenze secondarie, composizione in uscita, composizione distribuita, registrazione, fatturazione e reportistica. Supporta da 24 a 14000 utenti TDM o IP.
	Per Adobe, IBM, Microsoft	È possibile utilizzare client per conferenze Web di terze parti quali IBM Sametime, Microsoft Live Meeting o Adobe Acrobat Connect Professional per visualizzare i partecipanti e chi sta parlando. I componenti audio sono gestiti da funzioni come quelle di attivazione/disattivazione audio delle linee, di aggiunta partecipanti, ecc.
	Conferenze Web	Soluzione di collaborazione basata su browser che consente agli utenti di partecipare a produttive riunioni virtuali e di condividere applicazioni, presentazioni, bacheche o chat.
	Telefonia video	Utilizzare il supporto video è facile come servirsi di un telefono normale. Vengono fornite anche funzionalità video desktop, multipunto, di tele-presenza o alta definizione. Integrazione con le soluzioni per videoconferenze Polycom o Tandberg.
Servizi per le comunicazioni unificate	SIP Enablement	Avaya SIP Enablement Services (SES) consente di collegare gli ambienti Internet e PSTN in un'architettura SIP basata su standard per telefonia, presenza, messaggistica istantanea e altre comunicazioni aziendali.
	Application Enablement	Avaya Application Enablement Services permette agli sviluppatori di applicazioni di utilizzare un set avanzato di API (Application Programming Interface), protocolli e servizi Web per l'integrazione delle funzionalità delle soluzioni Avaya per le comunicazioni.
	Servizi per la mobilità	Consentono di accedere alle funzioni di telefonia, registri chiamate, rubrica LDAP aziendale e Voicemail da dispositivi portatili.
	Servizi per portali	Consentono di accedere alle funzioni di telefonia, registri chiamate, rubrica LDAP aziendale, Voicemail e bridge per conferenze audio da un client basato su browser.

Case study dei clienti

- Avaya Meeting Exchange ha consentito a Continental Airlines e NetMotion Wireless di ridurre le spese per la collaborazione e le conferenze rispettivamente del 50% e 70%.
- JH Cohen ha migliorato le comunicazioni con i propri clienti utilizzando le soluzioni Avaya di messaggistica unificata e accesso vocale alle e-mail, al Voicemail, al calendario e ai contatti, che consentiranno alla società di incrementare le ore fatturabili di 6 milioni di dollari.
- Il team di Formula 1 Honda ha ridotto le spese per le comunicazioni con i tecnici esterni del 30%, migliorando al tempo stesso la collaborazione e produttività di quelli in sede, oltre ad assicurare collegamenti più rapidi e produttivi tra il personale della sede e quello esterno.

Attributi delle soluzioni

Questi case study dimostrano come le soluzioni Avaya per comunicazioni unificate possano veramente contribuire a incrementare i profitti dei clienti avere un ottimo ritorno dell'investimento. Le soluzioni Avaya integrano tutti i tipi di messaggistica e consentono agli utenti di recuperare facilmente fax, e-mail e messaggi voce tramite un'interfaccia utente grafica, un'interfaccia a toni o di riconoscimento vocale. La partecipazione

ai bridge per conferenze audio può essere gestita dall'interfaccia di conferenza Web o dallo stesso client usato per effettuare e ricevere le chiamate telefoniche normali. È inoltre possibile passare facilmente dalla messaggistica e-mail, Voicemail o istantanea a una chiamata telefonica utilizzando le interfacce desktop e vocale. Inoltre la gestione basata su regole per i messaggi e le chiamate, integrata in specifiche soluzioni Avaya, può aiutare i dipendenti a ordinare per priorità le comunicazioni ricevute e a rispondere rapidamente a quelle veramente importanti.

L'approccio Avaya alle comunicazioni unificate non è semplicemente l'ennesima nuova tecnologia o un tentativo di convincere i clienti a scegliere esclusivamente i prodotti Avaya. Anzi... le soluzioni Avaya usano tecnologie consolidate esistenti come SIP, H.323 VoIP, WiFi, GPRS e IMAP4, per citarne solo alcune, e si integrano perfettamente negli ambienti con sistemi di più fornitori. I prodotti Avaya si integrano perfettamente con le soluzioni di collaborazione e per la messaggistica di Microsoft e IBM e supportano una vasta gamma di dispositivi portabili di aziende quali Nokia e RIM. Inoltre l'ampiezza dell'ecosistema dei nostri partner offre una varietà di software e hardware per comunicazioni che potenzia ulteriormente il valore delle soluzioni Avaya per il cliente.

L'affidabilità continua a essere il punto di forza di Avaya e i diversi componenti alla base delle soluzioni concepite per le comunicazioni unificate non fanno eccezione, poiché offrono più livelli di ridondanza e failover. Le soluzioni Avaya si integrano ottimamente con l'architettura generale della sicurezza implementata dalle aziende. Inoltre, gli esperti del gruppo Business Communications Consulting sono pronti ad offrire tutta l'assistenza necessaria per lo sviluppo di soluzioni personalizzate.

Per ulteriori informazioni sulle soluzioni Avaya per le comunicazioni intelligenti, visitare il sito Web <http://www.avaya.it>, dove è possibile trovare presentazioni virtuali, demo, case study dei clienti, white paper di Yankee Group e altra documentazione sulle comunicazioni unificate.

NOKIA



IBM



Microsoft

TANDBERG

A Global Leader in Visual Communication



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

© 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 • UC3377IT-01

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