

Soluciones Avaya Aura™ para Empresas Medianas

Provistas en un Servidor Único con la tecnología Avaya Aura System Platform

Perspectiva General

Las empresas medianas desean soluciones de comunicaciones que les brinden rendimiento, confiabilidad y potentes capacidades. Sin embargo, se enfrentan al desafío de diferenciarse de sus competidores, mientras que a la vez operan con un personal de IT limitado.

Avaya pone al alcance de las empresas medianas una solución ‘garantizada’. La solución de Avaya Aura™ para Medianas Empresa permite la implementación de Avaya Aura en un servidor único, haciendo que la solución sea más accesible, fácil de instalar y simple de manejar, representando a la vez un ahorro de energía.

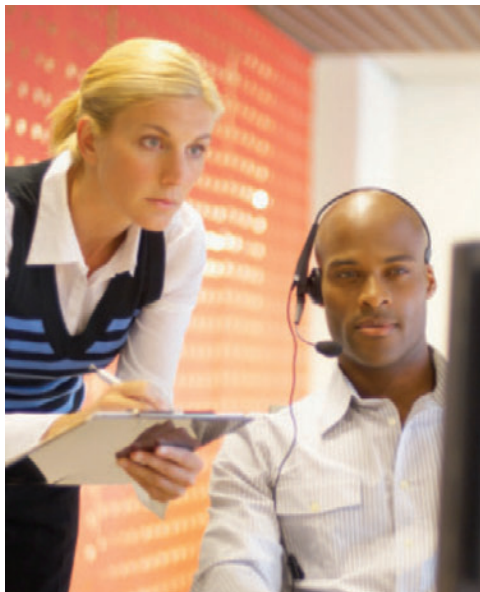
La solución de Avaya Aura para Empresas Medianas también posibilita aplicaciones de comunicaciones en tiempo real que funcionan en un entorno virtualizado, con las mismas capacidades que tienen en servidores exclusivos. Estos productos se compran junto con una “plantilla” predefinida que puede instalarse, administrarse y ser soportada en forma común y en un hardware de servidor compartido. Esta solución incluye mayores mejoras para facilitar la instalación y el mantenimiento.

Diseñada específicamente para empresas medianas, escala de 100 a 2.400 estaciones de trabajo y hasta 250 ubicaciones, proporcionando voz, mensajes, video, habilitación de aplicaciones, servicios de medios de software y plenas capacidades SIP. Con su opción de alta disponibilidad ofrece continuidad del negocio a través de un servidor redundante, que permite el espejamiento de todas las aplicaciones y su administración.

La versión inicial usa la tecnología Avaya Aura System Platform para virtualizar estas aplicaciones en un único servidor:

- Avaya Aura™ Communication Manager 5.2.1 (voz y video)
- Avaya Aura™ Communication Manager Messaging 5.2.1 (mensajes de voz e integración básica con correos electrónicos)
- Avaya Aura™ SIP Enablement Services 5.2.1 (troncales SIP y estaciones SIP)
- Avaya Aura™ Application Enablement Services 5.2 (CTI)
- Media Services (gateway de medios IP basado en software)
- Servicios de utilidades (Link de Acceso Seguro, herramientas de programación para actualizaciones, recopilación y generación de informes sobre CDR, firmware de Telefonía IP, HTTPS, DHCP y MyPhone)





Las aplicaciones para contact centers y comunicaciones unificadas de avanzada están ahora al alcance para las empresas de todos los tamaños.

Capacidades

- Facilidad de implementación de comunicaciones nucleares, combinadas con la potente habilitación mediante aplicaciones, que simplifica el agregado de soluciones para Comunicaciones Unificadas y Contact Centers de Avaya.
- Rápida instalación y fácil mantenimiento para actualizaciones, mejoras, backups y funciones de restablecimiento.
- Mantenimiento rápido y seguro, y generación de alarmas hacia Avaya Expert Systems™, lo que implica una resolución más pronta de los problemas, alertas y soporte remoto; todo ello posibilitado por el Link de Acceso Seguro (Secure Access Link - SAL) (vinculado con IP y HTTPS, con pistas de auditoría completas para revisión del cliente)
- MyPhone, una herramienta de auto-gestión del usuario basada en la web, que permite que los usuarios finales asignen funciones de telefonía a través de una sencilla GUI (interfaz gráfica de usuario).

- Avaya Aura Application Enablement Services soporta una amplia gama de aplicaciones de terceros, disponible a través del programa Avaya DevConnect.
- Su opción de alta disponibilidad ofrece continuidad del negocio a través de un servidor redundante que permite el espejamiento de todas las aplicaciones y su administración. Esta opción se puede incluir inicialmente, o ser agregada más adelante.
- Las conferencias Meet-me incorporadas respaldan una mejor colaboración y eliminan el costo de los proveedores de servicios externos, posibilitando llamadas en conferencias para un máximo de 6 participantes.
- Los SIP Enablement Services (SES) incorporados, certificados por una amplia gama de portadores, ayudan a reducir los costos operativos con un tendido de redes troncales SIP más sencillo.
- Conecta hasta 250 ubicaciones remotas a nivel regional sin inconvenientes, usando los Gateways G-series Avaya remotos con opciones de supervivencia.
- Se adapta a las necesidades de una amplia gama de usuarios finales, con el valioso set de más de 750 funciones de telefonía mediante el uso de Avaya Aura Communication Manager.
- Gestiona la asignación y el intercambio de recursos de hardware de servidor, incluyendo CPU, memoria, espacio de almacenamiento en disco, e interfaces de red.
- Los Software Media Services incorporados soportan hasta 256 canales DSP para otorgar alta escalabilidad, usando la probada tecnología VoIP.
- Se agregan los Gateways físicos Avaya para soportar tendido de redes troncales PSNT, o teléfonos Analógicos y Digitales.

Aplicaciones opcionales

- Avaya one-X® UC All-inclusive. La configuración de un único servidor está disponible gracias a Avaya y CRI, permitiéndoles a las empresas medianas implementar un Servidor Integrado (IS) virtual para un máximo de 500 usuarios. Entre las aplicaciones se incluyen: one-X® Mobile 1.1, one-X® Portal 1.1 con Presence Server 1.0, y Application Enablement Services (para Unified Desktop con Microsoft Office Communications Server e IBM Lotus Sametime). La Solución de Servidor Integrado (dispositivo virtual) reducirá significativamente los costos y la complejidad de instalar y brindar soporte a las aplicaciones Avaya one-X®.
- Avaya Contact Center Express (CCE) 4.1 brinda una experiencia de cliente superior para aumentar la satisfacción y retención de los clientes a un precio accesible para empresas de todos los tamaños.
- Las llamadas en conferencia ampliadas por la solución Avaya Meet-Me agregan escalabilidad para soportar una mayor cantidad de llamadas en conferencia y conferencias que incluyen a más de 6 participantes. La solución opcional Avaya Meeting Exchange provee capacidades para conferencias por audio, video y web, lo que se completa con la opción de programación y administración.
- Avaya Modular Messaging mejora la productividad, proporcionando un valioso servicio de mensajes de voz e integración con el correo electrónico. Avaya Modular Messaging ahora está disponible en una configuración de servidor único, usando Avaya Aura™ System Platform. La configuración de servidor único les permite a las empresas medianas combinar un Message Application Server (MAS), un Message Storage Server (MSS), servidores opcionales para Web Client y Web-based Subscriber Options (WSO), y un Secure Access Link (SAL) en un único servidor Avaya.

Beneficios

Simplifique

- Reduzca el tiempo y los costos asociados con la administración, el mantenimiento y la implementación de aplicaciones a fin de lograr la generación de valor en un menor tiempo.
- Soluciones pre-configuradas que pueden instalarse rápida y fácilmente, en menos de una hora
- Disminuya los gastos generales de IT con menos dispositivos para administrar: sobre la base de los clientes que han comprado, los administradores requieren un 75% menos de tiempo para el mantenimiento del sistema con los servicios integrados (actualizaciones, back-up/restablecimiento con facilidad)
- La auto-gestión por parte del usuario final reduce los gastos generales por MACs (Movimientos, Agregados y Cambios) y mejora el valor del usuario final.

Atienda

- Atienda mejor a los clientes con soporte incorporado para call centers y potente enrutamiento mediante ACD. La solución opcional Contact Center Express (CCE) ofrece contact centers multi-canal.
- Opción de alta disponibilidad con servidor de back-ups automatizado, que brinda tranquilidad y continuidad del negocio.
- Soporte remoto seguro de parte de su VAR (Revendedor de Valor Agregado) y Avaya.
- Trabaje desde cualquier sitio sin inconvenientes: móvil, en el hogar, remoto. La localización mediante un único número hace que los trabajadores móviles estén totalmente conectados con las herramientas de comunicaciones de la oficina.
- La presencia permite mejores comunicaciones para una fuerza de trabajo más eficiente.
- Agregue Unified Messaging para mejorar la colaboración con múltiples opciones

de recuperación y creación de mensajes, incluyendo correos electrónicos, TUI, discurso, discurso a texto y web. Las potentes soluciones find-me/follow-me mantienen a los empleados en contacto

- Se agregan aplicaciones de terceros, miembros del programa DevConnect, entre las que se incluye la contabilización de llamadas, registro de llamadas, seguridad pública y terminales SIP para agilizar las operaciones comerciales.

Ahorre

- Se compra a un costo menor: se requiere un 75% menos de hardware, sobre la base de los clientes que han comprado soluciones similares.
- Menor TCO: al ocupar menos espacio se requiere un 75% menos de recursos

energéticos y de refrigeración con esta solución “ecológica”, que ahorra energía (comparado con las implementaciones tradicionales).

- El tendido de redes troncales SIP puede ahorrar entre un 20 y un 50% en gastos de telecomunicaciones al posibilitar la centralización de las troncales, reduciendo los cargos de acceso a las mismas y permitiendo la disminución de los cargos por tráfico de llamadas locales y las tarifas de llamadas de larga distancia. También provee enrutamiento más flexible e inteligente de las llamadas entrantes
- El Single Server Modular Messaging simplifica la implementación y disminuye los costos de mantenimiento del hardware para mensajes en un 50% (sobre la base de una configuración de cliente típico).

ESTUDIO DE UN CASO

“La solución de Avaya Aura para empresas medianas garantizó que nuestros inquilinos gozaran de la alta disponibilidad y de la modularidad que requerían para conducir su negocio en forma exitosa, sin la necesidad de administración o mantenimiento intensivos”, expresó Christine Walcher, gerente del centro, Beaumont Business Centres. “Las empresas que hacen uso de centro financieros tienden a emplear más tecnología, por lo cual las funciones IP y de integración de escritorio proveen algo de valor extra y nos ayudan a hacer que el centro sea aún más atractivo para los potenciales inquilinos. Las funcionalidades “follow me” y de mensajería de avanzada que ofrece Avaya les permite a estas empresas estar a la vanguardia y crecer rápidamente. Además, la tecnología de virtualización Avaya Aura System Platform implica que no tenemos que hacer correr un grupo completo de servidores para satisfacer las diferentes necesidades de cada inquilino; podemos personalizar en forma efectiva los servicios de comunicaciones según los requerimientos específicos de cada compañía. Avaya Aura está ayudándonos a mantener nuestra sólida reputación como partner de centros financieros preferidos en el Reino Unido”.

Ubicada en Londres, la firma Beaumont Business Centres provee oficinas ejecutivas que cuentan con todos los servicios para empresas que precisan una buena sede profesional a largo o corto plazo. Sus centros alojan empresas de todos los tamaños, desde grandes firmas ya establecidas a individuos que simplemente están comenzando. Su “punto óptimo” son los inquilinos provenientes de las comunidades financiera, legal y de los medios de comunicación, que requieren tecnología para comunicaciones de primer nivel disponible 24/7, en la configuración que mejor se adapte a las características de su empresa. La solución de Avaya Aura para empresas medianas fue recomendada y provista por Centrix, un partner de canal certificado por Avaya.

Especificaciones clave

Cantidad máxima de estaciones	2.400 (H.323, SIP, analógicas y digitales)
Cantidad máxima de troncales	800 (ISDN-PRI, Analógicas, H.323, SIP)
Cantidad de ubicaciones remotas	250 gateways remotos
Cantidad máxima de agentes ACD (conectados)	1.000
Llamadas completadas en horas pico	Hasta 100.000
Cantidad máxima de casillas de correo (Communication Manager Messaging)	6.000 casillas de correo
Cantidad de puertos de Voicemail	210 puertos para respuesta de llamadas (250 puertos en total)
Llamadas en conferencia	<ul style="list-style-type: none"> • Conferencias ad-hop para 6 participantes: un máximo de 5.152 llamadas en conferencia simultáneas • Puentes para conferencias Meet-Me de 6 participantes: un máximo de 1.800 puentes Meet-Me administrables
Integración móvil	Hasta 2.400 usuarios de Extension-to-Celluar
Interfaces de Programación de Aplicaciones (APIs)	<ul style="list-style-type: none"> • DMCC (API de Device Media y Call Control) • Basic and Advanced Call Control (TSAPI/JTAPI) • CVLAN • Servicio web de System Management Service (SMS) • Unified Desktop Edition que usa TR-87 CSTA-3. Integración con Microsoft LCS2005/OCS2007 y IBM Lotus Sametime • DEFINITY LAN Gateway (DLG)
Link de aplicaciones mejorado	Seguro/encryptado, equilibrio automático de carga, redundancia, recuperación ante fallos transparente, resiliencia (single-link)
Kits de Desarrollo de Software (SDKs)	SDK (DMCC) de Comunicaciones IP, SDK de TSAPI/ JTAPI y SDK de Servicios Web (Además, .NET para DMCC, así como SDKs de JAVA y XML)
Gateways soportados	<ul style="list-style-type: none"> • Software Media Services (todas las versiones de software del Gateway G650 que virtualiza las capacidades de cuatro Procesadores de Medios TN2302 y una Interfaz de Servidor IP TN2312B). Compatible con hasta 256 DSPs • Soporte para telefonía de PSTN, Analógica y Digital provisto a través de los Avaya Gateways (G250, G350, G430, G450, G650 y G700) opcionales.
Servidores soportados	<ul style="list-style-type: none"> • Servidor Avaya S8800 • Servidor Avaya S8510

Acerca de Avaya

Avaya es un líder mundial en sistemas de comunicaciones empresariales. La empresa provee comunicaciones unificadas, soluciones para contact centers y servicios relacionados directamente y a través de sus socios de canal a empresas y organizaciones de primer nivel alrededor del mundo. Las empresas de todos los tamaños confían en Avaya para obtener comunicaciones de última generación que mejoran la eficiencia, la colaboración, la atención al cliente y la competitividad. Para obtener más información, por favor visite www.avaya.com.



COMUNICACIONES INTELIGENTES

avaya.com

© 2009 Avaya Inc. Todos los derechos reservados.

Avaya y el logo de Avaya son marcas comerciales de Avaya Inc. y pueden estar registradas en ciertas jurisdicciones. Todas las marcas comerciales identificadas con ®, TM o SM son marcas registradas, marcas comerciales o marcas de servicios de Avaya Inc. Todas las otras marcas comerciales son propiedad de sus respectivos dueños.

10/09 UC4389