

Solución Avaya Aura™ para empresas medianas

Suministrada en un único servidor con la tecnología de la plataforma de sistema Avaya Aura™

Descripción general

Las empresas medianas demandan que las soluciones de comunicaciones ofrezcan prestaciones de rendimiento, fiabilidad y robustez. No obstante, se enfrentan con el desafío de diferenciarse de sus competidores, a la vez que de trabajar con una plantilla de TI limitada.

Avaya permite a las empresas medianas hallar una solución “sin compromiso”. La solución Avaya Aura™ para empresas medianas ofrece una implantación de único servidor de Avaya Aura™, lo que la convierte en más asequible, más fácil de implantar, más sencilla de administrar y más eficiente desde el punto de vista energético.



La solución Avaya Aura™ para empresas medianas también permite que las aplicaciones de comunicaciones en tiempo real se establezcan en un entorno virtualizado, con las mismas prestaciones que si estuvieran en servidores dedicados. Estos productos se reúnen en una “plantilla” predefinida cuya instalación, administración y soporte puede realizarse de forma común y en hardware del servidor compartido. Esta solución incluye destacadas mejoras para su facilidad de instalación y mantenibilidad.

Diseñada concretamente para empresas medianas, escala de 100 a 2.400 estaciones y 250 ubicaciones, y suministra voz, mensajería, vídeo, habilitación de aplicaciones, servicios de software multimedia y prestaciones SIP completas. Una opción de alta disponibilidad aporta continuidad empresarial a través de un servidor redundante que replica todas las aplicaciones y la administración.

La versión inicial utiliza la tecnología de plataforma del sistema Avaya Aura™ para virtualizar estas aplicaciones en un único servidor:

- Avaya Aura™ Communication Manager 5.2.1 (voz y vídeo)
- Avaya Aura™ Communication Manager Messaging 5.2.1 (integración de mensajería de voz y correo electrónico básico)
- Avaya Aura™ SIP Enablement Services 5.2.1 (enlazamiento troncal SIP y estaciones SIP)
- Avaya Aura™ Application Enablement Services 5.2 (CTI)
- Media Services (puerta de enlace multimedia IP basada en software)
- Utility Services (Secure Access Link, herramientas de programación de



actualizaciones, cobro e informes CDR, firmware telefónico IP, HTTPS, DHCP y MyPhone).

Ahora las empresas de todos los tamaños tienen a su alcance aplicaciones de comunicaciones unificadas y centros de contacto avanzados.

Prestaciones

- La fácil implantación de comunicaciones centrales combinada con la habilitación de aplicaciones robustas simplifica la inclusión de soluciones de Comunicaciones Unificadas y centros de contacto de Avaya.
- Rápida instalación y mayor facilidad de mantenimiento en las actualizaciones, copias de seguridad y funciones de restauración.
- La rápida y segura mantenibilidad y generación de alarmas de Avaya Expert Systems™ se traduce en una resolución de problemas y un soporte remoto más rápidos, habilitados por Secure Access Link (SAL) (enlazados por IP y HTTPS con registros de auditoría completos para su revisión por parte del cliente).
- MyPhone, una herramienta de autogestión del usuario basada en web permite a los usuarios finales asignar funciones de

telefonía a través de una interfaz gráfica de usuario fácil de utilizar.

- Avaya Aura™ Application Enablement Services ofrece soporte a una amplia selección de aplicaciones de terceros disponibles a través de Avaya DevConnect.
- Una opción de alta disponibilidad aporta continuidad empresarial a través de un servidor redundante que replica todas las aplicaciones y la administración. Dicha opción puede incluirse al inicio o añadirse en cualquier otro momento.
- Las conferencias “meet-me” integradas admiten una mejor colaboración y eliminan el coste de las conferencias de proveedores de servicios de hasta 6 interlocutores.
- La función integrada SIP Enablement Services (SES), certificada por una amplia selección de operadores, ayuda a las empresas a reducir con mayor facilidad los gastos de explotación con el enlazamiento troncal SIP.
- Conecte a la perfección hasta 250 sitios regionales con Gateways remotos de la serie G de Avaya que disponen de opciones de supervivencia.
- Satisfaga las necesidades de una amplia gama de usuarios finales con la completa serie de más de 700 funciones de telefonía utilizando Avaya Aura™ Communication Manager.
- Administre la asignación de los recursos de hardware del servidor y comparta dichos recursos, incluida la CPU, memoria, almacenamiento de disco e interfaces de redes.
- La función integrada Software Media Services ofrece soporte a un número de hasta 256 canales DSP para proporcionar una alta escalabilidad mediante tecnología VoIP probada. Añada Gateways de Avaya para admitir el enlazamiento troncal PSTN o teléfonos analógicos y digitales.

Aplicaciones opcionales

- Avaya one-X® UC All-inclusive. Hay disponible una configuración de único servidor de Avaya y CRI que permite a las empresas medianas implantar un servidor integrado (IS) virtual para hasta 500 usuarios. Las aplicaciones 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 integrada Integrated Server (dispositivo virtual) reducirá significativamente el coste y la complejidad de las aplicaciones de instalación y soporte Avaya one-X®.
- Avaya Contact Center Express (CCE) 4.1 ofrece una experiencia de cliente óptima para aumentar la satisfacción y la retención del cliente a un precio asequible para cualquier empresa mediana.
- La aplicación ampliada de conferencias Avaya Meet-Me añade escalabilidad para ofrecer soporte a un elevado número de llamadas en conferencia y conferencias que incluyen a más de 6 interlocutores. La aplicación opcional Avaya Meeting Exchange ofrece prestaciones de audio, vídeo y conferencias web completas con programación y administración.
- Avaya Modular Messaging aumenta la productividad y presta una gran cantidad de servicios de voz y de integración de mensajería y correo electrónico. Avaya Modular Messaging está ahora disponible en una configuración de único servidor mediante la plataforma de sistema Avaya Aura™. La configuración de único servidor permite a las medianas empresas combinar un servidor de aplicación de mensajes (MAS), un servidor de almacenamiento de mensajes (MSS) y servidores de clientes web y opciones de suscriptor basadas en web (WSO) opcionales, así como un Secure Access Link (SAL) en un único servidor Avaya.

Ventajas

Simplificar

- Reduzca el tiempo y los costes asociados con la administración, el mantenimiento y la implantación de aplicaciones para conseguir una rentabilización más rápida.
- Solución preconfigurada que puede instalarse de manera fácil y rápida en aproximadamente una hora.
- Reduzca los gastos generales de TI con un menor número de dispositivos que gestionar: según los clientes que la adquirieron, se necesitó un 75% menos de tiempo para el mantenimiento del sistema con servicios integrados para administradores (actualizaciones, copias de seguridad/ restauración con facilidad).
- La autoadministración del usuario final reduce los gastos generales del control de acceso de soportes (MAC) del administrador y aumenta el valor del usuario final.

Servir

- Servir de forma más satisfactoria a los clientes con soporte de centro de llamadas integrado y enrutamiento ACD potente. El Contact Center Express (CCE) opcional ofrece un centro de contactos multicanal.
- Opción de alta disponibilidad con un servidor que realiza copias de seguridad de forma automatizada para su tranquilidad y la continuidad del negocio.
- Soporte remoto seguro de su distribuidor de valor añadido y de Avaya.
- Trabaje desde cualquier lugar sin problemas: a través del móvil, desde casa o a distancia. La opción de localización mediante un único número mantiene a los trabajadores móviles totalmente conectados con las comunicaciones de la oficina.
- Comunicaciones habilitadas para detectar la presencia de los contactos destinadas a personal eficiente.

- Añada Unified Messaging para mejorar la colaboración con múltiples opciones de recuperación y creación de mensajes, como el correo electrónico, la Interfaz Telefónica de Usuario (ITU), voz, la función de “voz a texto” y la web. Soluciones robustas find-me/ follow-me que mantienen a los empleados en contacto.
- Añada aplicaciones DevConnect de terceros, como la grabación y contabilidad de llamadas, seguridad pública y puntos finales SIP para racionalizar las operaciones comerciales.

Ahorrar

- Menos costosa de adquirir: un 75% menos de hardware requerido según los clientes que compraron soluciones similares.
- Coste total de propiedad inferior: la ocupación de espacio inferior supone una necesidad inferior en un 75% de energía y refrigeración con esta solución ecológica de bajo consumo de energía (frente a implantaciones tradicionales).
- El enlazamiento troncal SIP puede ahorrar de un 20% a un 50% en gastos de telecomunicaciones al centralizar los enlaces troncales para reducir los costes de acceso a éstos, así como las tarifas por uso adicional y de larga distancia. También proporciona un enrutamiento más flexible e inteligente de las llamadas entrantes.
- Single Server Modular Messaging simplifica las implantaciones y reduce los costes de mantenimiento del hardware de mensajería en un 50% (según la configuración típica de cliente).

CASO PRÁCTICO

“La solución Avaya Aura™ para empresas medianas garantizó que nuestros arrendatarios dispusieran de la alta fiabilidad y modularidad que necesitan para llevar a cabo sus negocios con éxito, sin necesidad de una administración y mantenimiento extensos”, señala Christine Walcher, gerente de centro de Beaumont Business Centres. “Las empresas que utilizan centros de negocios tienden a utilizar en mayor medida la tecnología, por lo que las funciones de integración de IP y escritorio aportan un valor adicional y nos ayudan a conseguir que el centro resulte más atractivo para los posibles arrendatarios. La mensajería avanzada y las funciones “follow me” de Avaya permiten a estas empresas mantenerse líderes en su sector y crecer rápidamente. Asimismo, gracias a la tecnología de virtualización de la plataforma de sistema Avaya Aura™ no necesitamos ejecutar una torre de servidores entera para satisfacer las distintas necesidades de cada arrendatario; podemos personalizar de manera efectiva los servicios de comunicación para las necesidades específicas de cada empresa. Avaya Aura™ nos ayuda a mantener nuestra sólida reputación como socio empresarial predilecto del Reino Unido”.

Situada en Londres, Beaumont Business Centres ofrece oficinas para directivos con todos los servicios necesarios para empresas que necesitan alojamiento profesional a corto o largo plazo. Sus centros alojan empresas de todo tipo, desde empresas consolidadas hasta particulares que están empezando. Sus selectos arrendatarios pertenecen a las comunidades financieras jurídica y de los medios de comunicación, ámbitos que exigen el más alto nivel en tecnología de comunicaciones para estar disponibles las 24 horas del día, 7 días a la semana, en la configuración que mejor se adapta a la empresa. La solución Avaya Aura™ para empresas medianas fue recomendada y suministrada por Centrix, un socio de canal acreditado de Avaya.

Especificaciones clave

Número máximo de estaciones	2.400 (H.323, SIP, analógicas, digitales)
Número máximo de enlaces troncales	800 (ISDN-PRI, analógica, H.323, SIP)
Número de ubicaciones remotas	250 Gateways remotos
Número máximo de agentes ACD (conectados)	1.000
Realización de llamadas en horas punta	Hasta 100.000
Máximo de buzones de correo (Communication Manager Messaging)	6.000 buzones
Número de puertos de correo de voz	210 puertos de respuesta de llamadas (total de 250 puertos)
Conferencias	<ul style="list-style-type: none">• Conferencias ad-hoc de 6 interlocutores: máximo de 5.152 conferencias simultáneas• Puentes de conferencias Meet-Me de 6 interlocutores: máximo de 1.800 puentes Meet-Me administrables
Integración del móvil	Hasta 2.400 usuarios de Extension-to-Cellular
Interfaces de programación de aplicaciones (API)	<ul style="list-style-type: none">• DMCC (Device Media and Call Control API)• Control de llamadas básico y avanzado (TSAPI/JTAPI)• CVLAN• Servicio web System Management Service (SMS)• Unified Desktop Edition que utiliza TR-87 CSTA-3. Integración con Microsoft LCS2005/OCS2007 e IBM Lotus Sametime• Puerta de enlace DEFINITY LAN (DLG)
Enhanced Application Link	Seguro/cifrado, equilibrado automático de carga, redundancia, migración tras error transparente y flexibilidad (único enlace)
Kits de desarrollos de software	IP Communications SDK (DMCC), TSAPI/JTAPI SDK y servicios web. (Además, NET para DMCC, así como kits de desarrollo de software JAVA y XML)
Gateways admitidos	<ul style="list-style-type: none">• Software Media Services (todas las versiones de software de G650 Gateway que virtualizan las prestaciones de cuatro procesadores multimedia TN2302 y una interfaz de servidor IP TN2312B). Admite hasta 256 DSP• Soporte PSTN y de teléfono analógico y digital prestado a través de Gateways de Avaya (G250, G350, G430, G450, G650 y G700)
Servidores admitidos	<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 compañía 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.es.



COMUNICACIONES INTELIGENTES

© 2010 Avaya Inc. Reservados todos los derechos.

Avaya y el logotipo de Avaya son marcas comerciales de Avaya Inc. y pueden estar registradas en algunos países. Todas las marcas comerciales identificadas con los símbolos ®, SM o TM son marcas registradas, marcas de servicio o marcas comerciales, respectivamente, de Avaya Inc., salvo en el caso de FORTUNE 500, que es una marca registrada de Time Inc. Las demás marcas comerciales pertenecen a sus respectivos propietarios.
02/10 • UC4389SE

avaya.es