

## Avaya Express Support Services per i prodotti NES Heritage

Ottimizzazione delle prestazioni e della disponibilità della rete e facilità di transizione a una rete convergente



### Sfide

La disponibilità continua e la massima efficienza della rete sono fondamentali per ottenere successo. Qualsiasi siano le dimensioni dell'impresa, piccole o grandi, e il livello a cui opera, regionalmente o globalmente, è necessaria una strategia di supporto in grado di garantire le prestazioni della rete. Di seguito sono illustrate le sfide principali.

- Sviluppo di un piano di manutenzione scalabile per supportare le reti esistenti e in via di sviluppo
- Riduzione dei costi di esercizio per la manutenzione della rete e massimizzazione del valore dell'investimento

- Riduzione dei rischi del supporto continuo in seguito alla distribuzione di nuove tecnologie, quali le comunicazioni unificate e VoIP
- Definizione di un piano di supporto flessibile che stia al passo con gli obiettivi aziendali

### Soluzione

Avaya ha introdotto il portafoglio Avaya Express Services per soddisfare la richiesta crescente dei clienti di un supporto di livello avanzato. Avaya Express Services consente di stabilire un rapporto di servizi diretto con Avaya e, allo stesso tempo, mantenere

le relazioni consolidate con i partner Avaya preferiti. Grazie a prodotti complessivamente uniformi e all'accesso diretto alle competenze tecniche di Avaya, Avaya Express Services consente una risoluzione più rapida dei problemi, una maggiore disponibilità della rete e un costo di proprietà totale inferiore. Avaya Express Support Services permette di ottimizzare le prestazioni e la disponibilità della rete e facilitare la transizione a una rete convergente.

### Vantaggi principali di Avaya Express Support Services

- Miglioramento di prestazioni, affidabilità e stabilità – Gestione della produttività e della soddisfazione maggiori della forza lavoro.
- Riduzione del rischio associato al supporto continuo delle distribuzioni di tecnologie della prossima generazione – Sfruttamento delle competenze di Avaya in ausilio delle tecnologie avanzate
- Semplificazione del supporto senza compromettere la flessibilità – Con Avaya Express Services i piani di supporto sono preconfezionati e standardizzati globalmente, ma forniscono addirittura una maggiore flessibilità per soddisfare le esigenze univoche dell'azienda

### Portafoglio Avaya Express Support Services

Come è illustrato nella figura, è possibile scegliere un'ampia varietà di combinazioni preconfezionate a seconda dei requisiti aziendali. Avaya Express Support Services copre i dati e i prodotti abilitati per IP Avaya,

tra cui Communication Server 1000, CallPilot e prodotti Contact Center selezionati.

Di seguito sono riportate le descrizioni dei componenti elementari dei vari prodotti Avaya Express Support Services in bundle.

### Servizi Software Release Subscription (SRS)

Questi servizi forniscono le versioni software con le nuove funzioni, i miglioramenti e/o le patch diventati disponibili dopo la distribuzione dell'ultima versione principale. Consentono di rispondere rapidamente alle modifiche negli ambienti di collegamento in rete mediante l'accesso ai perfezionamenti funzionali più correnti per le applicazioni software man mano che questi vengono distribuiti. Permettono di sfruttare gli ultimi miglioramenti dei software applicativi per ottenere prestazioni, affidabilità e stabilità ottimali della rete o delle applicazioni.

### Servizi di supporto tecnico

I servizi di supporto tecnico forniscono l'assistenza tecnica multilingue per telefono e sul Web per i problemi relativi alle operazioni di tutti i prodotti Avaya appaltati. Tutte le richieste di assistenza vengono registrate, prioritarizzate e monitorate fino alla risoluzione del problema.

### Sostituzione delle parti

Il servizio di sostituzione delle parti consente di sostituire economicamente le unità sostituibili sul campo Avaya. Grazie alla disponibilità di unità sostituibili sul campo delle parti di ricambio in depositi strategici in tutto il mondo, Avaya è in grado di fornire tempi di risposta rapidi e ridurre i costi con economie di scala.

### Servizi di supporto in sede con parti di ricambio

Il supporto in sede fornisce tutti i vantaggi del servizio delle parti di ricambio gestite,

nonché l'installazione dei componenti di ricambio da parte di uno specialista qualificato inviato presso la sede. Grazie a una fornitura di qualità, in caso di guasto hardware, Avaya garantisce il ripristino del funzionamento della rete più veloce, affidabile ed economico.

Oltre al portafoglio Express Support vi è una gamma di altri servizi interessanti, quali gli audit, le valutazioni della rete, i controlli della conformità VOIP e PVQM (Proactive Voice Quality Management).

Il portafoglio Avaya Express Service è stato ideato per massimizzare l'efficienza delle operazioni e soddisfare le esigenze di comunicazione della forza lavoro mobile di oggi. Avaya Express Services consente di implementare e supportare nuove tecnologie alla massima velocità e con estrema sicurezza. È possibile sfruttare le risorse qualificate di Avaya e, contemporaneamente, mantenere la relazione locale con il partner autorizzato Avaya su cui ormai si fa affidamento. Per ulteriori informazioni su Avaya Express Services, contattare il partner autorizzato Avaya preferito o visitare [www.avaya.com](http://www.avaya.com).

Partner Assurance Support Services										
Disponibilità	GW	GU	GE	GF	GG	GH	GJ	GK	GL*	GN
Portafoglio dati (Passport 8000, ERS, Contivity, Baystack, Secure Router, WLAN e VPN)	✓	X	✓	✓	✓	✓	✓	✓	✓	✓
CS1K, CallPilot, Contact Center, ESM e altre applicazioni software	✓	✓	✓	X	X	X	L	L	X	L
BCM (Business Communication Manager)	X	✓	✓	✓	✓	✓	✓	✓	✓	✓

\* GL solo disponibile in NA per la versione Express L = Disponibilità limitata, solo NA  
Portafoglio dati: GW solo disponibile con ERS 2500/4500/5500/5600



## Matrice di supporto Express

Nome servizio	N. ordine servizio	Descrizione servizio	Call centre e Web 24 x 7	Periodi di manutenzione - HW e in sede		Versioni e aggiornamenti software		Tempo di risposta da parte a sede			Tecnico in sede	Ripristino di emergenza	Supporto tecnico		
				Dalle 8 alle 20	24 x 7	Solo software operativo	Software applicativo	4 ore	Stesso giorno lavorativo	Giorno lavorativo successivo			Da lunedì a venerdì dalle 9 alle 17	24 x 7	Livello 3
Supporto software Express	GW6300	Express SRS Basic					✓								
	GU6300	Express SRS Plus	✓			✓	✓					✓	✓		✓
Supporto tecnologico Express - BASE	GE6300	Servizio di supporto tecnico Express	✓			✓						✓	✓		✓
	GL6300	Parti di ricambio gestite RTF Express (solo NA)	✓			✓						✓	✓		✓
	GF6300	Parti di ricambio gestite GLS Express	✓	✓		✓				✓		✓	✓		✓
	GG6300	Parti di ricambio gestite SGL Express	✓	✓		✓			✓			✓	✓		✓
	GH6300	Parti di ricambio gestite entro 4 ore (24 x 7) Express	✓		✓	✓			✓			✓		✓	✓
Supporto tecnologico Express - PLUS	GJ6300	Parti di ricambio gestite con supporto in sede GLS Express	✓	✓		✓				✓	✓	✓	✓		✓
	GK6300	Parti di ricambio gestite SGL con supporto in sede	✓	✓		✓			✓		✓	✓	✓		✓
	GN6300	Parti di ricambio gestite entro 4 ore (7x24) con supporto in sede	✓		✓	✓			✓		✓	✓		✓	✓

- Il supporto standard è disponibile durante gli orari di lavoro, mentre i servizi di ripristino di emergenza e delle parti di ricambio gestite con supporto in sede entro 4 ore sono accessibili 24 ore al giorno, 7 giorni alla settimana.
- Il contenuto correttivo include patch, aggiornamenti e nuove versioni del software operativo.
- Per i servizi specifici richiedere l'ambito di intervento.
- I tempi di risposta per la riparazione e la restituzione possono variare da una regione all'altra.

## Informazioni su Avaya

Avaya è un leader globale nel settore dei sistemi di comunicazione aziendali. L'azienda offre comunicazioni unificate, contact center e servizi correlati direttamente e mediante i propri partner di canale alle aziende e alle organizzazioni leader in tutto il mondo. Le imprese di tutte le dimensioni dipendono dalle comunicazioni all'avanguardia di Avaya che migliorano l'efficienza, la collaborazione, il servizio clienti e la competitività. Per ulteriori informazioni su Avaya, visitate il sito [www.avaya.com](http://www.avaya.com).

The Avaya logo consists of the word "AVAYA" in a bold, red, sans-serif font. The letters are closely spaced, and the 'A's and 'Y's have a distinctive shape.

INTELLIGENT COMMUNICATIONS

© 2010 Avaya Inc. Tutti i diritti riservati.

Avaya e il logo Avaya sono marchi di Avaya Inc. e sono registrati negli Stati Uniti e in altri Paesi.

Tutti i marchi identificati dai simboli ®, TM o SM sono marchi, marchi registrati o di servizio di Avaya Inc.

Tutti gli altri marchi sono di proprietà dei rispettivi titolari. Avaya può inoltre disporre di diritti di marchi in altri termini usati nel presente.

I riferimenti a Avaya comprendono Nortel Enterprise, acquisita il 18 dicembre 2009.

06/10 • SVC51561T

The logo for avaya.it features the text "avaya.it" in a white, lowercase, sans-serif font, centered within a solid red rectangular background.