

Integrazione di Avaya Agile Communication Environment™ con Microsoft® Desktop Software

L'integrazione della telefonia multi-vendor esistente e dei sistemi video con le applicazioni Microsoft

Una delle numerose applicazioni plug-and-play disponibili di Avaya Agile Communication Environment™ (ACE) prevede l'integrazione di telefonia e sistemi video multi-vendor con software desktop di Microsoft. Le organizzazioni possono beneficiare di questa applicazione a qualsiasi livello di implementazione delle unified communications (UC). In quanto soluzione UC di base, "Avaya ACE™ Office Add-In" e "Web Browser Add-In" consentono ai dipendenti di utilizzare i loro telefoni fissi per chiamare con un clic i nomi, gli indirizzi e-mail e i numeri di telefono contenuti in applicazioni Microsoft Office o in un browser Web. Per le aziende a uno stadio più avanzata di implementazione UC, Avaya ACE™ integra i sistemi di telefonia e video multi-vendor esistenti con Microsoft Office Communications Server.

Vantaggi per i clienti

Miglioramento della produttività

Consentire agli utenti di connettersi, collaborare e comunicare rapidamente con gli altri direttamente dalle applicazioni Microsoft mediante i telefoni fissi utilizzati normalmente. Evitare i ritardi associati alla ricerca dei numeri di telefono o al tentativo di trovare la persona giusta che risponda alle proprie domande. Migliorare la produttività eliminando i problemi delle comunicazioni

telefoniche (attraverso un maggiore utilizzo della funzione di presence) per raggiungere colleghi, partner e clienti in modo più rapido.

Una migliore assistenza ai clienti

Trovare e comunicare con le persone giuste in modo più efficace per rispondere più rapidamente alle richieste dei clienti. La capacità di raggiungere immediatamente gli esperti del settore e inoltrare le informazioni ai clienti in modo rapido può portare alla fidelizzazione del cliente grazie alla sua maggiore soddisfazione.

Riduzione dei costi

Preservare gli investimenti esistenti nei sistemi di telefonia e video multi-vendor, quali telefoni fissi, funzionalità software e trunk. A differenza delle soluzioni della concorrenza, evitare la necessità e i costi associati agli aggiornamenti all'ultima versione di software del PBX, al fine di integrare il controllo delle chiamate remote con Microsoft Office Communications Server (OCS). Quando il software Microsoft OCS viene aggiornato, Avaya ACE conserva l'integrazione, rendendo inutili gli aggiornamenti al PBX.

Accelerazione di adozione e distribuzione della unified communications

Iniziare la distribuzione della unified communications all'interno della propria organizzazione, consentendo ai dipendenti di chiamare con un clic da pagine Web e applicazioni Microsoft Office, pur utilizzando

i loro dispositivi di comunicazione preferiti. Combinare i telefoni fissi esistenti degli utenti con la funzionalità della comunicazione con un clic e dello stato di disponibilità di presenza di Microsoft OCS per accelerare l'adozione della unified communications. La soddisfazione del personale migliora anche quando gli utenti hanno la possibilità di scegliere tra un telefono fisso PBX, un video telefono o un client Microsoft Office Communicator per le interazioni.

Applicazioni abilitate alle comunicazioni voce

Click-to-Call con Avaya ACE™ Web Browser Add-In

"Avaya ACE™ Web Browser Add-In" consente agli utenti di spostare il mouse sui numeri di telefono, gli interni o gli indirizzi e-mail contenuti nelle pagine Web esterne e interne, per chiamare semplicemente le persone con un solo clic. L'applicazione quindi avvia una chiamata telefonica dal dispositivo preferito dell'utente, come un telefono fisso o un client Microsoft Office Communicator. Il software client Microsoft OCS non è necessario, ma, quando è incluso, ottimizza la soluzione, aumentando la presence e le capacità clic per IM per contatti nelle pagine Web. "Web Browser Add-In" supporta anche le estensioni AJAX, in modo che gli utenti possano chiamare con un clic da finestre pop-up delle pagine Web. Attualmente questa applicazione è supportata su Internet Explorer versioni 6, 7 e 8.

Click-to-Call con Avaya ACE™ Office Add-In

Avaya ACE™ Office Add-In aggiunge la funzionalità click-to-call alla suite di applicazioni Microsoft Office. Gli utenti possono semplicemente spostare il mouse sul nome di un contatto presente in Microsoft

Office Outlook (da e-mail, calendario, contatti, attività o voci di diario) e fare clic per effettuare una chiamata utilizzando i telefoni fissi esistenti. Office Add-In supporta anche gli smart tag, in modo che gli utenti possano chiamare con un clic dall'interno delle applicazioni Microsoft Office 2007: Word, Excel, PowerPoint e nel corpo dei messaggi di Outlook. Un utente fa semplicemente clic sul numero che desidera chiamare e il telefono fisso dell'utente prende la linea e compone il numero. Office Add-In aiuta a eliminare gli errori di composizione e riduce significativamente il tempo impiegato a cercare i numeri di telefono. Non è richiesto nessun software client Microsoft Office Communicator.

Integrazione di telefoni fissi e video telefoni multi-vendor con Microsoft Office Communications Server

"Avaya ACE™ Microsoft Office Communications Server Integration" integra Microsoft OCS con le seguenti funzionalità.

Unico client: la telefonia multi-vendor e l'integrazione video con il client Microsoft Office Communicator rende la soluzione più facile da usare e più intuitiva per gli utenti finali. Non sono necessari altri software desktop Avaya. I dipendenti ottengono una singola identità di contatto, in quanto ciascun nome utente può essere associato a più numeri di telefono che rappresentano vari dispositivi vocali e video.

Controllo delle chiamate remote: integrazione di Microsoft OCS con telefonia multi-vendor e sistemi video mediante capacità

RCC (Remote Call Control) per fornire le funzionalità del sistema PBX e il controllo click-to-call dei telefoni fissi dal client Office Communicator. Lo RCC funziona con i telefoni multi-vendor analogici, digitali, IP e video esistenti. Le caratteristiche includono risposta alle chiamate, rilascio delle chiamate, inoltro di chiamate, chiamata in attesa e recupero, trasferimento di chiamata (cieco e assistito), attesa di chiamata, chiamata alternata e supporto ai toni DTMF, tutti attivati dall'interno di Microsoft Office Communicator Client.

Stato di presenza telefono fisso: integrare lo stato di presenza del telefono fisso multi-vendor con i client di Microsoft Office Communicator, così da poter facilmente vedere se una persona è già al telefono prima di chiamarla. "Avaya ACE Microsoft OCS Integration" elimina la necessità che un utente abbia dovuto accedere al suo client Office Communicator perché gli altri possano vedere se è occupato in una chiamata.

Estendere l'esperienza utente Microsoft OCS alle pagine Web: estendere l'icona di presenza e il comando click-to-communicate del menu utente di Microsoft OCS alle pagine Web, utilizzando l'Avaya ACE™ Web Browser Add-In.

Altri vantaggi

Integrazione della comunicazione multi-vendor

Le applicazioni "Avaya ACE™ Web Browser Add-In", "Office Add-In" e "Microsoft Office Communications Server Integration" sono

progettate per essere compatibili con ambienti vocali e video di vendor singoli e misti, quali Avaya (ex Nortel) Communication Server 1000 versione 4.5 o superiori, oltre ad Avaya Aura™ Communication Manager, Tandberg e Cisco Unified Communications Manager versione 6.0 e successive. È in corso anche lo sviluppo di adattatori per altri sistemi di comunicazione.

Aggiunta di altre applicazioni per accelerare la ROI

Queste applicazioni di integrazione Microsoft sono sviluppate mediante Avaya Agile Communication Environment™, una piattaforma software che semplifica il processo di integrazione dei sistemi di comunicazione multi-vendor con le applicazioni aziendali attraverso un toolkit per sviluppatori IT e una suite di pacchetti applicativi. Le organizzazioni possono sfruttare tale piattaforma per aggiungere applicazioni per processi aziendali di mobilità e abilitati alla comunicazione, con riscontri finanziari sempre maggiori e un più rapido ritorno sugli investimenti.

Ulteriori informazioni

Per ulteriori informazioni su come "Avaya Agile Communication Environment™" può aiutare la vostra organizzazione a ottenere indubbi vantaggi competitivi integrando i processi aziendali con i sistemi per le comunicazioni esistenti, contattate il Responsabile account Avaya o un partner autorizzato Avaya o visitateci su www.avaya.com/it.

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.



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.

09/10 • UC5089IT

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