



US Helicopter

“
 Когда нам предложили решение Avaya Aura™ для средних предприятий, мы сразу заинтересовались, так как поняли, что оно поможет нам оптимизировать бизнес-процессы, сократить расходы и количество оборудования, упростить управление системой и повысить качество обслуживания клиентов. Мы планируем продолжать внедрение унифицированных коммуникаций, и теперь это будет проще, чем когда-либо раньше.”

Уильям Халл, руководитель отдела ИТ

US Helicopter, подразделение Bell Aerospace Services, Inc. (BellAero), дочерней компании Textron, предоставляет услуги технического обслуживания и ремонта вертолетной техники, а также восстановления вертолетов OH-58D многим государственным организациям и службам США, включая армию и ВВС. Компания также обслуживает коммерческих клиентов, в том числе иностранных. Подробнее о компании – на сайте <http://www.bellaero.com/ush/index.html>.

Задача

В течение последних нескольких лет компания US Helicopter почти непрерывно расширяла свой бизнес. В настоящее время она занимает восемь зданий и планирует строительство нового предприятия. Новая телекоммуникационная инфраструктура должна быть экономичной при внедрении в существующих и будущих зданиях благодаря сокращению затрат на кабельную проводку и оборудование. В то же время, коммуникационное решение должно обеспечивать эффективную маршрутизацию вызовов в крупном производственном

предприятии, а также поддерживать набор номера по имени абонента.

Сотрудники US Helicopter часто перемещаются между предприятиями, поэтому часто возникает необходимость в перемещениях, добавлениях и изменениях компонентов коммуникационной системы. Важным требованием является простота управления ИТ-системами, так как компания надеется и дальше обходиться для этих целей маленьким штатом из двух человек. В целях повышения производительности труда в будущем планируется осуществить интеграцию электронной почты и факсимильной связи с голосовой почтой на базе сервера Microsoft Exchange, а также внедрение других приложений унифицированных коммуникаций.

Решение

Уильям Халл, руководитель отдела ИТ, рассказывает: «Мы много лет успешно работаем с компанией Avaya, через одного из ее Уполномоченных бизнес-партнеров. Когда нам предложили решение Avaya Aura™ для средних предприятий, мы сразу заинтересовались, так как поняли,

что оно поможет нам оптимизировать бизнес-процессы, сократить расходы и количество оборудования, упростить управление системой и повысить качество обслуживания клиентов. Мы планируем продолжать внедрение унифицированных коммуникаций, и теперь это будет проще, чем когда-либо раньше.»

Внедрение решения Avaya Aura™ для средних предприятий на US Helicopter первоначально осуществлялось как экспериментальный проект. В настоящее время решение эксплуатируется на полную мощность.

«Сейчас все наши сотрудники предельно загружены работой, – продолжает Халл, – поэтому для нас как никогда важно иметь высокоэффективную систему коммуникации и рассчитывать на помощь бизнес-партнера Avaya в как можно более полном использовании имеющихся возможностей.»

В решении Avaya Aura™ для средних предприятий используется технология виртуализации Avaya Aura™ System Platform, позволяющая реализовать на одном сервере следующие приложения: Avaya Aura™ Communication Manager, Applications Enablement, SIP-сервисы, Voice Messaging, Media Services, функции Communication Manager Call Center, а также разнообразные утилиты для конечных пользователей и администраторов. К ним легко могут быть добавлены дополнительные приложения, включая клиенты для ПК, инструменты мобильности и дистанционной работы в составе комплексного пакета Avaya one-X® Unified Communications; службу унифицированных сообщений с поддержкой голосовой и электронной почты (в Modular Messaging); Multi-Media Contact Center (для средних компаний, в составе Avaya Contact Center Express); и многие другие приложения, использующие SIP-протокол и Application Enablement Services.

Результаты

- **Экономия и сокращение затрат.** Компания уже сэкономила 45 тыс. долларов на стоимости кабельной проводки и оборудования для нового предприятия.

Уильям Халл продолжает успешно руководить ИТ-отделом из двух

человек даже после добавления 15 000 квадратных метров новых производственных площадей. «Благодаря простоте этого решения мы сэкономили как минимум на одной полной штатной единице,» – сообщает он.

- **Легкость и скорость установки.** Новое решение Avaya Aura™ для средних предприятий было установлено за 4 часа – это на 80–90% меньше, чем суммарная длительность установки нескольких приложений, которые теперь интегрированы на одной платформе (то есть, не требуют нескольких серверов).
- **Простота управления.** Системное администрирование нового решения существенно упрощено и рационализировано; все задачи по перемещениям, добавлениям и изменениям выполняются очень быстро с автоматически конфигурируемыми IP-терминалами. Многие проблемы, с которыми пользователи обращаются в ИТ-службу, решаются посредством телефонной консультации.
- **Удовлетворенность клиентов и повышение производительности.** Уильям Халл свидетельствует: «Все наши сотрудники очень довольны своими телефонами. В целом они находят систему удобной в использовании; особенно им нравится удобство доступа к голосовой почте. Некоторые из них используют функции расширения на сотовый для мобильной работы. В результате мы получаем существенное повышение производительности труда в компании.»
- **Доступ к широкому спектру приложений для унифицированных коммуникаций.** В будущем компания US Helicopter планирует внедрить приложения на базе SIP и AES, обеспечивающие интеграцию решений Avaya с Microsoft Office Communicator и функциями индикации статуса абонента в пределах предприятия, а в перспективе также и в масштабах всей корпорации.
- **Масштабируемость и защита инвестиций.** Благодаря решению Avaya Aura™ для средних предприятий, поддерживающему до 2400 пользователей, компания US Helicopter хорошо подготовлена к будущему росту. Технология Avaya Aura™

СИСТЕМЫ, ПРИЛОЖЕНИЯ И СЛУЖБЫ

- Решение Avaya Aura™ для средних предприятий, с использованием технологии Avaya Aura™ System Platform
- Avaya Aura™ Communication Manager 5.2
- Сервер Avaya S8510
- Медиа-шлюзы G700 Avaya:
- Avaya Converged Network Analyzer
- IP-телефоны Avaya 9620 и 9630 (настольные телефоны one-X)
- Расширение Avaya для сотовой связи (Avaya Extension to Cellular)
- Avaya Communication Manager Messaging
- Avaya Integrated Attendant
- Сети передачи данных Extreme
- Поддержка ПО плюс обновления (SS+U)
- Обслуживание, поддержка и продажа Уполномоченными бизнес-партнерами Avaya

System Platform в перспективе станет основной технологией для реализации большинства приложений Avaya. Руководитель ИТ-отдела US Helicopter заключает: «Наше решение от Avaya проще в управлении, требует меньше времени и усилий, так как многие вещи делаются дистанционно. Благодаря этому мы можем посвятить больше времени стратегическим проектам. Простота использования и гибкость этой системы сделали ее логическим выбором для нас.»

Узнайте больше

За дополнительной информацией о том, как интеллектуальные коммуникации Avaya могут вывести ваше предприятие на новые рубежи, обращайтесь к своему представителю по работе с заказчиками или Уполномоченному бизнес-партнеру Avaya, или посетите раздел «Изучить вопрос» на сайте www.avaya.ru.

Все приведенные в настоящем документе цитаты принадлежат Уильяму Халлу, руководителю ИТ-отдела компании US Helicopter.

© 2010 Avaya Inc. Все права защищены.

Avaya и логотип Avaya – торговые марки компании Avaya Inc., зарегистрированные в США и других странах. Все торговые марки, обозначенные символами ©, SM или TM – это зарегистрированные товарные знаки, знаки обслуживания или товарные знаки, соответственно, компании Avaya Inc.

Все остальные торговые марки являются собственностью соответствующих владельцев. Компании Avaya также могут принадлежать права интеллектуальной собственности на другие использованные в настоящем документе термины.

Все упоминания компании Avaya включают также компанию Nortel Enterprise, приобретенную 18 декабря 2009 года.

08/10 • UC4377RU

INTELLIGENT COMMUNICATIONS