



Avaya Aura®

Avaya Aura® Application Enablement Services

Konnektivität alleine, um sich mit Kunden, Kollegen und Lieferanten zu verbinden, reicht nicht mehr aus.

Übersicht

Konnektivität alleine, um sich mit Kunden, Kollegen und Lieferanten zu verbinden, reicht nicht mehr aus. Mitarbeiter benötigen Werkzeuge für eine aktive Rolle bei der Vernetzung mit Kollegen, um so das Geschäft voranzubringen und Mehrwerte und Kundenbegeisterung zu erzielen. Für diese Transformation im Unternehmen hat Avaya die Avaya Aura® Plattform entwickelt, eine Lösung, die alle Komponenten nahtlos zusammenfasst und es ermöglicht, umfangreiche Lösungen für Unified Communications und Customer Experience umzusetzen und so einen bedeutenden Beitrag für Ihr Business zu generieren.

Avaya Aura® Application Enablement Services erweitert die Avaya Aura Plattform um Programmierschnittstellen (APIs), die leistungsstarke Funktionen für Anruf- und Mediensteuerung und administrative Funktionen von Avaya Aura Communication Manager ermöglichen. Dies ermöglicht kundenspezifische Entwicklungen durch das Unternehmen, SW-Häuser, Business Partner und Systemintegratoren.

Die Anwendung umfasst zahlreiche Telefonie-APIs (Application Programming Interfaces), Protokolle und Web-Services und verfügt über den direkten IP-Zugriff auf Medien. Sie unterstützt Standards wie CSTA (Computer Supported Telecommunications Applications), JTAPI (Java Telephony API) und TSAPI (Telephony Server API), über die der Funktionsumfang von Avaya Aura® Communication Manager zugänglich ist. Damit erhalten Anwendungsentwickler eines Unternehmens, unabhängige Softwareanbieter (ISV), autorisierte Partner und Systemintegratoren den Zugriff auf Funktionen zur kundenspezifischen Anpassung von Avaya Kommunikationslösungen. All diese Dienste werden in einer einzelnen, sicheren und skalierbaren Softwareanwendung mit Verwaltungs-, Redundanz- und Fehlererkennungsfunktionen gebündelt, um den Erfolg des Unternehmens zu unterstützen.

Erweitert die Anwendungsentwicklung und ermöglicht kundenspezifische Anpassungen für Avaya Aura durch Entwickler des Unternehmens, SW-Häuser, Business Partner und Systemintegratoren.

Mit Avaya Aura Application Enablement Services können Software-Entwickler Client-Anwendungen in der Programmiersprache oder dem Protokoll ihrer Wahl schreiben. Kunden und DevConnect-Partner haben so die Möglichkeit, Avaya Aura in Hunderte verschiedener Kommunikations- und Geschäftsanwendungen zu integrieren.

Mit der servergestützten Softwarelösung Avaya Aura Application Enablement Services kann IBM Lotus Sametime oder Microsoft Communicator die Funktionen der Avaya Aura Communication Manager Software nutzen. Sobald die Avaya Aura Application Enablement Services-Plattform in das Netzwerk eines Unternehmens integriert ist, erhalten die Benutzer Zugriff auf die „Click-to-Communicate“-Funktionen von Avaya und das bei nahtloser Integration in die jeweilige Desktop-Umgebung.

Avaya Aura Application Enablement Services sorgt zudem für die Integration von Avaya Aura Communication Manager in die Contact Center-Produkte, wie z. B. Avaya Aura® Contact Center, Avaya Interaction Center, Avaya Proactive Contact, Avaya Voice Portal oder Avaya Contact Center Express, wodurch herausragende Contact Center-Lösungen entstehen. Mit Avaya Aura Application Enablement Services können Software-Entwickler eigene Contact Center-Anwendungen als Ergänzungen schreiben und so einen Mehrwert erzielen.

Wichtige Vorteile für Kunden

- **Steigerung von Mitarbeitereffizienz und -produktivität** durch Eliminierung von manuellem Wählen und Ausführung aller Kommunikationsvorgänge über eine einzige Schnittstelle (Microsoft Communicator oder IBM Sametime Client).
- Ausnutzung von Web Services-Schnittstellen durch **effizientere Entwicklung und Integration von Anwendungen für Geschäftslösungen.**
- **Senkung der Total Cost of Ownership** durch die neuesten Anrufaufzeichnungslösungen auf IP-Basis.
- **Höhere Verfügbarkeit für kritische Anwendungen** und Reduzierung von Störungen mithilfe einer sicheren, redundanten Kommunikationsverbindung mit Load Balancing zu Avaya Aura Communication Manager.
- **Unternehmen können eigene Anwendungen** mithilfe der Software Development Kits (SDKs), durch Schulung, der Tools, der Dokumentation und der Entwicklerunterstützung von Avaya entwickeln.

Übersicht über die Funktionen

Redundanz: Application Enablement Services bietet eine geografische Hochverfügbarkeitsoption, die über Server oder virtuelle Server realisiert werden kann. Dies bietet einen Hot-Standby Server, der den Primär-Server bei einem Ausfall automatisch ersetzt. Für zusätzliche Systemflexibilität bietet Application Enablement Services eine Software-Doppelungsfunktion mit Avaya Aura Communication Manager für eine schnellere Synchronisierung zwischen Anwendungen.

Integration mit IBM Sametime: Bietet „Click-to-Call“, „Click-to-Conference“ und Telefonie-Präsenzinformationen von IBM Lotus Clients. Mit der integrierten Telefonie-Präsenz von Avaya können Sametime User sehen wenn Andere telefonieren auch wenn dieser User nicht in Sametime eingeloggt ist.



Avaya Aura Application Enablement Services ermöglicht die externe Steuerung von Telefonanrufen über die APIs (TSAPI, JTAPI, CallVisor LAN (CVLAN) und DEFINITY LAN Gateway (DLG)).

Integration mit Microsoft Sfb: Das ermöglicht die Nutzung zahlreicher Telefonie-Funktionen am Desktop wie „Click-to-Call“ sowie den Austausch von Avaya Telefonie-Präsenzinformationen mit anderen Benutzern von Microsoft Sfb. Diese Funktionen erhöhen die Effizienz und Produktivität der Mitarbeiter, weil manuelle Wahlvorgänge entfallen und alle Kommunikationsvorgänge über eine einzige Desktop-Schnittstelle abgewickelt werden.

Integration mit IBM Websphere CEA: Die Integration mit IBM Websphere Application Server (WAS) Communications Enabled Applications (CEA) erlaubt es Websphere IT-Entwicklern schnell und einfach Kommunikationsfunktionen von Avaya in ihre Anwendungen einzubinden.

Externe Anrufsteuerung: Avaya Aura Application Enablement Services ermöglicht die externe Steuerung von Telefonanrufen über die APIs (TSAPI, JTAPI, CallVisor LAN (CVLAN) und DEFINITY LAN Gateway (DLG)). Diese APIs ermöglichen die gesteuerte Weiterleitung eingehender Anrufe, eine Ereignisüberwachung, die Benachrichtigung/ Kontrolle für eine bestimmte Station/ einen bestimmten Anruf, das ergänzende Aufrufen von Vermittlungsfunktionen und die Beantwortung von Informationsanfragen.

TSAPI/JTAPI-Service: Avaya Aura Application Enablement Services mit Avaya Aura Communication Manager und Avaya Aura Session Manager bietet die Möglichkeit, die Avaya SIP-Endgeräte über TSAPI/JTAPI zu steuern.

DMCC und externe Anrufkontrolle: Device, Media and Call Control (DMCC) ermöglicht den Zugriff auf die leistungsstarken Funktionen Ihres Avaya Telefonie-Servers über eine offene standardbasierte Java- und Extensible Markup Language (XML)-Programmierschnittstelle.

Web Services: Bietet IT-Anwendungsentwicklern eine Schnittstelle zu Avaya Aura Communication Manager über standardmäßige Web-Services, und zwar per SOAP/XMLMethoden (Simple Object Access Protocol). So erhalten diese Entwickler eine vertraute Methode für die Implementierung neuer, innovativer Lösungen.

Mit Avaya Aura Application Enablement Services können Software-Entwickler Client-Anwendungen in der Programmiersprache oder dem Protokoll ihrer Wahl schreiben. Kunden und DevConnect-Partner haben so die Möglichkeit, die Avaya Aura-Infrastruktur in hunderte Kommunikations- und Geschäftsanwendungen zu integrieren.

Telefonie-Web-Services: Hiermit lassen sich Telefonie-Funktionen wie „Click-to-Dial“ in die aktuellen Web-Anwendungen des Kunden integrieren.

System Management Service: Ermöglicht Anwendungen den programmtechnischen Zugang zu einer Teilgruppe von Administrationsobjekten in Avaya Aura Communication Manager und die programmtechnische Administration dieser Objekte. Durch die Veränderungen der Funktionen von Avaya Aura Communication Manager entsteht die Grundlage für eine Vielzahl von Anwendungen, die einen Mehrwert bieten. System Management Service (SMS) unterstützt zudem Vektoren, sodass Anwendungsentwickler in der Lage sind, SMS-Anwendungen zur Administration von Vektoren zu erstellen.

Weitere Funktionen

Computer Telephony Integration: Stellt mehrere CTI-Server-Plattformen auf einem Server bei gleichzeitiger Unterstützung der branchenführenden APIs bereit, wie z. B. TSAPI, JTAPI, Avaya CVLAN API, DMCC API und DLG. Durch die uneingeschränkte Abwärtskompatibilität für diese APIs wird gewährleistet, dass die Avaya Aura Application Enablement Services-Plattform für etablierte, aktuelle und zukünftige Anwendungsanforderungen gerüstet ist.

Software Development Kits: Client-API-Bibliotheken, XSDs (XML Schema Definitions), WSDL (Web Service Definition Language), Java/XML Programmieranleitungen, umfangreiche Beispielanwendungen und sonstige Entwicklungs-Tools. Es stehen fünf SDKs zur Verfügung: IP-Kommunikations-SDKs (DMCC), DMCC Dashboard, TSAPI-SDK, JTAPI-SDK und Web Services-SDK. Außerdem gibt es ein .NET-SDK für DMCC sowie JAVA- und XML-SDKs.

Unterstützung für Simple Network Management Protocol: Bietet eine Standardschnittstelle für die Erfassung von Daten durch die SNMP-Managementanwendung des Kunden, sodass der Kunde die Performance-Daten für mehrere Instanzen von Avaya Aura Application Enablement Services neben Daten von anderen Elementen im Netzwerk des Kunden betrachten kann.

Sicherheit und Hochverfügbarkeit: Sicherer Transport zwischen Avaya Aura Communication Manager und der Avaya Aura Application Enablement Services-Plattform. Diese Anwendungsverbindung trägt durch Verschlüsselung, Redundanz, automatischen Lastausgleich und transparentes Link-Failover zu einer deutlichen Verbesserung der Netzwerksicherheit und -zuverlässigkeit bei. Die Verbindungsfunktionen zu Anwendungen sind Standard bei der Application Enablement Services-Plattform. Die Zuverlässigkeit der Ende-zu-Ende-Lösung wurde durch ein verbessertes Ausgleichsverhalten der Verbindung bei Störungen deutlich erhöht. Eine Anwendungssitzung wird beim Ausfall einer Verbindung nun bis zu 30 Sekunden aufrechterhalten.

Technische Daten

Bereitstellungsoptionen

- Ausschließlich Software: Enthält die einzelnen APIs und hohe Verfügbarkeit (HA).
- Application Enablement Services mit Appliance Virtualization Platform: Software und Betriebssystem auf Avaya Common Server von HP und Dell bereitgestellt.



**Weitere
Angaben und
Optionen
finden
Sie in den
entsprechenden
Deployment
Guides. Die
VMware
Fault Tolerant
Option wird
jetzt bei
Hochverfüg-
barkeit (HA)
unterstützt.**

- Application Enablement Services auf VMware und KVM/Nutanix: Enthält die OVA-Datei zur Installation auf unterstützten Hypervisoren. Weitere Angaben und Optionen finden Sie in den entsprechenden Deployment Guides. Die VMware Fault Tolerant Option wird jetzt bei Hochverfügbarkeit (HA) unterstützt.

Systemanforderungen und unterstützte Systeme

- Server: Avaya Common Server
- Betriebssystem: Red Hat Enterprise Linux 7.4
- TLS 1.2
- Integration sonstiger Anbieter:
 - IBM Lotus Sametime 8.0 und 8.5
 - Microsoft Office Communicator 2007 R1 und R2 (auch weiterhin Unterstützung für Microsoft Live Communication Server 2005)
 - Microsoft Lync Server 2012/2013 (Remote Call Control interface)
 - Support for TSAPI clients on Windows 10

Kapazität

- 2.000 CTI-Nachrichten pro Sekunde
- 8.000 Device Media Call Control (DMCC)-Clients
- 8 Domain Control Associations
- Microsoft Office Communicator: 20.000 gleichzeitige Client-Anwendungen mit 24.000 BHCC (mit dediziertem Server für Avaya Aura Application Enablement Services)
- IBM Lotus Sametime: 10.000 gleichzeitige Client-Anwendungen mit 12.000 BHCC (mit dediziertem Server für Avaya Aura® Application Enablement Services)



Avaya Deutschland GmbH
 Avaya GmbH & Co. KG
 Theodor-Heuss-Allee 112
 D-60486 Frankfurt/Main
 T 0800 GO AVAYA bzw.
 T 0800 4 62 82 92
 kundensupport@avaya.com
 avaya.com/de

Avaya Austria GmbH
 Donau-City-Str. 11
 A-1220 Wien
 T +43 1 878 70-0
 avaya.at

Avaya Switzerland GmbH
 Hertistrasse 31
 CH-8304 Wallisellen
 T +41 44 878 1414
 avaya.ch

Weitere Informationen

Wenn Sie mehr über Avaya Aura Application Enablement Services erfahren möchten, wenden Sie sich an Ihren zuständigen Avaya Kundenbetreuer oder an einen autorisierten Avaya Partner. Sie können uns auch auf www.avaya.com/de besuchen.

Über Avaya

Der Erfolg von Unternehmen wird von guten Kundenerfahrungen bestimmt. Die Kommunikation ist dabei ein grundlegender Faktor. Jeden Tag basieren Millionen dieser Erfahrungen auf unseren Lösungen. Seit über einhundert Jahren ermöglichen wir Unternehmen auf der ganzen Welt, dank intelligenter Technologien, gewinnbringend zu arbeiten. Avaya entwickelt offene, konvergente und innovative Lösungen, um die Kommunikation und Zusammenarbeit zu verbessern und zu vereinfachen - in der Cloud, vor Ort oder als Hybridmodell. Um Ihr Geschäft zu stärken, stehen wir für Innovation, Partnerschaft und Zukunftssicherheit. Wir sind das richtige Technologieunternehmen an Ihrer Seite und bringen Ihre Kommunikation auf die Höhe der Zeit. Bieten Sie exzellente Kundenerlebnisse - Experiences That Matter. Besuchen Sie uns unter www.avaya.com/de.

