



**Avaya Aura®**

# Avaya Aura® Presence Services

**Multichannel-  
Präsenz-  
informationen  
in Echtzeit für  
Avaya Aura®**

## 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® Presence Services ist ein wichtiger Baustein für umfassende Zusammenarbeit und bietet einen skalierbaren, leistungsstarken Service zur Zusammenführung von Präsenz, der umfangreiche Präsenzinformationen sammelt und über die Avaya Aura® Clients und Applikationen verteilt. Mithilfe dieser Präsenzinformationen können die Benutzer Kollegen und Experten finden, um Kundenanfragen und Service-Angelegenheiten zu bearbeiten oder auch ein komplexes Problem in Echtzeit zu lösen.

Avaya Aura® Presence Services sammelt und stellt umfangreiche Präsenzinformationen von Avaya und aus anderen Quellen zur Verfügung, die über eine Vielzahl von Umgebungen verteilt sind. Benutzer innerhalb eines Netzwerkes haben so die Möglichkeit, durch Nutzung der unterschiedlichen Kommunikationswege andere Personen zu erreichen.

Präsenzinformationen werden bereits verstärkt beim Instant Messaging eingesetzt und eröffnen neues Potenzial für die Produktivität der Mitarbeiter und den Kundenservice, da Kunden wie Mitarbeiter leichter auf gut zugängliche Fachressourcen zugreifen können.

Avaya Aura® Presence Services beschreibt mit der Integration umfangreicher Präsenzfunktionen über das gesamte Spektrum der Kommunikationsanwendungen neue Wege – von Sprachanrufen über Instant Messaging bis hin zu Kundenservice und Geschäftsprozessen.

### Unterstützte Avaya Präsenz-IM-Clients

- Avaya Equinox®
- Avaya Agent Desktop
- Avaya one-X® Agent
- Avaya Equinox® Attendant
- Avaya Deskphone J Series, 96X0 and 96X1 Series

## Eine Präsenzinformationslösung für Unternehmen:

- Unterstützt viele verschiedene Geräte.
- Beinhaltet ein zentralisiertes Management, um persönliche und unternehmensweite Präsenzrichtlinien zu verwalten und durchzusetzen.
- Lässt sich mit geringem Aufwand an die vorhandene Infrastruktur anpassen.
- Ist einfach zu nutzen mit automatischen Updates des Benutzerstatus für Anwender, die keine Zeit für die manuelle Verwaltung ihres Status aufwenden möchten.
- Unterstützt Interoperabilität mit Drittanbietern und nimmt neue Präsenzquellen auf.
- Vereint Präsenzlösungen auf unterschiedlichen Systemen.
- Ist leicht skalierbar, um neue Benutzer und immer weiter wachsende Präsenzinformationsquellen einzufügen.

## Neue Plattformen, neue Anwendungen, neues Hilfsprogramm

Avaya Aura® Presence Services funktioniert gemeinsam mit weiteren präsenzbasierten Anwendungen von Microsoft®, IBM® und anderen Anbietern, denn das Programm verwendet das auf offenen Standards basierende Session Initiation Protocol für Instant Messaging, Presence Leveraging Extensions (SIMPLE) und Extensible Messaging and Presence Protocol (XMPP). So ist die Präsenz immer sichtbar, und es kann ein breites Spektrum von Anwendungen für die geschäftliche Kommunikation eingesetzt werden, einschließlich Avaya Equinox Clients und Telefonen, d. h., es werden vollständig zusammengeführte Präsenzfunktionen geboten.

## Vorteile von Avaya Aura® Presence Services

- Gesteigerte Produktivität, da Benutzer die Möglichkeit erhalten, effektiver mit den richtigen Leuten in Kontakt zu treten.
- Verbesserte Kundenbetreuung im Contact Center, da Fachressourcen schnell verfügbar sind, um auf das Problem eines Kunden zu reagieren.
- Leichtere Zusammenarbeit zwischen mobilen, entfernten und internen Mitarbeitern durch Präsenzinformationen.
- Schnellere und sofortige Problemlösung durch effektivere Kommunikation.
- Verbesserte Prozessabläufe durch Geschäftsprozesse mit Präsenzinformationen und die Fähigkeit, vorausschauend zu arbeiten, damit die richtigen Ressourcen zur Verfügung stehen, um konkrete betriebliche Probleme zu lösen.
- Erweiterte Funktionen in den Bereichen Flexibilität, Datenschutz und Sicherheit durch die Wahlmöglichkeit automatischer oder manueller Statusangaben.
- Flexibler Zugriff auf Präsenzinformationen, die an mehreren verschiedenen Endgeräten angezeigt werden können, einschließlich Avaya Equinox Clients und Telefonen. Zudem erstrecken sich die Avaya Präsenzlösungen auf viele verschiedene Business-Kommunikationsanwendungen.



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 87870-0  
 avaya.at

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

## Die wichtigsten Funktionen

- **Stabile, aggregierte Präsenzinformationen** – Avaya Aura® Presence Services sammelt Präsenzinformationen von Telefonen, Kalendern, Desktops und anderen Anwendungen und bietet einen umfassenden Überblick über die Verfügbarkeit von Benutzern und Geräten. Da andere Präsenzquellen, wie z.B. von Drittanbietern in einem heterogenen IT-Umfeld, verfügbar gemacht werden, können diese ebenfalls Statusinformationen in das System eingeben, um das Verfügbarkeitsprofil der Benutzer zu vervollständigen.
- **Multiprotokoll- / Multischnittstellen-Support** – Avaya Aura® Presence Services unterstützt sowohl SIMPLE- als auch XMPP-Protokolle und ermöglicht daher das Sammeln über ein umfassendes Spektrum von Präsenzquellen, die eine umfassendere Darstellung der Präsenz einer Person ermöglichen.
- **Optimiert die Leistung** – setzt das SIP-Server-to-Server-Protokoll ein, um die Netzwerkleistung für Echtzeitkommunikationsapplikationen zu optimieren.
- **Hohe Skalierbarkeit** – Unterstützt bis zu 16.000 Benutzer auf einem einzelnen Server, 125.000 Benutzer auf einem Cluster mit 10 Servern und 250.000 auf zwei Clustern mit 10 Servern. Wenn Benutzer mehrere Geräte verwenden (MDA) können maximal 350.000 SIP-Geräte unterstützt werden.
- **Steuerelement mit Unterstützung für den Anrufschutz Do Not Disturb (DND)** – Damit kann der Benutzer ganz nach Wunsch DND aktivieren. Beobachter sehen den DND-Präsenzstatus und Presence Services wird alle eingehenden IMs speichern und verteilen, wenn der Benutzer DND wieder deaktiviert hat. Zudem werden alle eingehenden Anrufe auf den Weiterleitungspfad des Benutzers umgeleitet.
- **Hohe Verfügbarkeit** – Presence Services unterstützt hohe Verfügbarkeit (HA) sowohl in Cluster- als auch in individuellen Setups. Hierzu wird ein aktiv-aktiv HA-Modell angeboten, mit dem eine nahtlose Fehlererkennung für den Fall gewährleistet ist, dass ein einzelner Präsenz-Server ausfällt.
- **Zusammenfassung von Präsenzinformationen** – Damit können einzelne Präsenzinformationen zusammengefasst werden, die auf separaten Avaya Aura® Presence Services vorhanden sind.
- **Integration in Microsoft Desktop Anwendungen** – Damit können Präsenzinformationen von Microsoft Skype for Business und Microsoft Exchange in Präsenzinformationen integriert werden, die von Avaya Clients und Telefonen zur Verfügung gestellt werden.
- **IBM® Domino® Kalenderintegration** – Support für Domino Kalender, der sich in eine Bereitstellung von IBM® Domino® Enterprise integrieren lässt. Der Presence Server sammelt und veröffentlicht die Kalender und Abwesenheitsinformationen für Domino Postfächern und benutzt diese Informationen, um den Präsenzstatus der Benutzer zu bestimmen.
- **Unterstützung des Cluster-Einsatzes von Presence Services auf VMware** – Unterstützung des Cluster-Einsatzes von Presence Services auf VMware mit Unterstützung für bis zu acht Presence Services Knoten im Aura® Virtualized Environment.

## 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](http://www.avaya.com/de).

- **Avaya Breeze™ basierte Bereitstellung** - Avaya Aura® Presence Services wird als Snap-In auf einer dedizierten Host Breeze Instanz/ Cluster implementiert. Zudem kann ein Presence Services-Konnektor an zusätzliche generelle Breeze-Instanzen angeschlossen werden. Damit erhält der Entwickler Zugriff zu einer Reihe von Presences Services-APIs und kann Anwendungen kundenspezifisch anpassen, um direkt Anwesenheits- und IM-bezogene Informationen der Avaya Aura® Lösung zu nutzen.
- **Mehrere Präsenz-Domänen** - Unterstützt Benutzer mit Avaya Presence-/ IM-Kommunikationsadressen in verschiedenen Präsenz-Domänen.
- **Komplette Zusammenfassung von XMPP und Microsoft Skype for Business** - Damit müssen die externen (zusammengefassten) Benutzer nicht mehr innerhalb des System-Managers im Unternehmen konfiguriert werden. Dies ermöglicht die korrekte Autorisierung bei Endpunkten von Drittanbietern (der Benutzer wird aufgefordert, individuelle Avaya Aura® „Watchers“ zu autorisieren, anstelle eines einzigen administrativen „Proxy-Benutzers“).
- **Ad-Hoc-Suche** - Damit können Avaya Equinox-Clients schnell die Präsenzinformationen für eine große Benutzerzahl abfragen und anzeigen, ohne Präsenz-Updates abonnieren zu müssen.

### Beispiele für die Benutzung von Presence Services:

<b>Vorstände</b>	Bietet ständige Statusverfügbarkeit und die Möglichkeit, wichtige Mitarbeiter im Büro oder mobil zu erreichen
<b>IT-/ Außendienstmitarbeiter</b>	Möglichkeit, das Personal zu lokalisieren, zu kontaktieren und in Echtzeit Aufgaben zu ändern
<b>Vertriebsmitarbeiter</b>	Feststellen des Status von wichtigen Vertriebs-, Support- und Marketingmitarbeitern zur Klärung von Kundenfragen in Echtzeit
<b>Kundenservice / Contact Center</b>	Lokalisieren und Beauftragen interner Fachleute und Experten zur Lösung von kundenspezifischen Fragen mit einem einzigen Anruf. Bestimmen der Verfügbarkeit von Schichtleitern und Managern je nach Support-Bedarf.
<b>Verteilte Arbeitsgruppen</b>	Unverzögliche Zusammenarbeit oder Klärung von Angelegenheiten, wesentlich schneller als per E-Mail.
<b>Teamleiter</b>	Möglichkeit, IM-Gespräche mit mehreren Personen einzurichten, um den Status von Projekten, erforderlichen Support oder die Umverteilung von Ressourcen für dringende Erfordernisse zu bestimmen.

### Weitere Informationen

Wenn Sie mehr über Avaya Aura® Presence Services erfahren möchten, wenden Sie sich an Ihren zuständigen Avaya Account Manager oder an einen autorisierten Partner. Besuchen Sie uns auch auf [www.avaya.com/de](http://www.avaya.com/de).

