



Avaya Aura®

Avaya Aura® Session Manager

**Umfangreiche
Lösungen
für Unified
Communications
und Customer
Experience.**

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® Session Manager ist der Kern der SIP-basierten Systemarchitektur (Session Initiated Protocol) von Avaya. Mit Session Manager können Medien, Netzwerke, Geräte, Anwendungen und Echtzeitpräsenz sicher über eine gemeinsame Infrastruktur hinweg zusammengeführt werden. So wird ein bedarfsgerechter Zugriff auf Dienste und Anwendungen geschaffen, den Benutzer im Rahmen einer digitalen Transformation erwarten.

Avaya Aura Session Manager ermöglicht:

- Eine sichere und zuverlässige Architektur
- Niedrigere Kosten durch zentralisierte Infrastruktur und Administration
- Geringere Betriebskosten durch einheitliches Routing und einheitlichen Rufnummernplan
- Umfangreiche Schnittstellen für Drittanbieter
- Call Admission Control (CAC) für Multimedia-Anrufe mit konfigurierbarer Auflösungsreduzierung bei Video

Avaya Aura® Session Manager ist ein umfangreicher SIP-Routing-Kern für Sprach-, Video-, Zusammenarbeitsanwendungen.

Die Skalierbarkeit, Zuverlässigkeit und Offenheit bilden die Grundlage für die digitale Transformation des Unternehmens.

- Schnelle Anwendungsbereitstellung für Nutzer nach Bedarf, nicht nach Standort
- Umfangreiche Unterstützung von SIP-Geräten und Trunks
- Skaliert hoch bis zu 250.000 Nutzern und 350.000 SIP-Geräten in einem einzigen Unternehmensnetzwerk

Wichtige Vorteile für Kunden

- Flexible Geschäftsprozesse durch eine holistische Unternehmensarchitektur, die Benutzer, Anwendungen und Lösungen mehrerer Anbieter verbindet.
- Neue Möglichkeiten zur Kostensenkung durch SIP-Konnektivität und reduzierte PSTN-Nutzung über zentralisiertes, unternehmensweites Routing und Trunking.
- Größere Kundenzufriedenheit durch effizienteres Verbinden von Gesprächspartnern und beschleunigte Prozesse in Echtzeit im gesamten kundenorientierten Unternehmen.
- Geringere Gesamtbetriebskosten durch eine zentralisierte und einfach zu bedienende Avaya Aura® System
- Manager Benutzeroberfläche und die Möglichkeit, Anwendungen unternehmensweit bereitzustellen.
- Einzigartige unternehmensweite Skalierbarkeit mit Unterstützung für eine globale Bereitstellung von bis zu 250.000 Nutzern insgesamt, 350.000 SIP-Geräten, 2.000 Instanzen von Communication Manager und 25.000 Standorten – und das mit nur einer zentralisierten Verwaltung.
- Grundsolide Zuverlässigkeit und Redundanz, dank der Einführung simultaner Registrierungen der Endgeräte an zwei Session Managern, sowie einem dritten Session Manager oder einer IP Office an einem ausfallsicheren Remote-Standort.
- Hervorragende Geo-Redundanz mit bis zu 28 „aktiv-aktiv“ Session Manager-Instanzen mit einer Netzwerkverzögerungstoleranz von bis zu 1s.
- Unternehmensweiter, zentralisierter Rufnummernplan, einschließlich Integration und Verwaltung von Lösungen anderer Anbieter.

Funktionen im Überblick

Umfang und Kapazität

Session Manager unterstützt bis zu 25.000 Standorte mit über 3 Millionen BHCC (Busy Hour Call Completions). Eine einzige Instanz von Session Manager ist nun ausgelegt für über 400.000 BHCC für Anrufe über Amtsleitungen und zwischen den Standorten mit Unterstützung für bis zu 23.300 SIP-Geräten, 150 Sitzungen pro Sekunde und 160.000 gleichzeitige Registrierungen. Mit einer Kapazität von bis zu 28 Session Manager-Instanzen in einer einzigen Unternehmensumgebung können SIP-Nutzer auf einer globalen Avaya Aura Plattform unterstützt werden.



Bei Netzwerk- ausfällen oder einem Ausfall des Session Managers im Kern unterstützt die Anwendung auch die Aufrecht- erhaltung des Anrufes.

Zuverlässigkeit und Redundanz

Zur Ermöglichung mehrerer simultaner Registrierungen bei Endgeräten setzt die Avaya Aura® Plattform den IETF-Standard RFC 5626 ein. Endgeräte von Avaya sowie andere RFC-konforme Endgeräte können sich bei mehreren Instanzen von Session Manager und einer Instanz von Avaya Aura® Survivable Remote Session Manager oder IP Office an einem lokalen Standort registrieren, wobei bis zu drei simultane Registrierungen möglich sind. So ist die unterbrechungsfreie Durchführung von Anrufen auch bei Netzwerkausfällen möglich, und das mit einer Verzögerung von höchstens zwei Sekunden. Außerdem unterstützt Session Manager NIC-Bonding sowie bis zu 28 georedundante Instanzen von Session Manager. Toleriert werden bis zu 1.000 ms Reaktionszeitverzögerung im kompletten Netzwerk und damit eine echte weltweite Netzabdeckung für größere Unternehmensnetzwerke. Bei Netzwerkausfällen oder einem Ausfall des Session Managers im Kern unterstützt die Anwendung auch die Aufrechterhaltung des Anrufes. Mit dieser Funktion können Anrufe in der Warteschleife eines Contact Centers ganz normal bearbeitet werden und zwar ohne Unterbrechung oder Ausfälle.

Unterstützung von TK-Anlagen anderer Anbieter

Session Manager unterstützt Verbindungen mit TK-Anlagen anderer Anbieter mit konventionellen H.323-, Analog- und Digitalendgeräten von Avaya und bietet so Migrationsoptionen für Unternehmen mit heterogenem Netzwerk.

Unterstützung von Endgeräten

Session Manager bietet eine umfangreiche Unterstützung von Endgeräten. Dazu gehören unter anderem die IP-Telefone der J-Serie, Avaya Equinox, Avaya Videokonferenzsysteme und SIP-Endgeräte von Drittanbietern, darunter die von DevConnect-Partnern.

- Zugang zu fortschrittlichen Lösungen für SIP-basierte Zusammenarbeit und Kundenkontakt
- Geringere Gesamtbetriebskosten
- Zentralisierte Infrastruktur und Verwaltung
- Geringere Betriebskosten durch einheitliches Routing und einheitlichen Rufnummernplan

Avaya Aura® Referenz-Spezifikationen	
Punkt	Release 8.0
Gesamtzahl SIP-Nutzer im Unternehmen	250.000
Gesamtzahl Nutzer im Unternehmen	250.000
Gesamtzahl SIP-Geräte im Unternehmen	350.000
Gesamtzahl Presence-Nutzer im Unternehmen	250.000
SIP-Nutzer/Communication Manager	41.000
SIP Trunks pro Communication Manager	30.000
Survivable Remotes/Communication Manager	250
Survivable Remotes pro Netzwerk (BSMs)	500
Standorte/Anpassungen/SIP-Geräte	25.000
SIP-Domänen	1.000
Rufnummernpläne/Routing-Regeln	300.000

Erweiterte Administration

Avaya Aura® System Manager wird nun über eine Benutzeroberfläche mit Registerkarten verwaltet, was einen schnellen Wechsel zwischen den einzelnen Vorgängen ermöglicht. Zudem unterstützt System Manager mehrere Versionen von Session Manager, das macht die Durchführung von Upgrades nun noch einfacher.

Konvergiertes Call Admission Control (CAC)

Session Manager unterstützt konvergiertes Sprach- und Video-Bandbreitenmanagement mit zentralisierter Verwaltung und Steuerung über System Manager. In einem konvergierten Netzwerk kann jeder Link zu einem SIP- oder H.323-Gerät für bestimmte Standorte zur Bereitstellung von Sprach- und Videobandbreite eingestellt und die verbleibende Bandbreite für den Datenverkehr genutzt werden. Durch flexible Optionen ist die anderweitige Verwendung der ungenutzten Bandbreite von Videozuweisung möglich. Ferner können Videoanrufe dank der Avaya-Funktion für eine Bandbreitenreduzierung auch durchgeführt werden, wenn die dafür erforderliche Bandbreite nicht verfügbar ist, und das, ohne die Qualität anderer Anrufe zu beeinträchtigen.

Erweiterte Notruf-Funktionen

Durch die Integration von Avaya DevConnect Partner-Lösungen können SIP-Endgeräte nun ihren genauen Standort bis hin zu einer bestimmten IP-Telefonanschlussdose übermitteln auch bei Multi Device Access (MDA).

Sicherheit

Mit Session Manager können SIP-Geräte und jedes Endgerät eines Unternehmens nun über verschlüsselte TLS-Verbindungen (Transport Layer Security) kommunizieren. Dabei kommt eine neue, Software-basierte Technologie zum Einsatz, bei der keine TLS-Beschleunigungshardware mehr erforderlich ist. Zudem vereinfacht die benutzerfreundliche Trust Management-Benutzeroberfläche in System Manager das Senden und Anwenden einzigartiger Sicherheitszertifikate von anderen Anbietern auf beliebigen SIP-Geräten.

Jede Anwendung kann ohne Änderungen oder Upgrades an den anderen Anwendungen, der Unterneh- mens-Cloud hinzugefügt werden.

SIP-Konnektivität

Unterstützung von SIP-Verbindungen (nicht ausschließlich) für:

- Avaya Aura® Communication Manager und Avaya Communication Server 1000
- Avaya Aura® Messaging
- Avaya Equinox Experience
- Avaya Voice Portal, Avaya Experience Portal und Intelligent Call Routing
- Avaya Aura® Contact Center
- Avaya SIP-Endgeräte einschließlich videofähigen Endgeräten
- Avaya G860 Media Gateway und AudioCodes M3000
- Avaya IP Office
- Avaya Session Border Controller for Enterprise

Rufnummernplan

Mit Session Manager sind zentralisierte, unternehmensweite Rufnummernpläne für Umgebungen mit TK-Anlagen verschiedener Anbieter möglich. Bei Bedarf kann ein einheitlicher Rufnummernplan implementiert werden oder es können mehrere Rufnummernpläne unterschiedlicher Länge in einer zentralen, einfach zu verwaltenden Datenbank zusammengefasst werden, damit die Anwender die gleichen Nummern weiterverwenden können.

Netzwerk Routing

Es wird die Erstellung systemweiter Routing-Regeln unterstützt, sodass Anrufe kostengünstig über das firmeneigene IP-Netzwerk geroutet werden können, einschließlich folgender Funktionen:

- Unternehmensweites kostengünstigstes Routing
- Unternehmensweites alternatives Routing, um z.B. Problembereiche zu umgehen, spezifische Anfragen des Kunden zu berücksichtigen oder gegebenenfalls Leitungen mit eingeschränkter Bandbreite zu vermeiden.
- Unternehmensweites tageszeitabhängiges Routing
- Tail End Hop Off (TEHO)
- Vermeidung von anfallenden Gebühren

Anwendungsflexibilität

Avaya Aura sorgt für eine Steigerung der Produktivität bei Anwendern, sowie für mehr Flexibilität im Unternehmen. Spezielle Anwendungen z.B. für Teams können schnell und unkompliziert eingerichtet werden. Jede Anwendung kann ohne Änderungen oder Upgrades an den anderen Anwendungen, der Unternehmens-Cloud hinzugefügt werden. Dies gilt auch für Communication Manager.

Gebührendatensätze

Jede Instanz von Session Manager enthält eine Schnittstelle für Gebührendatensätze (CDR - Call Detail Recording) für andere Anbieter, damit unternehmensweite Gebührendatensätze aufgezeichnet und gespeichert werden können. Neue Video-Bandbreitenparameter für Multimedia-Anrufe sind ebenfalls in der Gebührendatensatzausgabe inbegriffen.



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

Sicheres, zentralisiertes Trunking

Avaya Aura® Session Manager bietet redundante Netzzugänge zu einem SIP-Dienstleister über verschiedene Session Border Controller. Für diese Verbindungen stellt Session Manager die standortbasierten ANI-Daten (Automatic Number Identification) bereit, die Dienstleister benötigen, sowie auch Manipulationen der „From“- und „To“- Header für eine einfache SIP-Integration für mehrere Dienstleister.

Zentralisiertes Messaging

Dank den Lastausgleichsfunktionen und der sternförmigen Anbindung von Session Manager, kann eine einzige Instanz von Avaya Aura Messaging sowie andere SIP-konforme TK-Anlagen bedienen (einschließlich Anzeige für eingegangene Nachrichten).

Zentralisierte Konferenzen

Gemeinsame Avaya Conferencing-Funktionen können von allen Nutzern in einem Session Manager-Netzwerk mit bis zu drei Systemen verwendet werden, um die Skalierbarkeit bei umfangreichen Konferenzerfordernissen entsprechend anzupassen und gleichzeitig lokalen Zugriff auf Konferenzressourcen zu ermöglichen. Dadurch werden komplexe Konferenzverbindungen verhindert, bei denen sonst bei mehreren Daten Center unnötig Bandbreite verschwendet würde.

MDA (Multi-Device Access)

Die Funktion sorgt für gesteigerte Mitarbeiterproduktivität bei Nutzung mehrerer Geräte, da Nutzer bis zu 10 SIP-Geräte bei derselben Nebenstelle registrieren können. Eingehende Anrufe werden auf allen Geräten gemeldet und der Nutzer kann den Anruf auf jedem dieser Geräte entgegennehmen. Bei Annahme des Anrufs auf einem der Geräte, wird der Klingelton auf allen anderen Geräten ebenfalls eingestellt.

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.

