



Avaya Aura®

Avaya Aura® Communication Manager

**Die Grundlage für
Ihre Lösungen zur
Zusammenarbeit
im Unternehmen
und den
Kundendialog.**

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® Communication Manager ist eine entscheidende Komponente von Avaya Aura und bietet umfangreiche Sprach-, Video-, Mobilitäts-, Messaging-, und Zusammenarbeitsfunktionen auf einem robusten und verteiltem Netzwerk.

Avaya Aura Communication Manager ermöglicht Ihre digitale Transformation durch:

- Robuste Anruffunktionen für Sprach- und Videoanrufe
- Leistungsfähige Funktionen für Produktivität und Mobilität von Mitarbeitern
- Integrierte Konferenz- und Contact Center-Anwendungen
- Zentrale Voicemail und Vermittlungsplätze über mehrere Standorte hinweg
- Anschlussmöglichkeit für verschiedenste analoge, digitale und SIP/IP-basierte Kommunikationsgeräte



Avaya Aura®
Communication Manager
ist eine umfassende
Softwarebasis für
Echtzeitkommunikation
und Kundendialog.

Die Lösung bietet über
700 Dienste für Unified
Communications und
Customer Experience
Management,
einschließlich Mobilität,
Contact Center,
Messaging, erweiterte
Konferenzgespräche
und Omnichannel
Kundenkontakt.

- Unterstützung für SIP, H.323 und zahlreiche branchenübliche Kommunikationsprotokolle über verschiedene Netzwerke
- Insgesamt mehr als 700 leistungsfähige Funktionen für Mobility, Kundendialog, Messaging, Vermittlungsplätze, Multimedia-Konferenzen und Notruffunktionen für die unterschiedlichsten Branchen wie Finanzwesen, Bildung, Healthcare, Logistik, Fertigung und Hotels.
- Hohe Verfügbarkeit, Zuverlässigkeit und Ausfallsicherheit

Wichtige Vorteile für Kunden

Umfangreiche Zusammenarbeit

- **Effektive Bearbeitung eingehender Anrufe:** Für die Anrufweiterleitung, Warteschlangen und Prioritätsbearbeitung stehen mehrere Optionen zur Verfügung.
- **Effizienzsteigerung:** Mit unkomplizierten Funktionen sparen Mitarbeiter viel Zeit beim Einrichten, Wählen und Weiterleiten von Anrufen.
- **Bessere Zusammenarbeit:** Mitarbeiter können, während sie unterwegs sind, Funktionen für die Zusammenarbeit, wie etwa Konferenzen nutzen, und so produktiv bleiben

Förderung der Unternehmenskontinuität

- **Transparente Server-Umschaltung:** Es kann eine mehrstufige Redundanz in Ihrem Netz aufgebaut werden und so ein automatisches Back-Up im Fehlerfall einspringen.
- **Überwachung und Management der Sprachqualität:** Überwacht das Netzwerk nach Zuständen, die die Sprachqualität beeinträchtigen, und leitet Korrekturmaßnahmen automatisch ein.

Avaya Aura Suite Lizensierung

Die Avaya Aura® Suite Lizenzierung bietet eine einfache Möglichkeit der Lösungsauswahl für Avaya Aura® Kunden. Suite Lizenz Bundles fassen Avaya Aura® Funktionen zusammen und bieten so jedem Mitarbeiter die notwendigen Funktionen passend zur Rolle. Suites sind in zwei Varianten erhältlich:

- **Core:** Beinhaltet die Avaya Aura® Plattform mit Communication Manager, Session Manager, System Manager, Presence Services, Session Border Controller for Enterprise und Nutzerberechtigungen für Avaya Equinox™.
- **Power:** Beinhaltet alle Funktionen von Core sowie Avaya Equinox™ Conferencing.

Förderung der Unternehmenssicherheit

- **Sicherheit durch das Design:** Telefonie-Server mit Avaya Aura Communication Manager sind vom Rest des Unternehmensnetzwerks isoliert, wodurch sie vor Viren, Würmern sowie DoS- und anderen Angriffen geschützt sind. Avaya Aura Communication Manager minimiert außerdem die Anzahl aktiver Dienste und offener Ports und reduziert so die Anfälligkeit für Angriffe.
- **Sichere Kommunikation:** Avaya Aura Communication Manager sichert die Sprachübertragung und Signalisierung zwischen Servern, Gateways und Endgeräten mithilfe von Medienverschlüsselung.

Offene Standards

- **Unterstützung für offene Standards:** Ermöglicht Integration von Drittanbieterlösungen, unter anderem von Microsoft und IBM und bietet die Option Kommunikation in Unternehmensprozesse einzubinden, um tägliche Aufgaben zu erleichtern.
- **Standardbasierte, durchgängige Integration von Anwendungen:** Die Linux-gestützte Avaya Aura Communication Manager-Software ermöglicht die Integration alter (TSAPI, JTAPI, CSTA) und neuer Standards (Web Services, SOA).

Vereinfachte Netzwerkverwaltung

Avaya Aura® System Manager: Sorgt für die zentrale Administration mehrerer Instanzen von Communication Manager. Hierbei handelt es sich um eine Netzwerk-Administration auf Lösungsebene, die es IT-Abteilungen ermöglicht, neue Komponenten und Anwendungen im Lauf der Zeit unter einer gemeinsamen Verwaltung zu integrieren, sodass die Elemente von Avaya Aura gemeinsam in Form eines Systems verwaltet werden.

Übersicht über Funktionen

- **Telefonie- und Videofunktionen:** Umfassende Funktionen (d.h. automatische Vermittlung, Anrufvermittlung, Anrufweiterleitung usw.) vereinfachen die effektive Kommunikation zwischen Mitarbeitern, Kunden und Partnern.
- **Mobilitätsfunktionen:** Umfangreiche WIFI- oder Dual Mode WIFI/3G/LTE- Mobilitätsoptionen ermöglichen es produktiv zu sein, ohne an den Schreibtisch gebunden zu sein. Extension to Cellular (EC500) macht das Verknüpfen des Smartphones mit dem Tischtelefon transparent. Avaya Equinox für Windows, Mac, iOS und Android ermöglicht Kommunikation für Unternehmen auf einer Vielzahl von Geräten.
- **Zusammenarbeit:** Von einfachen Einwahlkonferenzen (bis zu sechs Teilnehmer) bis Avaya Equinox für Sprach-, Videokonferenzen und Desktopsharing. Avaya ermöglicht sich mit Kollegen, Partnern und Kunden auszutauschen.
- **Integriertes Messaging:** Eingebaute Messaging-Funktionen und vollständige Funktionalität für die Messaging-Integration mit Sprache, Fax und E-Mail.
- **Call Center-Integration:** Contact Center Elite und Avaya Oceana läuft auf Avaya Aura® Communication Manager und kann so konfiguriert werden, dass auch Kommunikation abseits von Sprache möglich ist. Robustes Multichannel-Routing für zeitgemäße Contact Center und bündelt, sortiert und verteilt Interaktionen, egal ob Sprache, E-Mail oder Chat zu einem Agenten mit den richtigen Qualifikationen.



Der Avaya Aura® Session Manager ermöglicht die Nutzung von SIP-Endgeräten, unterstützt SIP- Trunking und sorgt für SIP- Interoperabilität zu anderen Anbietern.

- **Telearbeit:** Telearbeit-Funktionen leiten Anrufe entsprechend um und bieten Mitarbeitern Zugang zur vollen Avaya Aura Communication Manager-Funktionalität, unabhängig davon, ob sie zu Hause, im Büro oder unterwegs arbeiten.
- **Anwendungsintegration:** IT-Anwendungsentwickler können die Avaya Aura Communication Manager-Funktionalitäten nutzen und in neue oder bestehende Anwendungen und Unternehmensprozesse integrieren, um Echtzeitkommunikation zu ermöglichen.
- **SIP-Unterstützung:** Der Avaya Aura® Session Manager ermöglicht die Nutzung von SIP-Endgeräten, unterstützt SIP-Trunking und sorgt für SIP-Interoperabilität zu anderen Anbietern.
- **Quality of Service:** QoS-Funktionen wie Inter-Gateway Alternate Routing (IGAR) und Call Admission Control bieten einen kompromisslosen Ansatz für Zuverlässigkeit und Funktionalität bei konvergenten SIP/IP-Netzwerken, um zu gewährleisten, dass Avaya Aura Communication Manager-Endanwendern über IP dieselben Funktionen wie bei Verwendung von leitungsvermittelter Technologie zur Verfügung stehen.
- **Zuverlässigkeit und Survivability:** Unterstützt wird eine breite Palette von Servern, Gateways und Survivability-Funktionen, die eine Verfügbarkeit von 99,999% oder ermöglichen. Die Software ist in der Lage, Prozessorfunktionen zu spiegeln, alternative Gatekeeper bereitzustellen, mehrere Netzwerkschnittstellen zu unterstützen und Ausfallsicherheit an abgesetzten und zentralen Standorten zu gewährleisten.
- **Intelligente Netzwerke und Anrufweiterleitung:** Organisationen können ein virtuelles Netz zahlreicher Switches erstellen, die Informationen und Anrufe weiterleiten und einen optimierten Kundenservice ermöglichen. Anrufweiterleitungsfunktionen zielen zudem darauf ab, die Netzwerkkosten durch die effektive Verwendung von SIP/IP-Trunking über WAN oder WAN-Verbindungen zu verringern.

Appliance Virtualized Platform (AVP) vereinfacht die Bereitstellung von mehreren Avaya Appli- kationen auf professionellen Rack-Servern von Dell und HP.

- **Sicherheit und Datenschutz:** Sicherheitsfunktionen zur Erkennung wahrscheinlicher Lücken ergreifen Maßnahmen zum Schutz des Systems, senden Benachrichtigungen und verfolgen Aktivitäten. Geboten wird auch Medienverschlüsselung in Echtzeit für Umgebungen, in denen erweiterter Sprach-Datenschutz über LAN/WAN erforderlich ist.
- **Sicherheit und Notfallwiederherstellung:** Tools helfen Organisationen, auf unvorhergesehene Notfallsituationen zu reagieren.
- **Integrierte Verwaltung:** Leistungsstarke, integrierte Tools für Administratoren und Netzwerk-Manager zur Wartung von Kommunikationslösungen und Senkung der Betriebskosten, einschließlich Anwendungen für die Netzwerk und Konfigurationsverwaltung sowie Fehler- und Leistungsüberwachung.

Technische Daten, Betriebssystem und unterstützte Server

Appliance Virtualization Platform (AVP) mit bereitgestellten Servern von Avaya: Avaya Common Servers, S8300

Avaya Aura® Virtualized Environment: VMware-basierende Virtualisierung von Avaya Aura®-Anwendungen auf kundeneigenen Servern

Avaya gehärtetes Betriebssystem: Red Hat Enterprise Linux

Kapazität

Gesamtanzahl der Stationen: 41.000

SIP-Endpunkte: 41.000

SIP-Trunks: 24.000

Bis zu 250.000 User in einer Avaya Aura Umgebung

Avaya Aura Bereitstellungsoptionen

- **Avaya Common Server:** Appliance Virtualized Platform (AVP) vereinfacht die Bereitstellung von mehreren Avaya Applikationen auf professionellen Rack-Servern von Dell und HP.
- **Avaya Aura® Virtualized Environment:** Der komplette Umfang an Avaya Aura® Lösungen mit Communication Manager als VMware® kompatibles OVA-File zur Installation auf einem vom Kunden bereitgestellten Server.
- **Avaya Pod Fx:** UC-/CC-Komplettlösung mit virtualisierten Applikationen, Servern, Gateways, Storage, Switches, Verkabelung und einem gemeinsamen Management sowie einem Ansprechpartner für die gesamte Lösung.
- **Infrastructure as a Service (IaaS) Anbieter:**
 - Amazon Web Services
 - IBM Cloud
 - Google Cloud
 - Microsoft Azure



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 Communication Manager 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.

