



Avaya Aura® Platform

Avaya Aura® Platform

Llevamos la Era del Compromiso a la Empresa Actual

Descripción general

Una participación activa, una colaboración generalizada y unas experiencias de calidad definen la nueva era del compromiso de las empresas actuales. Reunirse con clientes, compañeros de trabajo y proveedores ya no es suficiente. Los empleados necesitan herramientas para adoptar un papel activo en la creación de valor, en la satisfacción de los clientes y en la participación de los compañeros de trabajo en interacciones flexibles que ofrezcan resultados empresariales. Para hacer posible este compromiso transformativo centrado en las personas, Avaya ha desarrollado Avaya Aura® Platform, un conjunto de componentes uniformes que se mezclan entre sí para proporcionar soluciones completas de interacción entre clientes y equipos que ofrecen un impacto significativo en su empresa.

Ante las crecientes demandas de los usuarios para una comunicación multimodal en tiempo real, así como a la enorme proliferación en el número de sistemas, redes, aplicaciones y dispositivos, las arquitecturas de comunicaciones empresariales están aumentando rápidamente en lo que respecta a costes y complejidad.

En muchos casos, se han convertido en estructuras inflexibles y difíciles de manejar que son muy costosas de mantener y difíciles de adaptar al entorno empresarial cambiante y apresurado del mundo actual.

Avaya aborda este creciente desafío a través de Avaya Aura® Platform, una vanguardista arquitectura de comunicaciones en tiempo real que utiliza tecnologías de colaboración basada en sesiones. En lugar de añadir una mayor complejidad o requerir una infraestructura mayorista

Avaya Aura® Platform ofrece un enfoque diferente para las comunicaciones comprometidas, transformando las soluciones tradicionales de un único fin para voz, vídeo, correo electrónico y mensajería instantánea en una verdadera arquitectura multimedia multimodal:

- Posibilitar soluciones de interacción entre clientes y equipos
- Ahorrar costes y ofrecer una ruta inteligente y evolutiva para sus comunicaciones actuales
- Integrar las comunicaciones en los procesos empresariales fundamentales

procedente de soluciones existentes, Avaya Aura® Platform simplifica y crea de forma simultánea una ruta evolutiva a partir de los sistemas de comunicaciones aislados, específicos de ubicaciones y con un único fin del mundo actual.

El resultado neto es una infraestructura de comunicaciones multimedia rentable e innovadora que integra inversiones actuales y emergentes en voz, vídeo y colaboración en tiempo real, entre otras opciones.

El Desafío de la Empresa Actual

Las soluciones que permiten que compañeros de trabajo, socios y clientes permanezcan en contacto normalmente no sirven para que puedan trabajar de forma conjunta. Por tanto, los trabajadores de empresa actuales son más móviles y están más conectados, pero no son necesariamente más productivos.

Las interacciones que se daban por sentado cuando los empleados trabajaban cara a cara se han convertido en un desafío significativo en un mundo laboral distribuido en el que más de la mitad de los trabajadores está habitualmente fuera de la oficina.

La colaboración que fluye libremente, es decir, la que se produce en una mesa de conferencias o delante de una pizarra digital, se convierte en un problema cuando todos los participantes se encuentran en una ubicación diferente, están conectados a través de una red distinta y utilizan un sistema diverso con su propia interfaz única. Anteriormente, el contexto se proporcionaba a través de la ubicación, del trabajo o del proyecto, pero, en el entorno laboral móvil y distribuido de la actualidad, el contexto puede estar ausente con frecuencia, a menos que sus soluciones de comunicaciones puedan suministrarlo.

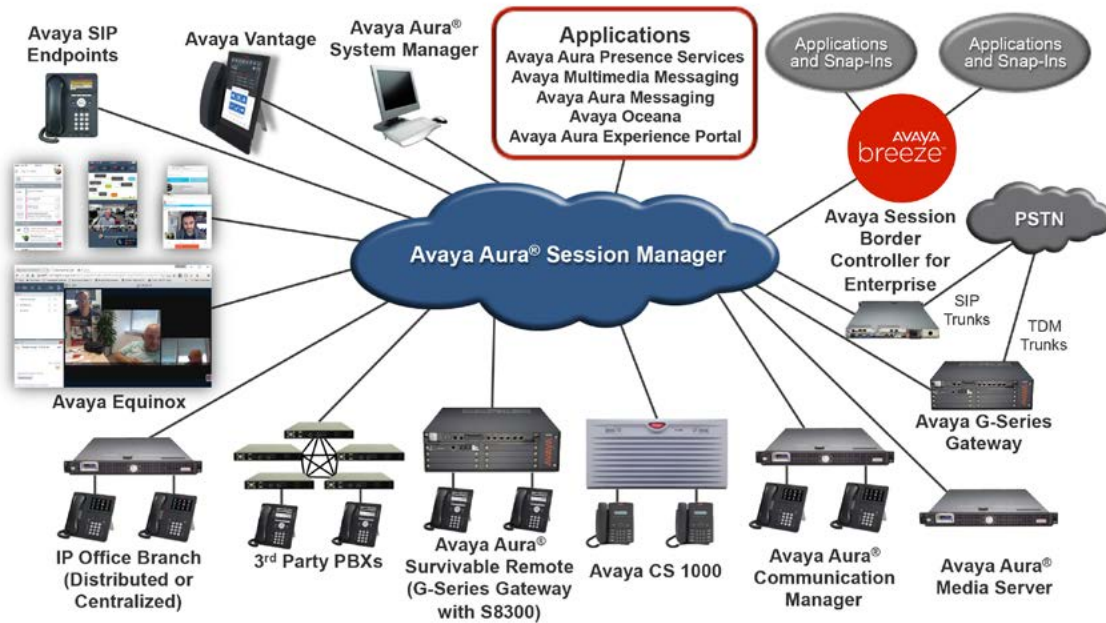
Aunque proporcionan conectividad básica y acceso a la información, las arquitecturas de comunicaciones tradicionales, es decir, las soluciones independientes y específicas de la ubicación para comunicaciones de voz o vídeo, cableadas o inalámbricas, y digitales o VoIP, son inadecuadas cuando se trata de mejorar el rendimiento de la empresa actual en cualquier momento y en cualquier lugar. Además, son muy costosas para adaptarlas y gestionarlas. Para llevar a las empresas al siguiente nivel de compromiso, se requiere una nueva arquitectura.

Hacia la Era del Compromiso

Avaya ha desarrollado Avaya Aura® Platform específicamente para abordar las necesidades de la colaboración centrada en las personas en la empresa comprometida de hoy en día.

A través de una aplicación única del protocolo de inicio de sesión (SIP), Avaya Aura Platform unifica medios, redes, dispositivos, aplicaciones y presencia en una infraestructura común.

Esta infraestructura admite una colaboración efectiva que se adapta a las necesidades, las ubicaciones y los dispositivos específicos de los usuarios en el transcurso de sus interacciones con clientes y compañeros de trabajo.



Una arquitectura de última generación para la era del compromiso

Avaya Aura® Communication Manager se basa en el núcleo de Session Manager para proporcionar una base de software completa para comunicaciones de voz y vídeo en tiempo real.

La arquitectura basada en sesiones de Avaya Aura Platform combina apertura, administración centralizada y control detallado para crear una solución en la que pueden tener lugar una participación activa, una colaboración generalizada y unas experiencias de calidad a nivel empresarial.

Los sistemas PBX existentes y otros recursos de comunicaciones de terceros se pueden combinar en una infraestructura cohesiva y gestionada centralmente, lo que permite estandarizar el entorno principal y ofrecer una rentabilidad inmediata en lo que respecta al acceso a redes y a costes operativos y de gestión, así como sentar las bases de soluciones colaborativas como, por ejemplo, las soluciones de vídeo de Avaya Scopia®, la presencia completa y el innovador cliente Avaya Communicator.

Avaya Aura Platform permite realizar una implementación y una ampliación de forma rentable para satisfacer sus objetivos de crecimiento gracias a una consola basada en el navegador que permite gestionar la conectividad del sistema y a todos los usuarios a nivel empresarial.

Implementada en la actualidad en miles de empresas, Avaya Aura Platform se basa en estándares del sector abiertos, lo que permite admitir la interoperabilidad de los proveedores y los ecosistemas externos que requiere la empresa actual para subir un nivel más en el rendimiento empresarial.

Avaya Aura® Platform está formada por los siguientes componentes de la solución:

Avaya Aura® Session Manager admite la innovadora arquitectura basada en sesiones que permite gestionar a usuarios y funciones de comunicaciones multimedia en redes empresariales complejas, entre las que se incluyen Avaya y sistemas de comunicaciones externos.

¿Por qué utilizar Avaya Aura® Platform?

Al conservar su inversión, Avaya Aura Platform racionaliza y agiliza su sistema de comunicaciones empresariales. En función de su presupuesto, de su estrategia empresarial y de sus requisitos de usuario, esta plataforma conserva, adapta, consolida y amplía su sistema.

La voz, el vídeo y otros servicios de comunicaciones se pueden conectar directamente a flujos de trabajo empresariales, lo que permite filtrar y proporcionar la información adecuada, a las personas adecuadas, en el dispositivo adecuado y en el momento adecuado.

Los usuarios obtienen una interactividad sin interrupciones a través de medios, aplicaciones y dispositivos, incluidas las soluciones de vídeo de Avaya Communicator y Avaya Scopia®.

Su organización se beneficiará de una infraestructura que está diseñada para los trabajadores móviles y dispersos por el mundo actual, lo que permitirá apoyar decisiones más inteligentes y más rápidas en cualquier momento y en cualquier lugar que son críticas para el rendimiento empresarial.

Session Manager proporciona las funcionalidades necesarias para integrar e interoperar sistemas PBX y otros sistemas de comunicaciones, ofrece a los usuarios de cualquier ubicación acceso a servicios de comunicaciones en tiempo real y les permite llevar consigo su “perfil” de comunicaciones a cualquier parte de la red.

Avaya Aura® Communication Manager se basa en el núcleo de Session Manager para proporcionar una base de software completa para comunicaciones de voz y vídeo en tiempo real. Avaya Aura Communication Manager ofrece más de 700 servicios para comunicaciones unificadas, entre los que se incluyen asistencia para movilidad, centro de contacto, mensajería, operador automático, conferencias multimedia y E911.

Avaya Aura Communication Manager dispone de flexibilidad para admitir una amplia variedad de dispositivos, incluidos SIP y H.323, así como dispositivos heredados digitales y analógicos. En lo que respecta a la conectividad de las redes, admite protocolos de comunicaciones globales estándares del sector en una amplia variedad de redes.

Avaya Aura® Presence Services integra y distribuye funcionalidades de presencia completa en una amplia gama de entornos empresariales. Como plataforma con múltiples protocolos basada en estándares abiertos (SIP/SIMPLE y XMPP), Avaya Aura Presence Services recopila, incorpora y publica presencia procedente de múltiples fuentes y clientes, y dirigida a ellos, por lo que sirve como un punto común de recopilación y distribución. Además de prestar servicio a los clientes y recopilar información de fuentes de la cartera de Avaya, Avaya Aura Presence Services funciona en las aplicaciones de escritorio de Microsoft, así como en otras fuentes externas, lo que permite implementar presencia sin incurrir en gastos de soluciones de terceros.

Avaya Aura® System Platform utiliza la tecnología de virtualización, que permite a las empresas consolidar aplicaciones en un único servidor, lo que contribuye a un ahorro de costes significativo al mismo tiempo que simplifica la instalación, la concesión de licencias, la gestión, las funciones de red, la copia de seguridad, las actualizaciones y la monitorización remota. Un importante ejemplo de esto es la solución Avaya Aura® para empresas medianas, que combina los principales componentes de Avaya Aura en un único servidor.

Avaya Aura® System Manager es una consola de gestión basada en el navegador segura y centralizada que proporciona a los administradores de redes una solución integrada e intuitiva para la gestión de redes. Entre sus funciones, se incluyen aprovisionamiento, administración de usuarios, gestión del plan de marcado, políticas de enrutamiento, seguridad y monitorización de rendimiento y fallos, y concesión de licencias.

Proporcionar un marco de gestión común a nivel empresarial para usuarios, funcionalidades y aplicaciones, incluidas soluciones de otros proveedores, permite obtener una mejor consistencia de datos, una implementación más rápida, un coste total de propiedad inferior y una menor formación.

Avaya Session Border Controller for Enterprise (SBCE) protege las comunicaciones en tiempo real que fluyen más allá de los límites de su red interna. Construido desde cero para admitir los requisitos de interconexión

Equilibrio de Costes, Riesgos y Crecimiento Futuro

Llevar a cabo la transición de soluciones de un único fin a una arquitectura de comunicaciones multimodal integrada puede parecer una gigantesca tarea:

- La necesidad de aprovechar y racionalizar las inversiones actuales en sistemas de redes, recursos y formación debe equilibrarse con los futuros requisitos y crecimiento empresarial.
- El control centralizado sobre los servicios principales, es decir, la clave para la consistencia y la reducción de los costes y de la complejidad, se debe equilibrar con la necesidad de un acceso personalizado a las aplicaciones colaborativas.
- Se deben adaptar los cambios de preferencias de usuarios y de nuevos dispositivos populares, pero teniendo en cuenta las necesidades de la empresa como un todo.
- Las políticas optimizadas de gestión, implementación e instalación deben tener en cuenta las necesidades de seguridad y privacidad, así como proteger los datos de clientes y empleados.

Avaya Aura Platform está diseñada para ayudarle a equilibrar estas necesidades y crear un verdadero valor para su empresa a un ritmo que se adapte a su negocio.

SIP empresarial, incluye un conjunto de funciones de seguridad avanzadas y una funcionalidad opcional de trabajadores remotos que extiende la potencia de Avaya Aura Platform a través de toda su empresa.

Avaya Aura® Application Enablement Services es un conjunto de interfaces de software que ofrece conectividad entre aplicaciones externas y Avaya Aura Communication Manager. Gracias a Application Enablement Services, los desarrolladores de software pueden crear aplicaciones de cliente en el protocolo o lenguaje de programación que deseen, lo que permite que clientes y socios DevConnect integren Avaya Aura Platform con cientos de aplicaciones empresariales y de comunicaciones.

Licencias de la Suite Avaya Aura

Las licencias de la suite Avaya Aura ofrecen un enfoque más sencillo para crear opciones orientadas hacia soluciones para los clientes de Avaya Aura. El conjunto de licencias de la suite selecciona funciones de Avaya Aura que garantizan que cada usuario de la empresa reciba el mejor conjunto de funcionalidades para su papel empresarial. Las suites están disponibles en dos niveles:

- **Core:** incluye la plataforma completa Avaya Aura Platform, compuesta por Communication Manager, Session Manager, System Manager, Presence Services y Session Border Controller for Enterprise, así como derechos de usuario para clientes de Avaya Communicator y derechos de nivel básico para Avaya Aura Messaging y Avaya Multimedia Messaging.
- **Power:** incluye todas las funcionalidades de la suite Core junto con derechos de nivel avanzado y de conferencias de Avaya Aura para Avaya Aura Messaging y Avaya Multimedia Messaging.

Aplicaciones de Avaya Aura®

Las soluciones de Avaya hacen realidad la era del compromiso proporcionando una completa suite de aplicaciones de comunicaciones avanzadas para voz, vídeo, movilidad, mensajería, conferencias y centros de contacto, entre otros muchos servicios. Entre estas aplicaciones, se incluyen:

- **Avaya Communicator:** es el nuevo cliente de comunicaciones unificadas de Avaya, diseñado para ofrecer a los clientes una puerta de acceso a las comunicaciones de última generación. Al proporcionar una única experiencia de usuario actual en diferentes plataformas y dispositivos, incluidos ordenadores de sobremesa, smartphones y tablets, Avaya Communicator es muy fácil e intuitivo de utilizar. Las interacciones se optimizan y personalizan para las tareas empresariales y el perfil individual de los usuarios, incluidos su dispositivo, ubicación y sistema operativo. Gracias al acceso a múltiples modalidades de comunicación y colaboración, entre las que se incluyen voz, vídeo, presencia, mensajería instantánea (IM) y uso compartido del contenido, la interfaz gráfica y sencilla del cliente impulsa la colaboración a través de controles contextuales y la integración de una interfaz de arrastrar y soltar con otras aplicaciones y herramientas.
- Soluciones de vídeo de **Avaya Scopia®**: vídeo rentable y de alta definición para usuarios individuales y grupos de trabajo en la empresa.



Las licencias de la suite Avaya Aura ofrecen un enfoque más sencillo para crear opciones orientadas hacia soluciones para los clientes de Avaya Aura.

- Conferencias de **Avaya Aura®**: una suite de conferencias multimodal in situ a nivel empresarial para audio, vídeo y comunicaciones basadas en la Web completamente integradas.
- **Mensajería de Avaya Aura®**: un control completo e intuitivo de sus mensajes, incluidos correos electrónicos y mensajes de voz y fax, en un formato fácil de usar.
- **Mensajería Multimedia de Avaya**: amplía la presencia y la mensajería instantánea sencilla con la función de envío de mensajes de texto, audio, vídeo, imágenes, archivos y otros adjuntos a nivel empresarial, lo que permite a usuarios individuales y grupos interactuar y gestionar de forma productiva conversaciones y flujos de trabajo. Las conversaciones pueden ser de punto a punto o en forma de hilo con varios participantes en dispositivos móviles, tablets y ordenadores de sobremesa, así como perdurar en el tiempo, lo que ofrece a los miembros sin conexión la posibilidad de unirse a la conversación cuando proceda.
- **Aplicaciones DevConnect**: una amplia gama de aplicaciones de terceros para requisitos de mercados verticales y necesidades de clientes específicos que le permite sacar el máximo partido de su solución de Avaya.

Cada aplicación se puede escalar por separado, lo que permite a los clientes introducir aplicaciones de forma flexible para usuarios específicos y aumentar progresivamente a lo largo del tiempo el número de usuarios a los que van dirigidas.

Estas aplicaciones se benefician de la interoperabilidad SIP de múltiples proveedores y de la posición de Avaya como líder del sector en la implementación de funciones de colaboración avanzadas.

Las principales aplicaciones de Avaya Aura® dan un gran paso hacia la implementación de colaboración en tiempo real con la integración de la arquitectura de servidores virtualizados de VMware.

Avaya Aura® Platform en Acción en la Actualidad

Mejore el Proceso Empresarial y los Flujos de Trabajo Colaborativos

Avaya Engagement Development Platform simplifica y acelera enormemente la integración de las funcionalidades de colaboración y comunicaciones en flujos de trabajo y aplicaciones empresariales. Y, lo que es más importante, proporciona:

- Una plataforma que abstrae la complejidad de la capa de comunicaciones de la capa de aplicaciones, lo que permite a los desarrolladores centrarse en las necesidades y requisitos empresariales en lugar de en convertirse en expertos de soluciones o protocolos de comunicaciones
- Una base que ofrece escalabilidad, fiabilidad y seguridad para cada solución, y que permite a los desarrolladores centrarse en crear valor en lugar de logística e interoperabilidad
- Un modelo incorporado que permite incluir funcionalidades de varios proveedores de soluciones, lo que permite el rápido desarrollo de soluciones más rentables para usuarios móviles



Sistema Sanitario WellStar

Organización: 5 hospitales, 15 centros de diagnóstico por imágenes y 80 consultas médicas

Desafío: consolidar soluciones y obtener flexibilidad para implementar comunicaciones unificadas y colaboración según la demanda..

Ventajas de Avaya Aura® Platform

- Un ahorro del 40% en costes de interconexión
- Eliminación de servicios innecesarios
- Productividad de los usuarios: los empleados pueden iniciar sesión en sus teléfonos en diferentes ubicaciones y gestionar las llamadas como si estuvieran en su propio escritorio
- Mejoras en la seguridad de los pacientes, en la colaboración clínica y en el servicio de atención al cliente
- Capacidad de supervivencia y fiabilidad SIP para varias ubicaciones
- Asistencia para una empresa móvil



Boyd Bros. Transportation Inc.

Organización: 7 instalaciones y casi 3.000 camiones y remolques

Desafío: mejorar las comunicaciones, mantener a los mejores empleados, optimizar la gestión del sistema y garantizar la escalabilidad para el futuro crecimiento

Ventajas de Avaya Aura® Platform

- Aumento del 300% en la productividad de los agentes que trabajan desde casa
- Mejora del 80% en el tiempo necesario para la gestión del sistema
- Ahorro anual comprendido entre 40.000 y 60.000 dólares en los costes de formación de empleados
- Ventaja competitiva en la contratación y el mantenimiento de conductores
- Funcionalidades de videoconferencias flexibles y de alta definición para la colaboración y el establecimiento de relaciones
- Colaboración contextual multimedia multimodal

Opciones de Implementación de Avaya Aura:

- **Servidores comunes de Avaya:** soluciones llave en mano de Avaya basadas en servidores montados en estantes de nivel empresarial, desde Dell hasta HP, con la opción de implementar múltiples aplicaciones en un único servidor.
- **Avaya Aura® Virtualized Environment:** el conjunto completo de la solución Avaya Aura® Platform, incluido Communication Manager, disponible como archivos OVA compatibles con VMware para instalarse en servidores proporcionados por el cliente.
- **Collaboration Pod:** Solución completa e integral para comunicaciones unificadas y centros de contacto, en la que se incluyen aplicaciones virtualizadas, computación, puertas de enlace, almacenamiento, conmutadores de red, potencia y cableado con gestión común y admisión de una única llamada en toda la pila.



Brinks Hofer Gilson & Lione

Organización: despacho de abogados de propiedad intelectual con sede en Chicago y 4 oficinas regionales

Desafíos: un sistema de comunicaciones existente con capacidad limitada y el deseo de beneficiarse de las ventajas de las comunicaciones unificadas

Ventajas de Avaya Aura® Platform

- Ahorro de costes. Reducción de 16.000 dólares mensuales en la factura de teléfono de la empresa.
- Mejor servicio de atención al cliente. Mejora de la accesibilidad de los clientes.
- Mejora de la colaboración interna. Cambios revolucionarios en la forma de comunicarse de los equipos.
- Acceso remoto. Funciones de movilidad para proporcionar asistencia a los abogados cuando están fuera.
- Mayor productividad. Mejora de la productividad tanto para abogados como para el resto de empleados.

Flexibilidad y Escalabilidad

Las soluciones de Avaya están diseñadas para ofrecer el rendimiento y la escalabilidad fundamentales para aplicaciones intensivas como, por ejemplo, centros de contacto (donde Avaya cuenta con la mayor escalabilidad del sector). Avaya Aura Platform puede admitir de forma rentable desde unos pocos usuarios de una sucursal hasta 36.000 usuarios en un único Communication Manager que admita hasta 250.000 usuarios en una única red empresarial.

Simplificación de la Conectividad

Avaya Aura® Platform permite a los usuarios beneficiarse de la más amplia gama posible de dispositivos de usuario final, es decir, el que satisfaga sus necesidades de forma más eficaz en función de si se encuentran en la oficina, en la carretera, en casa o en otra ubicación.

Entre los dispositivos de Avaya, se incluyen teléfonos de escritorio, teléfonos de conferencia, teléfonos inalámbricos y la gama completa de clientes, incluido Avaya Communicator. Todos estos dispositivos están diseñados para satisfacer una amplia gama de necesidades para distintos empleados, incluidos trabajadores móviles y de oficina y agentes de



Servicios Completos

Los servicios de Avaya le ofrecen servicios profesionales y de asesoría, además de servicios operativos y de asistencia, líderes del sector que permiten complementar su solución de Avaya. Para obtener más información, póngase en contacto con su responsable de cuenta de Avaya.

centros de contacto, entre otros. Todos ellos se beneficiarán de las funcionalidades de colaboración y de las comunicaciones con multitud de funciones que ofrece Avaya Aura Platform.

A través de sus funcionalidades SIP flexibles, Avaya Aura Platform proporciona una amplia gama de opciones de implementación y escalabilidad, lo que posibilita una fluida ruta de migración de TDM o H.323 a SIP.

Escalabilidad Flexible

Avaya facilita la adquisición de Avaya Aura Platform y la adapta a las necesidades únicas de su empresa. A medida que cambien sus necesidades o crezca su negocio, Avaya Aura Platform podrá ampliar sus funcionalidades y escalabilidad para crecer al mismo ritmo que su empresa.

Avaya Upgrade Advantage

Es más fácil y más rentable mantenerse actualizado con las últimas versiones utilizando Avaya Upgrade Advantage. Disponible mediante suscripción, Upgrade Advantage permite ahorrar a las empresas entre un 30% y un 50% en las principales actualizaciones de software de comunicaciones. Solo tiene que descargar las últimas versiones del software o recibirlas en un disco.

Más Información

Avaya Aura Platform crea oportunidades para añadir valor fundamental a cualquier red empresarial. Para obtener más información, póngase en contacto con su responsable de cuenta o socio autorizado de Avaya, o visítenos en el sitio web www.avaya.com/es.

Acerca de Avaya

Las empresas se basan en las experiencias que brindan, y cada día millones de esas experiencias son creadas por Avaya. Durante más de cien años, hemos habilitado a las organizaciones de todo el mundo para ganar, al crear experiencias de comunicaciones inteligentes para clientes y empleados. Avaya crea soluciones abiertas, convergentes e innovadoras para mejorar y simplificar las comunicaciones y la colaboración, en la nube, en las instalaciones o bajo un modelo híbrido. Para hacer crecer su negocio, estamos comprometidos con la innovación, la asociación y un enfoque implacable en lo que sigue. Somos la compañía de tecnología en la que confías para ayudarte a ofrecer Experiencias que Importan. Visítenos en www.avaya.com/es

