

## Avaya – Sanfte Migration für Avaya Integral 33 Kunden auf Avaya Aura™

### Inhaltsverzeichnis

<b>Abschnitt 1: Ausgangssituation</b> .....	1
<b>Abschnitt 2: Angebot von Avaya für eine sanfte Migration</b> .....	1
<b>Abschnitt 3: Beispiel einer sanften Migration</b> .....	2
<b>Abschnitt 4: Vorteile der Vorgehensweise</b> .....	3

### Abschnitt 1: Ausgangssituation

Es gibt viele Tausend Avaya Kunden, die die bewährte Integral 33 Lösung heute erfolgreich im Einsatz haben. Viele dieser Kunden suchen nach einfachen Wegen, um die vorhandene Lösung um neue Funktionen für Unified Communications erweitern zu können und einen sanften Einstieg in die VoIP-Technologie machen zu können. Der Weg zu dieser intelligenten Kommunikation soll dabei möglichst kostengünstig gestaltet werden und vorhandene Investitionen sollen innerhalb einer Übergangsperiode weitergenutzt werden. Dabei herrschen oft folgende Randbedingungen:

- Ein Komplettumstieg ist ausgeschlossen, er würde den Budgetrahmen sprengen
- Die Migration soll im Rahmen der finanzielle Möglichkeiten über mehrere Jahre vollzogen werden
- Neue Funktionen sollen möglichst schnell bereitgestellt werden
- Vorhandene Applikationen sollen transparent weitergenutzt werden.

Um diese Erfordernisse zu unterstützen, bietet Avaya seinen Integral 33 Kunden die Möglichkeit einer sanften Migration auf die neue Avaya Unified Communications Lösung Avaya Aura™. So kann der Kunde auf der Basis der jährlich zur Verfügung stehenden Mittel die Migration starten und über mehrere Jahre verteilen. Das langfristige Ziel ist eine einheitliche Unified Communications Architektur auf Basis des SIP-Protokolls mit einer Anbindung an die Carrier Netze der Zukunft, den sogenannten „Next Generation Networks“ oder kurz NGNs.

### Abschnitt 2: Angebot von Avaya für die sanfte Migration

Um diese Kundenanforderungen abzudecken, bietet Avaya die sanfte Migration auf Avaya Aura™. Die Option ermöglicht es jedem Kunden individuell, abgestimmt auf seine Rahmenbedingungen, jeweiligen Anforderungen und den zur Verfügung stehenden finanziellen Mittel seinen persönlichen Fahrplan für die Weiterentwicklung seiner Kommunikationslösung zu erstellen. Das Paket der sanften Migration auf Avaya Aura™ beinhaltet:

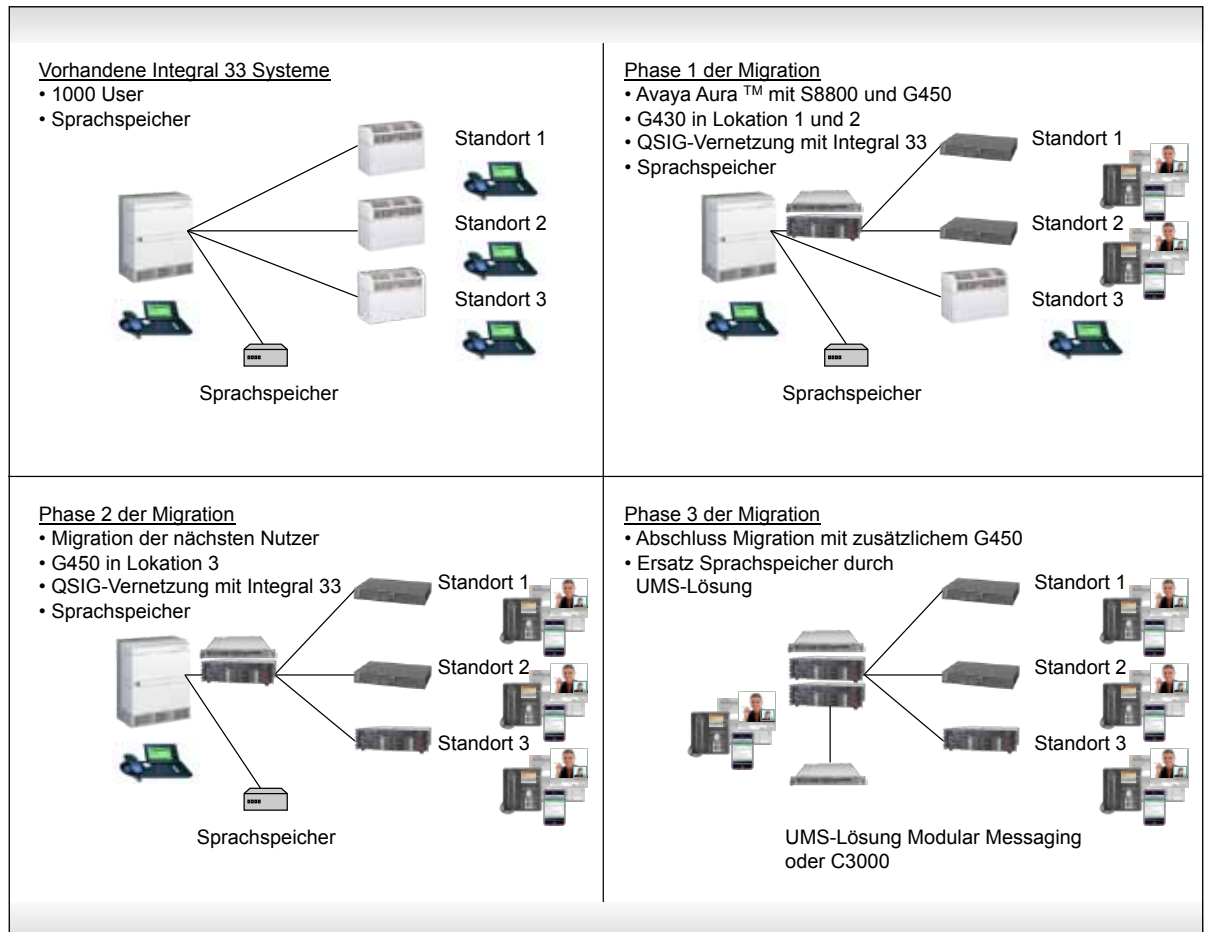
- Eine Avaya Aura™ Lösung (Software und Hardware) als Erweiterung zur vorhandenen Integral 33 Lösung. Diese Lösung wird kundenindividuell so dimen-

sioniert, dass sie die Kundenanforderungen und das zur Verfügung stehende Budget optimal berücksichtigt. Gleichzeitig ermöglicht die gewählte Konfiguration weiteres Wachstum über die Jahre, wenn weitere finanzielle Mittel zur Verfügung stehen. Die Konfiguration wächst über die Jahre einfach durch das Hinzufügen von weiteren Software Lizenzen und zusätzlichen Gateways für die einzelnen Unternehmensstandorte.

- Eine transparenten Anbindung des vorhandenen Integral 33 Systems an die Avaya Aura™ Erweiterung. Diese erfolgt in der für den Kunden günstigsten Variante, entweder auf Basis einer 2Mbit/s-Schnittstelle mit QSIG-Protokoll, oder falls schon VoIP am Integral 33 System im Einsatz ist, auf Basis IP-Trunking mit vollem QSIG-Funktionsumfang. Dieses ermöglicht transparente Kommunikation zwischen den einzelnen Komponenten der Lösung und erlaubt z.B. einen gemeinsamen Rufnummernplan und die Nutzung von zentralen Anwendungen, wie z. B. Sprachspeicher-/UMS-Systemen oder Vermittlungsplätzen.
- Vorhandene Anschlüsse zum Netzbetreiber können am Integral 33 System zunächst bestehen bleiben. Ein Umstieg ist zum Beispiel im Rahmen einer zukunftsorientierten Anbindung über SIP-Trunks direkt an Avaya Aura™ möglich.
- Wenn der Kunde z. B. noch ein älteres Sprachspeichersystem oder bereits eine modernere UMS-Lösung am Integral 33 System im Einsatz hat, so kann diese Lösung natürlich übergreifend genutzt werden. Bei Ergänzung um eine UMS-Lösung würde man diese zukünftig direkt an die Avaya Aura™ Lösung über SIP integrieren und diese Funktion dann allen angeschlossenen Teilnehmern zur Verfügung stellen. Alternativ kann auch bei Nichtvorhandensein einer Sprachspeicherlösung, die integrierte Messaging Lösung von Avaya Aura™ Communication Manager Messaging (CMM) den Teilnehmern zur Verfügung gestellt werden. Hierbei können Sprach und Fax-Nachrichten z. B. im Exchange Server zusammengeführt werden.
- Die sanfte Migration kann zeitlich gestaffelt sein, z. B. kann die Migration bereits in einem Jahr abgeschlossen sein oder über mehrere Jahre verteilt werden.
- Bei einer Migration des Systems über mehrere Jahre erfolgt ein langsamer Umstieg auf die Avaya Aura™ Lösung. Nicht mehr benötigte ältere Komponenten werden dabei sukzessive außer Betrieb genommen und nach ein paar Jahren übernimmt dann Avaya Aura™ die komplette Kommunikation.
- Während der Übergangszeit übernimmt Avaya den Support der vorhandenen Lösung. Die Software Wartung ist durch die Software Version E07 und Integral Enterprise Edition (IEE6 und zukünftige Versionen) sichergestellt.

### Abschnitt 3: Beispiel einer sanften Migration

Ein Beispiel, wie eine sanfte Migration gestaltet werden kann, wird hier gezeigt und kurz beschrieben.



Im obigen Beispiel besitzt der Kunde mehrere vernetzte Integral 33 Systeme und ein zentrales Sprachspeichersystem (linker oberer Kasten, siehe Abbildung oben). Der Kunde hat 1000 Teilnehmer, die mittelfristig zu ersetzen sind. Der Kunden muss geänderte Geschäftsanforderungen durch moderne Kommunikation unterstützen:

- Es sollen mobile Mitarbeiter in die Kommunikationslösung integriert werden.
- Die Kommunikation soll mit der IT verbunden werden, so sollen z. B. die Sprachnachrichten und Fax-Mitteilungen im vorhandenen Exchange Server konsolidiert werden, eine einfache Wahl aus Outlook und anderen Anwendungen soll möglich sein.
- Im Unternehmen werden flexible Arbeitsplatzmodelle eingeführt, dazu muss die Kommunikation auch Telearbeitsplätze unterstützen.
- Gleichzeitig soll der Kundenservice und die Erreichbarkeit verbessert werden.
- Und trotz neuer Funktionen sollen die Betriebskosten weiter optimiert werden.

Es ist ein Etat von 50.000 EUR vorhanden, um die Migration in diesem Jahr zu beginnen.

Um in die sanfte Migration einzusteigen, bietet Avaya eine Erweiterung um Avaya Aura™ an, die zu dem verfügbaren Budget passt und gleichzeitig die neuen Funktionen von Anfang an zentral bereitstellt. In der ersten Phase (rechter oberer Kasten, Abbildung Seite 3) erweitert ein S8800 Server mit Avaya Aura™ in Verbindung mit einem G450 Gateway das vorhandene Integral 33 System. Abhängig vom Software Stand der Integral 33 Lösung wird eine QSIG-Vernetzung oder ein IP-Trunk zwischen den beiden Komponenten der Lösung eingerichtet.

Das speziell abgestimmte QSIG-Protokoll von Avaya ermöglicht eine transparente Vernetzung und sichert so höchsten Funktionsumfang. So kann der Rufnummernplan gemeinsam genutzt werden und auch zentrale Anwendungen, wie Sprachspeicher, Fax-Server oder UMS stehen allen Teilnehmern zur Verfügung. In der ersten Phase werden zwei vorhandene ältere Integral 33 Systeme in Standort 1 und Standort 2 durch moderne G430 Media Gateways in Verbindung mit Avaya one-X® Deskphone IP-Telefonen ersetzt. Die vorhandenen 2Mbit/s Festverbindungen für die Sprachvernetzung werden gekündigt, die Vernetzung erfolgt dann über IP-Leitungen, die auch für den Datenverkehr bereits genutzt werden. Die lokalen Amtsanschlüsse können unter Umständen, mit Ziel einer Zentralisierung der Leitungen, reduziert werden.

Die Standort 3 bleibt weiterhin mit der zentralen Integral 33 vernetzt, bis die finanziellen Mittel auch zur Ablösung dieses Standortes vorhanden sind. In dieser ersten Phase werden 200 Benutzer Richtung Avaya Aura™ sanft erweitert. Für diese Benutzer stehen sofort die modernen UC-Funktionen zur Verfügung. In dieser Phase können Heimarbeitsplätze einfach umgesetzt werden und auch die Einbindung mobiler Mitarbeiter ist problemlos möglich. In der 2. Phase, die ein Jahr später stattfindet (linker unterer Kasten, Abbildung Seite 3), hat der Kunde zusätzliches Budget, um weitere Anwender auf die Avaya Aura™ Lösung zu migrieren. Standort 3 bekommt nun ein neues G450 Gateway und weitere Teilnehmer sind jetzt am Avaya Aura™ System angeschlossen. Die vorhandene Sprachspeicherlösung und das zentrale Integral 33 System sind weiterhin in Betrieb.

In der letzten Phase, die im Jahr 3 stattfindet (rechter unterer Kasten, Abbildung Seite 3), schließt der Kunde seine Migration ab und nimmt die noch vorhandene Integral 33 Lösung und das Sprachspeichersystem außer Betrieb. Zur Realisierung des zentralen Standortes wird ein zusätzlicher G450 Media Gateway eingesetzt und alle vorhandenen Nutzer und Schnittstellen werden an diese Lösung angebunden. Das vorhandene Sprachspeichersystem wird durch eine moderne UMS-Lösung Modular Messaging oder C3000 ersetzt. Damit verfügen alle Anwender bei Kunden über moderne UC-Funktionen.

Gleichzeitig wurden die Betriebskosten gesenkt, da sich die Avaya Aura™ Lösung als eine einzige Lösung darstellt und zentral administriert wird. Durch die integrierten Mobility-Funktionen können sich alle Nutzer an jedem Arbeitsplatz im Unternehmen anmelden. Call Center Agenten können beliebig verteilt sitzen und trotzdem gemeinsam im Kundendialog höchste Erreichbarkeit sicherstellen.

## Abschnitt 4: Vorteile der Vorgehensweise

Die Vorgehensweise bietet unseren Kunden und Avaya Vorteile. Im Einzelnen:

- Avaya bietet jedem Kunden einen individuellen Migrationsweg abhängig von den finanziellen Möglichkeiten und den jeweiligen Anforderungen.
- Sie reduziert das Risiko von nicht mehr unterstützten Systemen und Software Ständen für den Kunden und sichert die Betriebsicherheit ab.
- Viele neue Funktionen können transparent für alle Benutzer sofort zentral bereitgestellt werden.

Die Migration erlaubt es von Anfang an bestimmten Nutzergruppen sehr viele neue Funktionen des Avaya Aura™ Portfolios zur Verfügung zu stellen. Da sind z. B. die Nutzung der Unified Communications Lösungen, Contact Center Funktionalitäten, bis hin zu zentralen Audio und Web-Konferenzlösungen.

Avaya Aura™ Unified Communications bietet beispielsweise eine hervorragende Möglichkeiten mobilen Mitarbeiter (Vertrieb, Service Mitarbeiter, Berater etc.) modernere und effizientere Kommunikations-Tools an die Hand zu geben. Dazu gehören zum Beispiel

- Mobility Lösungen und One-Number Konzepte zur besseren Erreichbarkeit
- Integration mobiler Endgeräten in die Unternehmenskommunikation
- Softclients zur Kommunikation von Unterwegs, Zuhause oder Hotels
- Migration bestehender Vermittlungsplatzlösungen sind ebenfalls einfach möglich
- Nutzer mit erhöhten Anforderungen, wie z. B. Mobile Mitarbeiter oder Telearbeiter können sofort von den neuen Möglichkeit profitieren
- Avaya übernimmt die Wartung der vorhandenen Lösung. So wird ein mehrjähriger Umstieg sichergestellt.

## Über Avaya

Avaya ist einer der weltweit führenden Anbieter von Kommunikationsanwendungen für Unternehmen. Das Unternehmen bietet führenden Firmen und Organisationen weltweit Services rund um Unified Communications und Contact Center sowie weitere verwandte Dienste sowohl direkt als auch über Partner an. Unternehmen aller Größen verlassen sich auf Avayas moderne Kommunikationssysteme, um ihre Effizienz, Zusammenarbeit, Kundendienstleistungen und Wettbewerbsfähigkeit zu optimieren. Weitere Informationen finden Sie auf [www.avaya.de](http://www.avaya.de).



INTELLIGENTE KOMMUNIKATION

Avaya GmbH & Co. KG  
Kleyerstraße 94  
D-60326 Frankfurt/Main  
T 0800 GOAVAYA bzw.  
T 0800 4628292  
infoservice@avaya.com  
avaya.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

© 2009 Avaya Inc. und Avaya GmbH & Co. KG. Alle Rechte vorbehalten.

Avaya und das Avaya-Logo sind Marken von Avaya Inc. und Avaya GmbH & Co. KG. und können in bestimmten Gerichtsbarkeiten eingetragen sein.

Alle durch ®, ™ oder SM gekennzeichneten Marken sind eingetragene Marken, Service-Marken bzw. Marken von Avaya Inc. und Avaya GmbH & Co. KG.

Alle anderen Marken sind das Eigentum ihrer jeweiligen Inhaber.

MIS4269 · GE · 12/09 WAK · Änderungen vorbehalten · Gedruckt in Deutschland auf 100% chlorfreiem Papier.