

Communication Manager Express®

Die Leistungskraft einer Enterprise-class-Kommunikationslösung. Die Effizienz eines integrierten Single-Server-Pakets

Avaya Communication Manager Express® ist eine Kommunikations-Komplettlösung für mittelgroße Unternehmen, bei der leistungsfähige Anwendungen zu einem kostengünstigen Paket vereint werden, das sich durch optimale Benutzerfreundlichkeit auszeichnet.



Als aufstrebendes Unternehmen arbeiten Sie in einer mittelgroßen Geschäftsumgebung, die äußerst raschen Veränderungen unterliegt. Ihre Kunden werden anspruchsvoller, und der Konkurrenzdruck steigt. Sie brauchen jeden Wettbewerbsvorteil, den Sie bekommen können. Sie müssen flexiblere, reaktionsfähigere und sicherere Geschäftsabläufe etablieren, mit denen Sie den Umsatz steigern und die Kosten senken.

Der Communication Manager Express® ist exakt auf die Herausforderungen abgestimmt, denen Ihr Unternehmen tagtäglich begegnet. Diese Lösung liefert die nötigen Kommunikationsanwendungen, mit denen Sie Ihre geografisch gegebenenfalls weit verteilte, stetig wachsende Belegschaft zusammenführen, die Zusammenarbeit optimieren, die Produktivität in Schwung bringen und Ihren Dienst am Kunden verbessern.

Der Communication Manager Express® ist eine umfassende Kommunikationslösung mit leistungsfähigen Anwendungen für große Unternehmen, die in ein kostengünstiges, leicht zu installierendes und zu verwaltendes, benutzerfreundliches Paket integriert sind – das wiederum die Betriebskosten deutlich senkt.

Communication Manager Express® umfasst preisgekrönte Anwendungen und Funktionalitäten für multimediale Kommunikation und netzweite Zusammenarbeit. Die nach Wunsch zusammenstellbaren Service- und Finanzierungsoptionen kommen dabei Ihren Unternehmensplänen entgegen.

Mit leistungsfähiger Software von Avaya

Communication Manager Express® basiert auf der Softwareplattform des Avaya Communication Manager. Die integrierte Lösung bietet zudem eine Architektur, welche nicht nur

IP- und herkömmliche Technologie, wie analoge und digitale Telefonie, hervorragend vereint, sondern eine professionelle und hoch skalierbare Businesskommunikation ermöglicht.

Communication Manager Express® bietet unter anderem die folgenden Funktionen:

- **Integrierte VoiceMail:** Alle Funktionen für Messaging und für die Anrufannahme, die für eine flexible, umfassende Kommunikation rund um die Uhr erforderlich sind, z. B. ein Mitarbeiter-Telefonbuch, Nachrichtenweiterleitung, Fernzugriff, Funktionen für Faxnachrichten, Möglichkeit zum Empfang von Fax- und Sprachnachrichten in E-Mails sowie eine benutzerfreundliche grafische Benutzeroberfläche.
- **Automatische Vermittlung:** Quasi die Eingangstür zu Ihrem Unternehmen. Diese Funktion nimmt eingehende Anrufe an und leitet sie gemäß Ihren Einstellungen an die richtigen Gesprächspartner weiter. Anrufe können auch außerhalb der Geschäftszeiten und an Feiertagen angenommen werden. Zudem erhalten Sie die Möglichkeit, ein Mitarbeiter-Telefonbuch für die Anrufer zusammenzustellen.
- **Konferenzen mit sechs Teilnehmern:** Die integrierten Telefonkonferenzen für bis zu sechs Teilnehmer und eine Meet-Me-Funktion bringen Ihre Mitarbeiter über Standorte hinweg zusammen und bilden die Grundlage für spontane Gemeinschaftsprojekte mit Partnern und Kollegen in aller Welt – eine flexible und kostengünstige Möglichkeit, alle Beteiligten zur Zusammenarbeit anzuregen.
- **Mobilität:** Mobile Mitarbeiter (z. B. Vertriebsmitarbeiter) sind unter einer einzigen Rufnummer erreichbar; ein Anruf auf ihrem Geschäftstelefon wird gleichzeitig an das Mobiltelefon signalisiert. Eine unkomplizierte grafische Benutzeroberfläche für Mobiltelefone von Nokia und anderen Herstellern bietet den Mitarbeitern viele Funktionen des Bürotelefons (z. B. die Bearbeitung mehrerer Anrufe oder auch Konferenzen), unabhängig von ihrem jeweiligen Standort. Die integrierte Follow-Me-Funktion erleichtert die Administration und die Anrufbearbeitung.
- **Softphone:** Ihre Mitarbeiter im Außendienst und Ihre Telearbeiter können die Funktionalität des Communication Manager Express® überallhin mitnehmen. Über das PC-gestützte Softphone erhalten Ihre Mitarbeiter die volle Kontrolle über alle Anrufe und Nachrichten.
- **Computertelefonie-Integration:** Unzählige Drittanbieter-Anwendungen lassen sich mit Communication Manager Express® verbinden. Das offeriert Ihnen ein breites Spektrum an integrierten Anrufbearbeitungen und verschiedensten Unified Communications-Lösungen. Avaya bietet eine Anbindung an Web-dienste sowie verschiedene CSTA/XML- und JTAPI/TSAPI-Erweiterungen.

- **Verfügbar und sicher:** Communication Manager Express® bietet mehrere Stufen der Ausfallsicherheit, damit Ihr Kommunikationssystem stets verfügbar ist. Zudem gibt es umfassende Sicherheitsmechanismen, wie z. B. die Verschlüsselung aller Telefongespräche.

Einfach zu verwalten und benutzerfreundlich

Communication Manager Express® richtet sich an Firmen mit kleiner IT-Mannschaft und eingeschränktem IT-Budget und unterstützt netzwerkweite Anwendungen wie Messaging, Anrufverteilung und Kundendienstfunktionen, was den standortübergreifenden Administrationsaufwand erheblich verringert.

Verwalten Sie Ihre Anwendungen mit einer Reihe von Reporting Tools des Communication Manager Express®:

- **Anrufprotokollierung:** Informieren Sie sich über die Rufnummer, die Dauer und weitere Details Ihrer Telefoniegespräche. Verknüpft mit einer Kostendatenbank bildet es eine wirtschaftliche Call-Accounting-Lösung.
- **Call Center-Berichte:** Gibt Ihnen eine Übersicht und analysiert die Produktivität des Call Centers.

Vermindern Sie die Administrationskosten mithilfe von unkomplizierten Self-Service-Anwendungen:

- **My Phone:** Jeder Benutzer kann die Funktionen seines eigenen Telefons verwalten (z. B. Konferenzen und Messaging), was den Zeit- und Arbeitsaufwand für die Administration senkt.



Verwalten Sie Ihre Kommunikationsumgebung mit einfachen, intuitiven Netzwerkverwaltungstools für Telefonie, Routing, Switching und Sicherheit. Ihre Mitarbeiter können schnell und einfach Einstellungen und Funktionen gemäß ihren individuellen Anforderungen festlegen.

Die Telefone können problemlos vom Netz getrennt und an einem anderen Anschluss wieder eingesteckt werden; alle Funktionen bleiben erhalten, und die Telefone müssen nicht neu verkabelt oder neu programmiert werden. Die Durchwahl und die Funktionen am Telefon bleiben, wo sie sind, selbst wenn der Mitarbeiter umzieht.

Gute Voraussetzungen für Weiterentwicklung und Wachstum

Communication Manager Express® unterstützt sowohl herkömmliche Funktionen als auch IP-Funktionen und SIP (Session Initiation Protocol), wodurch Sie die Möglichkeit erhalten, Ihre Kommunikation aus technischer und wirtschaftlicher Sicht weiterzuentwickeln. Sie können ganz nach Wunsch und zum richtigen Zeitpunkt auf IP umsteigen und damit Ihre Netzwerke vereinfachen und die Kosten senken. Auch weitere Anwendungen wie das Audiokonferenzsystem Meeting Exchange® Express lassen sich im individuellen Tempo ergänzen.

Und auch der Schutz Ihrer Investitionen ist gewährleistet. Mit den Optionen für den Software-Support und für Upgrades erhalten Sie stets die jeweils aktuellen Communication Manager Express®-Funktionen. Communication Manager Express® kann auf bis zu 1.000 Teilnehmer und 10 Standorte skaliert werden, so dass reichlich Platz für das Wachstum Ihres Unternehmens bleibt.

Die Funktionen zur Sicherung und Wiederherstellung erleichtern die Anwendung künftiger Upgrades. Und wenn das erforderlich wird, dann eröffnet Communication Manager Express® einen Upgrade-Pfad zu größeren Unternehmenskommunikationssystemen, die sich auf Zehntausende von Benutzern skalieren lassen.

Alles in einem und alles kostengünstig

Der Preis für Communication Manager Express® kann sich sehen lassen. Die Anwendungen und Komponenten im Paket sorgen für ein überragendes Preis-Leistungs-Verhältnis. Dank der vereinfachten Softwarepakete, z. B. die integrierte UC-Standard-Edition, sind Preisgestaltung, Konfiguration und Wartung wesentlich vereinfacht.

Die richtige Wahl für Sie – und für Ihre Geschäfte

Das richtige Kommunikationstool zur richtigen Zeit ist jeweils abhängig davon, ob Sie im Büro arbeiten, daheim oder unterwegs. Und genau deshalb erhalten Sie mit Communication Manager Express® auch eine breite Palette an Kommunikationstools und Anwendungen, die die Produktivität unterstützen. Wählen Sie ein einfaches Telefon aus oder ein Modell mit allem Komfort; schließen Sie Ihre IP Telefone direkt an das Büro-LAN an oder nutzen Sie sie zu Hause (und profitieren von allen Funktionen wie im Büro); oder verwandeln Sie den Bildschirm Ihres Computers in ein Telefon. Communication Manager Express® bietet unzählige Optionen, so dass Sie Ihre Kommunikation einfach und kostengünstig gestalten können.

Avaya Communication Manager Express® auf einen Blick

Architektur: Unterstützt SIP-, IP-Technik und herkömmliche Technik (ISDN, digitale, analoge Protokolle)

Kapazität: 100 bis 1.000 Benutzer, 10 Standorte, 500 Leitungen, mit Upgrade-Möglichkeiten zu größeren Unternehmenskommunikationslösungen

Anwendungen:

- Avaya Communication Manager
- SES-/SIP-Server
- VoiceMail mit automatischer Vermittlung (max. 450)
- Meet-Me-Konferenzen
- Mobilitätsanwendungen
 - Extension-to-Cellular
 - Avaya one-X® Mobile*)
 - Avaya one-X® Communicator
 - Avaya one-X® Portal*)
 - VPNremote-Telefon-Lizenz
- Anrufprotokollberichte
- MyPhone (Benutzeradministration der Telefonfunktionen)
- CTI (Computer Telephony Integration) über Avaya Application Enablement Services
- Selbst installierende DVD mit Assistent
- VoIP Monitoring Manager
- Avaya Contact Center-Anwendungen (optional)
- Video für IP Softphone (optional)
- Vermittlungsplatz/SoftConsole (optional)
- Call Center Elite und Call Center Reporting (optional)
- Umfassende Kompatibilität mit Meeting Exchange Express (optional)

Betriebssystem: Red Hat Enterprise Linux mit Xen-Virtualisierungstechnologie

Telefon: Für eine breite Palette herkömmlicher, IP-gestützter und SIP-Telefone und Kommunikationsgeräte

Unterstützte Sprachen: Englisch, Deutsch, Spanisch, Portugiesisch (Brasilien), Französisch, Italienisch, Niederländisch, Russisch, Japanisch, Koreanisch, Chinesisch (vereinfacht)

*) Einschl. Benutzerlizenz, die Anwendung erfordert separaten Server

Services

Von der Ermittlung Ihrer Kommunikationsanforderungen über den Entwurf und die Implementierung bis hin zur Verwaltung und Pflege Ihrer Lösung erhalten Sie bei Avaya Global Services eine Reihe von Optionen, die Ihre internen Ressourcen ergänzen und die sich zudem an Ihre individuellen Bedürfnisse anpassen lassen.

Finanzierung

Nutzen Sie innovative Finanzierungs-
lösungen für Produkte und Dienstleis-
tungen von Avaya. Mit Avaya Financial
Services können Sie ganz einfach die
Ausstattung erwerben, ergänzen oder ak-
tualisieren, mit der Sie Ihr Unternehmen
auf dem neuesten Stand halten, so dass
Sie in der modernen, rasch veränderli-
chen Geschäftsumgebung nachhaltig den
Wettbewerb antreten.

Warum Avaya?

Avaya bietet eine Reihe von Optionen, mit
denen Sie die modernsten Kommunika-
tionsfunktionen ganz nach Ihrem Budget, ganz
in Ihrem eigenen Tempo und ganz nach
Ihren strategischen Zielen einführen.

Ist Communication Manager Express® die
richtige Kommunikationslösung für Ihre
Anforderungen? Weitere Informationen er-
halten Sie bei Ihrem Avaya Vertriebsmitar-
beiter oder autorisierten Avaya Business
Partner. Oder besuchen Sie uns unter
avaya.de.

Rasche, fundierte Ergebnisse

Communication Manager Express® sorgt für höhere Effizienz und gesteigerte Produktivität, während Sie gleichzeitig kräftig sparen.

Neuer Schwung für Erreichbarkeit, Zusammenarbeit und Produktivität	Mit den einfachen, flexiblen Optionen für die Anruf- und Nachrichtenweiterleitung und mit der Erreichbarkeit unter einer einzigen Rufnummer hält Communication Manager Express® alle Beteiligten in Verbindung. Sichern Sie sich die Freiheit, überallhin gehen zu können und nie mehr wichtige geschäftliche Anrufe zu verpassen. Lassen Sie sich Ihre Anrufe automatisch an ein Mobiltelefon oder an einen anderen Standort weiterleiten. Wichtige Anrufe gelangen in Echtzeit zur richtigen Person.
Besserer Dienst am Kunden	Mit Communication Manager Express® erhalten Sie ein Vertriebs- und Kundendienstcenter, das für Ihre Bedürfnisse und Ihr Budget wie maßgeschneidert ist, und das mit allen Routing- und Berichterstellungsfunktionen, die Sie brauchen. Auch optionale Upgrades auf erweiterte Call Center-Anwendungen wie Customer Interaction Express stehen zur Auswahl. Erbringen Sie den persönlichen Kundendienst, mit dem Sie Ihre Umsätze steigern und nicht zuletzt die Kundentreue verstärken.
Niedrigere Kosten mit IP	Voice over IP, also die Weiterleitung von Anrufen über IP-Leitungen, sorgt für beträchtliche Einsparungen. Wenn Ihr Unternehmen bereits mehrere Zweigstellen mit High-Speed-Verbindungen untereinander verbunden hat, dann sind Sie mit den VoIP-Funktionen von Communication Manager Express® in der Lage, Sprachanrufe über diese vorhandene Infrastruktur zu leiten. Damit senken Sie nicht nur die Kosten für Ferngespräche, sondern auch die Kosten für die Infrastruktur.
Weg mit den Konferenzgebühren	Konferenzgespräche mit Partnern, Lieferanten und geografisch weit verteilten Mitarbeitern holen alle Beteiligten quasi an einen Tisch, während die Reisekosten praktisch komplett entfallen. Viele Unternehmen nutzen Telefonkonferenzdienste von Drittanbietern und zahlen einen hohen Preis für diesen Komfort. Mit Communication Manager Express® erhält Ihr Unternehmen eine eigene, sichere Konferenz-Bridge, womit der Bedarf an externen Konferenzanbietern drastisch zurückgeht.

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.

AVAYA

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 8 78 70 - 0
avaya.at

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

avaya.de

© 2010 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.

MID4120 • GE • 01/10 Conversis • Änderungen vorbehalten • Gedruckt in Deutschland auf 100 % chlorfreiem Papier.

