



Avaya Intelligent Presence Server

Der Begriff Presence wird seit mehreren Jahren verwendet. Die meisten Benutzer bezeichnen damit die Fähigkeit, mit Hilfe ihrer Instant Messaging-Tools festzustellen, wer auf ihrer Buddy-Liste online, beschäftigt oder offline ist. Präsenzfunktionen gehen in ihrer vollen Leistungsfähigkeit jedoch weit über diese Kapazität hinaus. Benutzer in Unternehmen sind nun teilweise auch schon in der Lage, diese Funktionen auf ihren Desktop-Umgebungen wie Microsoft® Office Communicator oder IBM Lotus® Sametime® zu nutzen. Dies ist jedoch nur die Spitze des Eisbergs.

In der wirklichen Intelligent Presence-Welt werden Informationen über eine Person von einer Vielzahl von Geräten und Anwendungen gesammelt und anschließend zusammengestellt, um eine robuste, dynamische Übersicht nicht nur der Verfügbarkeit der Person, sondern möglicherweise auch ihres Standorts, Arbeitsstatus oder bevorzugten Kommunikationsmodus bereitzustellen. Und diese Informationen können nicht nur von anderen Personen, sondern auch von Unternehmensanwendungen genutzt werden, die vielleicht versuchen, eine Person zu erreichen, damit sie in einer entscheidenden Geschäftssituation eingreifen kann.

Avaya ist der Ansicht, dass Präsenz ein grundlegendes Element von intelligenter Kommunikation ist. Sie ist in Unified Communications-Lösungen bereits fest etabliert, hat jedoch das Potenzial, neue Ebenen der Kundenbetreuung im Contact Center zu eröffnen, da Expertenressourcen im gesamten Unternehmen zur Beantwortung einer Kundenanfrage herangezogen werden können. Beim Einsatz in kommunikationsgestützten Geschäftsprozessen (CEBP), in denen weitreichende Präsenzfunktionen verwendet werden, kann gewährleistet werden, dass die richtigen Ressourcen verfügbar sind, bevor sie vom System zur Lösung eines Unternehmensproblems kontaktiert werden.

Echte Intelligent Presence hat 4 wichtige Merkmale:

- **Vertrauenswürdig und universell** – Sie unterstützt nicht nur eine große Auswahl an Geräten, sondern besitzt ein zentralisiertes System zur Verwaltung und Durchsetzung von persönlichen und Unternehmensrichtlinien. Außerdem passt sie mit relativ geringen Bereitstellungskosten in die vorhandene Infrastruktur der Benutzer.
- **Transparent (bedienungsfreundlich)** – Sie ist immer eingeschaltet, sogar für Benutzer, die keine Zeit darauf verwenden, ihren Status zu verwalten. Sie ist außerdem in der Hinsicht intelligent, dass sie Verfügbarkeit und Erreichbarkeit anhand von potenziell widersprüchlichen Informationen ableitet.
- **Auf Interoperabilität ausgelegt** – Es ist einfach, neue Präsenzquellen über andockbare Adapter hinzuzufügen und es werden Standardprotokolle und -schnittstellen verwendet, um die Integration in verschiedene Applikationen einfach und konsistent zu gestalten. Außerdem kann Presence sowohl innerhalb als auch zwischen Domänen verwaltet und innerhalb der Unternehmensumgebung und über die

Unternehmensgrenzen hinaus gemeinsam genutzt und gesteuert werden. Durch Ausweiten der bedienten Domänen können Benutzer außerhalb des Unternehmens ebenfalls vom Gebrauch des Präsenzstatus profitieren.

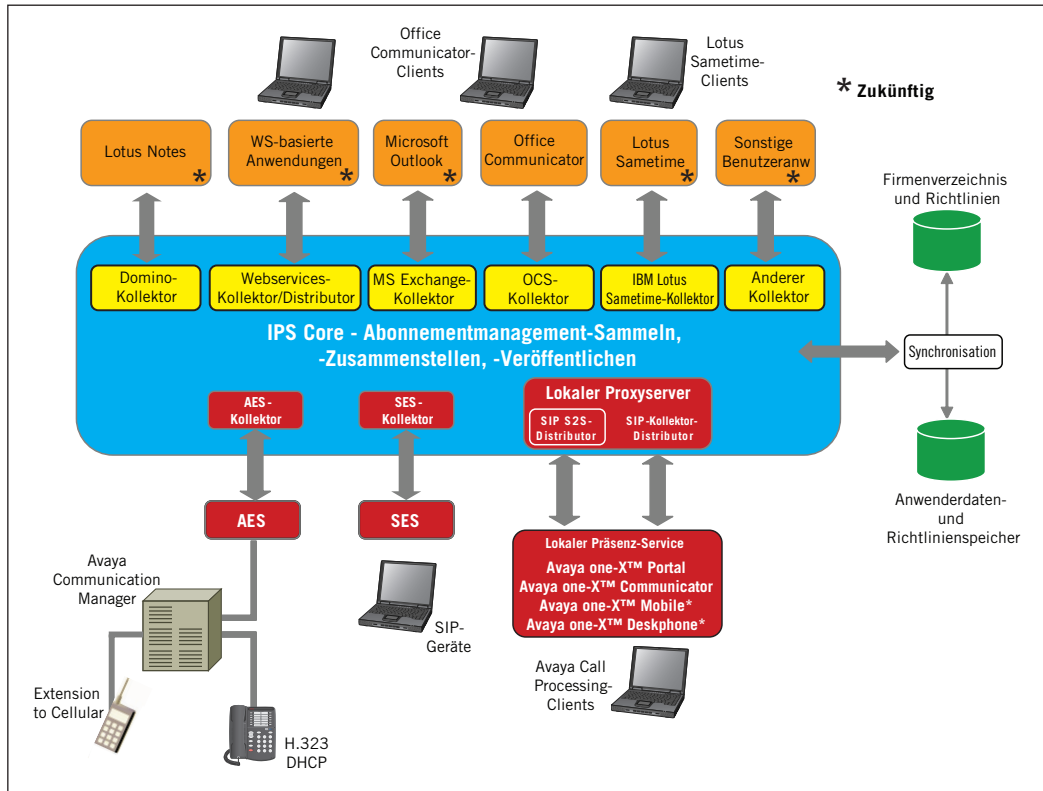
- **Auf Echtzeitkommunikation optimiert** – Presence lässt sich leicht skalieren, um die ständig wachsenden Quellen der Präsenzinformationen einzubinden, und kann die Nutzung der Netzwerkbandbreite optimieren.

Wichtigste Funktionen

- **Sammelt Präsenzinformationen** – sammelt Präsenzinformationen von Telefonie-, Desktop- und Anwendungspräsenz und stellt einen umfassenden Überblick der Benutzer- verglichen mit der Gerätepräsenz bereit. Während weitere Präsenzquellen verfügbar werden, können sie dem System ebenfalls Statusinformationen zur Bestimmung der Verfügbarkeit einspeisen.
- **Multiprotokoll- / Multischnittstellen-Support** – unterstützt sowohl SIP als auch Extensible Messaging and Presence Protocol (XMPP) und ermöglicht daher das Sammeln über ein umfassendes Feld von Präsenzquellen, die eine breitere Darstellung der Person ermöglichen.
- **Optimiert die Leistung** – setzt das SIP-Server-to-Server-Protokoll ein, um die Netzwerkleistung für Echtzeitkommunikationsapplikationen zu optimieren.
- **Umfassende Skalierbarkeit** – ist skalierfähig, so dass für alle Unternehmensabonnenten die Systemdurchsatzrate gewährleistet ist, die von Echtzeitkommunikationsanwendungen verlangt wird.
- **Umfassende Präsenz** – normalisiert und stellt umfassende Benutzerpräsenz (wie Standort, Gerät usw.) für Anwendungen und Geräte zusammen.

Weitere Informationen

Weitere Informationen darüber, wie der Avaya Intelligent Presence Server Ihr Geschäft unterstützen kann, erhalten Sie bei Ihrem Avaya Vertriebsmitarbeiter oder autorisierten BusinessPartner. Oder besuchen Sie uns unter avaya.de.



Avaya Intelligent Presence Server

Der Avaya Intelligent Presence Server befindet sich im Zentrum der intelligenten Kommunikation. Während Präsenzquellen miteinander verbunden werden, wird die Kommunikation immer leistungsstärker. Die Benutzer haben jetzt die Möglichkeit, die gewünschte Person effektiver zu erreichen, indem sie die vielfachen Kommunikationskanäle nutzen, die ihnen zur Verfügung stehen, und darauf vertrauen können, dass die richtige Person zur richtigen Zeit erreichbar ist.

Über Avaya

Avaya entwickelt intelligente Kommunikationslösungen, die Unternehmen dabei helfen, ihre Geschäftsprozesse zu optimieren, um Wettbewerbsvorteile am Markt zu erzielen. Über eine Million Unternehmen weltweit, darunter mehr als 90 Prozent der FORTUNE 500, setzen Lösungen von Avaya

für IP-Telefonie, Unified Communications, Contact Center und Communications Enabled Business Processes (CEBP) ein und unterstützen so ihre Geschäftsprozesse. Avaya Global Services bietet weltweit einen umfassenden Service und Support für große und kleine Unternehmen.

AVAYA
INTELLIGENTE KOMMUNIKATION
avaya.de

Avaya GmbH & Co. KG
Kleyerstraße 94
D-60326 Frankfurt/Main
T 0800 266-1000
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



© 2008 Alle Rechte liegen bei Avaya Inc. und Avaya GmbH & Co. KG.
Gedruckt in Deutschland auf 100% chlorfreiem Papier.
UC3876-GE - 05/08 Conversis - Änderungen vorbehalten.