

Avaya easy Management

Multifunktionales Management für Ihre Kommunikationslösung

Mit Avaya easy Management haben Sie die komplette intelligente Kontrolle über Ihre Kommunikationsinfrastruktur. Die komfortabel zu bedienende, leistungsstarke Management-Applikation des Avaya easy Managements macht Sie in Ihrem Business unabhängig, schnell und flexibel.

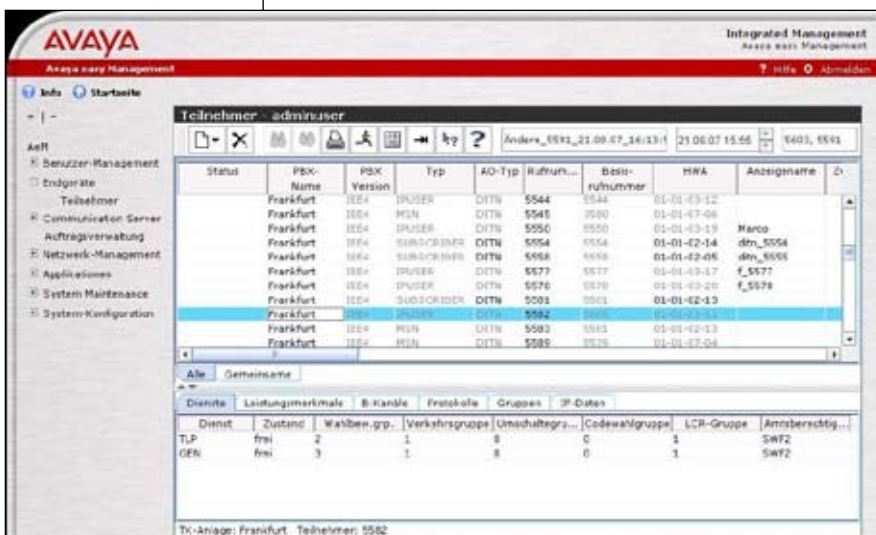
Ein Zugriff auf die Applikation ist dank der webbasierten Oberfläche mittels Microsoft © Internet Explorer oder Mozilla © Firefox von jedem PC Ihres Netzwerkes oder per Remote-Zugriff einfach möglich. Mit dieser Applikation lassen sich alle eingerichteten Teilnehmereinstellungen und Leistungsmerkmale einsehen und verändern. Die Konfiguration des Systems lässt sich jederzeit bequem an die neuen Gegebenheiten anpassen, unabhängig von der Art des Endgeräteanschlusses, ob VoIP, ISDN, analog oder DECT. Jede Änderung der Einstellungen zu einzelnen oder allen Teilnehmern wird sofort oder zeitversetzt nach von Ihnen festgelegtem Datum und Uhrzeit ausgeführt. Das gesamte Telekommunikationsnetz ist jederzeit in einer tabellarischen oder grafischen Form darstellbar. Die Bedienoberfläche ist für die typischen Anwendungsfälle optimiert und kann nach Ihren individuellen Bedürfnissen und Wünschen konfiguriert werden.

Ein gemeinsames Management für Integral Enterprise und Communication Manager

Die beiden Lösungen Integral Enterprise und Communication Manager können über ein gemeinsames Netzwerkmanagement verwaltet werden, dem Avaya easy Management. Die leistungsfähige webbasierte Applikation verbindet die beiden Welten für den Anwender zu einem System. Da durch wird es möglich Teilnehmer, die in einer Integral Enterprise Lösung registriert sind, auf einfachste Art und Weise in ein Communication Manager System und umgekehrt umzuziehen. Dem Administrator stehen alle Teilnehmer, unabhängig davon in welcher Lösung und an welchem Standort diese eingerichtet sind, in einer gemeinsamen Oberfläche zur Verfügung. Durch die übersichtliche Gestaltung der Masken sind die Anwender auch ohne umfangreiche Schulungen schnell mit Avaya easy Management vertraut.

Benutzerprofile und Leistungsmerkmale

Für Gruppen von Mitarbeitern im Unternehmen, z. B. Sachbearbeiter, Außendienstmitarbeiter oder Abteilungsleiter, können individuelle Profile eingerichtet werden, die festlegen, welche Leistungsmerkmale ein Mitarbeiter nutzen kann oder welche Rufnummern (orts-, deutschlandweite Berechtigung, ...) gewählt werden dürfen. Mit Avaya easy Management lassen sich diese Profile komfortabel und schnell erstellen und verwalten. Zum Beispiel kann ein Praktikant nur deutschlandweit telefonieren und keine Rufumleitungen festlegen, ein Mitglied der Geschäftsführung kann hingegen weltweit Anrufe tätigen und seine Gespräche zu jedem Anschluss weltweit umleiten. Um eine Übersicht der Leistungs-



merkmale eines Teilnehmers zu erhalten, sind dank Avaya easy Management nur wenige Mausklicks erforderlich. Alle aktiven und genutzten Leistungsmerkmale lassen sich in einer Übersicht einsehen und verändern.

Effektiver im Team arbeiten

Avaya easy Management ermöglicht die einfache Konfiguration von Teilnehmern in Partnergruppen per Drag and Drop. Dadurch können Anrufe innerhalb eines Teams schneller und effektiver bearbeitet werden. Die Zeiten, die ein Kunde in einer Warteschleife verbringt, bis er einen Ansprechpartner erreicht, werden minimiert. Die Mitarbeiter eines Teams werden in z. B. aufgabenspezifischen Partnergruppen zusammengefasst. Jeder Teilnehmer einer Gruppe sieht auf seinem Display, wer aus dem Team gerade telefoniert, angerufen wird und bei wem ein zweiter Anruf aufläuft. Ein eintreffendes Gespräch für einen Kollegen, der gerade ein anderes Telefonat führt, wird einfach per Tastendruck entgegengenommen. Änderungen in der Teamstruktur sind ohne großen Zeitaufwand mit der web-basierten Oberfläche von Avaya easy Management möglich.

Mobilität und Erreichbarkeit

Für Mitarbeiter, die viel unterwegs sind oder auch außerhalb der Bürozeiten erreichbar sein müssen, ist es von Bedeutung, dass jeder wichtige Anrufer sie erreicht. Double Call erhöht die Erreichbarkeit und die Mobilität Ihrer Mitarbeiter und ermöglicht es, Anfragen schnell, effizient und ohne Rückrufe zu klären. Eingehende Anrufe werden automatisch parallel auf den Apparat im Büro und eine zweite Nummer geleitet, z. B. den Telefonanschluss des Heimarbeitsplatzes oder eine Handynummer. Über diese Funktion wird auch die Kommunikation mit Ihrem Unternehmen für Kunden angenehmer gestaltet, jeder Mitarbeiter ist überall unter einer Nummer erreichbar. Diese und viele weiteren Funktionen lassen sich über das Avaya easy Management leicht einrichten.

Unternehmensinterne Flexibilität

Avaya easy Management erhöht die Flexibilität innerhalb Ihres Unternehmens. Wenn Mitarbeiter in ein neues Büro umziehen, erwarten sie an ihrem neuen Arbeitsplatz das gewohnte Telekommunikationsumfeld mit allen Einstellungen und Leistungsmerkmalen. Hier ver-

einfacht Avaya easy Management den Umzug der Telekommunikationseinrichtungen. Sie legen Datum und Uhrzeit des Umzuges fest – alle weiteren Schritte werden danach selbstständig für alle Systeme Integral Enterprise/Communication Manager durchgeführt.

Sicherheit

Username und Passwort schützen Avaya easy Management vor unberechtigten Zugriffen. Durch verschiedene Benutzertypen wird zusätzlich festgelegt, ob ein Benutzer nur bestimmte Daten einsehen darf oder auch die Berechtigung erhält, diese zu ändern. Mit dem Typ Standard ist z. B. den Mitarbeitern in Ihrer Vermittlungszentrale nur die Berechtigung eingeräumt, bestimmte Teilnehmerdaten zu ändern. Um ein Maximum an Sicherheit zu gewähren, werden alle Verbindungen von und zu Avaya easy Management verschlüsselt (HTTPS bzw. SSL) übertragen.

Überblick über alle IP-Komponenten in Ihrem Netzwerk

Mit der Netzwerkmanagement Console von Avaya easy Management haben Sie einen kompletten Überblick über alle IP-Komponenten in Ihrem Netzwerk. Übersichtlich werden in einer Baumstruktur alle IP Komponenten die sich im Netzwerk befinden dargestellt. Hier finden Sie Ihre IP Telefonendgeräte genauso wie Telefon- und Applikationsserver, Gateways und Router wieder. Zusätzlich verfügt die Netzwerkmanagement Console über einen Event Manager, der SNMP Traps von beliebigen Applikationen und Systemen empfangen und darauf folgend Aktionen z. B. das versenden einer Email, einleiten kann. In diesem Event Manager können Sie zentral alle Fehlermeldungen von Ihren Systemen aufsammeln und auswerten.

Verwaltung der IP-Telefone

Mit dem integrierten VoIP Manager steht Ihnen innerhalb des Avaya easy Management ein „Power“-Tool zur Verfügung, mit dem IP Telefone verwaltet und gewartet werden können. Die Anwendung vereinfacht die Installation neuer IP-Telefone. Außerdem lassen sich alle Konfigurationen und Stati der IP-Telefone von zentraler Stelle zu jeder Zeit einsehen. Änderungen lassen sich nicht nur für einzelne Telefone, sondern auch schnell und effektiv für größere Gruppen durchführen.

Quality of Service im IP-Netzwerk bestimmen (Option)

VoIP Monitoring Manager (VMM) ist ein VoIP QoS Monitoring und Reporting-Tool, das eine detaillierte grafische Visualisierung des Zustands des VoIP Netzwerks liefert. Die Anwendung erfasst Real Time Control Protocol (RTCP) Pakete, die von Avaya IP-Telefonen, und IP-Media Prozessoren während eines Gesprächs verschickt werden, und macht die Informationen in Echtzeit verfügbar bzw. speichert sie für eine zeitbasierte Analyse. Das ermöglicht Administratoren die schnelle Auswertung von Endpunkten und Zeiträumen, in denen Daten einer Verbindung auf gut dargestellten Menüs ausgewertet werden können. Für Unternehmen mit einem verteilten Standorten und Integral Enterprise Lösungen kann VoIP Monitoring Manager auch Gespräche zwischen Endpunkten im Netzwerk analysieren und überwachen, genauso wie den VoIP Verkehr zwischen Integral Enterprise IP Media Prozessoren. VoIP Monitoring Manager liefert darüber hinaus historische Performance-Informationen, die die Performance der letzten Tage und Wochen aufzeigen. Abgesehen von der Fehlersuche und dem Monitoring stellt der VoIP Monitoring Manager zudem eine proaktive Benachrichtigungslösung da, die den Netzwerkmanager vor einer potenziellen Verschlechterung der Sprachqualität im Netzwerk warnt – damit ist wertvolle Zeit gewonnen, die für das Erkennen, Lokalisieren und Beheben von Problemen im Netzwerk schon bei deren Entstehung genutzt werden kann. In diesem Szenario kann der VoIP Monitoring Manager so konfiguriert werden, dass er basierend auf einer Reihe von QoS-Schwellenwerten automatisch SNMP (Simple Network Management Protocol)-Traps an ein Netzwerk Management System z. B. an Network management Console (NMC) sendet.

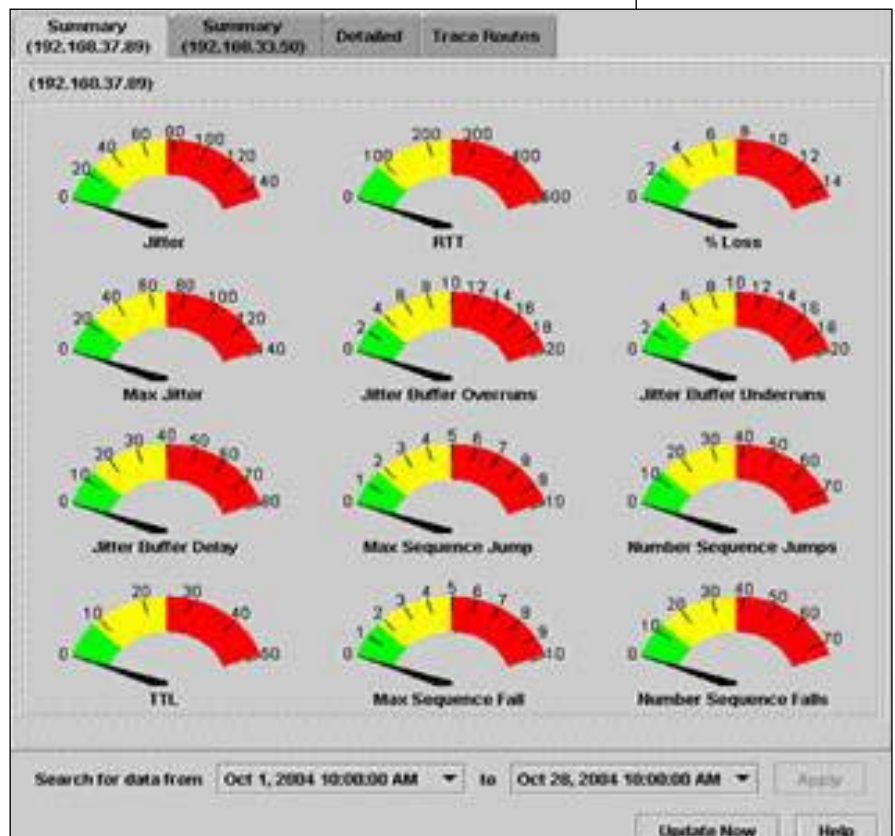
Fehler- und Performancemanagement (Option)

Optional können zusätzliche Module wie Fehler- und Performancemanagement (FPM) zu Avaya easy Management ergänzt werden. Das Modul Fehlermanagement hilft Ihnen schwerwiegende Ausfallzeiten zu verhindern. Sobald ein Fehler auftritt, teilt das System Ihnen z. B. per SMS oder E-Mail mit, um welchen Fehler es sich handelt und welche Priorität die Meldung hat. Parallel kann auch direkt der Avaya Service informiert werden. Mit dem Modul können Diagramme, statistische Aus-

wertungen und Fehlerreports erstellt werden. Das Performancemanagement zeigt Ihnen die Auslastung Ihrer Kommunikationslösung. Das System kann, in einem von Ihnen definierten Zeitraum, z. B. die Auslastungsdaten der Amtsleitungen aufzeichnen. In einer grafischen Darstellung ermöglicht das Modul Ihnen, die Spitzenauslastungen festzustellen und zu sehen, ob genügend Amtsleitungen währenddessen zur Verfügung stehen.

Central Data Management (Option)

Central Data Management (CDM) ist eine leistungsstarke Applikation, mit der Sie gemeinsame Daten unterschiedlicher Avaya Applikationen einfach administrieren können. Die Verwaltung aller Applikationsdaten geschieht an einem zentralen Punkt, so dass einerseits eine Konsistenz der Daten jederzeit gewährt, andererseits aber der Änderungsaufwand minimiert wird. Eine Änderung wird nur einmal zentral durchgeführt. Dies stellt sowohl eine Zeiteinsparung wie auch eine Kosteneinsparung da. Kundeneigene Datenbanken, sowie ADS (Exchange) oder Domino Server lassen sich komfortabel in das System integrieren.



Voice Monitoring Manager (VMM)

Produktinformationen

Unterstützte Lösungen

- Integral Enterprise ab Software IEE4
- Integral 55 Lx/55 Compact/55/33 Software E 07, IEE2/3/4
- Communication Manager ab 3.1

Hardware- und Software-Voraussetzungen für Avaya easy Management Server

- Taktrate (CPU) $\geq 3,0$ GHz Dual Core ≥ 2 GHz
- Speicher (RAM) $\geq 2,0$ MB
- Ethernet-Adapter 10/100 MBit/s
- Alternativ ISDN-Adapter Basisanschluss (2x64kBit/s)
- freier Festplattenplatz ≥ 60 GB

Betriebssystem

- Windows XP Professional SP2
- Windows Vista (32 Bit Versionen)
- Windows 2003 Server SP1

Browser

- Internet Explorer 6.0 SP1 (oder neuer)
- Mozilla Firefox 1.5 (oder höher)

Für Avaya easy Management Web Client

- Taktrate (CPU) $\geq 1,5$ GHz
- Speicher (RAM) $\geq 1,0$ GB
- Ethernet-Adapter 10/100 MBit/s
- Freier Festplattenplatz ≥ 40 GB

Betriebssystem

- Windows XP Professional SP2
- Windows XP Home SP2
- Windows Vista (32 Bit Versionen)
- Windows 2003 Server SP1

Browser

- Microsoft © Internet Explorer 6.0 SP2 (oder neuer)
- Mozilla © Firefox 1.5 (oder größer)

AeM clients connectivity

- Bandbreitenbedarf ≥ 2 MB

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.
LB3595 - GE - 2.0/0408 WAK - Änderungen vorbehalten.