

## Integral Enterprise Edition 4



Avaya, einer der führenden Anbieter von Kommunikationssystemen und -dienstleistungen entwirft, entwickelt und managt Kommunikationsnetzwerke für über eine Million Unternehmen weltweit. Unsere Aufgabe sehen wir in der Entwicklung von Business Kommunikation nach Maß, die Ihnen durch intelligente Lösungen hilft, Produktivität sowie Rentabilität zu steigern und die Ihnen Freiräume für Ihre Kernkompetenz schafft: mehr Zeit und Ressourcen für Ihre Kunden.

### **Konvergente Telephony-Software für Unternehmen**

Mit Integral Enterprise Edition 4 präsentiert Avaya eine ganzheitliche, leistungsstarke Lösung für die konvergente Unternehmenskommunikation. Die neue Software ermöglicht auch den Übergang in die Welt der web-basierten Kommunikation mit ihren vielfältigen und faszinierenden Möglichkeiten.

Die professionelle Telephony-Software Integral Enterprise Edition 4 verwendet das offene Linux-Betriebssystem als zuverlässige und zukunftssichere Basis für innovative Anwendungen. Die optimierte Software ist

mit vielen neuen Standardschnittstellen, einschließlich dem Session Initiation Protocol (SIP), ausgestattet und bietet jetzt noch mehr Leistung und Funktionen für ein komfortables und effizientes Telefonieren. Neben klassischen ISDN-, DECT- und CTI-Funktionen und der nahtlosen VoIP-Integration ist auch die problemlose Anbindung in bestehende IT-Umgebungen gewährleistet. Auch reine ISDN-Lösungen können dadurch einfach in die IP-Welt migrieren. Die konsequente Anwendung von Internet-Protokollen sichert ein perfektes Zusammenspiel mit anderen Server-Applikationen. Darüber hinaus zeichnet sich Integral Enterprise Edition 4 durch höchste Skalierbarkeit für alle Unternehmensstrukturen aus: für den Einsatz in kleinen Einzelsystemen mit weniger als 30 wie für große Lösungen mit mehr als 50.000 Nutzern.

Verbesserte Leistung, mehr Komfort, höhere Flexibilität und Produktivität – Integral Enterprise Edition 4 eröffnet Ihnen neue Chancen für eine effiziente und kundenorientierte Business Kommunikation.

## Die Basis für effiziente Business Kommunikation

Mit Integral Enterprise Edition 4 lassen sich Arbeitsabläufe in einfacher und sicherer Weise gestalten. Für die unterschiedlichen Prozesse in Ihrem Unternehmen stehen mehrere hundert Leistungsmerkmale zur Verfügung, die Schnelligkeit und Flexibilität in jedem Bereich unterstützen und damit unmittelbar zur Senkung von Kosten und Aufwand beitragen.

### Mehr Produktivität im Unternehmen

Konvergente Lösungen führen zu höherer Produktivität – auf allen Ebenen Ihres Unternehmens.

Personelle Ressourcen – vom Chef über den Assistenten bis hin zu kompletten Teams – können in Zukunft noch effizienter standortübergreifend zusammenarbeiten und optimal ausgelastet werden. Häufige Vorgänge, wie die Suche nach Rufnummern und die nachfolgende automatische Wahl, sind an allen Endgeräten mittels LDAP-kompatiblen Telefonbuchverzeichnis möglich. Vielfältige Journal- und Anruflistenfunktionen in Verbindung mit der Avaya T3-Telefonfamilie schaffen höchsten Telefoniekomfort als Voraussetzung für schnellere, kundenfreundliche Reaktionen.

Standortübergreifendes Zusammenarbeiten von Teams wird durch Konferenzfunktionen für bis zu 8 Teilnehmern erleichtert. Für höhere Ansprüche stehen zusätzlich leistungsstarke Avaya Konferenz-Server zur Auswahl.

### Kosteneffiziente Nutzung unterschiedlichster Netze

Die in jeder Hinsicht günstigste Verbindungswahl wird durch volle Funktionalität zum Netzbetreiber und zu den standortübergreifenden, firmeneigenen Netzen gesteuert. Flexible Routing-Techniken wie Least Cost Routing (LCR) optimieren die Gesprächswege und helfen Telefongebühren zu senken.

### Kostenmanagement leicht gemacht

Integral Enterprise Edition 4 von Avaya bietet Ihnen volle Kostenkontrolle und ein Höchstmaß an Transparenz für Ihre strategischen Entscheidungen. Die automatische Auswahl des preisgünstigsten Providers hilft, die Verbindungskosten zu senken. Die Nutzung vor-

handener Datennetze für die Übermittlung von Sprache macht teure Festverbindungen innerhalb von Unternehmen mit Filialstrukturen überflüssig. Die aktive Unterstützung zentraler Anwendungen wie Telefonverzeichnisse, Unified Messaging System (UMS) und Systemmanagement zeigt weitere Wege zur Reduzierung der Total Cost of Ownership (TCO) auf. Der telefonische Einsatz von Außendienstmitarbeitern birgt weiteres Einsparpotenzial: Die Telefongespräche einzelner Mitarbeiter können jederzeit zentral und kostengünstig über den Communication Server Integral 55 LX geleitet werden. Egal, ob das Gespräch von einem gewöhnlichen Telefon, von zu Hause oder von einem GSM-Endgerät geführt wird. Für die Nutzung der zentralen Einrichtungen brauchen sich die Mitarbeiter lediglich zu identifizieren.

Ein weiterer Erfolgsfaktor im Kostenmanagement ist die Transparenz der Kosten. Integral Enterprise Edition 4 macht es möglich, Gesprächskosten detailliert und projektspezifisch zu erfassen und zur Verarbeitung bzw. Weiterberechnung zur Verfügung zu stellen. Die Unterscheidung zwischen dienstlichen und privaten Gesprächen ist hierbei selbstverständlich.

### Bessere Kundenbindung durch mehr Erreichbarkeit

Die Integral Enterprise Edition 4 umfasst eine Vielzahl von intelligenten Leistungsmerkmalen, die Ihr Unternehmen mobil machen. Für Ihre Kunden oder Gesprächspartner sind Sie dabei immer erreichbar, wenn Sie es wünschen. Egal, ob Sie im Büro, auf dem Firmengelände oder geschäftlich unterwegs sind: Sie bleiben jederzeit unter einer Rufnummer erreichbar. Anrufe gehen nicht verloren und werden nach Ihren Vorgaben weitergeleitet, zum Beispiel zum Sekretariat oder auf die Sprachbox. Für alle abgehenden Gespräche – auch solche, die nicht vom Arbeitsplatz, sondern vom Firmengelände oder von unterwegs aus geführt werden – wird immer Ihre bekannte Firmenrufnummer übertragen: Auf diese Weise kann Sie auch Ihr gewünschter Gesprächspartner leicht identifizieren.

### Mehr Flexibilität im Einsatz

Mit Integral Enterprise Edition 4 stehen Ihnen zahlreiche Funktionen und Leistungsmerkmale zur Verfügung, die höchste Anforderungen an die Flexibilität erfüllen.

An Wechselarbeitsplätzen zum Beispiel können sich Mitarbeiter jederzeit unter ihrem individuellen Benutzerprofil am Telefon an- bzw. -abmelden. Umzüge gestalten sich dank ISDN- oder IP-Telefonen einfach und problemlos. Die persönlichen Einstellungen können am neuen Arbeitsplatz komplett übernommen werden – ohne zusätzlichen Aufwand für Neukonfigurationen und Änderungen bei der Verkabelung.

### **Höchste Zuverlässigkeit und Sicherheit**

Das Thema Sicherheit spielt bei vielen Unternehmen eine zentrale Rolle. Ein großes Angebot an Sicherheitsfunktionen wie das Sperren von Rufnummern, Berechtigungsstufen, Vergabe von PIN-Nummern und intelligentes Routing nach frei definierbaren Workflow-Kriterien unterstützen den zuverlässigen und sicheren Betrieb rund um die Uhr. Das automatische Abschließen des Telefons schützt vor Missbrauch nach der Arbeitszeit.

### **Eine Investition in die Zukunft jedes Unternehmens**

Durch den Einsatz neuester Technologie, der offenen Software-Plattform mit zahlreichen Standardschnittstellen und die Integration von webbasierten Kommunikationsmöglichkeiten ist Integral Enterprise Edition 4 eine hochleistungsfähige und sichere Investition in die Zukunft – für kleine, mittlere und große Unternehmen.

## **IP Konvergenz – die Zukunft Ihrer Kommunikation**

Viele Unternehmen verfügen bereits über leistungsfähige Datenverbindungen zwischen den einzelnen Standorten; IP-VPN- und MPLS-Netze sind auf dem Vormarsch. Optimale Voraussetzungen, um neben ISDN- und DECT- auch von innovativen VoIP-Funktionen in vollem Leistungsumfang zu profitieren.

### **Effiziente VoIP-Vernetzung**

Einheitliche Rufnummernpläne, komfortable Leistungsmerkmale durch QSIG plus-Protokolle und die gemeinsame Nutzung zentraler Einrichtungen wie Call/Contact Center, Unified Messaging Systeme (UMS) und Vermittlungsplätze erleichtern den Ablauf in Ihrem Unternehmen und reduzieren die laufenden Betriebskosten. Gleichzeitig lassen sich die Gesprächsgebühren durch Nutzung der vorhandenen Kapazitäten der Datenverbindung senken.



### Sanfte Migration in die neue Welt

Mit Avaya können Sie schrittweise in die neue VoIP-Technologie einsteigen: Ihre bereits vorhandene Infrastruktur wird dabei investitionsschonend integriert. Neue Anwendungen bzw. Erweiterungen werden einfach mittels VoIP realisiert. Die Transparenz zwischen ISDN- und VoIP-Leistungsmerkmalen ist dabei jederzeit sichergestellt.

### Komfortabel und kostengünstig: Anbindung Ihrer Filialen

In einem Unternehmen mit ausgeprägten Filialstrukturen können vorhandene Datenanbindungen auch für die Übermittlung von Sprache eingesetzt werden. Dadurch lassen sich lokale TK-Anlagen oder gemietete Hauptanschlüsse einsparen.

Ein zusätzlicher Vorteil für Sie und Ihre Mitarbeiter: Leistungsmerkmale stehen standortübergreifend zur Verfügung und unterstützen schnelle Entscheidungs- bzw. Reaktionswege.

### Leistungsfähige mobile Arbeitsplätze

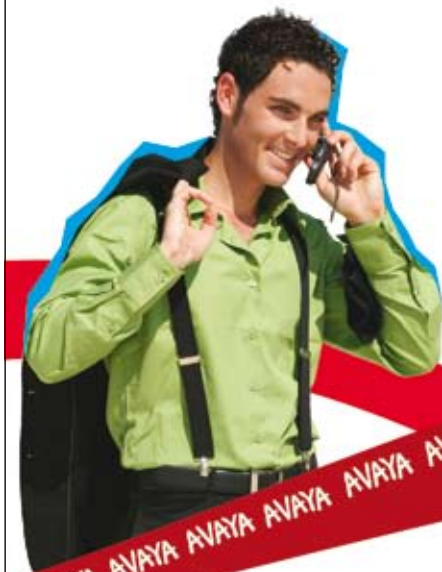
Die steigende Anzahl von Heim- und Mobilarbeitsplätzen sind ein Beleg für den Trend zu mehr Flexibilität am Arbeitsplatz: Call/Contact Center schalten in Spitzenzeiten freie Agenten zu. Vertriebsmitarbeiter kommunizieren von unterwegs mit der Zentrale, und Angestellte erledigen einen Teil ihrer Aufgaben von zu Hause. Dank Integral Enterprise Edition 4 in Verbindung mit T3 IP-Telefonen oder auch mit dem Avaya SIP-Softphone one-X™ Desktop Edition ist jedes denkbare Arbeitsplatzmodell ebenso einfach wie kostengünstig realisierbar. Ihre Mitarbeiter können jederzeit auf die gleiche leistungsfähige Umgebung wie im Büro zurückgreifen.

### Die neue Mobilität im Unternehmen

Ob rund um den Arbeitsplatz, im Unternehmensnetz, Zuhause oder unterwegs: Integral Enterprise Edition 4 hält vielfältige innovative Möglichkeiten und Lösungen für die Anbindung mobiler Geräte bereit.

### Mobil im Netz

Kontinuierliche Erreichbarkeit, gebührenfreie Interngespräche und die Nutzung von komfortablen Leistungsmerkmalen – ein DECT-Funkzellennetz im Unternehmensnetz macht es möglich. Kleinste Filialen und sogar große Unternehmensstandorte mit über 1000 Basisstationen und 5000 DECT-Telefonen sind damit optimal abgedeckt. Netzweites Roaming über Standortgrenzen hinweg wird durch das leistungsstarke Netzwerkprotokoll QSIG plus über Internet Protokoll erreicht.



Standortübergreifend ergeben sich neue Optionen und Leistungsmerkmale: der Einsatz von D 3 DECT-Telefonen an allen Standorten des Unternehmens beispielsweise oder die individuelle Benutzerdefinition von Erreichbarkeitsprofilen wie das gleichzeitige akustische Anrufsignal von Tischtelefon und DECT-Telefon.

Für konvergente drahtlose Infrastrukturen wie WLAN bietet sich eine innovative Mobilitätslösung über einen Mobility Server mit WLAN-Endgeräten: WLAN-Telefone oder PDA-Softphones. Eine bereits vorhandene WLAN-Infrastruktur kann auf diese Weise kostengünstig auch für Sprachdienste genutzt werden.

### **Mobil rund um den Arbeitsplatz**

In Verbindung mit der leistungsstarken T3-Telefonfamilie bringt Integral Enterprise Edition 4 auch die Mobilität für das Tischtelefon. Integral Mobile Blue bietet neue Wege mit innovativen Arbeitsplatzkonzepten. Ein schnurloses Bluetooth Headset, wie von den GSM-Telefonen bekannt, schafft Bewegungsfreiheit, um beim Telefonieren zusätzliche Notizen zu ermöglichen, oder bei der Suche nach Akten.

### **Mehr Lösungen - mehr Ersparnis**

Die Einbindung von GSM-Handys in die Unternehmenskommunikation wird durch die Integral Enterprise Edition 4 aktiv unterstützt. Ihre Vorteile:

- Sie sind jederzeit unter einer Rufnummer erreichbar
- Gespräche können vom Handy intern oder extern weitervermittelt werden
- Anfragen lassen sich schnell, effizient und ohne Rückrufe klären
- Telefonkonferenzen am Handy sind kein Problem mehr
- Niedrigere Mobilfunkgebühren durch Nutzung günstiger Festnetztarife
- Keine extra SIM-Karten und damit keine weiteren GSM-Grundgebühren



## Höhere Flexibilität für jede Umgebung

### Offene Standardschnittstellen

Durch offene Standardschnittstellen wie SIP, CSTA, DSS1, QSIG, H.323, SNMP und XML und viele mehr ist eine einfache wie problemlose Integration in unterschiedliche Umgebungen möglich. Das SIP-Protokoll ist in verschiedenen Ausprägungen verfügbar, so unterstützt die integrierte SIP-Client-Schnittstelle die Anschaltung von SIP-Telefonen und SIP-Softphones. Die SIP-Trunk Schnittstelle ermöglicht die Anschaltungen von Applikations-Servern wie z. B. UMS und die Anschaltung an SIP-Carrier.

Ergänzende Middleware-Produkte erlauben die Abbildung weiterer Standards wie TAPI, JTAPI, TSAPI sowie die Anbindung von branchenspezifischen Lösungen. Über die leistungsstarken CTI-Schnittstellen können Ihre individuellen Ansprüche und Bedürfnisse optimal umgesetzt werden: Vom einfachen Telefonieren aus dem Web Browser über die komfortable Integration von Anwendungen in Workgroup-Systeme (MS Exchange, Lotus Notes) bis hin zur komplexen Call/Contact Center-Kommunikation.

Dabei ist die CTI-Schnittstelle auch für Unified Communications-Anwendungen mit Microsoft Office Communication Server 2007 (OCS 2007) einsetzbar.

### Standardvernetzung mit QSIG

Mit dem QSIG-Standard lassen sich Kommunikationssysteme unterschiedlicher Hersteller zusammenschalten. Integral Enterprise Edition 4 von Avaya sichert Ihnen umfangreiche QSIG-Funktionen gemäß dem ISO Standard. Zusätzlich steht eine leistungsfähige Vernetzung über ISDN und IP zu den anderen Avaya Plattformen Communication Manager und IP-Office zur Verfügung. Eine standardkonforme VoIP-Vernetzung mit anderen Herstellern befindet sich in Vorbereitung.

### Zuverlässigkeit und Sicherheit - Werte, die sich auszahlen

Integral Enterprise Edition 4 ist ein modulares, skalierbares und hochverfügbares Software-System. Zusammen mit dem Communication Server Integral 55 LX ergibt sich für Sie ein rundes, in sich geschlossenes Paket für eine sichere und zukunftsorientierte Unternehmenskommunikation.

### Die zuverlässige Basis für Ihre Unternehmenskommunikation

Ein gehärtetes Linux-Betriebssystem bildet eine offene Plattform für höchste Betriebssicherheit und ständige Verfügbarkeit. Es kommen nur Software-Komponenten zum Einsatz, welche bei der Telefonieanwendung benötigt werden. Nur dringend benötigte Ports und Dienste werden vom System je nach interner oder externer Kommunikation zur Verfügung gestellt oder strikt unterbunden. Eine integrierte Firewall überwacht und schützt die Schnittstelle zum Local Area Network (LAN): zusammen mit vielen weiteren Sicherheitsmaßnahmen der perfekte Schutz gegen mögliche Angriffe und Attacken.



## Vielseitiger Zugangsschutz

Effizienz und Effektivität in der Kommunikation hängt auch vom schnellen und unkomplizierten Zugang zu den gewünschten Diensten und Leistungsmerkmalen ab – dies gilt für Mitarbeiter wie Servicepersonal. Integral Enterprise Edition 4 setzt hier auf einen ausgereiften Zugangsschutz, der spezifischen Nutzergruppen explizite Rechte zuordnen kann. Das fängt an bei Komfortmerkmalen wie Rufumleitungen für den Endanwender und geht bis zu umfangreichen Administrationsrechten für den technischen Service. Ein entsprechendes Monitoring gibt Auskunft über Systemzugänge bzw. Veränderungen und schafft die Voraussetzungen für die Durchführung von Revisionen.

## Sichere IP-Telephony

Die Software Integral Enterprise Edition 4 bietet sichere IP-Telephony durch sichere Anmeldung gemäß H.235 und eine Verschlüsselung der Signalisierung und der Gesprächsdaten mit Advanced Encryption Standard (AES-128) einer Untermenge des SRTP-Standards. Damit sind alle Gespräche zwischen den Telefonen abgesichert. Zusätzliche Sicherheitsfunktionen wie IEEE802.1X werden durch die T3 IP Endgeräte bereitgestellt.

## Neueste Technologie für die sichere Integration

Neben einer Authentifizierung werden die Signalisierungs- und Kommunikationskanäle zwischen dem Communication Server Integral 55 LX und den Applikations- und Management-Servern verschlüsselt. Dabei kommen neueste Technologien wie SSL und HTTPS zum Einsatz, die auf anerkannten Standards basieren und für weitreichenden Investitionsschutz und Zukunftssicherheit sorgen. Skalierbarkeit und Interoperabilität zwischen den Anwendungen sind dabei zu jeder Zeit gewährleistet.

## Sicherheit nach Plan

IT-Sicherheit ist unabdingbar für die meisten Unternehmen. Das Bundesamt für Sicherheit in der Informationstechnik (BSI) hat ein IT-Grundschutzhandbuch veröffentlicht, dessen Richtlinien zum Standard für Avaya und IT-Sicherheit geworden sind. Konsequente Folge: die BSI-Auditierung zur „IT-Grundschutz-Selbsterklärung mit Testat“ und eine Reihe von Lösungszertifizierungen bei bekannten TK-/IT-Dienstleistern.



## Eine rundum sichere Sache

Sicherheit definiert sich auch über das perfekte Zusammenwirken aller Komponenten einer Lösung. Neben der allgemeinen Betriebssicherheit möchten Endanwender vor allem individuelle Einstellungen und Flexibilität innerhalb eines Systems gewährleistet wissen. Integral Enterprise Edition 4 verfügt deshalb über weiterführende Sicherungsmechanismen, mit denen die Schnittstelle „Telefon“ vor unberechtigtem Zugriff geschützt bleibt:

- Telefonschloss, das die T 3 IP-Endgeräte zu einer bestimmten Uhrzeit abschließt
- Einrichtung von Notrufnummern
- Datensicherung persönlicher Einstellungen und Telefonbücher

Das Sperren von Rufnummern auf globaler Unternehmensebene, oder auch individuell geregelt, ist selbstverständlich jederzeit möglich. Bei all diesen Sicherheitsmaßnahmen ist der persönlichen Mobilität Ihrer Mitarbeiter keine Grenze gesetzt.

## Über Avaya

Avaya entwirft, erstellt und verwaltet Kommunikationsnetzwerke für über eine Million Unternehmen auf der ganzen Welt. Mit seiner Tätigkeit für große wie für kleine Unternehmen ist Avaya weltweit führend in sicheren und zuverlässigen Internet Protocol (IP) Telefonsystemen und Kommunikationssoftware-Anwendungen und -dienstleistungen. Durch Förderung der Konvergenz von Sprach- und Datenkommunikation bei geschäftlichen Anwendungen und umfassenden weltweiten Serviceleistungen hilft Avaya seinen Kunden bei der Nutzung bestehender und neuer Netzwerke. Kunden von Avaya sollen durch innovative Kommunikation Kosten senken, Risiken verringern und hervorragende Geschäftsergebnisse erzielen.

Avaya wurde am 2. Oktober 2000 mit der Ausgliederung aus Lucent Technologies eine selbstständige Gesellschaft. Zuvor gehörte Avaya länger als ein Jahrhundert zu Western Electric und AT&T. Avaya Labs, ein Teilbereich der Avaya-Unternehmen, arbeitet schwerpunktmäßig in der Forschung und Entwicklung im Zusammenhang mit Kommunikationstechnologien für Wirtschaftsunternehmen und staatliche Behörden. Die Gesellschaft kann auf 75 erfolgreiche Jahre als Unternehmen der Bell Laboratories, einem der erstklassigen Forschungsinstitute der Welt, zurückblicken und hat 3.000 Patente in ihrem Besitz bzw. angemeldet. Im November 2004 hat Avaya den Kommunikationsdienstleister Tenovis übernommen.

# 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  
Graumannsgasse 7  
A-1150 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