

# funkschau

Ausgabe 11/2012 8. Juni 2012 € 4,90 sfr 8,90

funkschau.de

IKom | Zeitschrift für  
Kommunikation



## Callcenter

Einverständnis ist nicht  
gleich Einverständnis

ab Seite 16

### funkschau Testlabor

- Social-Media-Zentrale
- Backup-Plan
- Kommunikations-Power

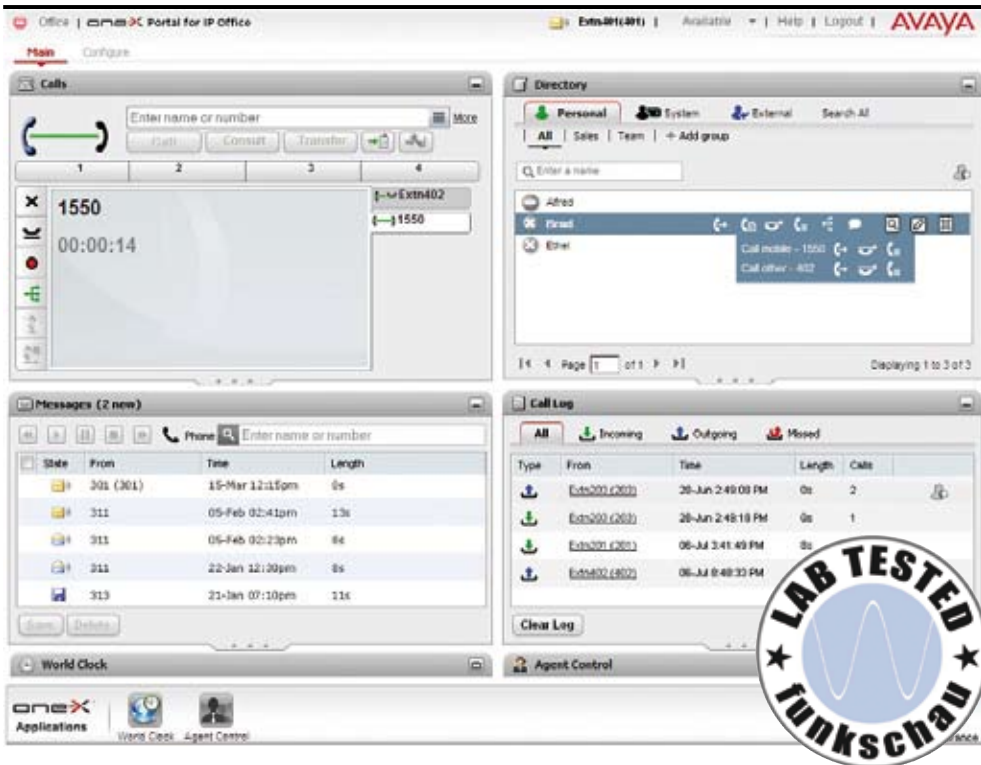
ab Seite 9

### Spezial: M2M

Wachstumstreiber und  
Herausforderungen

**Sonderdruck Avaya**

Bilder: Avaya



Avaya-One-X-Portal bietet einfachen Zugang zu Telefoniefunktionen und Minianwendungen.



einzigste Rufnummer. Das ist an sich noch nicht besonders erwähnenswert. Klasse ist aber beispielsweise die nahtlose Übertragung eines Gesprächs vom Handy auf das Bürotelefon und umgekehrt. Es kommt ja häufig vor, dass man beim Einbiegen auf den Firmenparkplatz ein Gespräch auf dem Mobiltelefon entgegen nimmt, dieses dann aber im Büro mit dem Komfortapparat fortführen möchte – mit Avaya-IP-Office kein Problem. Ein weiteres interessantes Feature des One-Number-Konzepts ist, dass selbst bei Nutzung des Mobiltelefons der Gesprächspartner stets die Bürorufnummer sieht. Klar, die Handy-Nummer braucht er ja auch gar nicht kennen, denn wenn der Anwender einen Anruf nicht auf dem Büroapparat entgegen nimmt, landet dieser Anruf ja ohnehin auf dem Handy – falls der Anwender es wünscht.

Übrigens muss das genutzte Endgerät nicht ein typisches Telefon sein. Mit IP-Office, einem PC oder Laptop und einer Internetverbindung hat der Anwender alles, was er für Voice- und sonstige Kommunikation benötigt. Schnell verwandelt er seinen Computer in ein Komforttelefon beziehungsweise Softphone oder gar IP-Office-Video-Softphone. Letzteres ist sogar geeignet für Videokonferenzen für bis zu sechs Teilnehmer. So ist er erneut zu Hause, im Hotel oder wo immer er einen Internetzugang findet über seine einzelne Rufnummer erreichbar. Genauso gut könnte der Anwender aber auch sein Bürotelefon mit nach Hause oder ins Hotel nehmen und hätte dann dort sämtliche Funktionen zur Verfügung, die er auch im Büro hat.

### Für jeden Bedarf das richtige IP-Office

Den Kern von Avaya-IP-Office bildet die IP-Office-500v2-Steuereinheit (der Server). Dabei handelt es sich um eine 19-Zoll-Apppliance mit vier universellen Steckplatzschnittstellen und Schnittstellen für bis zu acht Erweiterungsmodule. Grundsätzlich unterstützt diese Kommunikationslösung bis zu 384, mit dem im Juni zu erwarten-

# Kommunikations-Power für den Mittelstand

Avaya IP Office – Eine Allrounder-Lösung für alle Kommunikationsanforderungen kleiner und mittlerer Unternehmen. Und wenn das Unternehmen wächst, wächst die Anlage eben mit.

**A**vaya-IP-Office als Telefonanlage zu bezeichnen, wird dem System nicht gerecht. Im Grunde ist es zwar eine solche, aber es steckt wesentlich mehr Funktionalität in IP-Office, als man von der typischen TK-Anlage dieser Größenordnung erwartet. Zunächst einmal kombiniert IP-Office vortrefflich die von einem herkömmlichen Telefonsystem gewohnte Verlässlichkeit und Leichtigkeit mit den Anwendungen und Vorteilen einer IP-Telefonielösung. Der Kunde ist aber keineswegs gezwungen, IP-Telefone zu nutzen. Zwar offeriert Avaya eine eindrucksvolle Palette optimal auf IP-Office abgestimmter IP-Telefone, aber das System unterstützt auch Analog-, Digital-, kabellose Telefone (DECT, WLAN), SIP-Endstellen von Drittanbietern und analoge Telefone, Faxgeräte und Modems. Diese Vielfalt erleichtert dem Kunden den Wechsel zu IP-Office, denn er kann beispielsweise seine vorhandenen analogen Telefone

weiterhin nutzen. Allerdings ist der Umstieg auf IP-Telefone aus mehreren Gründen empfehlenswert: Besonders erwähnenswert sind da die Kostenvorteile bei Ferngesprächen. Für einige Unternehmen vielleicht noch wichtiger ist aber die Ausfallsicherheit, die sich beim Einsatz eines redundanten IP-Office-Servers für IP-Telefone, nicht aber für andere Technik bietet.

Alle gerade erwähnten Endgeräte plus Handy, Laptop, E-Mail, Text- und Sofortnachrichten spielen unterstützt durch IP-Office wunderbar zusammen. Das System räumt auf mit getrennten Kommunikationswegen – schnell kann der Anwender sein Heimtelefon oder Handy in eine Büronebenstelle umwandeln und mit dutzenden Kunden oder Mitarbeitern Konferenzgespräche führen. Einfache aber flexible Optionen für die Anruf- und Nachrichtenweiterleitung gewährleisten die Erreichbarkeit außerhalb des Büros über eine

den nächsten Server basierenden Release sogar bis zu 1.000 Telefone, ferner 8 T1/E1-Trunks und 2 x 64 Teilnehmer-Konferenzen sowie Meet-Me-Konferenzen. Das Gerät stellt maximal folgende Leitungsschnittstellen zur Verfügung: 204 analoge Leitungen, 8 PRI-Leitungen (240 Kanäle), 16 BRI-Leitungen (32 Kanäle), 128 SIP-Leitungen. Im Verbund mit mehreren Servern unterstützt das System bis zu 1.000 Mitarbeiter an maximal 32 Standorten.

Wie viele Teilnehmer diese Steuereinheit aber nun im Einzelfall konkret bedient und welche Features und Funktionen sie bietet, richtet sich natürlich nach der Bestückung der Steckplätze und Erweiterungsschnittstellen sowie der installierten Software. Avaya offeriert das System in vier Editionen: Basic, Essential, Preferred und Advanced.

Die Basic-Edition ist für weniger als 20 Teilnehmer und einfache Telefonanforderungen konzipiert. Sie beinhaltet bereits einfache Voicemail, eine simple Web-Verwaltungsschnittstelle und sie unterstützt zwei Kanäle (auf sechs erweiterbar). Diese Edition arbeitet zusammen mit analogen und digitalen Tischtelefonen, aber leider nicht mit IP-Telefonen.

Den Einstieg in Unified-Communication und IP-Telefonie bietet aber schon die Essential-Edition. Sie offeriert außerdem individuelle Voicemail-Begrüßungen für jeden Teilnehmer, leitet eingehende Anrufe mit einfachen Regeln an den richtigen Ansprechpartner weiter (automatische Vermittlung) und erlaubt die einfache Teilnehmersuchwahl im internen Telefonbuch nach Namen. Außerdem führt sie Mobilitäts-Features ein: das bereits erwähnte One-Number-Konzept sowie mit One-X-Mobile-Essential eine grafische Benutzeroberfläche zur Anrufsteuerung. Die unterstützten One-X-Mobility-Clients dieser Edition sind I-OS 3.x, Symbian, Windows-Mobil und – neu – Android sowie Blackberry.

Gesteigerte Reaktionsfähigkeit und Produktivität kommt mit der Preferred-Edition. Sie unterstützt sofort vier Kanäle (erweiterbar auf 40) und enthält eine Voicemail-Pro-Lizenz für höhere Voicemail-Kapazität und Erreichbarkeit (maximal 40 Ports beziehungsweise gleichzeitige Anrufe auf das Voicemail-System). Über die integrierte Konferenzfunktion können alle Teilnehmer kennwortgeschützte Konferenzgespräche mit bis zu 64 Teilnehmern organisieren. Auf Wunsch zeichnet die Preferred-Edition Anrufe auf. Die Anrufvermittlung erweitert sie mit zahlreichen einfach programmierbaren Optionen.

Die Advanced-Edition schließlich ergänzt das System mit einer Supervisor-Lizenz, zahlreichen Reportingfunktionen und einer

Archivierung aufgezeichneter Anrufe. Sie erlaubt ein Echtzeit-Kundenservice-Management mit ausführlichen Berichten und Alerting. Mittels Integrated-Voice-Response (IVR) können Anrufer jederzeit Informationen wie Bestellstatus abrufen. Dies ist die richtige Edition für ambitionierte Kommunikations- und vor allem Monitoringanforderungen, beispielsweise im Call-Center-Einsatz.

### Einfach aufrüsten

Ein Upgrade auf die jeweils nächst höhere Edition ist immer möglich, ohne bestehende Hardware oder Lizenzen ersetzen zu müssen. Und Upgrades sind sehr einfach durchführbar, manchmal sogar völlig anders als erwartet, beispielsweise durch schlichtes Einschleusen des gerade erst seit April angebotenen Unified-Communication-Moduls (C110). Im Grunde fällt dieses UC-Modul aber gar nicht in die Rubrik „Edition-Upgrade“, denn die wesentliche Aufgabe des Moduls ist es, IP-Office mit UC-Funktionen zu ergänzen. Zu diesen Funktionen zählen unter anderem Voicemail-Pro, Instant-Messaging und Mobility, Text-to-Speech-, MAPI-E-Mail- und Exchange-Integration. Vorinstalliert ist außerdem die Avaya-Applikation „one-X Portal“. Aber sozusagen en passant sorgt das UC-Modul dafür, dass aus einer IP-Office-Essential- eine Preferred-Edition wird. Das UC-Modul ist übrigens ein glänzendes Beispiel für Avayas Ingenieurskunst. Es ist in sich tatsächlich eine integrierte All-in-one-Lösung, die einen kompletten Linux-Server und die gerade erwähnten Applikationen enthält. Trotzdem belegt das Modul nicht mehr als einen Slot der IP-500v2-Steuereinheit. Das sorgt für das erwähnte einfache Upgrade und außerdem dafür, dass keine Microsoft-Lizenzen nötig sind. Bei diesem Modul sind Ausbaugrenzen zu berücksichtigen: So unterstützt es maximal 200 Voicemail-Nutzer, 50 gleichzeitige One-X-Portal-Anwender und 20 Voicemail-Kanäle. Reichen die Ausbaugrenzen des UC-Moduls nicht, kann man auf die externen Server-Varianten zurückgreifen

Ein paar Worte zum immerhin schon zwei Mal erwähnten One-X-Portal: Das ist Avayas IP-Office-CTI-Anwendung. Die auf Browser basierende Serverlösung bietet dem Anwender einen einfachen Zugang zu Telefoniefunktionen wie Anrufsteuerung, Konferenzen, Kurzwahl, Anrufprotokolle, Telefonbuch, Voicemail, Präsenzanzeigen über Google-Talk und Exchange-Kalenderintegration. Weitere Dritthersteller-Funktionen und -Gadgets lassen sich einfach einbinden, ebenso weitere Minianwendungen. One-X-Portal kann mit jeder IP-Office-

Erweiterung, mit analogen, digitalen oder IP-Telefonen, verdrahtet oder drahtlos benutzt werden. Avaya bietet diese Anwendung an mit den Lizenzen für IP-Office-Office-Worker, -Power-User und -Teleworker. Mit der Anwendung zur Verfügung steht außerdem ein One-X-Portal-Microsoft-Office-Plug-in und Integration in Salesforce.

### Fazit

Avaya-IP-Office ist ein enorm leistungsfähiges und flexibles Kommunikationssystem, das in der größeren Arztpraxis ebenso gut aufgehoben ist, wie im kleineren Call-Center – für jeden Bedarf offeriert Avaya das passende IP-Office. Und die Entwicklungen und Verbesserungen hören nicht auf: Gerade eben erst hat Avaya eine ganze Palette neuer Telefone vorgestellt und angekündigt, mit dem IP-Office-Release 8.1 unter anderem den exzellenten Avaya-Flare-Communicator (siehe Test in Funkschau Ausgabe 18/2011) zu unterstützen und die Voicemail-Pro-Skalierung auf 100 Kanäle aufzubohren. Das System hat ein gesundes Preis-Leistungsverhältnis. Einen Standardpreis kann ich nicht nennen – wenn Sie bis zu diesem Satz bei mir geblieben sind, wissen Sie warum: es ist einfach viel zu individuell konfigurierbar. Wäre ich gegenwärtig auf der Suche nach einem Kommunikationssystem für ein kleineres bis mittelgroßes Unternehmen, wüsste ich, wohin ich zuerst blicken würde.

## Steckbrief

### Avaya IP Office

**Hersteller:** Avaya

**Charakteristik:** TK-System

**Preis:** auf Anfrage

**Web:** [www.avaya.de](http://www.avaya.de)

#### Plusminus:

- + Innovative, flexible und zukunftssichere Plattform auf VoIP-Basis
- + Praktisches One-Number-Konzept
- + Einfache und zentrale Einbindung aller über IP vernetzten Standorte und Tele-Arbeitsplätze



 **Dirk Jarzyna**

Redaktion funkschau

# ZUSAMMENARBEIT OHNE GRENZEN

## The Power of We™

### **Nichts bringt das Geschäft so sehr voran wie effektive Zusammenarbeit.**

Daher bietet Avaya Produkte an, mit deren Hilfe wichtige Informationen in Echtzeit geteilt werden können. Denn schnellere Zusammenarbeit führt zu fundierteren Entscheidungen. Und fundiertere Entscheidungen sind ein Garant für den Geschäftserfolg.

**Lesen Sie unter [www.avaya.de/the-power-of-we](http://www.avaya.de/the-power-of-we), wie Zusammenarbeit in  
Echtzeit Ihr Geschäft verbessern kann.**

**AVAYA**  
The Power of We™