



# **AVAYA IP OFFICE™**

## **DIE ITK- PLATTFORM FÜR DEN MITTELSTAND**

TELEFONGESELLSCHAFT MÜNSTER

# AGENDA

- ▶ Wie verändern sich die Marktanforderungen?
- ▶ Überblick über unsere Mittelstandslösung
- ▶ Was macht die Kunden von Avaya so erfolgreich?
- ▶ Alles über die Avaya IP Office
- ▶ Zusammenfassung
- ▶ Backup

# TECHNOLOGIE TRENDS IM MITTELSTAND

## UNTERSTÜTZUNG VON VERTEILTEN UND MOBILEN MITARBEITERN

### Arbeitskräfte

- ▶ 87% der Geschäftsführung glauben, dass Zusammenarbeit die Produktivität steigert
- ▶ 40% arbeiten mit Remote-Zugängen
- ▶ Eigene Geräte des Mitarbeiters werden zum Standard in Unternehmen

### IT Trends

- ▶ Sicherheit bei dem Einsatz von Mitarbeitergeräten (BYOD)
- ▶ Virtualisierung / Optimierung der Infrastruktur

### IT Service

- ▶ Begrenztes IT-Fachpersonal
- ▶ Minimierung des Ausfallrisikos
- ▶ Vermeiden bzw. Vereinfachen von komplexen Anwendungen

# WAS HABEN UNS ANDERE KUNDEN ERZÄHLT...



*“Wir müssen immer mehr kommunizieren, aber nur wenige Mitarbeiter können mit den modernen Kommunikationsmittel umgehen”*



*“Immer mehr Mitarbeiter müssen von überall arbeiten können.. . Aber wir können sie nicht effektiv unterstützen.. Wir wissen nicht wer von ihnen verfügbar ist oder wie wir ihn am besten erreichen können...”*



*“Unser Kommunikationskosten steigen, dennoch gibt es noch immer Kundenanrufe und Kundennachrichten, die uns nicht erreichen ”*



# PRIORISIEREN DER ZIELE

- ▶ Die mobilen Mitarbeiter müssen effizienter mit den anderen Kollegen zusammenarbeiten
- ▶ Das Team muss produktiver werden
- ▶ Die Kundenbindung muss verbessert werden
- ▶ Die operativen Kosten müssen sinken
- ▶ Die Systemausfallsicherheit muss erhöht werden
- ▶ Einfache Systemadministration/-verwaltung



# Die neue Kommunikationslösung

WUSSTEN SIE SCHON...

**Avaya kann da helfen**



## ***Kundendialog verbessern!***

- Wir stellen sicher, dass alle Anrufer schnell die richtige Person im Unternehmen erreichen



## ***Mitarbeiter produktiver machen!***

- Wir rüsten Sie mit Kommunikationslösungen aus, die ihnen helfen, stets von überall mit jedem in Verbindung bleiben können



## ***Volle Kostenkontrolle und Kosteneinsparung!***

- Wir minimieren die Ausfallzeiten sowie den Ärger über die Handhabung von Lösungen und schaffen so mehr Mitarbeiterproduktivität

# MIT EINER NEUEN AVAYA KOMMUNIKATIONSLÖSUNG KÖNNEN SIE... *...IHREN KUNDENDIALOG VERBESSERN*



- ▶ mit leistungsstarken, kompetenzorientierten Routing-Optionen; -> Anrufe werden schnell an die richtige Person weiter geleitet, -> egal wo sie sich befindet
- ▶ nicht nur die Sprache, sondern auch Webchat, E-Mail und Fax
- ▶ mehr Anrufer können durch Einsatz von automatischem “Selbst-Service” bedient werden
- ▶ die Bereitstellung von Statistik-Tools, hilft ihnen bei der Planung und Auswertung

# MIT EINER NEUEN AVAYA KOMMUNIKATIONSLÖSUNG...

**...MACHEN SIE IHRE MITARBEITER PRODUKTIVER**



- ▶ Mitarbeiter über nur eine Nummer kontaktieren  
“One-Number-Konzept”
- ▶ Mitarbeitern die Möglichkeit geben, remote Arbeiten zu können, und dabei gewährleisten, dass Sie die gleichen Möglichkeiten, wie im Büro haben.
- ▶ Mitarbeitern die Möglichkeit geben, ihr Telefon zu hause, oder ihr mobiles Handy als Erweiterung ihres Bürotelefons zu nutzen

*Produktivitätsverlust, ist auch, wenn ein Mitarbeiter auf Arbeit kommt, obwohl er krank ist. Dieses Phänomen nennt man auch “Präsentismus”*

*Der durch Präsentismus verursachte Produktivitätsverlust für einen Mitarbeiter kann bis zu 20.000€ im Jahr für ein Unternehmen betragen.*

*Durch die Möglichkeit, dass der Mitarbeiter auch von zu hause aus arbeiten kann, und das mit den selben Zugangsmöglichkeiten wie im Büro selbst, kann dabei helfen einen Produktivitätsverlust vor zu beugen.*

*Kaiser Permanente, Controlling Presenteeism: A healthy and productive workforce is the solution, February 2009*



# MIT EINER NEUEN AVAYA KOMMUNIKATIONSLÖSUNG KÖNNEN SIE...

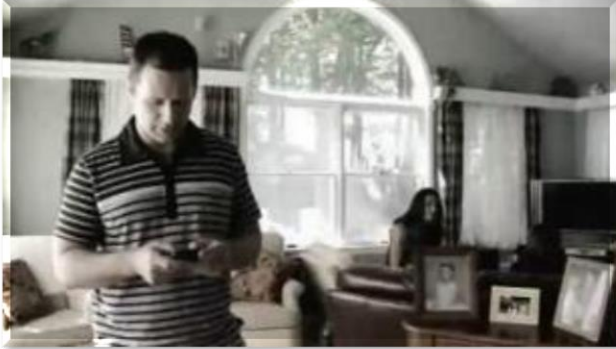
## **...DIE KOSTEN KONTROLLIEREN UND DABEI SPAREN**

- ▶ Auslands- und Mobilfunkgespräche können über das TK-System geroutet werden
- ▶ Durch Nutzung der integrierten Konferenzmöglichkeiten, können teure “Drittanbieter” Konferenz-Service-Lösungen eingespart werden
- ▶ Nutzen des Vorteils einer flexiblen, kostengünstigen IP-basierten Netzwerkinfrastruktur



# WAS IST DIE AVAYA IP OFFICE™ PLATTFORM?

**... EINE KOMMUNIKATIONSLÖSUNG, SPEZIELL FÜR DIE WACHSENDEN  
UNTERNEHMENSANFORDERUNGEN ENTWICKELT.**



## **Unified Communication:**

Anruf- Handling, Messaging, Konferenzen,  
Präsens, IM, und vieles mehr

## **Bleiben mit Ihren Kunden in Verbindung:**

nutzen Sie dabei die Möglichkeiten ihres  
Kunden: ob Sprache; SMS; Webchat, Email,  
oder auch Fax



## **Helfen Sie dabei, das die Mitarbeiter von überall aus arbeiten können:**

Integration des Handys, mit den  
Funktionalitäten: Rufnum-/ weiterleiten,  
“One-Number” etc.

# KOMPLETTE-ITK-LÖSUNG FÜR MITTELSTÄNDIGE UNTERNEHMEN

***BASIEREND AUF DER BEWÄHRTEN AVAYA IP OFFICE  
COLLABORATION PLATTFORM***



# AVAYA IP OFFICE

**.. DIE EINFACHE, LEISTUNGSFÄHIGE COLLABORATION-LÖSUNG**

Virtualisierte Software, dedizierte Server, oder als Einheit

bis zu 3.000

Teilnehmer

&

150 Standorten

Neu

bis zu 512 ports

für "meet-me"

Audio-

Konferenzen

Neu

Neu

Erweiterte Security  
Funktionen

Neu

Erweiterte Hoch-  
verfügbarkeits-  
optionen

Gesprächsmitschnitt  
und -wiedergabe  
ab Preferred Edition

Neu

Integrierte  
Web  
Collaboration

Neu

**unterstützt eine Vielzahl unterschiedlicher Endgeräte**

# ES GIBT DIE AVAYA IP OFFICE FÜR JEDE KUNDENANFORDERUNG:

Skalierbar, Ausfallsicher und Individuell

## IP Office Select

für größere Kunden mit Filialen und mobile Mitarbeiter, die eine softwarebasierte Lösung mit einer hohen Verfügbarkeit benötigen

Neu

## Server Edition

Für Kunden mit mobilen Mitarbeiter, die eine softwarebasierte Lösung benötigen

## Preferred Edition

Für Kunden mit mobilen Mitarbeitern, die eine einfach zu implementierende Lösung benötigen

## Essential Edition

Für Kunden mit mobiler GSM Anbindung und eine einfach zu implementierende Lösung benötigen

## Basic Edition

Für Kunden, die eine einfach zu implementierende Lösung benötigen

# MIT AVAYA IN DIE ZUKUNFT DER BUSINESS KOMMUNIKATION

Business Value

Kommunikationslösungen von Avaya sind hoch skalierbar und flexibel von 5 bis zu 3.000 Teilnehmer und an bis zu 150 Standorten.

- **IP Office Hybrid Lösung**
  - IP, analog, digital und UC &C Ausbau
- **IP Office Server Edition**
  - IP und UC&C strukturiert
  - Virtual Machine
- **IP Office Select**
  - Erweiterte Ausfallsicher
  - LDAP Synchronisation

Neu



klein



mittel



groß



Telefon



Video



Web



E-Mail



Chat



SMS/ MMS



Soz. Medien



Fax

# ES GIBT FÜR JEDEN ANWENDER DIE PASSENDE LÖSUNG!

Als Grundlage dient die Arbeitsaufgabe



**Zusätzlich verfügbar:**

- Receptionist
- Customer Service Agent
- Customer Service Supervisor

## *IP Office Nutzerprofile/ Lizenzen*

Alle Nutzer Lizenzen/ -Lösungen, ausser für den Receptionist/ Vermittlungsarbeitsplatz, erfordern die Preferred Edition oder höher!  
Agenten und Supervisor-Lizenzen erfordern eine Contact-Center Suite!

# AVAYA IP OFFICE ENDGERÄTE

## ... IHRE ENTSCHEIDUNG

### Premium



#### 96xx IP Tischtelefone

- ▶ Gigabit Ethernet integriertem Switch
- ▶ Mit 4- oder 8- Funktionstasten und mit Touchscreen
- ▶ Color Display\*
- ▶ H.323 oder SIP

### Hybrid



#### 14xx & 95xx Digitale Endgeräte

- ▶ mit 3,4, 8, und 16-Funktionstasten
- ▶ mit Papierbeschriftungsstreifen oder digital
- ▶ Geringer Energieverbrauch
- ▶ Gleiche Bedienung (digital = IP)

### Drahtlos



#### DECT & Wi-Fi Sets

- ▶ Für kleine und große Standorte
- ▶ Standard und Industrie-Ausführung

### Kostengünstig



#### 16xx IP Tischtelefone

- ▶ Papier-Beschriftungsstreifen
- ▶ 3, 8, und 16 Funktionstasten
- ▶ H.323 IP Telefonie

### Konferenztelefone



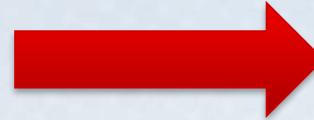
#### B100 Series Phones

- ▶ Avaya OmniSound Technologie
- ▶ Super Wideband Audio
- ▶ Analog, DECT und IP
- ▶ Für kleine bis große Konferenzräume



# AVAYA IP OFFICE ENDGERÄTE *INVESTITIONSSCHUTZ!*

Merlin Magix BCM  
PARTNER®  
Integral  
Merlin Legend  
Norstar®



Weiterverwendung  
vorhandener Endgeräte

## Für Kunden mit (Nortel) BCM Technik:

- Beliebte Drittanbieter-UC-Anwendungen und SIP-Trunking-Provider mit BCM sind kompatibel mit IP Office
- Einfacher Umzug (d.h. Telefondurchwahlen, Teilnehmer/ Benutzer, Ansagen, Voicemail..)

## *Bis zu 60% Einsparung*

# ZUSAMMENARBEIT IM TEAM



## Leistungsstarke Web Collaboration Lösung

- ✓ Integriert in die IP Office Audio-Konferenzlösung
- ✓ Desktop/Anwendungs-Collaboration
- ✓ Dokumenten "Sharing"
- ✓ "White Boarding" - Tafelfunktion



wird unterstützt in der **Preferred Edition, Server Edition,**  
und **IP Office Select**

# ZUSAMMENARBEIT IM TEAM

## Integrierte Meet-Me Audio Konferenzlösung

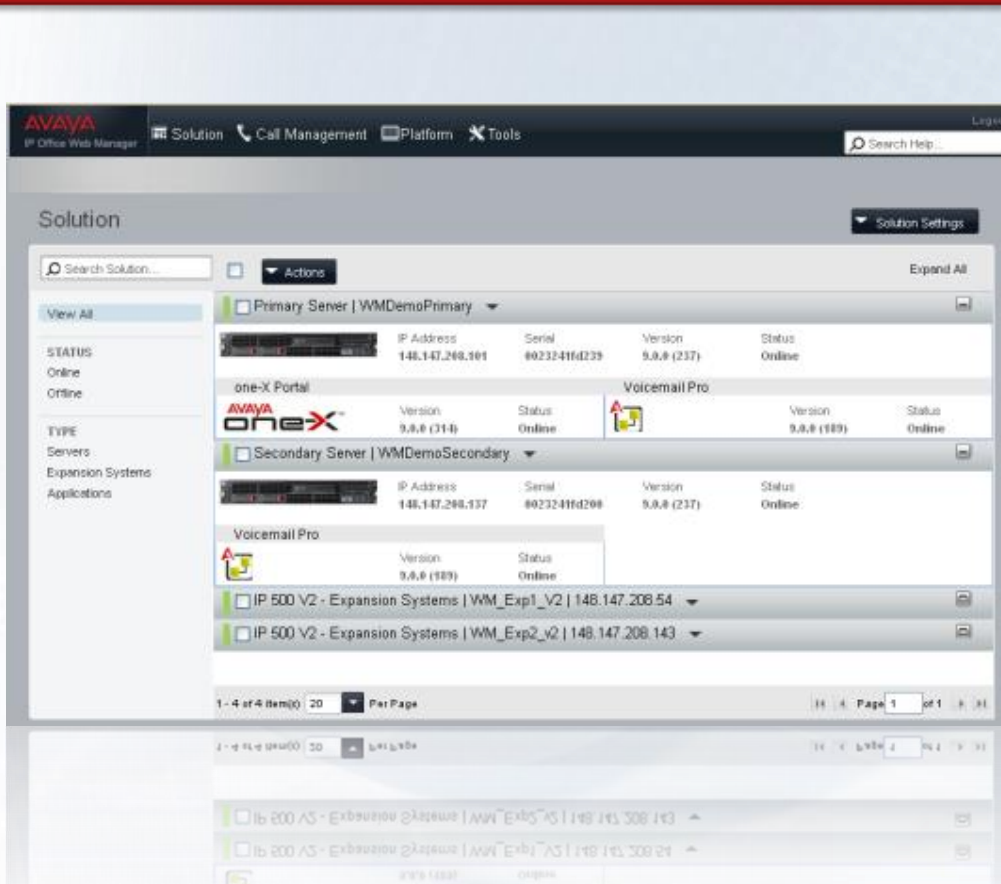
- ✓ Konferenz-Teilnehmer-Anzeige
- ✓ Selektive Teilnehmer Stumm-Schaltung
- ✓ Teilnehmer hinzufügen und trennen
- ✓ Zugriff über Desktop; Browser; Smartphone oder Tablet



wird unterstützt in der **Preferred Edition, Server Edition,**  
und **IP Office Select**

# IP OFFICE SYSTEM ADMINISTRATION

Management gemacht für die Einfachheit



- ✓ Web-basierter Zugriff  
einfache Administration
- ✓ Mobilität koppeln mit nur  
einem “Klick”
- ✓ Kontext-sensitive Hilfe  
reduziert die Zeit der  
Suche
- ✓ Schnelle und einfach  
Updates

**zentralisiertes Management und zentralisierte Lizenzierung**

# IP OFFICE 9.1 BROWSER BASED SELF ADMINISTRATION

## User Management für optimale Anpassung

IP Office Self Administration

PHONE\_TYPE\_NOT\_DEFINED

Line	Name	Function	Actions
1	Rufpräsentation - a=		Lock
2	Rufpräsentation - b=		Lock
3	Rufpräsentation - c=		Lock
4	NB HG 1	Keine Funktion zugewiesen - SE HG 1	Copy, Delete
5	AB HG 1	Keine Funktion zugewiesen - SE HG 1	Copy, Delete
6			Copy, Delete
7		Keine Funktion zugewiesen - SEPS9251	Copy, Delete
8		Keine Funktion zugewiesen - Tagbetrieb	Copy, Delete
9		Keine Funktion zugewiesen - Nachtbetrieb	Copy, Delete
10		Keine Funktion zugewiesen - Wochenende	Copy, Delete
11		Keine Funktion zugewiesen - P-Versammlung	Copy, Delete
12			
13			
14			

Speichern Abbrechen

- ✓ Web-basierter Zugriff einfache Teilnehmer Administration
- ✓ Namensänderung
- ✓ Rufweiterleitung intern/extern
- ✓ Funktionstastenbelegung
- ✓ Persönliche Verzeichnisse

**Self Administration ab Essential Edition**

# IP OFFICE SUPPORT SERVICES

Bietet: Maximum an Betriebszeit und Software Upgrades

- ✓ Inklusive Software Upgrades
  - ✓ Ohne Zusatzkosten
- ✓ Flexible Abdeckung des Service
  - ✓ 8-5, 24x7, Hardwaretausch
- ✓ Einfache; server-basierte Preisgestaltung
  - ✓ Dinge einfach halten
- ✓ Effizienter RAS-Zugriff
  - ✓ Für schnelle Reaktionszeiten



***Stellen Sie sicher, dass Ihr System ordnungsgemäß vor dem Zugriff Unbekannter geschützt ist!!!***

# KUNDENSITUATIONEN



- ▶ Situation:  
Arbeiten im Büro
- ▶ Ziel/ Erwartung:  
schaffen der Voraussetzungen für mehr Flexibilität
- ▶ Realität:  
Büromitarbeiter sind auf mehrere Kommunikationsmedien/-kanäle angewiesen



- ▶ Situation:  
Arbeiten von daheim oder aus dem Hotel
- ▶ Ziel/ Erwartungen:  
Mitarbeiter sollen so arbeiten können, als wäre sie im Büro
- ▶ Realität:  
typischer Weise funktioniert die Kommunikation im Büro, aber dennoch ist es schwer mit Kunden zu kommunizieren



- ▶ Situation:  
Vertriebsmitarbeiter
- ▶ Ziel/ Erwartungen:  
die Kunden interessiert es nicht, wie man sie erreichen kann
- ▶ Realität:  
Tageszeitabhängig funktioniert es mittels Büro- oder Handy, aber dennoch ist es schwierig Experten zu im Unternehmen zu erreichen

# DER AKTIVE BÜROMITARBEITER

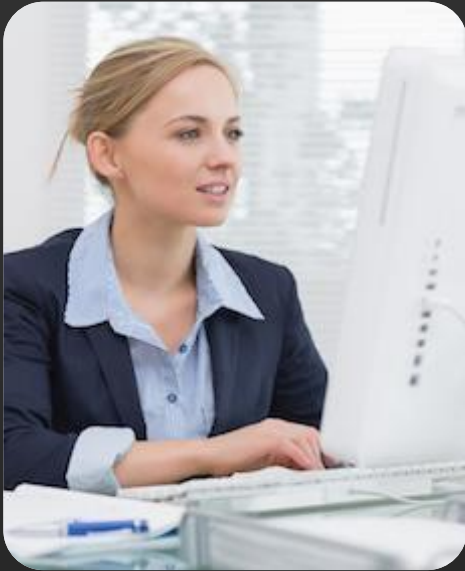
## ***GESCHÄFTLICHE AUSWIRKUNGEN UND STATISTIKEN***

- ▶ Die Vermittlung kann leicht Anrufe zu “Remote” arbeitenden Mitarbeitern vermitteln
- ▶ Gespräche bleiben verbunden, egal wo man sich befindet, ob am Schreibtisch, in der Ausstellung oder im Lager
- ▶ Die Kommunikation wird in ihre vorhandene Applikationen integriert

### Was Sie wissen sollten...

- 69% der Anrufer, die ein Unternehmen anrufen, legen auf, anstatt eine Nachricht zu hinterlassen
- 40-50% der GSM Anrufe werden getätigt, obwohl der Mitarbeiter im Büro oder in der Reichweite eines Wi-Fi Netzes war
- 60% der Endgeräte nutzt der Mitarbeiter dienstlich und privat





Heben Sie Ihre  
Kommunikation  
auf die nächste  
Stufe

## Für mehr Produktivität im Büro

*Nur weil Sie im Büro  
sind, bedeutet das  
nicht, dass Sie haben  
weniger  
anspruchsvolle  
Kommunikationsbedür  
fnisse haben.*

Kunden erreichen den  
richtigen Mitarbeiter  
beim ersten Versuch!

Mitarbeiter verbringen  
weniger Zeit mit der  
Suche nach der  
richtigen Rufnummer

in Desktop  
Anwendungen wird die  
Kommunikation  
integriert

# Der aktive Büromitarbeiter

# DAS BÜRO – AUßERHALB DES BÜROS

## ***GESCHÄFTLICHE AUSWIRKUNGEN UND STATISTIKEN***

- ▶ Nutzen die überall Ihre Büro-Rufnummer, anstelle einer persönlichen Rufnummer
- ▶ Nutzen Sie Telefonkonferenzen mit nur einem Maus-“Klick”
- ▶ Keine Hard- oder Softwareinstallation sind notwendig!

### Was Sie wissen sollten..

- ▶ Im Durchschnitt, sind 37% sind Führungskräfte mehrere Arbeitswochen nicht in ihrem Büro.
- ▶ Nach US Informationen arbeiten bereits 40% der Angestellten gelegentlich oder regelmäßig außerhalb des Büros
- ▶ 59% der Mittelständischen Unternehmen haben bereits oder planen die Reduzierung der Bürofläche/ Schreibtische durch die Nutzung flexibler Remote-Arbeitsplätzen



Arbeite als wärst Du  
im Büro

## Das Büro ist irgendwo

*Der Standort ist egal,  
das iPad, der PC, das  
handy oder der private  
Anschluss wird zum  
mobilen Büro*

Während eines Unwetters, muss der Mitarbeiter nicht auf gefährlichen Straßen unterwegs sein

Weniger "pendeln"  
=> mehr Produktivität

Weniger, verlorene  
Tage! Weniger  
verlorene Produktivität  
im Jahr

# Im Büro – außerhalb des Büros

# DAS MOBILE BÜRO

## ***GESCHÄFTLICHE AUSWIRKUNGEN UND STATISTIKEN***

- ▶ Sie steuern die Kundenzufriedenheit
- ▶ Der Vertriebsmitarbeiter kann die Verkaufssituation steuern
- ▶ Ihr Unternehmen steuert die Anzahl Ihrer Kundenanrufe

### Was Sie wissen sollten..

- ▶ 60% der Endgeräte nutzt der Mitarbeiter dienstlich und privat
- ▶ 52% der Mitarbeiter nutzen 2 oder mehr Geräte für Ihre Arbeit
- ▶ 40% identifizieren das Handy als primäres Endgerät zur geschäftlichen Kommunikation



Sprachverbindung,  
IM, Präsenz,  
Konferenz-  
Möglichkeiten  
“to-go”

## Das mobile Büro

*Man muss nicht mehr  
am Schreibtisch sitzen  
um in Verbindung zu  
bleiben und alle  
notwendigen  
Informationen  
verfügbar zu haben*

Verbinden Sie mit  
Experten im Büro

Wissen, wann und wo,  
welcher Kollege  
verfügbar ist

Schnelle Entscheidung  
können getroffen  
werden, durch sofortige  
Konferenzen

# Das mobile Büro

# AVAYA IP OFFICE

die einfache, aber leistungsstarke UC-Lösung



**Das "Flaggschiff" der Avaya Lösung für mittelständische Unternehmen**

# AVAYA IP OFFICE

***DIE EINFACHERE, ZUVERLÄSSIGE UND BEWÄHRTE LÖSUNG***

## Eine nachgewiesene Erfolgsbilanz:

- ▶ 12 Million+ Benutzer weltweit
- ▶ 425,000+ verkaufte Systeme weltweit
- ▶ Avaya ist weltweit die #1 bei SME Systemen
- ▶ 25% geringe Betriebskosten – *Tolly Report*

Global  
eingesetzt



# Avaya IP Office im Detail

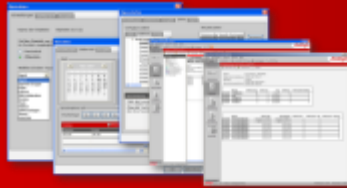


# WELT DER IP OFFICE ...



Sprach, E-Mail, Web Chat, Fax, SMS

## Contact Center

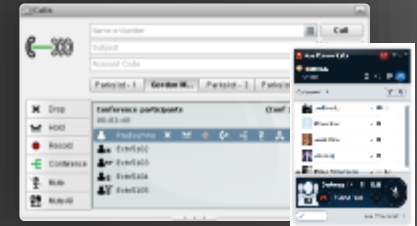


Reporting



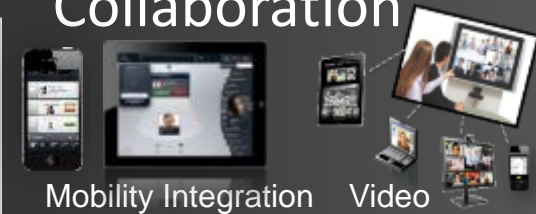
Audiokonferenz

Webkonferenz



CTI, Voice Mail, Outlook Plug in

## Collaboration



Mobility Integration

Video



AVAYA  
IP office

Ende zu Ende Verschlüsselung

## Sicherheit



VPN

Redundanz



Vernetzung - SCN

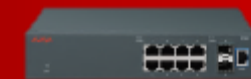
Sicherheit für SIP Amt und mobile Teilnehmer



Stackable

## Netzwerk

Core Switch



Edge Switch

PoE+

Redundanz



WLAN für Voice und Data

# CONTACT CENTER FOR IP OFFICE MEDIENÜBERGREIFENDES KONTAKTMANAGEMENT



## Kunde / Interessent



Medienabhängiges  
Skills-based routing

CC an der IP Office für bis zu

- 750 Teilnehmer
- 150 Agenten
- 3 Standorte

(Ausbau für IP Office 500V2 und Server Edition)

## Servicecenter



# CONTACT CENTER FOR IP OFFICE



- ✓ Multimedia Routing von eingehenden Kontakten – Telefon, Email, Fax, SMS und Chat
- ✓ Medienübergreifendes Skills Based Routing
- ✓ Integriertes Sprachportal (IVR) zur (Teil-) Automatisierung
- ✓ Grafisches Echtzeit Monitoring zeigt aktuelles Kontaktaufkommen und Auslastung auf einen Blick
- ✓ Historisches Reporting schafft Transparenz und liefert Überblick wichtiger Kennzahlen
- ✓ Ausgehende Gespräche optimieren durch Outbound Kampagnen Management
- ✓ Web Services als Schnittstelle zu ext. Applikationen
- ✓ Mehrere Standorte / Mitarbeiter im Home Office einbinden

# AVAYA VIDEO COLLABORATION SOLUTION FOR IP OFFICE



- ✓ Nicht nur hören sondern auch sehen
- ✓ Multi-party Audio, Video, Data Collaboration Server bis zu 8 Teilnehmer
- ✓ Bietet einen virtuellen Konferenzraum
- ✓ unterstützt Native SIP/H.323 MCU für Raumsysteme
- ✓ Durchgängiges Presence HD Video
- ✓ Einbinden von PC & Mac Desktop Clients
- ✓ Integrieren mobiler Endgeräte mit Android & iOS Apps
- ✓ Sicherheit durch Firewall Traversal für Desktop & Mobile Endgeräte
- ✓ Optional – 1<sup>st</sup> Class HD Raumsystem Bereitstellung für den Mittelstand



**XT Video Collaboration  
Server for IP Office**



**Desktop Server  
Software**



**Desktop  
Clients**



**Mobile Apps.**



**XT Room  
System**

# IP OFFICE GESPRÄCHSAUFZEICHNUNG (CALL RECORDING)



Flexibel, integriert und sicher



- ✓ Perfekt für Trainings und Konfliktlösungen
- ✓ Browser-basierter Zugriff auf die Gesprächsdatensätze
- ✓ Leistungsstarke Suchfilter
- ✓ Ad-hoc oder Prozentuale Gesprächsaufnahme in einem Zeitfenster

unterstützt in der **Preferred Edition, Server Edition**, und **IP Office Select**



# IP OFFICE MOBILITY

## Produktiver im Vertrieb

- ✓ mache dein Bürotelefon mobil
- ✓ Per Knopfdruck Kontakte anrufen und in Konferenzen zusammenbringen
- ✓ Zugriff auf das gesamte Unternehmensverzeichnis
- ✓ Nutzen von Chatnachrichten und von Anwesenheitsinformationen um die Richtigen zu erreichen



Unterstützt in der **Preferred Edition, Server Edition, und IP Office Select**

# AVAYA ONE-X® MOBILE PREFERRED

... EIN MOBILES ERLEBNIS



- |   |                           |   |   |
|---|---------------------------|---|---|
|  | IM/Präsenz                | ✓ | ▶ <b><u>Volle Konferenzkontrolle:</u></b><br>“click-to-conference”,<br>Eintritts-/ Austrittsmeldung,<br>Moderatorsteuerung  |
|  | Wi-Fi, 3G/4G Verbindungen | ✓ |   |
|  | Visual Voice + Mail       | ✓ | ▶ <b><u>Erweiterte<br/>Präsenzdarstellung:</u></b><br>“geo-location”- in Google<br>Maps, Calendar, Telefon<br>frei-/ besetzt-Anzeige<br>Benutzer – Verfügbarkeits-<br>Stati-Anzeige |
|  | Geo-Präsenz               | ✓ |   |
|  | Konferenz- Steuerung      | ✓ |   |
|  | Rückruf                   | ✓ |   |
|  | Benutzersteuerung         | ✓ |   |

Mit Hilfe von Avaya können Sie ihre Kollegen und Mitarbeiter jederzeit und überall informieren und so schneller Entscheidungen treffen!



# IP OFFICE SYSTEM ADMINISTRATION

“Mobility rollout” ist einfacher als 1-2-3

1

Administrator setzt einen Haken für den Benutzer

2

IP Office sendet eine Email an den Benutzer

3

Ein Klick auf den Link in der Email und die Applikation wird installiert und konfiguriert



- ✓ Reduzierte Administration
- ✓ Weniger Service-Anrufe
- ✓ Weniger Frustration beim Endnutzer

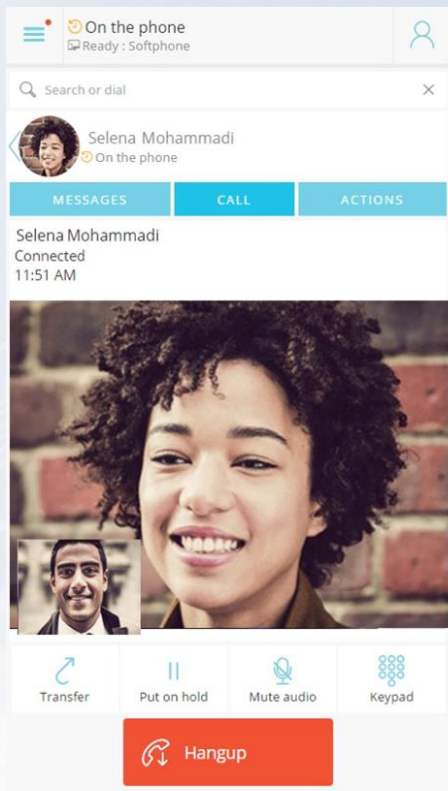
Unterstützt in der **Preferred Edition**, **Server Edition**, und **IP Office Select**





# AVAYA COMMUNICATOR FOR WEB - IP OFFICE

## Integrierte WebRTC-Anwendungen



- ✓ Business immer und von überall ★ Neu
- ✓ Click-to-call-Funktionen im Browser
- ✓ Integration in Google für Work, Salesforce.com, Microsoft Office 365
- ✓ Im Softphone und Deskphone Modus betreibbar
- ✓ Start Button für Scopia Videokonferenz
- ✓ Flexibler Einsatz im Büro, Mobile und Home Office

unterstützt in der **Preferred Edition**, **Server Edition**, und **IP Office Select**



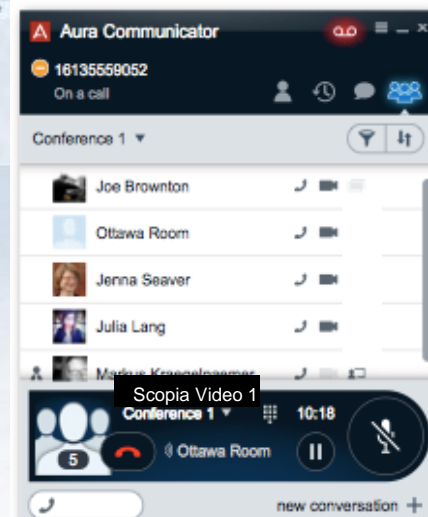
# IP OFFICE COMMUNICATOR

## Produktiver im Vertrieb

- ✓ Abwicklung und Bearbeitung von Audio- und Videoanrufen, Teilnahme an Konferenzen, Sofortnachrichten, Anwesenheitsinformationen, Unternehmenskontakten sowie das Starten von der E-Mail-Funktion über nur eine Oberfläche.
- ✓ Lite-Modus ab Essential Edition einsatzbereit (Telefoniefunktionen)



Avaya Communicator auf iPad oder Windows PC



Unterstützt in der **Preferred Edition, Server Edition, und IP Office Select**



# IP OFFICE TELEWORKER

Wenn man außerhalb des Büros unterwegs ist

- ✓ Nutzung des Internetbrowsers um jedes Telefon in ein Bürotelefon zu wandeln
- ✓ IM & Team-Präsenz wenn man unterwegs ist
- ✓ Konferenzen durchführen und steuern mit einem Klick
- ✓ Zugriff auf Voicemail-Nachrichten und Gesprächsaufnahmen



unterstützt in der **Preferred Edition, Server Edition, und IP Office Select**



# ARBEITEN IN ANDEREN STANDORTEN *ALLE FUNKTIONEN, DIE BENÖTIGT WERDEN!*

In Office | Your business name here | John Smith | Available | Logout | Help | AVAYA  
Main | Configure | oneX Portal for IP Office

**Stumm-Taste für aktive Gespräche**

**Präsenzinfo mit MS Exchange, MS OCS, & GoogleTalk- Kontakten**

**MS Exchange Kalender**

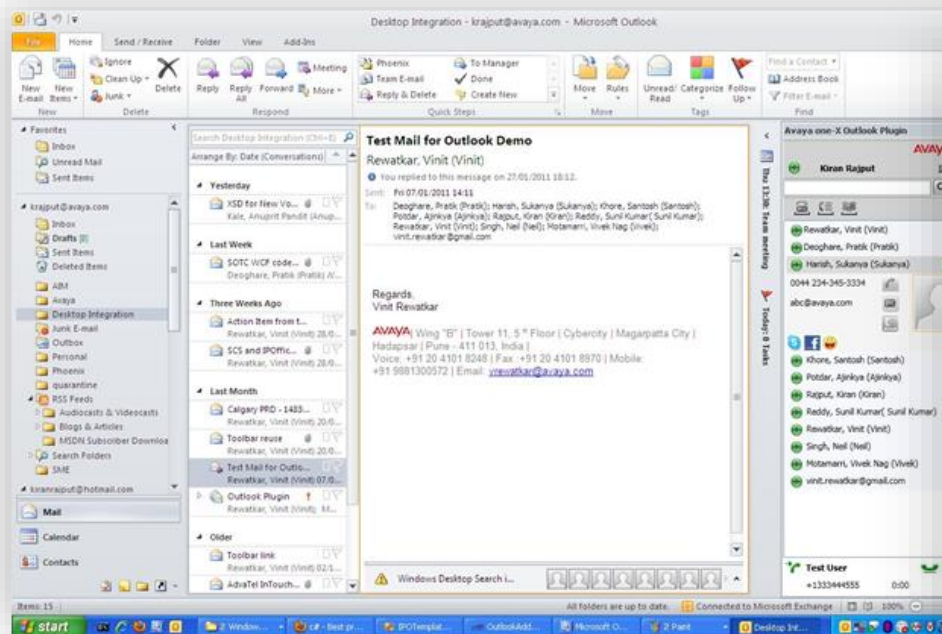
**IM zu Sprachverbindungen eskalieren**

**Einfach 3<sup>rd</sup> Party Gadget Integration z.B. iGoogle**

Name	Time	Duration	Calls
Extn103(103)	11 Feb 12:36:01 pm	2s	8
Nimish(202)	10 Feb 12:35:40 pm	16	134
Extn103(103)	10 Feb 12:36:01 pm	2s	8
Extn104(104)	10 Feb 12:48:12 pm	4s	32
Karen(104)	10 Feb 1:56:42 pm	48	11
Extn103(103)	10 Feb 12:36:01 pm	2s	8
Extn104(104)	10 Feb 12:48:12 pm	4s	32

- ▶ Einfach und leicht zu bedienen
- ▶ “MyBuddy” Status
- ▶ Gadget & more!

# AVAYA IP OFFICE 3<sup>RD</sup> PARTY INTEGRATION *MICROSOFT OUTLOOK*



“Click to call”,  
IM, oder  
Konferenz

Visual Voicemail

Anwesenheits-  
kalender

Kontaktinfo´s auf  
dem Display  
ohne Suche!

- ▶ Einfach Installation ohne zusätzlichen Server
- ▶ Intuitive Nutzung
- ▶ Integriert in Microsoft Outlook

# AVAYA IP OFFICE 3<sup>RD</sup> PARTY INTEGRATION

## *SALESFORCE.COM*



**Tätigen von Anrufen**

**Anrufe vermitteln**

Name	Account Name	Phone
Singh, Neil		402
Danghare...		309
Reddy, Sun...		208

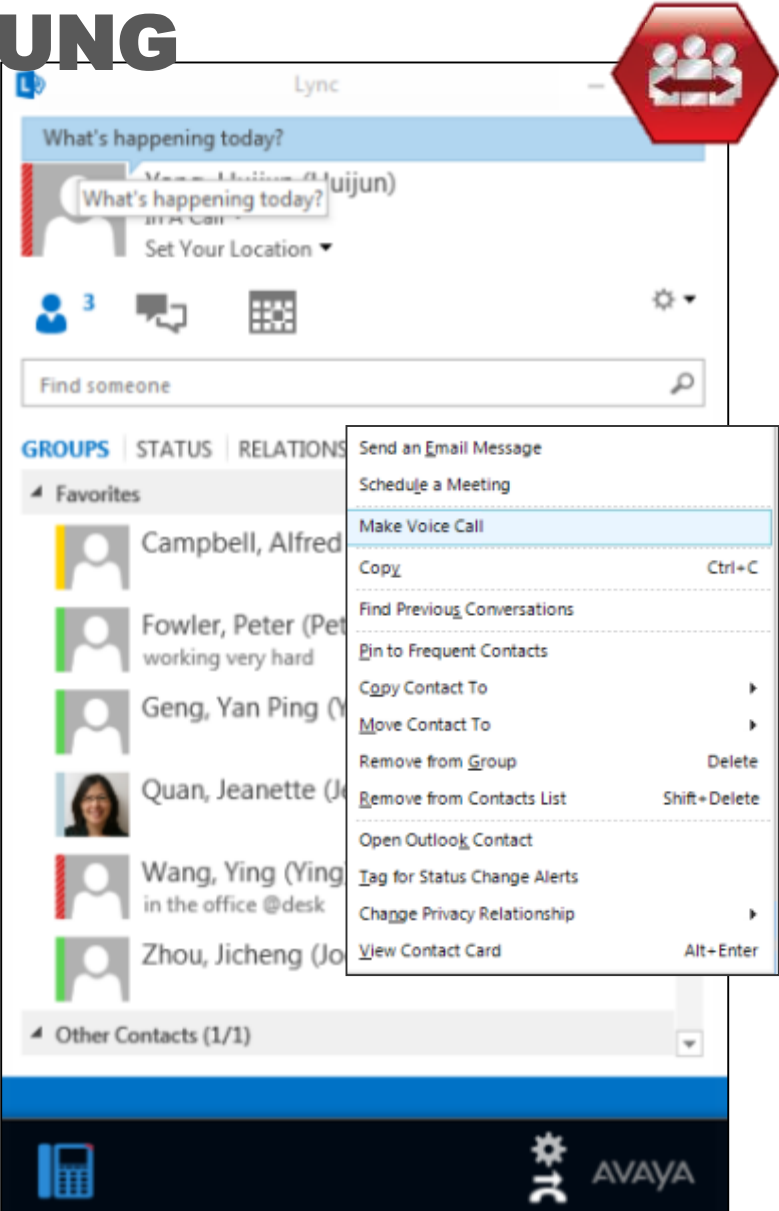
**Anrufe halten**

“Out of the box” Integration mit IP Office

- ▶ Einfache plug-in erscheint in der “side bar” jeder SFDC Seite
- ▶ Ermöglicht den Kunden zu personalisieren
- ▶ Sofortiger Zugriff auf Kundeninformationen

# MICROSOFT LYNC ANBINDUNG

- “Click-to-call”, Telefonstatus, mehrere Anrufer-Handeln
- Eskalieren von IM zum Avaya Telefonanruf
  - Anrufe können am Telefon und am Desktop signalisiert werden
- Lync sign-in Anmeldung, einfache Installation
- unterstützt Lync 2010 and 2013 Clients
- **KEINE Lync Voice Lizenz erforderlich!!!**



**Nutzen sie ihren Lync Client weiter**



# IP OFFICE RECEPTIONIST

## Die Schaltzentrale für eingehende Anrufe

- ✓ Eine professionelle Vermittlung ohne Kompromisse
- ✓ Intuitive Anrufbehandlung bei hohem Anrufaufkommen
- ✓ Eine Vermittlung für viele Standorte
- ✓ Anzeige von Verfügbarkeitsstati, mit der Möglichkeit zu chatten oder den Anruf anzukündigen

AVAYA

IP Office SoftConsole / Ex1234

File View Actions Directory Tools Help

Call Information

Calling Name:	Atul Sonawane
Calling Number:	8830
Called Name:	Bhupendra Bhavsar
Called Number:	8784
Call Status:	Connected
Duration:	00:03

SEARCH:

Name	Number
Abhinav Bijnesh	8534
Adeya Gujrathi	8707
Aniruddha Kagalkar	8247
Arpit Jan	8347
Asha Patil	8056
Atul Sonawane	8830
Bekthavathsala Nara...	2010

Conversations

- Deep Purohit
- Navin Daga
- Ramakant Debata

Navin Daga

Atul Sonawane 6:54 PM

Test message

The participant Navin Daga is offline. Messages will be received on next login.

Park Slot 1 Park Slot 2 Park Slot 3

Park Slot 4 Park Slot 5 Park Slot 6

Park Slot 7 Park Slot 8 Park Slot 9

Park Slot 10 Park Slot 11 Park Slot 12

Park Slot 13 Park Slot 14 Park Slot 15

Park Slot 16

Connected Template: AdminTemplate1 Missed Calls(8) No New Messages

unterstützt in der **Essential, Preferred, Server Editions,**  
und **IP Office Select**





# IP OFFICE UNTERSTÜTZT VIRTUALISIERUNG

## Nutzen vorhandener VMware Investments



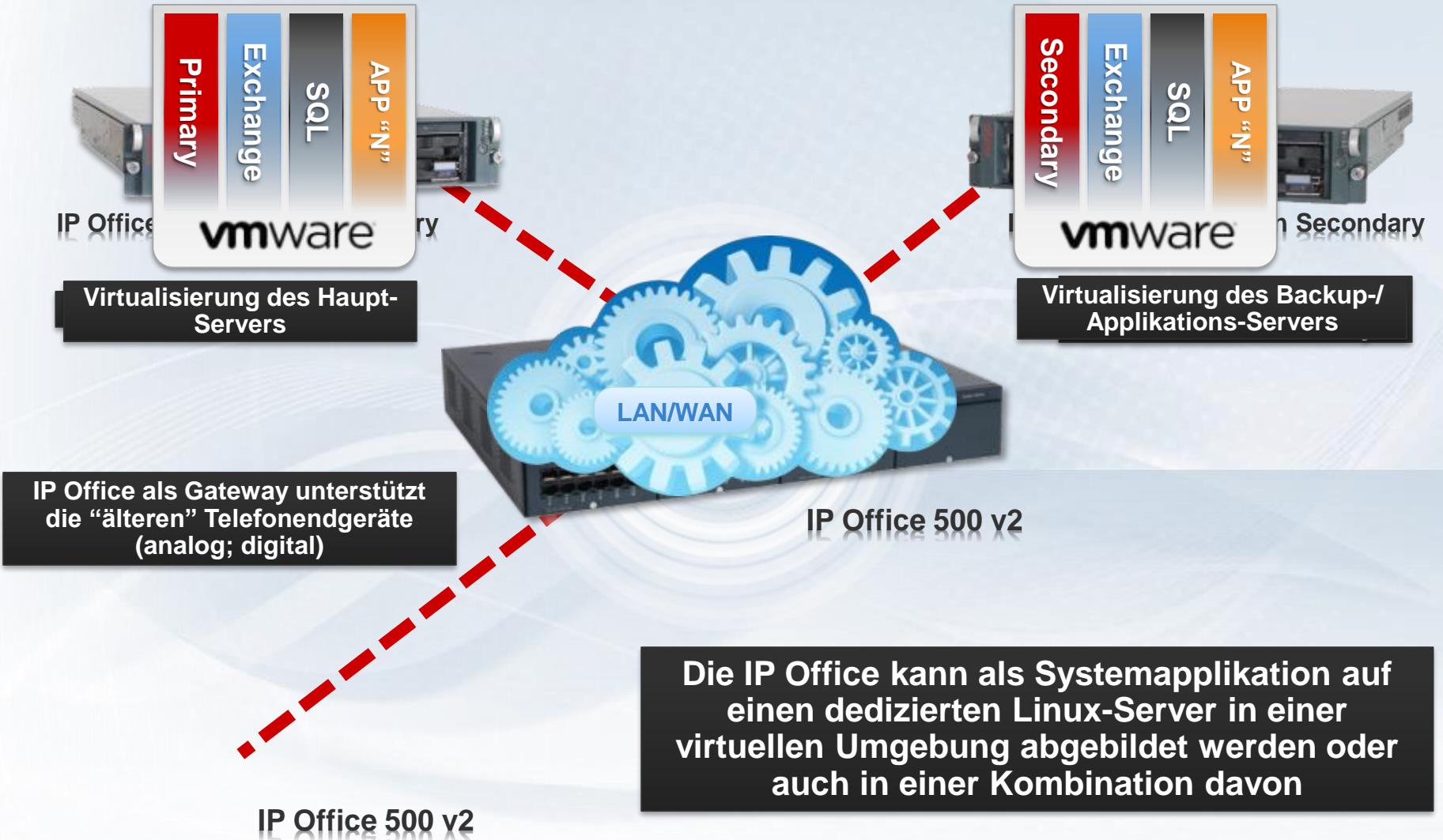
- ✓ Kostensenkung durch Nutzung vorhandener Hardware
- ✓ Schlüsselfertige Installation mit vorkonfigurierten OVA File
- ✓ Ausfallsicherheit durch 2. physischen oder virtuellen Server
- ✓ Unterstützt VMware vSphere 4.x / 5.x

Unterstützt in der **Server Edition** und **IP Office Select**

# AVAYA IP OFFICE EINSATZ-MÖGLICHKEITEN




**DIE FLEXIBLEN MÖGLICHKEITEN IN VORHANDENER UMGEBUNG**



# AVAYA FÜR MITTELSTÄNDIGE UNTERNEHMEN SICHERHEIT NACH MAß UND BEDARFSGERECHT UMSETZBAR



- ✓ End zu End Verschlüsselung mit der 96x1 Serie 
- ✓ Telefon, Voicemail, Audio-, Web- und Video Konferenz per Passwort geschützt
- ✓ Sicheres Home Office durch VPN
- ✓ Sichere Filialanbindung über verschlüsseltes SCN
- ✓ Sichere Einbindung von SIP Amtszugänge und Clients mit Session Border Controller
- ✓ Sicheres WLAN durch Identity Engine
- ✓ Mangerprogramm mit mehreren Passwortebeben



# SICHERHEIT IM SIP UMFELD

## **AVAYA SESSION BORDER CONTROLLER (SBCE)**



Sichere Einbindung von SIP Amtszugänge und SIP Clients stationär oder mobil

Firewall

IDS / IPS

Layer 3 attack

Layer 4 attack

O/S attack

Application attack

SIP attacks – DDoS, spoofing

Toll fraud – call walking, stealth attacks

Media anomalies

### Avaya SBCE

- ▶ Ein Software Produkt
- ▶ Skalierbare SIP/UC Security
- ▶ 2 lizenzierbare Funktionsgruppen
  - Standard Services:  
Sicheres SIP Trunking
  - Advanced Services:  
Sicherer Remote Worker ohne VPN, Media Replication und Encryption
- ▶ Hardware Plattform für kosteneffektive Skalierung

**VoIP, Call State Aware Security**

# AVAYA IDENTITY ENGINES – BYOD SECURITY

## ALLE SOFTWARE / VIRTUAL APPLIANCE LÖSUNG



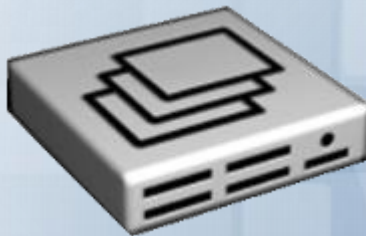
### BYOD Access

- ▶ Device On-boarding
- ▶ Device Fingerprinting
- ▶ non-802.1x access



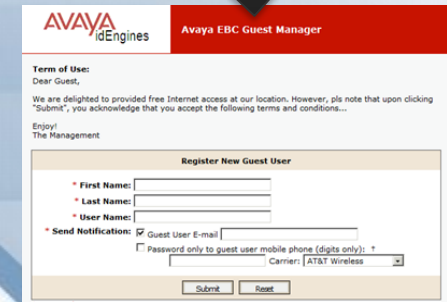
### Guest Access

- ▶ Self-service
- ▶ Front Desk
- ▶ Audit logs



### Vendor Agnostic

- ▶ Any Network
- ▶ Any User
- ▶ Any Device



### Wired & Wireless

- ▶ Unified Access
- ▶ Centralized Policy

# ARBEITEN MIT AVAYA SWITCHING

## ***GANZ EINFACH***



- 1** Automatische Bereitstellung mit einem einzigen Befehl – „IP Office ausführen“ automatisiert die Einrichtung anhand von bewährten Verfahren
  - ▶ Plug-&-Play für IP-Telefone in nur 1 Minute
- 2** Ausgereifte Funktionen auf Unternehmensniveau
  - ▶ Robuste Software mit mehr als 100 Unternehmensfunktionen (PoE, PoE+, QoS, Sicherheit, 802.1x)
  - ▶ Echtes, stabiles Stacking mit einfacher Unterstützung und 2- bis 4-facher virtueller Backplane-Kapazität
- 3** Kostengünstig / energiesparend
  - ▶ 50 % niedrigere Gesamtbetriebskosten als der Marktführer
  - ▶ Bis zu 50 % weniger Energieverbrauch



# AVAYA NETWORK SWITCHING FÜR DEN MITTELSTAND



## ERS 3500

**5–200 Benutzer**  
(kleinere Standorte)

- ▶ Kompakte Formfaktoren
- ▶ Modelle mit 10 und 24 Ports
- ▶ Gigabit-Ports und -Uplinks
- ▶ PoE und PoE+
- ▶ Lüfterlose Modelle
- ▶ Lokales und statisches Routing
- ▶ 8 Stapleinheiten mit 200 Ports und 80 Gbit/s Kapazität



## ERS 4800

**50–1000 Benutzer**  
(größere Standorte  
und Verteiler)

- ▶ Größere Bandbreite und Kapazität
- ▶ Gig-Modelle mit 24 und 48 Ports
- ▶ 10-Gig-Uplinks
- ▶ PoE und PoE+
- ▶ Redundante Stromversorgung
- ▶ Dynamisches Routing
- ▶ 8 Stapleinheiten mit 400 Ports und 384 Gbit/s Kapazität



## ERS 5600

**ab 250 Benutzern**  
(großer Verteiler/  
kleiner  
Rechenzentrums-kern)

- ▶ Ausfallsicheres Switch-Clustering
- ▶ Gig-Modelle mit 24, 48 und 96 Ports
- ▶ 10-Gig-Uplinks
- ▶ PoE
- ▶ Redundante Stromversorgung
- ▶ Erweitertes IP-Routing
- ▶ 8 Stapleinheiten mit 400 Ports und einer Stapelkapazität von mehr als 1 Terabit

# IP OFFICE 3<sup>RD</sup> PARTY INTEGRATION VON LÖSUNGEN

## Integrierte Lösungen mit Partnern entwickelt



DuVoice

RSI



nms  
adaptive

MultiTech  
Systems

Telephonetics  
Communications Solutions



- ✓ 172 DevConnect Partner
- ✓ “Regal-Anwendungen” für verschiedensten Branchen
- ✓ Alle DevConnect Lösungen sind zertifiziert mit IP Office
- ✓ IP Office nutzt den “Industrie” Standard die TAPI-Schnittstelle

unterstützt in der **Preferred Edition**, **Server Edition**, und **IP Office Select**



# KUNDENSPEZIFISCHE LÖSUNGEN – BRANCHENAPPLIKATIONEN



- ▶ Unternehmen aller Branchen und Größenordnungen profitieren von Avaya IP Office Avaya IP Office
- ▶ Umfassende Komplettlösungen für jede Branche
- ▶ Speziellen Anforderungen z. B. aus Fertigung, Finanzwesen, Handel, Bildung und Dienstleistung kann jederzeit Rechnung getragen werden

- ▶ Für Krankenhäuser, Seniorenheime und Hotels hat Avaya besondere, maßgeschneiderte Branchenpakete entwickelt



# IHR KONTAKT



## Telefongesellschaft Münster

Gropiusstr. 7a  
48163 Münster-Amelsbüren

Tel 02501 97372-0

Fax 02501 97372-3000

Email [info@telefongesellschaft-ms.de](mailto:info@telefongesellschaft-ms.de)

Web [www.telefongesellschaft-ms.de](http://www.telefongesellschaft-ms.de)

AVAYA

*Engage* The Power of We™