



Engage **The Power of We™**



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

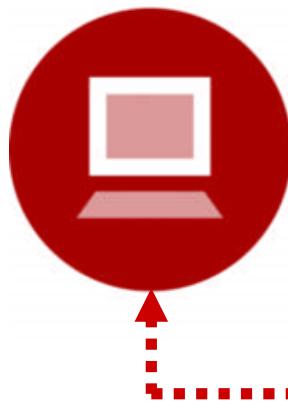
IT Trends

- ▶ 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

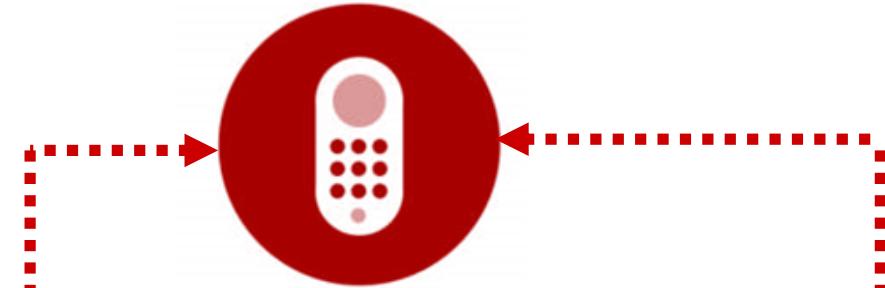
WAS HABEN UNS ANDERE KUNDEN ERZÄHLT...



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



“...Wir nutzen alle Kommunikationskanäle, Sprache, E-Mail, IM und Handy etc., aber sie können trotz allem nicht zusammenarbeiten”



“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 KONTROLIEREN 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 BEWÄHRTESTEN 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

bis zu 512 ports

für "meet-me"

Audio-

Konferenzen

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



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



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 Rezeptionist/ Vermittlungsarbeitsplatz, erfordern die Preferred Edition oder höher!

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

The screenshot shows the Avaya IP Office Web Manager interface. The top navigation bar includes links for Solution, Call Management, Platform, Tools, and Logout, along with a search bar for Help. The main content area is titled 'Solution' and displays a list of system components under 'View All'. The components listed include:

- Primary Server | WMDemoPrimary: IP Address 148.147.248.301, Serial #0232-41fd239, Version 9.0.0 (237), Status Online.
- one-X Portal: Version 9.0.0 (314), Status Online.
- Secondary Server | WMDemoSecondary: IP Address 148.147.248.137, Serial #0232-41fd208, Version 9.0.0 (237), Status Online.
- VoiceMail Pro: Version 9.0.0 (189), Status Online.
- IP 500 V2 - Expansion Systems | VM_Exp1_V2 | 148.147.208.54
- IP 500 V2 - Expansion Systems | VM_Exp2_V2 | 148.147.208.143
- Ib 800 AS - Expansion Gateway | VM_ExtAS | 148.147.308.143
- Ib 800 AS - Expansion Gateway | VM_ExtAS | 148.147.308.24

At the bottom, there are pagination controls (1-4 of 4 item(s) 20 Per Page), a page number indicator (Page 1 of 1), and a footer with a copyright notice.

- ✓ 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 zentrale Lizenzerstellung

IP OFFICE 9.1 BROWSER BASED SELF ADMINISTRATION

User Management für optimale Anpassung

The screenshot shows the 'IP Office Self Administration' interface. On the left, there's a sidebar with various settings: PROFIL, VOICEMAIL, NICHT STÖREN, MOBILITY, RUFWEITERLEITUNG, PERSÖNLICHES VERZEICHNIS, FUNKTIONSTASTEN, and HERUNTERLADEN. Below the sidebar are 'Speichern' and 'Abbrechen' buttons. The main area displays a list titled 'PHONE_TYPE_NOT_DEFINED' with 14 entries. The first entry is highlighted with a blue border and contains the text 'Rufpräsentation - a='.

Index	Label	Description	Actions
1	Rufpräsentation - a=		Lock icon
2	Rufpräsentation - b=		Lock icon
3	Rufpräsentation - c=		Lock icon
4	NB HG 1	Keine Funktion zugewiesen - SE HG 1	Edit icon, Delete icon
5	AB HG 1	Keine Funktion zugewiesen - SE HG 1	Edit icon, Delete icon
6			Edit icon, Delete icon
7		Keine Funktion zugewiesen - SEP9251	Edit icon, Delete icon
8		Keine Funktion zugewiesen - Tagbetrieb	Edit icon, Delete icon
9		Keine Funktion zugewiesen - Nachtbetrieb	Edit icon, Delete icon
10		Keine Funktion zugewiesen - Wochenende	Edit icon, Delete icon
11		Keine Funktion zugewiesen - P-Versammlung	Edit icon, Delete icon
12			
13			
14			

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

Self Administration ab Essential Edition

IP OFFICE SUPPORT SERVICES

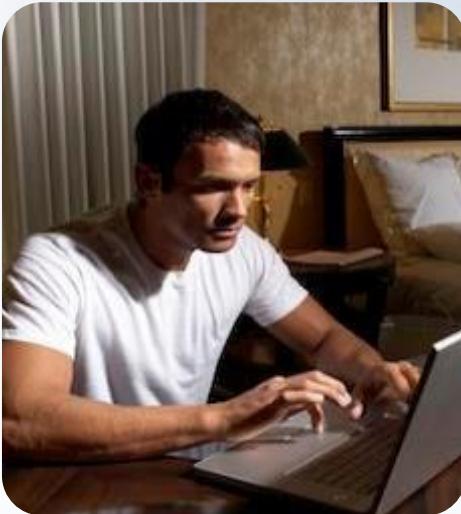
Bietet: Maximum an Betriebszeit und Software Upgrades

- ✓ 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

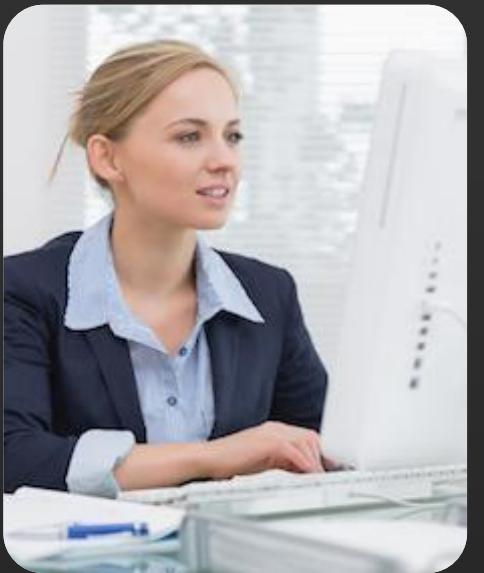
DER AKTIVE BÜROMITARBEITER

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 Kommunikationsbedürfnisse 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





Avaya IP Office im Detail

WELT DER IP OFFICE ...



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

Contact Center



Reporting



Ende zu Ende Verschlüsselung

Sicherheit



Redundanz



VPN

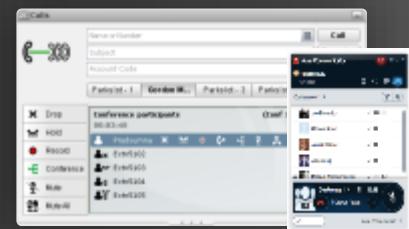
Sicherheit für SIP Amt
und mobile Teilnehmer



Audiokonferenz



Webkonferenz

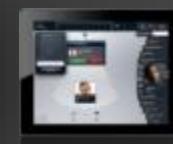


CTI, Voice Mail, Outlook Plug in

Collaboration



Mobility Integration



Video



Stackable



Core Switches



PoE+



Edge Switches

Redundanz

WLAN für Voice und Data

CONTACT CENTER FOR IP OFFICE

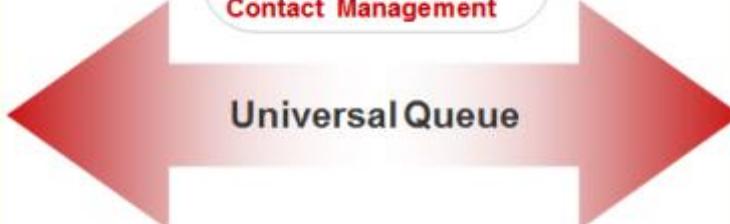
MEDIENÜBERGREIFENDES KONTAKTMANAGEMENT



Kunde / Interessent



Servicecenter



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)

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 – 1st 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

The screenshot shows the Avaya ContactStore interface. At the top, there's a blue header bar with the Avaya logo and the text "powered by Verint Systems". Below the header, a red banner displays the text "Flexibel, integriert und sicher". The main area is titled "Results" and shows a table of recorded calls. The columns include "Call Start", "Length", "Parties", and "Type". The table lists several entries, such as:

Call Start	Length	Parties	Type
24/04/09 02:13:54	00:15	2205 (Extn2205), 2207 (Extn2207)	Outgoing 2207
24/04/09 02:14:26	00:12	3103 (Extn3103), 2205 (Extn2205)	Incoming 2205
24/04/09 02:24:27	00:09	2205 (Extn2205), 2207 (Extn2207)	Outgoing 2207
24/04/09 02:25:19	00:12	3103 (Extn3103), 2205 (Extn2205)	Incoming 2205
26/04/09 00:37:53	00:05	2205 (Extn2205), 2207 (Extn2207)	Outgoing 2207

On the left side, there's a sidebar with sections for "Administration", "Search Filters", and various search criteria like "Call Start Range" and "Length". At the bottom, there's a "SEARCH" button.

- ✓ 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 ✓
-  Wi-Fi, 3G/4G Verbindungen ✓
-  Visual Voice + Mail ✓
-  Geo-Präsenz ✓
-  Konferenz- Steuerung ✓
-  Rückruf ✓
-  Benutzersteuerung ✓

- ▶ **Volle Konferenzkontrolle:**
“click-to-conference”,
Eintritts-/ Austrittsmeldung,
Moderatorsteuerung
- ▶ **Erweiterte
Präsenzdarstellung:**
“geo-location”- in Google
Maps, Calendar, Telefon
frei-/ besetzt-Anzeige
Benutzer – Verfügbarkeits-
Stati-Anzeige

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

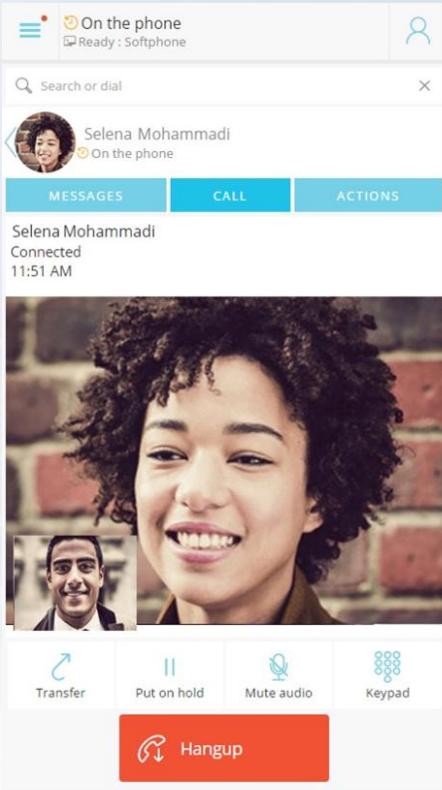
- ✓ Reduzierte Administration
- ✓ Weniger Service-Anrufe
- ✓ Weniger Frustration beim Endnutzer

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

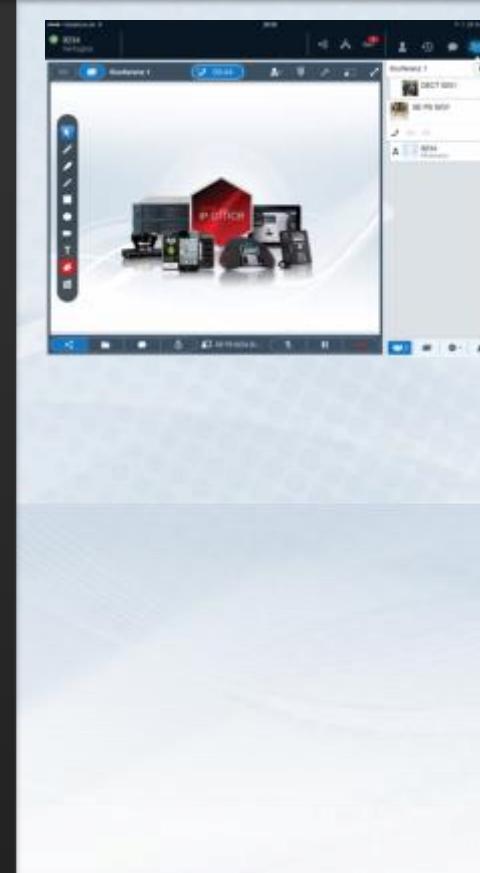
unterstützt in der **Preferred Edition, Server Edition, und IP Office Select**



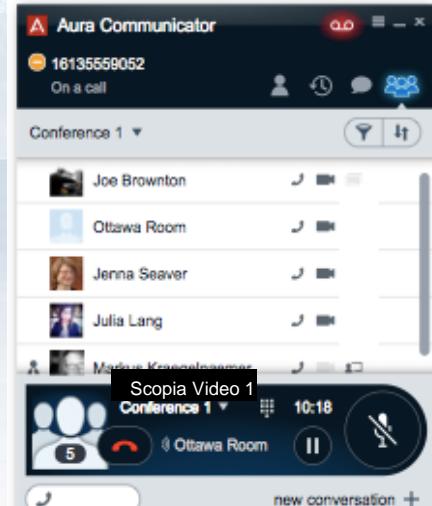
IP OFFICE COMMUNICATOR

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**
oneX Portal for IP Office

Main Configure

Calls

Name or Number Subject Account Code Call Transfer Consult

Gordon M... Parksot - 3 Parksot - 4

participants (Conf 100) Pradyu... Extn 5104

Alex Brad Charlie Dèng Liáopxiäöp Guónopog Edgar Fred Gordon M Gordon S

Extn5102 Extn5103 Extn5104 Extn5105

Stumm-Taste für aktive Gespräche

Conference Mute Mute All

Twitter

chill_hus

Avaya: Empix evolve sri Solutions Now Rated "#Avaya Compliant" <https://cot.ag>

pkkakar: thinks that the 201D AD GP highlights would be awesome even without any sound. The visuals just say it all ([about 2 hours ago from web](#))

SahilRiz: TEDx is the new T20. #DearM&Edition ([about 3 hours ago from web, retweeted by plato_ and 3 others](#))

Save Remove

oneX Applications

Call Logs

All Incoming Outgoing Missed

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	48	32

Add to Phonebook Clear Log Appearance

Einfach 3rd Party Gadget Integration z.B. iGoogle

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

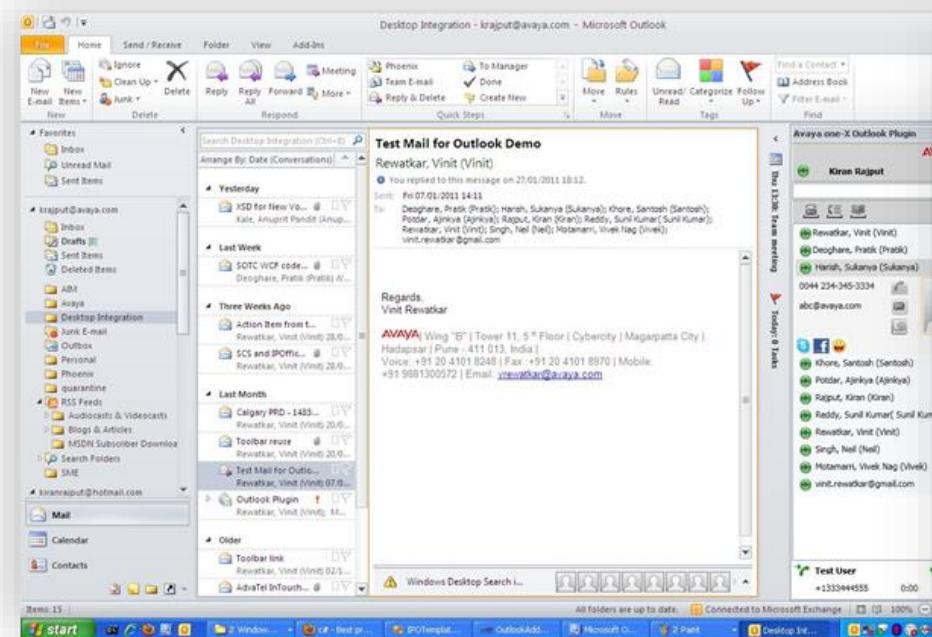
MS Exchange Kalender

IM zu Sprachverbindungen eskalieren

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

AVAYA IP OFFICE 3RD PARTY INTEGRATION

MICROSOFT OUTLOOK



“Click to call”, IM, oder Konferenz

Visual Voicemail

Anwesenheitskalender

Kontaktinfo's auf dem Display ohne Suche!

Category	Contact
Directory	bs
Extn208	Extn208
Kiran	Kiran
krajput	krajput
Main	Main
Neil	Neil
pdeoghare	pdeoghare
Pratik	Pratik
reddys	reddys
Santosh	Santosh
singh7	singh7
SR	SR
Sukanya	Sukanya
Sunil	Sunil
test	test

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

AVAYA IP OFFICE 3RD PARTY INTEGRATION

SALESFORCE.COM



salesforce  Search All... Options... Vinit Rewatkar Help

Home Chatter Start Here **Contacts** Campaigns Dashboards +

Ready for Calls
Line 1 Open
Enter phone number to dial... 8018
Dial
1 2 3
4 5 6
7 8 9
* 0 #
Hide Dialpad
Line 2 Open
Line 3 Open

Tätig von Anrufen

Anrufe vermitteln

Recent Contacts Name Account Name Phone
Singh, Neel 402
Deocharan, 309
Reddy, Sun 206

Reports [HTML Email Status Report](#) [Partner Accounts](#)

Tools [Import My Accounts & Contacts](#) [Sync to Outlook](#)

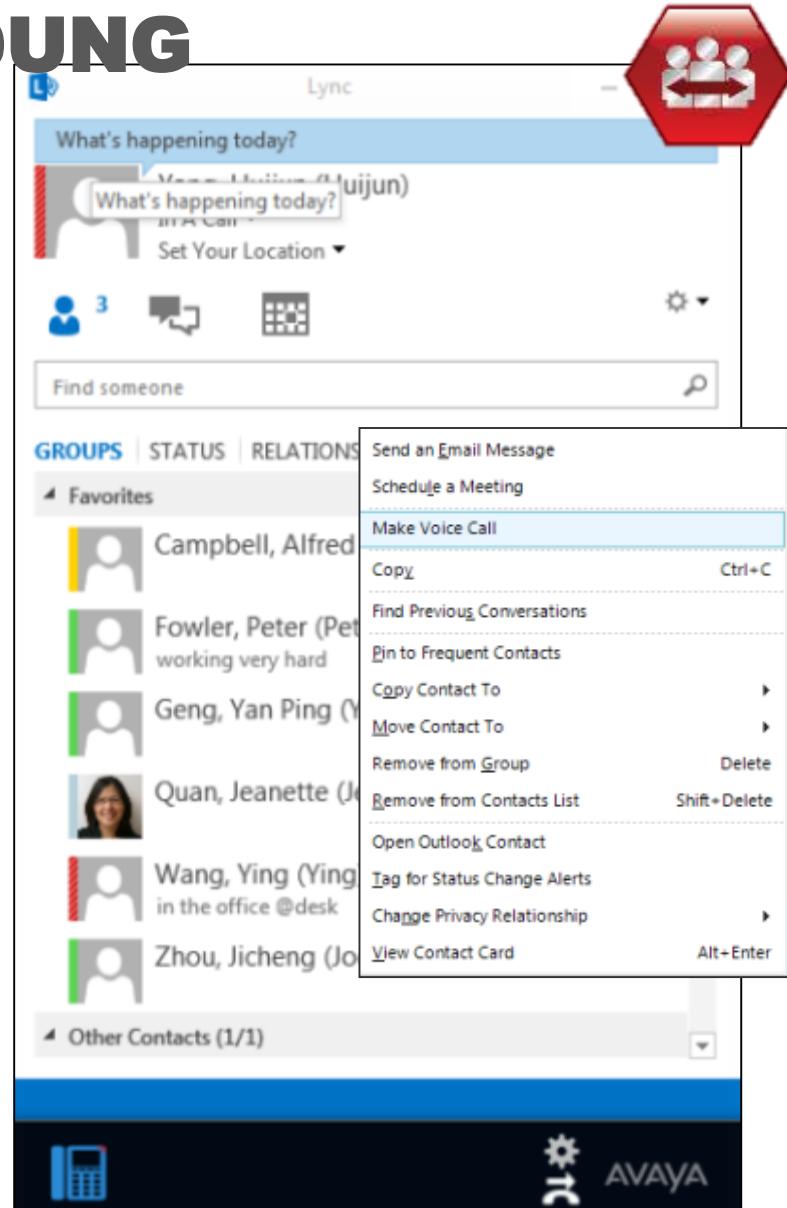
Anrufe halten

“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 Verfügbarkeitsstatus, mit der Möglichkeit zu chatten oder den Anruf anzukündigen



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



IP Office Primary
vmware

Virtualisierung des Haupt-Servers



IP Office Secondary
vmware

Virtualisierung des Backup-/Applikations-Servers



IP Office 500 v2

IP Office als Gateway unterstützt die “älteren” Telefonendgeräte (analog; digital)

IP Office 500 v2

Die IP Office kann als Systemapplikation auf einen dedizierten Linux-Server in einer virtuellen Umgebung abgebildet werden oder auch in einer Kombination davon

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
- ✓ Sicherer Home Office durch VPN
- ✓ Sichere Filialanbindung über verschlüsseltes SCN
- ✓ Sichere Einbindung von SIP Amtszugänge und Clients mit Session Border Controller
- ✓ Sicherer WLAN durch Identity Engine
- ✓ Managerprogramm mit mehreren Passworteben



SICHERHEIT IM SIP UMFELD

AVAYA SESSION BORDER CONTROLLER (SBCE)



Sichere Einbindung von SIP Amtszugänge und SIP Clients stationär oder mobil

Firewall

IDS / IPS

Avaya SBCE

Layer 3 attack

Layer 4 attack

O/S attack

Application attack

SIP attacks – DDoS, spoofing

Toll fraud – call walking, stealth attacks

Media anomalies

- ▶ 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 Platform für kosteneffektive Skalierung

VoIP, Call State Aware Security

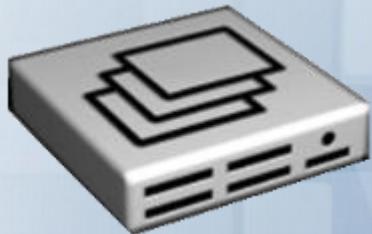
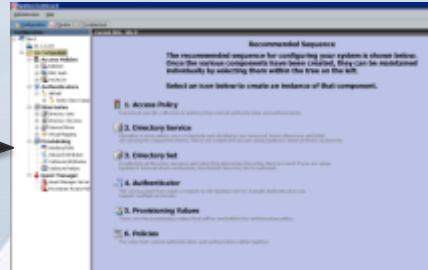
AVAYA IDENTITY ENGINES – BYOD SECURITY

ALLE SOFTWARE / VIRTUAL APPLIANCE LÖSUNG



BYOD Access

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



Vendor Agnostic

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



Guest Access

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

The screenshot shows a web-based guest registration form titled "Register New Guest User". It includes fields for First Name, Last Name, User Name, and Guest User E-mail. There is also a checkbox for "Send Notification" and a note about password requirements. At the bottom are "Submit" and "Reset" buttons.

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 Stapeleinheiten 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 Stapeleinheiten mit 400 Ports und 384 Gbit/s Kapazität



ERS 5600

ab 250 Benutzern
(großer Verteiler/ kleiner Rechenzentrumskern)

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

IP OFFICE 3RD PARTY INTEGRATION VON LÖSUNGEN

Integrierte Lösungen mit Partnern entwickelt



DuVoice

RSI



nms
adaptive

MultiTech
Systems

Telephonetics
Communications Solutions



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

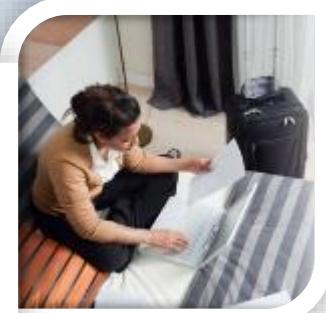
unterstützt in der **Preferred Edition**, **Server Edition**, und **IP Office Select**

KUNDENSPEZIFISCHE LÖSUNGEN – BRANCHENAPPLIKATIONEN



- ▶ Unternehmen aller Branchen und Größenordnungen profitieren von Avaya IP Office
- ▶ Umfassende Komplettsolutions für jede Branche
- ▶ Spezielle 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
Web www.telefongesellschaft-ms.de

AVAYA

Engage The Power of We™