



HERZLICH WILLKOMMEN ZUM IT LUNCH DER SECUTRON IN DRESDEN

Peter Schomann, Consulting Sales Engineer, UC

Dresden, den 28.11.2017





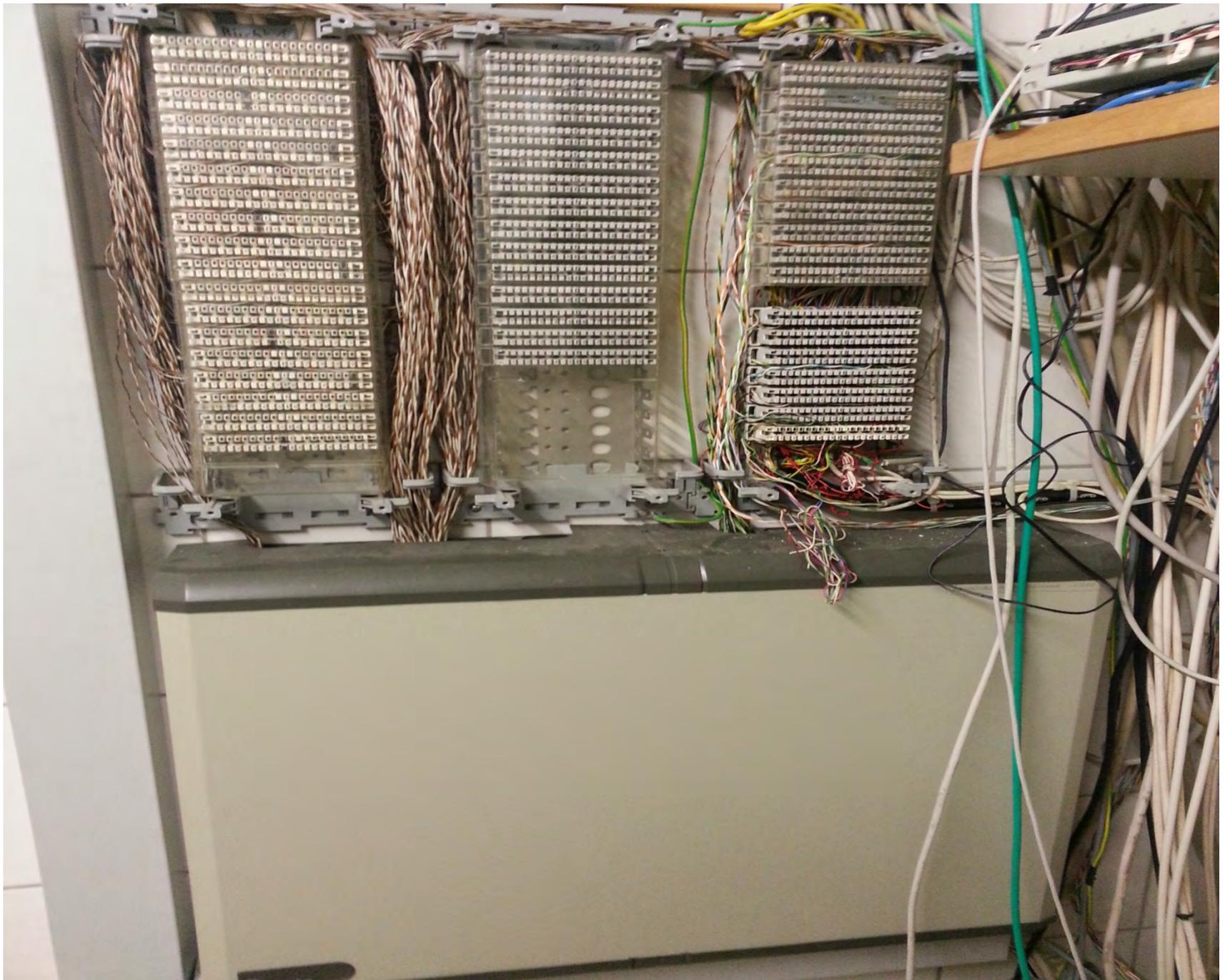
ZUKUNFTSWEISENDE BUSINESS
KOMMUNIKATION
FÜR DAS DIGITALE
ZEITALTER

Peter Schoman - Consulting Sales Engineer

AVAYA

INTEGRAL PORTFOLIO

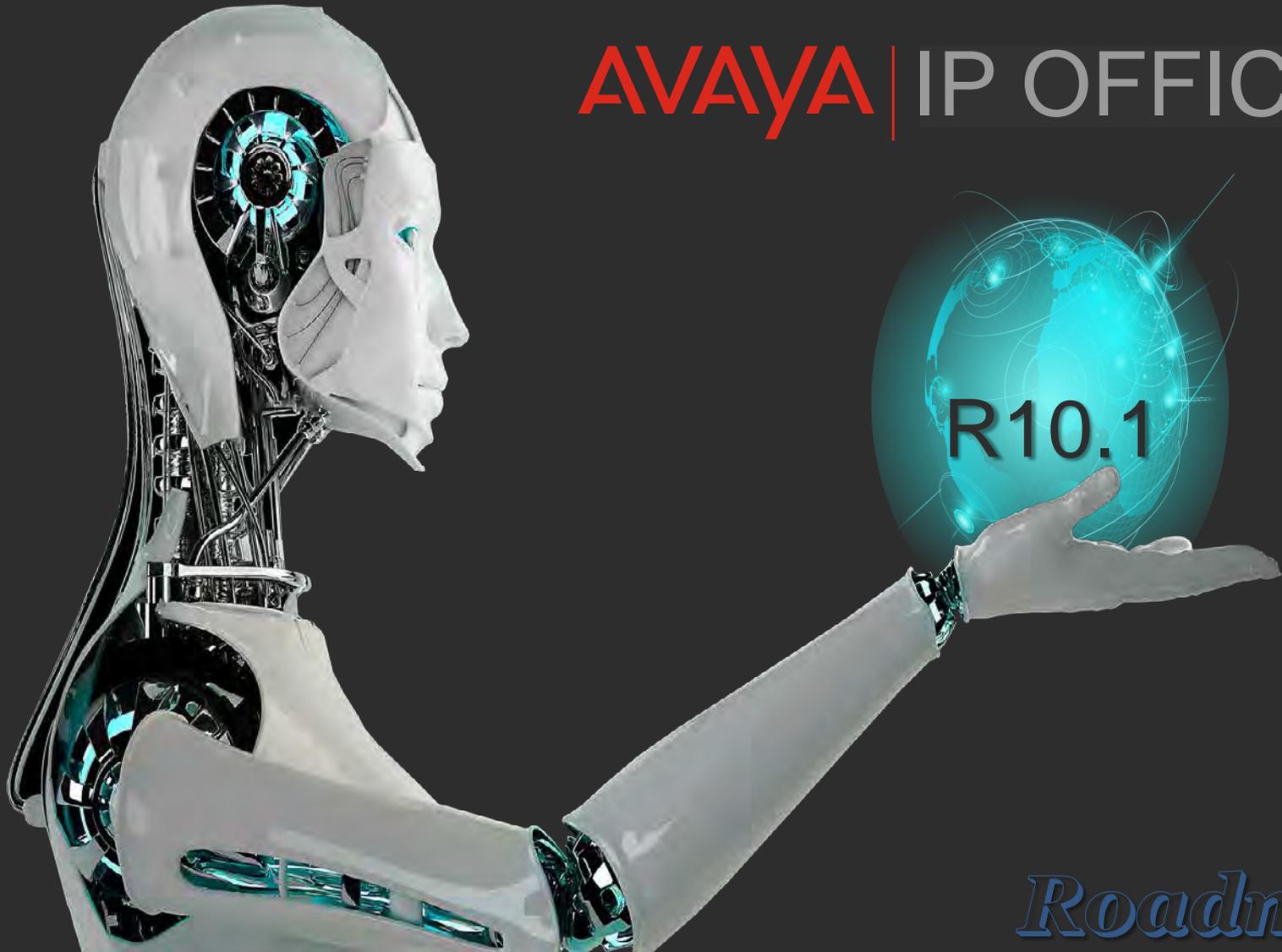




KLASSISCHE TK LÖSUNGEN

- Anschaltung von Endgeräten und Leitungen erfolgte über Ports
- Viel Platzbedarf für das TK System und Netzverteiler
- Erweiterungen waren abhängig von der Hardware
- Hohe Dienstleistungskosten für Administration
- Anbindung von Applikationen und Sonderlösungen (Signalisierung, Alarmierung, Türsprechanschlaltungen ...) waren oft sehr aufwendig zu implementieren
- Anforderungen wie Homeoffice und Mobile Integration konnten nur bedingt erfüllt werden

AVAYA | IP OFFICE



R10.1

Roadmap

UNIFIED COMMUNICATION - UC KOMMUNIKATIONSLÖSUNGEN



Audiokonferenz
Meet Me Konferenz



Mobility Integration
WiFi Endgeräte



Web
Collaboration



Video



CTI, Voicemail,
Chat, Outlook
Plugin



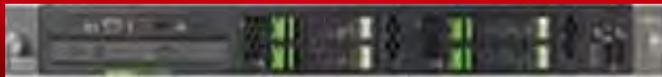
Avaya
Communicator
Home Office

AVAYA

AVAYA IP OFFICE SYSTEM



dedizierter Server



Hyper-V



AVAYA IP OFFICE

EINFACHE UND LEISTUNGSSTARKE LÖSUNG
ZUR ZUSAMMENARBEIT

Virtualisierbar, mit umfangreichen Softwareapplikationen



- **Hybridsystem** / modularer Aufbau
- Mobility Integration on board
- bis zu 512 Konferenzports
- Redundanz der Standorte
- **Integrated Contact Reporter**

- Network bis zu **150** Standorte
- Skalierbar bis **3000** Teilnehmer
- Security TLS/SRTP
- offene Schnittstellen
- **Sprachaufzeichnung Media Manager**

AVAYA

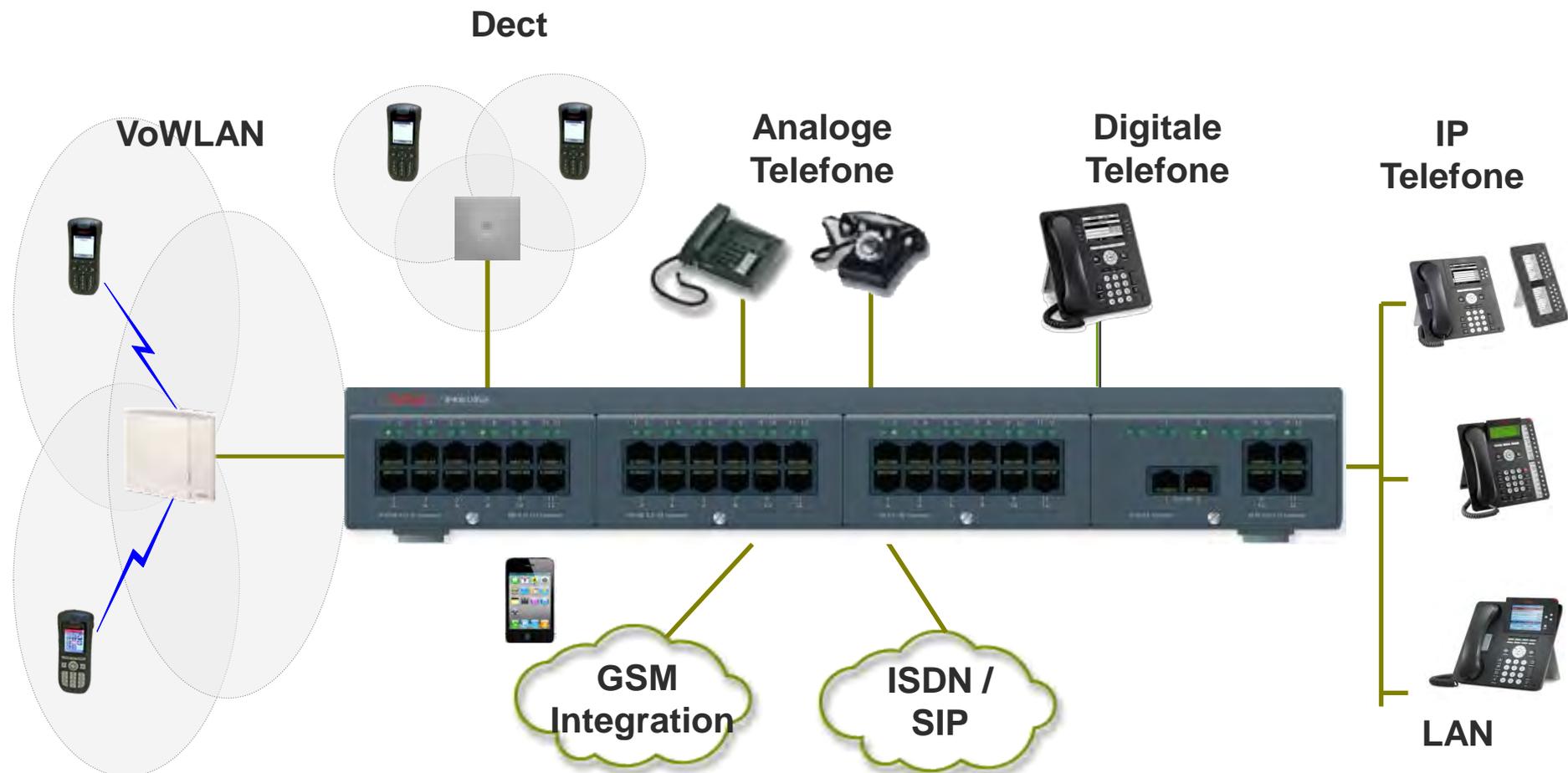
IP OFFICE SERVER EDITION / SELECT



- zentralisiertes Lizenzmanagement
- Server / Gateway Struktur
- vermaschte Verbindung zwischen den Standorten
- Hotdesking zwischen den Standorten
- Redundanz der Communicationsserver
- Anbindung an Active Directory
- Nutzung von VMware HA

IP Office Media Gateway

... alle Schnittstellen stehen zur Verfügung



AVAYA



AVAYA ENDGERÄTE

AVAYA IP OFFICE™ ENDGERÄTE

Premier, Flagship

9600 IP Desk Phones



- ▶ Gigabit Ethernet mit integrierten Switch*
- ▶ 3 & 8-Tasten und Touchscreen Optionen
- ▶ Color Display*

Hybrid

1400 & 9500 Digital Sets



- ▶ 4, 8 und 16-Tasten Optionen
- ▶ Papier oder papierlose Label Optionen
- ▶ Geringer Stromverbrauch
- ▶ Gleiche Usability wie IP Phones

Value-Based Telephony

9600 /J129 IP Desk Phones



- ▶ Visuel Voicemail
- ▶ Softkey Tasten
- ▶ 24-Tasten Option

Wireless

DECT & Wi-Fi Sets



- ▶ Für kleinen und großen Ausbau
- ▶ Standard und Industrie Optionen

Mobility

Avaya one-X® Mobile Preferred



Conference Phones



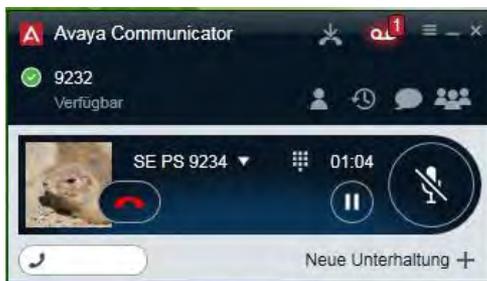
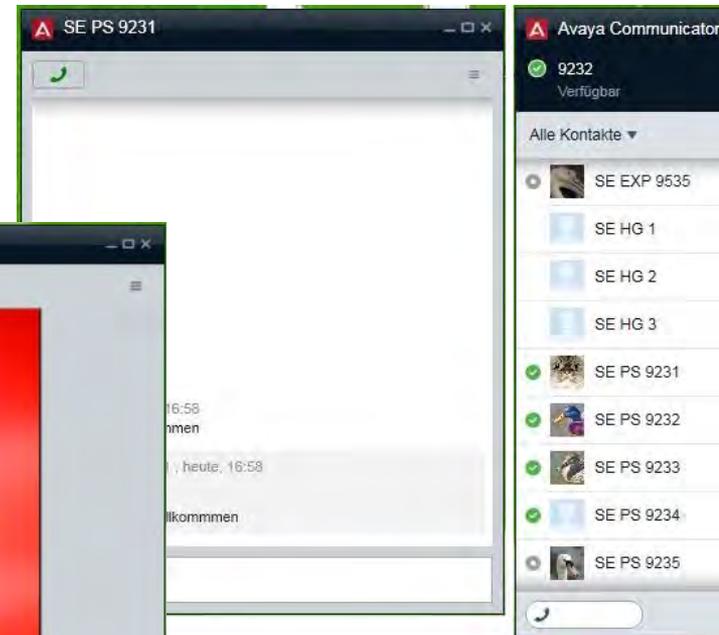
B100 Series Phones

- ▶ Avaya OmniSound Technology
- ▶ Super Wideband Audio
- ▶ Analog oder IP
- ▶ Konferenz- und Meetingräume

Avaya Communicator

➤ Übersicht

- Ermöglicht Sprach und Videogespräche
- Senden und Empfangen von IM
- Presence-Status
- Gesprächsliste
- Diverse Kontaktverzeichnisse
 - System
 - Enterprise
 - Persönliche
 - Microsoft Office



AVAYA

AVAYA
INTEGRIERTER
CONTACT
RECORDER

INTEGRATED CONTACT REPORTER

Agent

Home Button für diese Oberfläche

Welcome
AglCR9101 Angemeldeter Benutzer

Integrated Contact Reporter **AVAYA**

Wählbutton

Benutzer Logout

Anmeldezeit des Agenten
Work
00:46:40
00:00:00

Pausenzeit des Agenten

Telephony

Abandoned Call Monitor
67%

Service Factor
100%

1 Answered Calls

2 Abandoned Calls

1 Logged In Agents

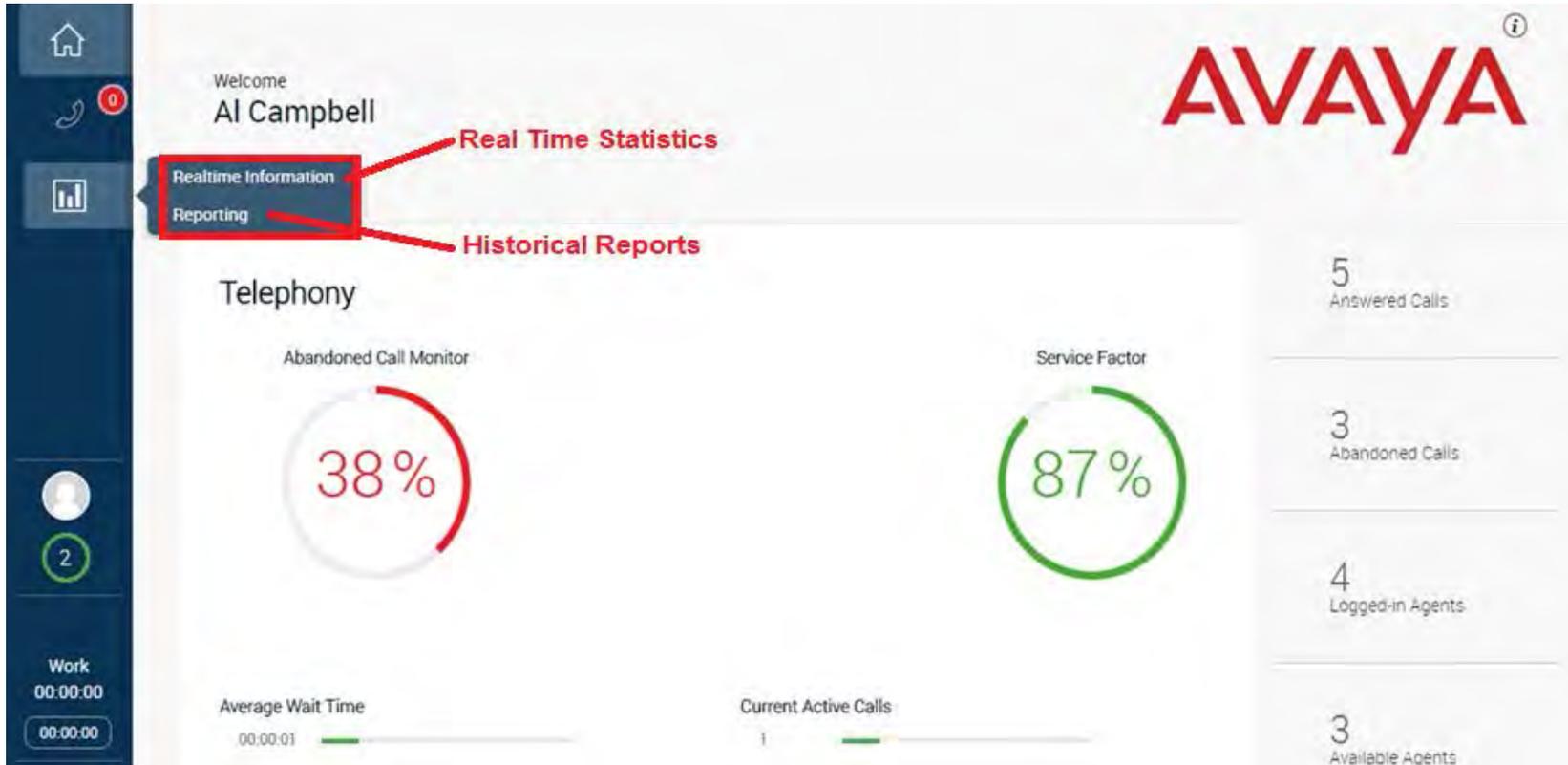
1 Available Agents

Average Wait Time
00:00:02

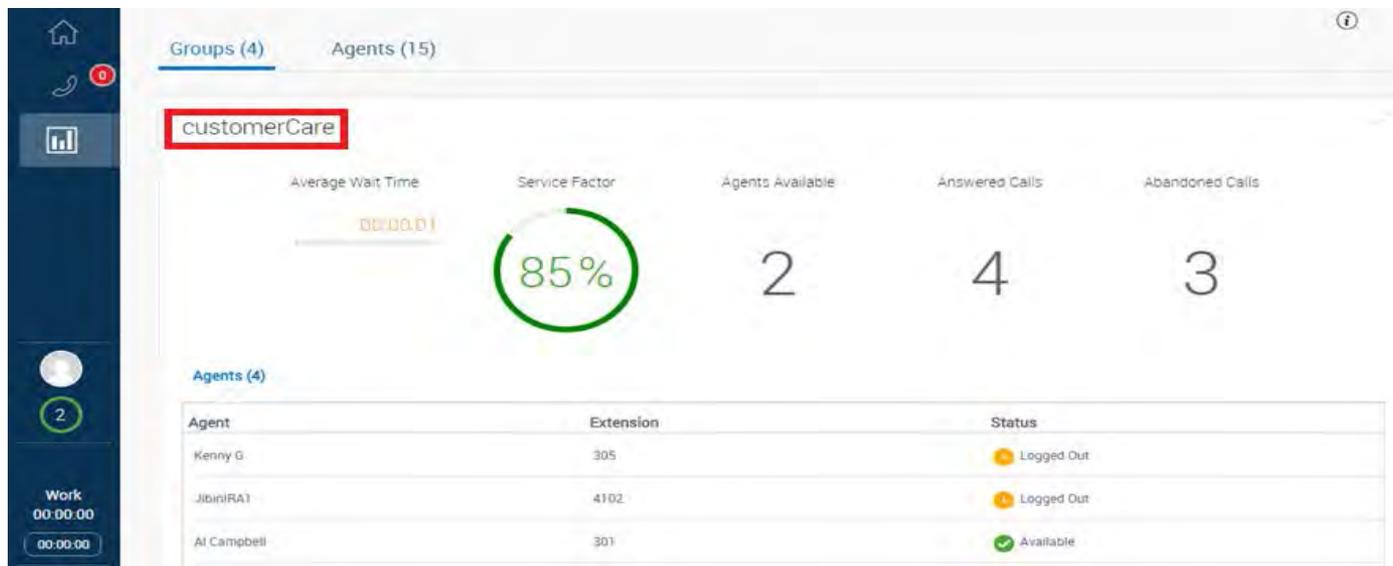
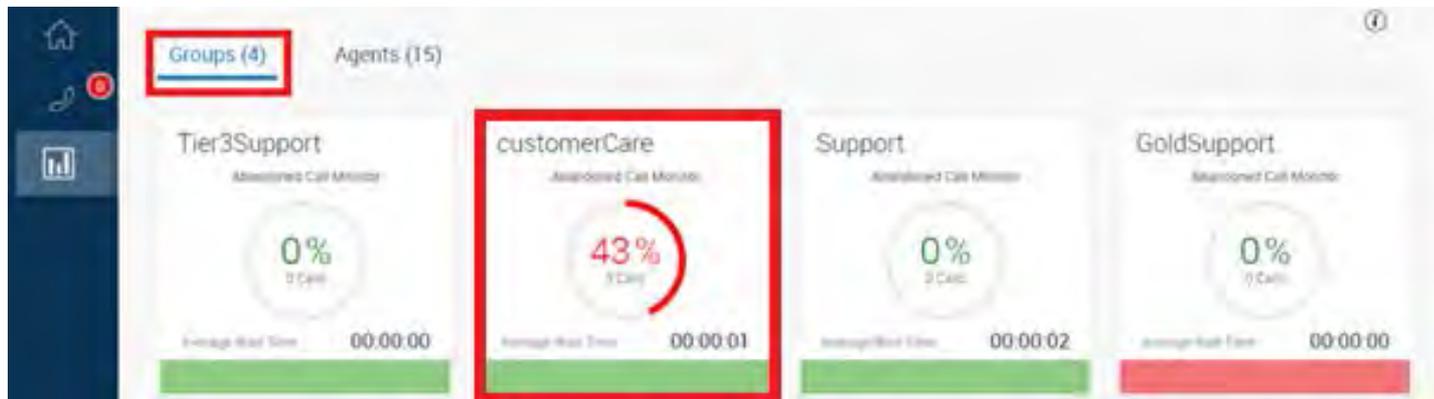
Current Active Calls
0

Supervisor

Der Supervisor hat die gleichen Funktionen wie der Agent und kann zusätzlich Agenten Gruppen und Historie-Reporte anzeigen lassen



Bei der Auswahl „Groups oder Agenten“, kann der Supervisor diese statistisch auswerten



History

Es gibt 8 History-Reports

The screenshot shows the Avaya system interface. On the left is a dark blue sidebar with navigation icons: a home icon, a phone icon with a '0' notification, a bar chart icon, a profile picture, a '1' notification, and a 'Work 21:45:28' status indicator with a '00:00:00' timer.

The main area is titled 'Choose Report' and lists several report options:

- Agent Summary Report NOT_GENERATED
- Call Detail Report By Agents GENERATED** (highlighted with a red box). Subtext: 01/01/1970 12:00 AM to 03/03/2017 11:55 PM, Last Modified: 16/02/2017.
- Call Detail Report By CLI NOT_GENERATED
- Call Detail Report By Huntgroup GENERATED. Subtext: 01/01/1970 5:30 AM to 01/01/1970 5:30 AM, Last Modified: 01/01/1970.
- Call Summary Report By Agents GENERATED. Subtext: 01/01/1970 5:30 AM to 01/01/1970 5:30 AM, Last Modified: 01/01/1970.
- Call Summary Report By CLI NOT_GENERATED
- Call Summary Report By Huntgroup GENERATED

At the top right of the main area, there are two buttons: 'View Report' (highlighted with a red box) and 'Run Report'.

The 'View Report' button leads to a 'Call Details Report' page. The page header includes the AVAYA logo and the date/time: 01/01/1970 - 03/03/2017 12:00 AM - 11:55 PM. Below the header, the report type is 'Call Detail Report By Agents', the target name is 'arokde, chavans', and the supervisor name is 'charu'. The date '02/16/2017' is also visible.

The main content of the 'Call Details Report' is a table with the following columns: Time Stamp, Number, DDI, Hunt Group, Queue Time, Agent, Duration, Status, and Reference. The table contains 15 rows of call data.

Time Stamp	Number	DDI	Hunt Group	Queue Time	Agent	Duration	Status	Reference
20/17 8:37 PM	123456@148.147.17 2.50	2001	Sales	00:00:03	chavans	00:00:06	Connected	07
20/17 8:14 PM	123456@148.147.17 2.50	2001	Sales	00:00:01	chavans	00:00:03	Connected	09
20/17 8:15 PM	123456@148.147.17 2.50	2001	Sales	00:00:02	chavans		Abandoned	71
20/17 2:38 PM	123456@148.147.17 2.50	2001	Sales	00:00:02	chavans	00:00:01	Connected	76
20/17 3:03 PM	123456@148.147.17 2.50	2001	Sales	00:00:03	chavans	00:02:49	Connected	79
20/17 3:41 PM	123456@148.147.17 2.50	2001	Sales	00:00:06	chavans	00:00:23	Connected	86
20/17 3:50 PM	123456@148.147.17 2.50	2001	Sales	00:00:02	chavans	00:00:01	Connected	87
20/17 3:50 PM	123456@148.147.17 2.50	2001	Sales	00:00:02	chavans	00:00:01	Connected	88
27/17 12:54 AM	123456@148.147.17 2.50	2001	Sales	00:00:01	chavans	00:00:01	Connected	2
27/17 7:45 PM	123456@148.147.17 2.50	2001	Sales	00:00:02	chavans	00:00:02	Connected	5
27/17 8:37 PM	123456@148.147.17 2.50	2001	Sales	00:00:01	chavans	00:00:34	Connected	1
27/17 8:54 PM	123456@148.147.17 2.50	2001	Sales	00:00:01	chavans	00:00:06	Connected	4
27/17 8:54 PM	123456@148.147.17 2.50	2001	Sales	00:00:07	chavans		Abandoned	5
27/17 8:55 PM	123456@148.147.17 2.50	2001	Sales	00:00:02	chavans	00:00:09	Connected	6

AVAYA

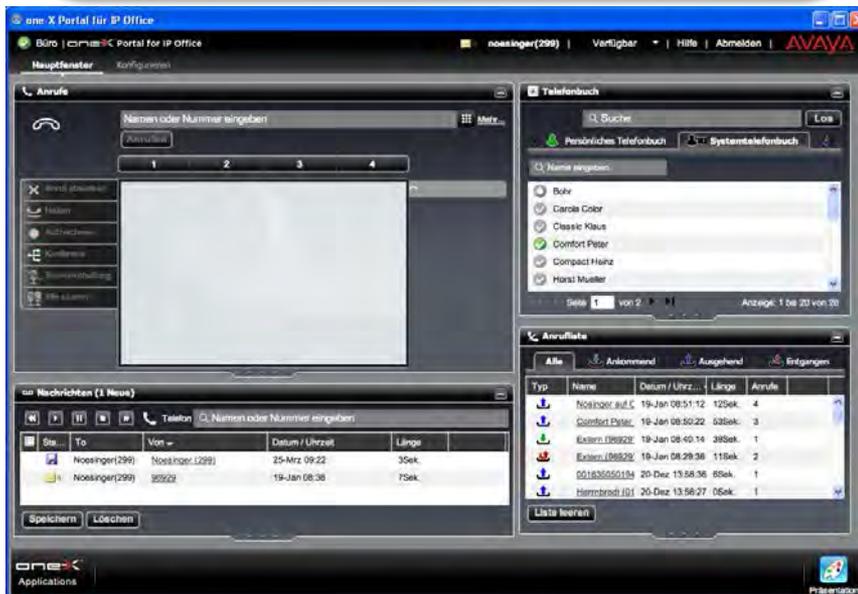


AVAYA CTI APPLIKATION

ONE-X PORTAL FÜR IP OFFICE

- ▶ Browser-basiert - einfach zu installieren und pflegen
- ▶ Oberfläche einfach und intuitiv
- ▶ Verbessert die Mitarbeiter-Produktivität

- ✓ Telecommuter-Mode
- ✓ Instant Messaging
- ✓ Präsenz-Anzeige
- ✓ Steuerung Audio-Konferenz

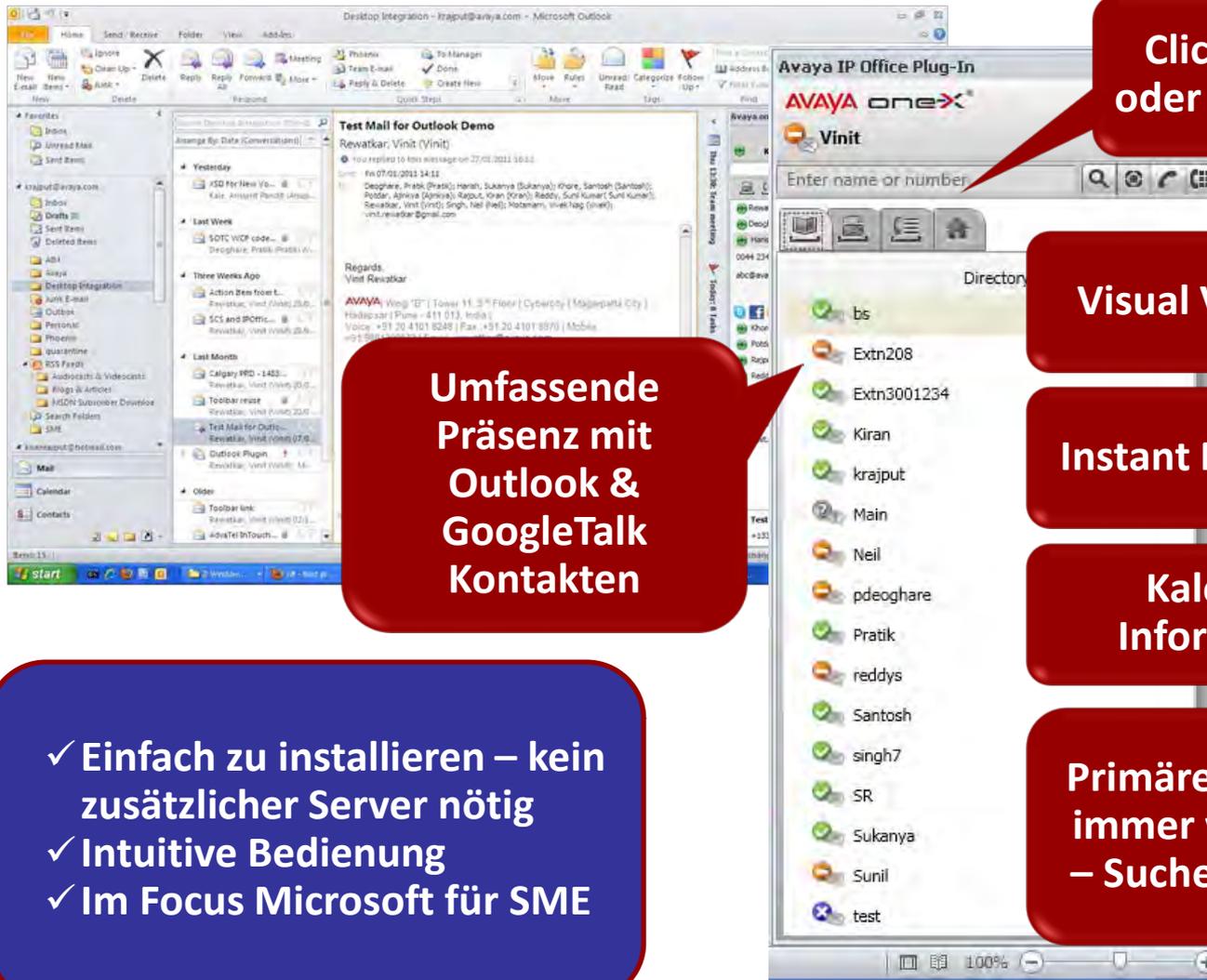


Unterstützte Browser:

- ▶ Internet Explorer, Mozilla Firefox, Apple Safari (Mac & Windows)
- ▶ Unterstützung dieser Browser auch in einer Citrix / Terminal-Server-Umgebung (gilt nicht für TAPI)

ONE-X PORTAL FÜR IP OFFICE

Avaya IP Office Plug-in für Microsoft® Outlook



Click to Call,
oder Konferenz

Umfassende
Präsenz mit
Outlook &
GoogleTalk
Kontakten

- ✓ Einfach zu installieren – kein zusätzlicher Server nötig
- ✓ Intuitive Bedienung
- ✓ Im Focus Microsoft für SME

Visual Voicemail

Instant Messaging

Kalender
Information

Primäre Kontakte
immer verfügbar
– Suchen entfällt!

ONE-X PORTAL FÜR IP OFFICE

Avaya IP Office Plug-in für Microsoft® Outlook

The image shows a Microsoft Outlook interface with several Avaya IP Office Plug-in windows overlaid. The Outlook window displays a calendar for January 2014, with the 24th highlighted. The calendar shows a repeating event: "Agenda status demo; wo 9:30 - wo 31-12 16:31".

The Avaya IP Office Plug-in windows include:

- A window showing a contact card for Terrence (410) and Demo Vodafone.
- A window showing a list of agents: Agent 1, Agent 2, Antoine van den Hout, Azlan, Nortel 1, Receptie (409), and a list of recent communications including Televersal, Westcon, and XT5000 SMB.
- A window showing a contact card for Receptie (409) with a duration of 0:07 and various call control icons.

HEUTE GEZEIGTE AVAYA IP OFFICE ADD-ON`S – KUNDENMEHRWERTE

- ▶ Durchsage
- ▶ Stille Alarmierung
- ▶ Anrufüberwachung / Mithören bei Voicemail
- ▶ Coaching
- ▶ Gesprächsaufzeichnung (Media Manager)
- ▶ Ad-hoc / Meet Me Konferenz / Web Collaboration
- ▶ Anbindung von Home Office Arbeitsplätzen
- ▶ Videointegration
- ▶ Intelligente Anrufverteilung
- ▶ UC Clients (one-x portal, one-x mobile, Communicator)
- ▶ Self-Administration
- ▶ Skype for Business Integration in die IP Office
- ▶ ICR Integrated Contact Reporter

AVAYA