



Telefonía IP

Contact Centers

Movilidad

Servicios

DESCRIPCIÓN
DEL
PRODUCTO

Avaya Communication Manager

Activando Comunicaciones Abiertas, Inteligentes y de Alta Disponibilidad en Toda Su Empresa

El Software de Aplicaciones para Comunicaciones Empresariales (Business Communications Applications Software) le ayudará a aprovecharse de los beneficios de la Telefonía IP avanzada.

Para cumplir con las cambiantes necesidades de la red de su empresa, Avaya potencia las infraestructuras convergentes con el nuevo Communication Manager de Avaya. Con este último lanzamiento de software telefónico, Avaya proporciona un procesamiento de llamadas inteligente y líder en el sector, además de unas características que ayudan a mejorar la seguridad, la flexibilidad y la extensibilidad de la red a costes más económicos. Además proporciona una migración flexible hacia redes convergentes de voz y datos de gran disponibilidad, al mismo tiempo que protege sus inversiones actuales.

El Avaya Communication Manager le confiere la posibilidad de introducir la telefonía IP en el momento y en el lugar más adecuado para su empresa, al mismo tiempo que aprovecha infraestructuras existentes como Avaya Communications Servers DEFINITY® y Avaya Media Servers.



Liderazgo e Innovación en las Comunicaciones

Avaya es líder mundial innovando soluciones de comunicación para empresas y sirviendo a los clientes que requieren una tecnología de comunicaciones de alta calidad para mejorar sus negocios. Las Aplicaciones de Comunicaciones Empresariales de Avaya proporcionan infraestructuras inteligentes y seguras además de aplicaciones de voz y de datos que ayudan a mejorar la productividad de las personas, la inteligencia de los procesos y la satisfacción de los clientes.

Comunicaciones Inteligentes

Comunicaciones de presencia activa extendida a todos los dispositivos: Toda la empresa ya puede disponer de presencia activada gracias unos pocos dispositivos basados en IP. El intercambio de informaciones de presencia mejora la productividad y optimiza las comunicaciones, reduciendo el tiempo para completar transacciones, y potenciando la calidad de la propia transacción.

Soluciones Activadas para el Avaya Communication Manager

Gestión Integrada Avaya

- Configuración y Operaciones
 - Administración de Sitios Avaya
 - Administración de Sitios Múltiples Avaya
 - Gestor de Anuncios de Voz Avaya
 - Gestor de Procesador con Capacidad de Supervivencia
 - ATM WAN Avaya
 - Gestión Habilitada por Directorio Avaya
 - Configuraciones de Terminales Avaya
 - Avaya Installation Wizard
 - Gestor de Actualizaciones del Software Avaya
 - Gestor de Configuración de Redes Avaya
- Prestaciones y Disponibilidad
 - Gestor de Prestaciones y Fallos Avaya
 - Gestor de Monitorización de VoIP Avaya
- Gestión de Redes
 - Consola de Gestión de Redes Avaya
 - Gestor de CdS Avaya
 - Gestor de SMON Avaya
 - Gestor de Direcciones Avaya

User Agents Adaptables: Avaya ofrece un portfollio mejorado de User Agents y Dispositivos Inteligentes para el acceso a las comunicaciones, permitiendo la eliminación de aplicaciones redundantes y periféricas y reduciendo los costes de gestión. Puede aumentarse también la productividad del usuario final por medio de una funcionalidad constantemente disponible, la selección de dispositivo y la facilidad de uso.

Network Intelligence: El Avaya Communication Manager optimiza la selección de la ruta y ofrece una alta disponibilidad por medio de una capacidad única de dividir los canales de señalización y portadoras en una red distribuida sobre banda estrecha, y no sobre banda ancha. Este enfoque de acceso a la red normalizado elimina la necesidad de actualizar la infraestructura para llegar a una solución de comunicaciones convergente, lo que típicamente supone el 40%-60% del coste total de la solución.

Enrutamiento Inteligente de Llamadas (Call Routing Intelligence): El enrutamiento inteligente patentado de Avaya conecta a sus clientes con el trabajador que posee los conocimientos más adecuados. En el pasado, esta capacidad había sido limitada al entorno del contact center. Sin embargo, con la uniformidad de las comunicaciones convergentes, esta inteligencia se expande más allá de estas fronteras, permitiendo una cada vez más creciente satisfacción del cliente y una experiencia le destacará frente a la competencia.

Comunicaciones Adaptables: Las configuraciones centralizadas permiten una facilidad de manejo en todas sus localizaciones y le proporcionan una mayor flexibilidad para acomodar los modelos empresariales dinámicos.



Gran Disponibilidad y Seguridad

El Avaya Communication Manager está diseñado para cumplir con las expectativas de la voz tradicional en cuanto a disponibilidad y seguridad. La gestión proactiva, las características autorregenerables y los servicios globales de extremo a extremo apoyan una infraestructura de gran disponibilidad en toda la extensión de su empresa para una alta confianza en las comunicaciones. Esta gran disponibilidad se soporta de varias formas, incluyendo:

Capacidades de supervivencia para la empresa distribuida — incluyendo las sucursales: Las premiadas capacidades de supervivencia del Avaya Communication Manager proporcionan unas prestaciones hasta seis veces mejores en un tiempo muerto minimizado, con el controlador más rápido de fallos de llamada de los sistemas en su clase ¹. Este nivel de disponibilidad facilita la continuidad en el funcionamiento de toda la empresa.

Enrutamiento Alternativo Inter-Gateway (IGAR): IGAR proporciona una monitorización única de latencia y pérdida de paquetes con re-enrutamiento automático a PSTN para una óptima calidad de voz.

Conexión que conserva las actualizaciones para los servidores redundantes: Esta capacidad proporciona una gran flexibilidad para la adaptación al cliente y los cambios permitiendo un servicio de comunicaciones sin interrupción durante una actualización de los servidores redundantes desde el Communication Manager 3.0 hasta un lanzamiento de versión posterior.

En Cualquier Momento, en Cualquier Lugar y en Cualquier Red: Un acceso omnipresente a los recursos incluyendo IP, PSTN, Móviles, ofrece a las empresas y a sus clientes en cualquier lugar y en cualquier momento el acceso, a través de prácticamente cualquier dispositivo, a los recursos de comunicaciones clave.

Gestión Autorecuperable para asegurar la Calidad de Servicio (QoS): Esta prestación proactiva de Gestión de Servicios proporciona una capacidad de gestión única para las aplicaciones que funcionan en redes convergentes. Le permite minimizar el riesgo al utilizar aplicaciones para la comunicación empresarial por medio de un aumento significativo de la habilidad de gestionar la prevención de fallos del sistema.

¹ Ganador de la Competición Miercom "Best-in-Test Large Enterprise IP PBX" de 2005

Alternativas flexibles de seguridad en redes multi-vendor:

El Communication Manager ofrece las mejores opciones de seguridad en un entorno de redes multi-vendor para cumplir las continuamente las cambiantes necesidades de seguridad.

Herramientas de Diagnóstico Avaya EXPERT SystemsSM:

Estas herramientas proporcionan soluciones remotas y automatizadas a los problemas, hasta el 96% del tiempo, frecuentemente en el transcurso de unos minutos. Con 30.000 algoritmos inteligentes artificiales, Avaya EXPERT Systems proporciona un apoyo autorrecuperable 24 x 7, maximizando la disponibilidad.

Acceso y Control Seguro: Esta solución de monitorización le permite controlar el acceso a los dispositivos de su red, le proporciona un camino a una auditoría detallada, y le ayuda a cumplir con los reglamentos gubernamentales para la seguridad y privacidad. El Acceso y Control Seguro reduce sus costes teniendo en cuenta el mantenimiento de la infraestructura convergente a través de una Red Privada Virtual IP segura, y proporciona un acceso centralizado de hasta 500 servidores monitorizados. La conectividad entre su sitio y el Centro Técnico Remoto Avaya es segura, codificada y disponible en todo momento.

Interoperabilidad Abierta

La Interoperabilidad Abierta permite la incorporación de las comunicaciones en los procesos empresariales, y ofrece un mayor valor a las empresas. El Communication Manager soporta la interoperabilidad a través de un extenso ecosistema de socios que proporciona un apoyo flexible para prácticamente cualquier aplicación en cualquier red, por medio de:

Integración de Aplicaciones End-to End basadas en Estándares:

La solución de software del Communication Manager basada en Linux proporciona la integración de normas antiguas (TSAPI, JTAPI) y nuevas (CSTA, Web). Esta facilidad le permite incorporar con flexibilidad las comunicaciones en procesos empresariales en tiempo real, al mismo tiempo que protege su inversión.

Cobertura Total de los Últimos Estándares SIP: El

Communication Manager proporciona un modelo abierto de llamada SIP y H.323, con las presencias SIP/SIMPLE y extensiones de mensajería instantánea. Avaya proporciona una cobertura total de H.323, API/SDK Abierto. Este enfoque permite la integración sencilla de la voz en otras aplicaciones

y la flexibilidad para integrar end-points en las aplicaciones de terceros.

Interfaz de Servicios Web Compatibles con CSTA: Las Interfaces de Servicios Web abiertas para la Integración de Aplicaciones de Comunicaciones a Empresas entregan un acceso a la funcionalidad total del software del Communication Manager y del Call Center. Mediante la expansión del desarrollo de soluciones mejoradas, se puede ofrecer customización y control a través de un acceso directo a la funcionalidad de telefonía sin explotar para la integración de procesos empresariales.

Las Aplicaciones de Comunicaciones Empresariales se transforman en Beneficios Empresariales

Las comunicaciones inteligentes, altamente disponibles y seguras, así como la interoperabilidad de las Aplicaciones de Comunicaciones Empresariales Avaya se traducen en beneficios para su empresa y los usuarios finales que usted soporta. Las opciones flexibles habilitadas por la Telefonía IP y por el Avaya Communication Manager pueden mantener a su personal, sus procesos y sus aplicaciones conectados de nuevas formas.

Estímulo de la Productividad del Usuario Final

El Avaya Communication Manager permite un control de llamadas dinámico y una funcionalidad de telefonía total además de los nuevos dispositivos de aplicaciones, infraestructura y comunicaciones requeridos por sus usuarios finales a fin de:

- **Manejar con eficacia las llamadas entrantes**

La función de Cobertura de Llamadas (Call Coverage) redirecciona automáticamente las llamadas en base a unos criterios preestablecidos tales como la hora del día o el tipo de llamada; la función de Enviar Todas las Llamadas (Send All Calls) permite a los usuarios redireccionar de forma provisional todas las llamadas entrantes a cubrir; las funciones priorización de respuesta, alerta de backup, recordatorios programados y la vectorización auxiliar facilitan el enrutamiento eficaz por parte de los agentes inclusive durante las horas punta de tráfico de llamadas; Una consola de operadora con servicio nocturno le proporciona opciones para gestionar las llamadas entrantes fuera del horario comercial.

Soluciones Activadas para el Avaya Communication Manager**Soluciones Contact Center**

- Mejoras del Contact (Call) Center
- Número de Directorio del Vector de Visualización
- Enrutamiento hacia el Mejor Servicio
- Sincronización de Relojes de Máquina (con Servidores Avaya)

- Puerta LAN Corresidente

Seguridad/Fiabilidad

- Enrutamiento de Categoría Mundial
- Gatekeeper Alternativo
- Transferencia de Fallo de Potencia
- Fallo PSTN
- Búsqueda de Llamadas Maliciosas
- Encriptación de los Medios
- Alerta de Crisis
- Clase de Restricción
- Productos de Acceso a Gateway de Seguridad
- Separación física de hasta seis millas del Media Server 8700/S8710

- **Aumentar el rendimiento**

Las funciones de Marcación Abreviada, Último Número Marcado y Respuesta Automática Interna son funciones de fácil uso que pueden ahorrarle a su empresa centenas de horas en establecimientos de llamadas y tiempos de respuesta; El Directorio Integrado proporciona acceso telefónico visualizado a la base de datos del sistema para la marcación de la extensión en un solo toque; el Enrutamiento de Llamadas Inteligente envía las llamadas a lo largo del mejor y más eficaz trayecto en base a sus reglas o la hora del día.

Acceso Universal — El Phone Status para el Avaya Communication Manager, aplicación diseñada para apoyar a los usuarios invidentes, permite oír las indicaciones visuales de las lámparas y los displays del teléfono.

- **Mejorar la colaboración**

La función de Conferencia “Meet Me” reemplaza los servicios third-party, proporcionando números puente preestablecidos; los enlaces de señales encriptadas proporcionan una mayor seguridad para las llamadas de conferencia. La función Group Paging permite mensajes por el altavoz del terminal para establecer grupos de usuarios. Combine el software del Communication Manager, el Avaya Converged Communication Server (CCS) y el IP Avaya Softphone para la Mensajería Instantánea (IM) segura con una lista de contactos de presencia habilitada que puede utilizarse para aumentar el acceso y la colaboración.

- **Aumentar la movilidad**

La función de Remote Call Coverage/ForwardOff-Net permite a los usuarios redireccionar las llamadas a través de los teléfonos de su oficina a otra localización; la función Personal Station Access permite a los teleasistentes que activen su extensión y sus preferencias en un teléfono de oficina compartido.

- **Mejorar la Gestión del Contact Center**

Este robusta prestación de ACD (Automatic Call Distribution) proporciona capacidad de enrutamiento de llamadas para contact centers de cualquier dimensión, desde los pequeños sitios independientes hasta los grandes y sofisticados despliegues multisite.

Escalar para Ajustarse a Su Tamaño Actual y Su Potencial

El Avaya Communication Manager permite a cualquier empresa apoyar sus operaciones, simplificar la gestión y reducir de forma significativa el coste total de la propiedad. Funcionando en los poderosos Avaya Media Servers y Gateways, Avaya Communication Manager escala de forma eficaz desde menos de 100 usuarios hasta un total de 36.000 en un único sistema y más de 1 millón de usuarios en una sola red. Incluso las corporaciones más activas pueden obtener prestaciones que cumplan con sus necesidades, con un apoyo para hasta 8.000 líneas de comunicación de larga distancia y hasta 375.000 Busy Hour Call Completions(BHCC).

Confiar en Sus Comunicaciones

El Avaya Communication Manager utiliza el probado procesamiento de llamadas Avaya combinado con la monitorización proactiva de redes y aplicaciones a través de las funciones de EXPERT Systems y Enterprise Service Platform (Plataforma de Servicios de Empresas) Avaya para proporcionar una fiabilidad de hasta 99,999% en una red de voz basada en IP. En caso de emergencia, las funciones de World-Class Routing y Alternative Gatekeeper redireccionan las llamadas alejándolas de cualquier problema. La Transferencia de Fallo de Potencia facilita las comunicaciones de emergencia en caso de una pérdida de potencia total, mientras que las Unidades de Alimentación Ininterrumpida de Avaya proporcionan de forma automática a sus sistemas una línea de potencia, en caso necesario, y una Línea IP con fallo PSTN lleva las llamadas de forma automática a la red pública telefónica para mantener las comunicaciones durante los períodos de congestión de la red IP.

Los Enterprise Survivable Servers (ESS) (Servidores con Capacidad de Supervivencia) puede utilizarse, en caso de necesidad, en toda su red para proporcionar una continuidad creciente de las comunicaciones en caso de emergencia. La tarjeta de Interfaz del Servidor IP en las redes de puertos obtiene automáticamente servicio de un servidor(es) ESS si se pierde la señal de control al servidor principal. Los Enterprise Survivable Servers pueden conectarse a las redes conectadas por ATM, IP y Center Stage Switch (CSS) (Conmutador de Etapa Central).

Las funciones de seguridad incluyen la notificación de violación de seguridad del protocolo de registro “desafío y respuesta” y la privacidad de voz LAN/WAN a través de una encriptación en tiempo real. La función Class of Restriction (COR) le permite establecer distintas clases de privilegios para efectuar y terminar llamadas. Y los productos de Access Security Gateway facilitan la seguridad, monitorización y control de los puertos utilizados para el acceso remoto.

Ser Flexible ante Migraciones y Necesidad de Globalización de Negocios

El Avaya Communication Manager le permite crear una red que cumple con sus necesidades empresariales y presupuestarias aprovechándose de la red distribuida para ampliar las aplicaciones hasta los límites de su empresa. Compatible con Linux®, y los sistemas operativos patentados de Avaya (DEFINITY Server), el software le proporciona la capacidad de:

- Proporcionar aplicaciones sobre redes IP, TDM, ATM, y wireless, y aprovechar los dispositivos existentes, sean digitales, analógicos, IP, o wireless.
- Soportar las comunicaciones en cualquier parte del mundo a través de una variedad de métodos de señalización incluyendo H.323, ISDN-PRI, ISDN-BRI, multifrecuencia, y Q.Sig.

- Soportar estaciones, redes de puertos, oficinas remotas, y gateways localizados en países múltiples utilizando un único media server. Los parámetros que típicamente pudieran variar por país pueden especificarse para cada país/localización a fin de permitir el soporte de las funciones a través de fronteras nacionales.
- Integrar con facilidad aplicaciones third-party utilizando interfaces de programación abiertas, incluyendo TAPI, JTAPI, TSAPI, y ASAI.

Mantener su Reputación con Calidad de Servicio (QoS)

El Avaya Communication Manager cuenta con un motor VoIP de altas prestaciones que mantiene la excelencia en la calidad de voz, vídeo y datos. Utilizando los controles normales de la industria — H.323, H.248, y SIP — el software puede proporcionar el más alto nivel de prestaciones para todas las transmisiones, con niveles bajos de latencia y retraso. Sus más importantes comunicaciones, y especialmente el tráfico de voz, reciben la mayor prioridad por parte de los protocolos QoS estándar, incluyendo DiffServ, 802.1p/Q, VLAN, y RSVP. Y el informe y la monitorización de sistemas de Avaya le ayudan a asegurar la calidad del servicio.



Integrar los Dispositivos que Confieren Poder a los Usuarios Finales

Entre la variedad de dispositivos digitales, analógicos, IP, y wireless para usuarios finales, soportados por Avaya Communication Manager, los siguientes son especialmente eficaces en las redes IP distribuidas:

- La función Extension to Cellular (Extensión a Móvil) de Avaya ofrece el acceso inmediato a un solo número, mediante el puenteo transparente Avaya Communication Manager de llamadas desde el servidor de comunicaciones Avaya a cualquier teléfono móvil independientemente del operador o red móvil.
- Los Teléfonos IP Avaya, incluyendo los teléfonos 4602 y 4620 de Avaya, proporcionan un audio de alta calidad y todas las capacidades del Avaya Communication Manager al usuario del puesto de trabajo. También se encuentran disponibles en modelos de teclas múltiples con 6, 12 y 24-teclas, así como un teléfono de pantalla táctil a todo color con una funcionalidad de teclas flexibles para una variedad de usos. La designación de botones programables ya no necesita papel, permitiendo una fácil y rápida personalización.
- Avaya IP Softone es una herramienta flexible para acceder y gestionar todas las comunicaciones telefónicas desde cualquier localización con acceso a la Internet. Al combinarse con el Communication Manager y el Converged Communication Server (CCS) (Servidor de Comunicaciones Convergentes), el IP Softphone añade capacidades de Instant Messaging (IM) (Mensajería Instantánea) segura con una lista de contactos de presencia habilitada que pueden utilizarse para perfeccionar las comunicaciones de voz y de IM utilizando cualquier PC u ordenador portátil.

Simplificar la Gestión de Redes

La Gestión Integrada Avaya (Avaya Integrated Management) proporciona un conjunto de herramientas completo que facilita su gestión de las complejas infraestructuras de redes. Las aplicaciones en la Gestión Integrada Avaya gestionan las comunicaciones de voz y de datos a través de una interfaz común del usuario basada en la web diseñada para las plataformas de Gestión de Sistemas (System Management), Gestión de Redes (Network Management) e Integración de Aplicaciones (Integration Application). La Gestión Integrada Avaya puede mejorar el tiempo activo de la red; aumentar la productividad del personal y reducir los costes operativos.

Obtener los Servicios que Apoyan sus Inversiones

La función de Servicios Globales Avaya (Avaya Global Services) ofrece un punto único de responsabilidad para diseñar, construir, aplicar y gestionar redes de comunicaciones convergentes de vendedores múltiples en todo el mundo. Avaya le puede ayudar a alinear la tecnología IP con sus imperativos empresariales, evaluar la disponibilidad de su red para IP, y monitorizar de forma proactiva su red y sus aplicaciones a fin de maximizar el valor de su inversión.

Aprender Más

Para aprender más sobre el Avaya Communication Manager, Aplicaciones de Comunicaciones Empresariales y Servicios Globales Avaya, hable con su Ejecutivo de Clientes o BusinessPartner Autorizado de Avaya. Puede también visitarnos en la página web avaya.com/iptelephony.

Para mayor información sobre Avaya y nuestras otras premiadas soluciones, visite la página web avaya.com/iptelephony.



Capacidades del Avaya Communication Manager

Productividad de los Empleados	Acceso Unificado	Networking
<ul style="list-style-type: none"> • Cobertura de Llamadas • Enviar Todas las Llamadas • Prioridad en la Cola • Alerta de Backup • Recordatorios Programados • Vectorización Auxiliar • Marcación Abreviada • Último Número Marcado • Respuesta Automática Interna • Directorio Integrado • Acceso Vocal • Acceso Universal — Estado del Teléfono • Enrutamiento de Llamadas Inteligente • Conferencia de PartMulti-Party (hasta 300) • Conferencia “Reúnase Conmigo” (“Meet Me”) • Buscapersonas de Grupo • Cobertura de Llamadas Remota/ Seguimiento Fuera de la Red • Acceso a la Estación Personal • Distribución Automática de Llamadas Automática (ACD) 	<ul style="list-style-type: none"> • Soporte de telefonía SIP con Converged Communications Server (CCS) • Teléfono Avaya IP 4602 • Teléfono Avaya IP 4620 • Avaya IP Softphone • Avaya IP Softphone para Pocket PC • Asignación de teclas programables sin necesidad de etiquetas de papel, permitiendo una fácil y rápida personalización. 	<ul style="list-style-type: none"> • Gestión Q.Sig • Plan de Numeración de 7 Cifras • Fax sobre IP T.38 • Módem sobre IP

Sobre Avaya

Avaya permite que las empresas logren mayores resultados diseñando, construyendo y gestionando sus infraestructuras y soluciones de comunicaciones. Para más de un millón de empresas en todo el mundo, incluyendo más del 90 por ciento de FORTUNE 500®, las soluciones incorporadas de Avaya ayuda a potenciar el valor, mejorar la productividad y crear una ventaja competitiva, permitiendo que las personas sean más productivas y que creen procesos más inteligentes para satisfacer a los clientes.

Para grandes y pequeñas empresas, Avaya es líder mundial en sistemas seguros y fiables de telefonía IP, aplicaciones de comunicaciones y servicios de ciclos de vida completos. Impulsando la convergencia de las comunicaciones incorporadas de voz y datos con aplicaciones empresariales, Avaya se destaca por su combinación de productos y servicios completos de categoría mundial. Avaya ayuda a los clientes en todo el mundo a aprovechar las redes existentes y nuevas para que obtengan mayores resultados comerciales.

AVAYA

COMUNICACIONES EN EL
SENO DE LOS NEGOCIOS

avaya.com

© 2005 Avaya Inc.

Se reservan todos los derechos. Avaya y el Logotipo Avaya son marcas registradas de Avaya Inc. y pueden ser registradas en determinadas jurisdicciones. Todas las marcas registradas identificadas por ®, SM o TM son marcas registradas, marcas de servicio o marcas registradas, respectivamente, de Avaya Inc., con excepción de FORTUNE 500 que es una marca registrada de Time Inc. Todas las otras marcas registradas son propiedad de sus respectivos titulares. Impreso en los EE.UU.

08/05 •