



INTELLIGENT COMMUNICATIONS



Современные технологии связи для малого и среднего бизнеса

История компании AVAYA



с 1899г.

Lucent Technologies
Bell Labs Innovations



с 1996г.

AVAYA

с 2000г.



Оператор



Решения
для операторов



Решения для
корпоративного
рынка

МЫ не занимаемся всем подряд,
но то, что мы делаем – делаем лучше всех

История Появления IP Office



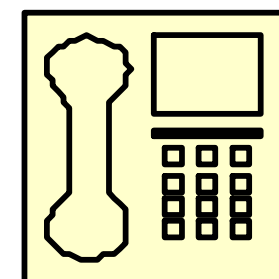
Крупные
корпорации

Средний и малый
бизнес

Мелкие
офисы

Функциональность

Стоимость



Что такое SMB для компании Avaya?

4 Малый бизнес:

- От 8 до 50 человек в одном офисе

4 Средний бизнес:

- от 50 до 150 человек в одном офисе
- или до 500 человек в распределенной сети



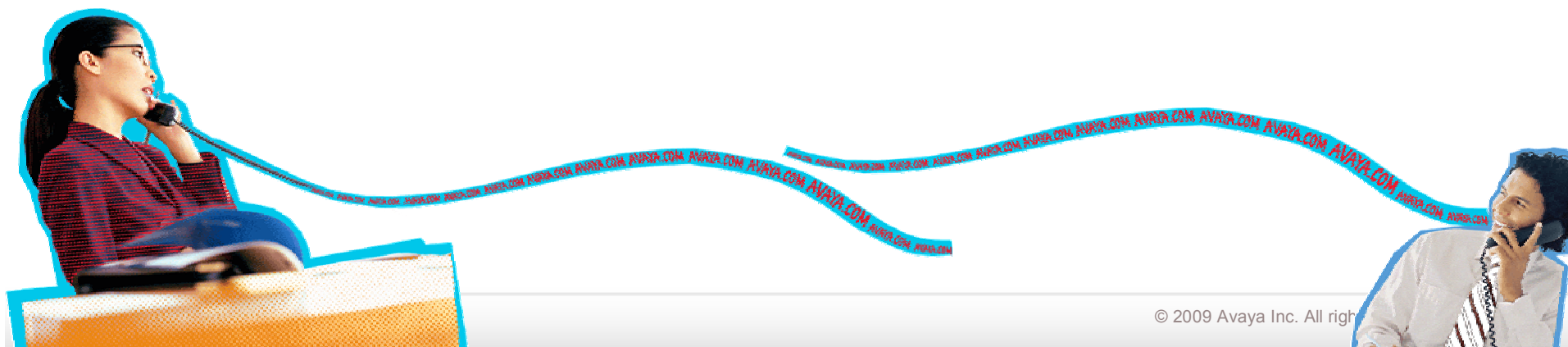
История развития IP Office



В мире

- более 130 000 систем
- более 4 млн пользователей

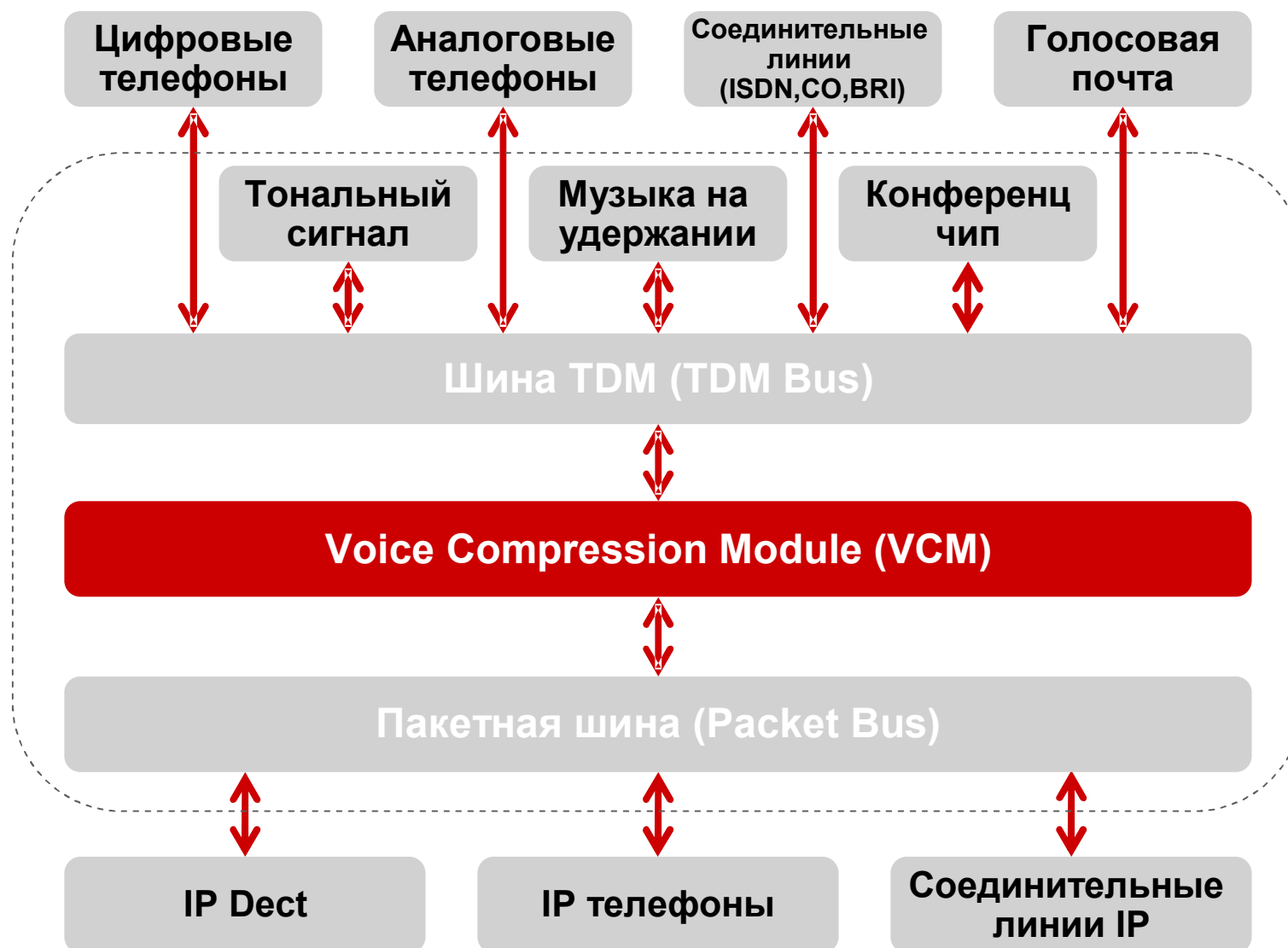
- 4 Январь 2002: начало продаж в России и СНГ
- 4 Февраль 2007: новая платформа IP500
- 4 Февраль 2009: новая версия ПО – 4.2.14
- 4 Август 2009 : текущая версия ПО – 5.0



НОВАЯ ЛИНЕЙКА: базовый модуль IP Office 500

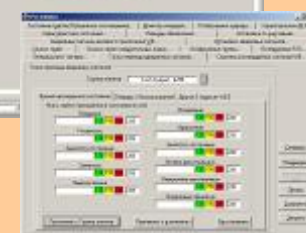
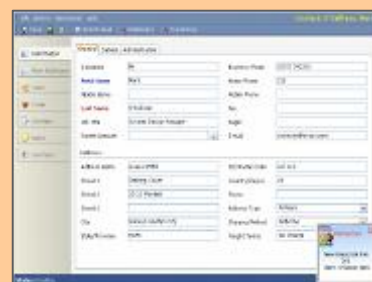
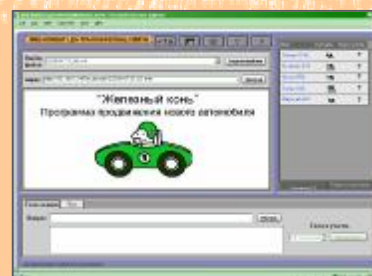
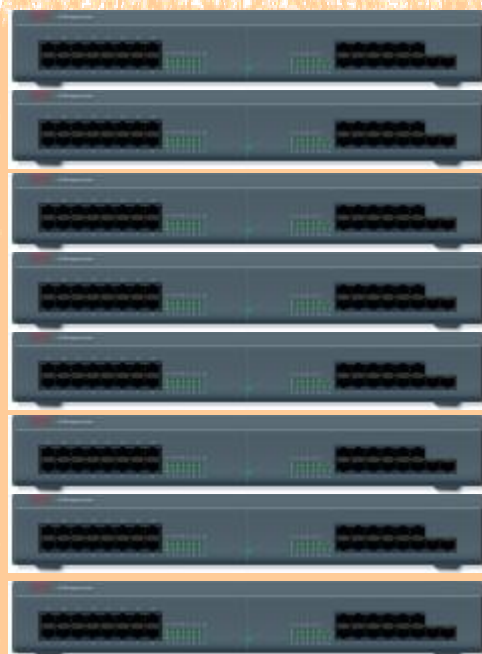


Архитектура IP Office



Принцип расширения IP 500

384
сотрудника



32
сотрудника

IP 500 V5



Steps...

Дополнительные приложения

Avaya IP Office 500

Начните с того, что необходимо именно сейчас..



4 ..и растите так, как понадобится

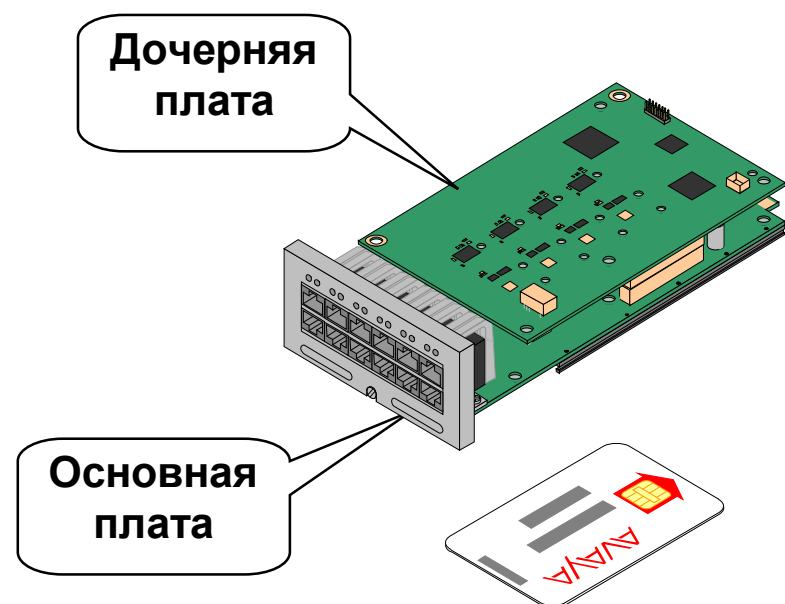
4 Большой выбор модулей расширения для всех возможных потребностей:

- Цифровые, аналоговые, SIP и IP телефоны, аналоговые, цифровые и IP транки



IP Office 500 – характеристики оборудования

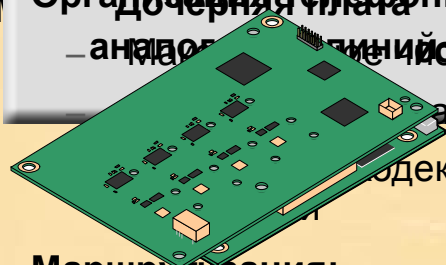
- 4 **Новое базовое устройство IP Office**
 - шасси 4 слота + маршрутизатор
- 4 Новый лицензионный **ключ-карта**
- 4 Простота расчета – нет разных версий ПО, емкость системы от 8 до **384 абонентов** (аналоговые, цифровые, IP)
- 4 Нет скрытых расходов – абоненты не лицензируются
- 4 Больше ресурсов для IP-телефонии:
 - до **128 VCM-кодеков**
- 4 Соединительные линии:
 - до 8 потоков E1
 - до 144 линий CO
- 4 Поддерживает **8 внешних модулей** расширения
- 4 Встроен конференц-чип – 2 x 64 участника
- 4 **Слот для карты** EmbeddedVoicemail



Лицензионный ключ

Модули расширения IP Office 500

- 4 Организация телефонной связи: плата BRI
- аналоговые линии соединителей 272
 - Модуль аналоговых соединительных линий
 - Модуль аналоговых соединительных линий
 - Модуль аналоговых соединительных линий



4 Маршрутизация:

- 2 порта 10/100 Mbps Layer-3 Switch

Модуль BRI или аналоговых

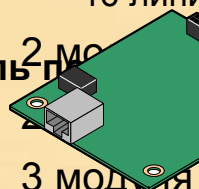
- 4 4 внутренних модуля расширения, в которые можно установить:

- Модуль цифровых абонентских окончат
- Модуль цифровых абонентских окончат
- Модуль цифровых абонентских окончат
- Модуль цифровых абонентских окончат

- 16 аналоговых соединительных линий
- 8 потоков PRI (30B+D)
- 16 линий BRI (2B+D)

Модуль 2 МБ

- 3 модуля
- 4 модуля

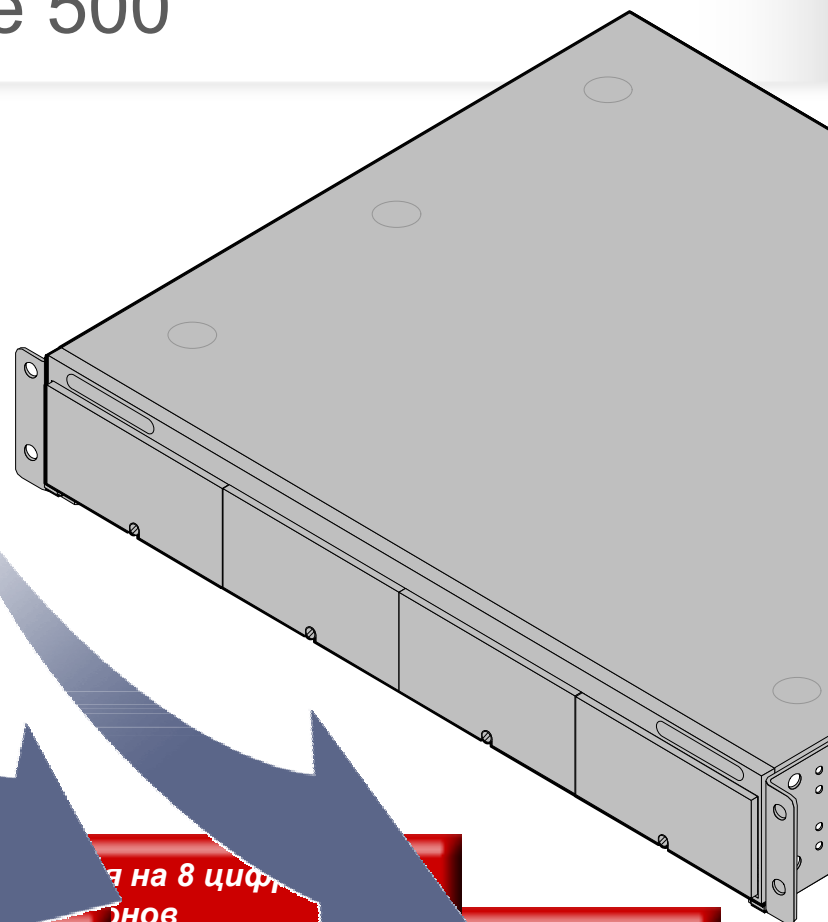


Модуль расширения на 8 цифровых абонентов

Модуль расширения на 32 или 64 ресурса

Крепление в 19" стойку

Также требуется для новых модулей расширения IP500 на 30 аналоговых или цифровых абонентов



Модуль расширения на 2 или 8 цифровых абонентов

Модуль расширения на 2 или 8 цифровых абонентов

Модуль расширения на 2 или 8 цифровых абонентов

- 4 Поддерживает 8 внешних модулей расширения

Базовые приложения IP Office серии 500 V5

Управление любым телефоном через ПК
ПО «Phone Manager Lite»

Голосовая почта для всех абонентов
ПО «Voce Mail Lite»

Интеграция с MS Outlook

- Звонок из контакта MS Outlook
- Отправка голосового сообщения на e-mail



ПО управления

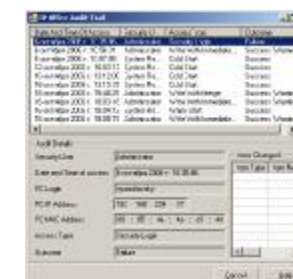
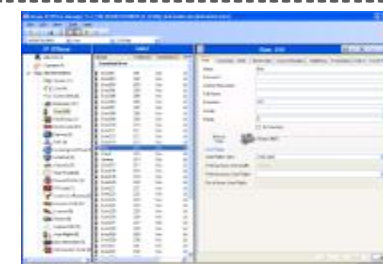
Полная версия программы управления входит в базовую поставку каждого IP Office.

Система мониторинга

Полный мониторинг и система мониторинга для оценки производительности АТС

Архивные данные

Бесплатное приложение IP Office DeltaServer хранит всю информацию о работе со звонками



Avaya IP Office Release 5



Increased Capacity

- From 270 to 384 users
- TWO 64 party conference bridges



Expanded Networking

- From 16 to 32 sites
- Resilient SCN



Avaya one-X Portal for IP Office

- Browser-based desktop UC
- Included with Power User & Tele-worker



Customer Call Reporter

- Browser-based real-time reporting
- Simple to install and deploy
- Included with Advanced Edition

и ЕЩЕ ...

- 4 SIP телефоны
- 4 Поддержка T38 Fax over SIP
- 4 Dial by Name on Essential Edition (formerly Embedded Voicemail)
- 4 Интеграция с Exchange Server 2007
- 4 Новый DECT R4

Новое

Поддержка SIP телефонов

**SIP
Endpoints
Support**

Протестированные телефоны:

- Polycom, Grandstream, Nokia SIP client, etc
- SIP Analogue Telephone Adapter (ATA)
- See Knowledge Base for full list on R5 GA
- Requires 3rd Party IP Phone License

Поддержка

- Basic call to other SIP Phone or Legacy Phone
- Call / Message Waiting
- Do Not Disturb
- Many more ...

T.38 Fax transport over SIP trunks

- Reliable fax transit over IP network



AVAYA

INTELLIGENT COMMUNICATIONS

Телефонные аппараты для IP Office



Old



Now



New

Телефоны Avaya «SMB»



цифровые и IP-телефоны Avaya для SMB-компаний

Преимущества:



- 4 Русификация
- 4 Цена (\$132; \$224; \$390)
- 4 Электронная консоль расширения

Недостатки:



- 4 Консоль расширения только одна, 24 кнопки

Функциональность Avaya «SMB»



Индикатор
сообщения

Программи-
руемые
кнопки

Много-
язычный
интерфейс

Перевод
звонка

Конференц-
вызов

Повтор
набора

Громкая
связь

Разговор по
гарнитуре

Режим
«Молчание»

Установки
громкости

Телефоны Avaya «SMB-New» - IP-аппараты



1603



1608



1616



1616+

IP-телефоны Avaya для SMB-компаний

Преимущества:

- 4 Цена (RPL \$112; \$201; \$242; Консоль \$120)
- 4 Современный дизайн, русификация
- 4 До 80 дополнительных кнопок (2 консоли)

Недостатки:

- 4 В линейке пока нет цифровых аппаратов (только IP)

Телефоны 16xx – удобство для пользователя

Экран с подсветкой



Программируемые кнопки с
двуми световыми индикаторами



Функциональные кнопки

Функциональность IP DECT

4 ОБЩИЕ СВЕДЕНИЯ

- до 32 Базовых Станций, 120 телефонов
- до 8 одновременных звонков через Базовую Станцию
- Требуется наличия VCM-модуля (для компрессии голоса)

4 ХАРАКТЕРИСТИКИ АППАРАТОВ

- Многострочный дисплей с подсветкой
- Несколько вариантов мелодий звонков (10-30 вариантов)
- Кнопка выключения динамика аппарата («Mute»)
- Поддерживаемые кодеки - G.711, G.723, G.729
- Вес - 140 гр.

4 ДОПОЛНИТЕЛЬНЫЕ ВОЗМОЖНОСТИ

- Поддерживается Список номеров Повторного набора
- Поддерживается Список абонентов для Быстрого набора (50-100 номеров)
- Отображение на дисплее информации о пропущенных вызовах и сообщениях Голосовой почты
- Возможность сбора конференции с DECT-аппарата

AVAYA
INTELL. DECT. FOR. BUSINESS



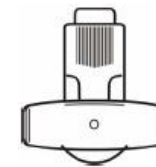
Базовые станции
Avaya IP Dect



Аппараты
AVAYA IP Dect.
Модели 3701 и 3711



Стационарное
зарядное устройство



Клипса
-держатель

Типовое решение №1

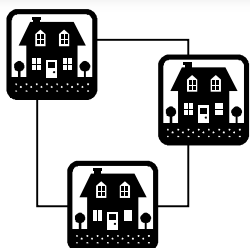


Без филиальной сети

Когда критична стоимость потерянных клиентов

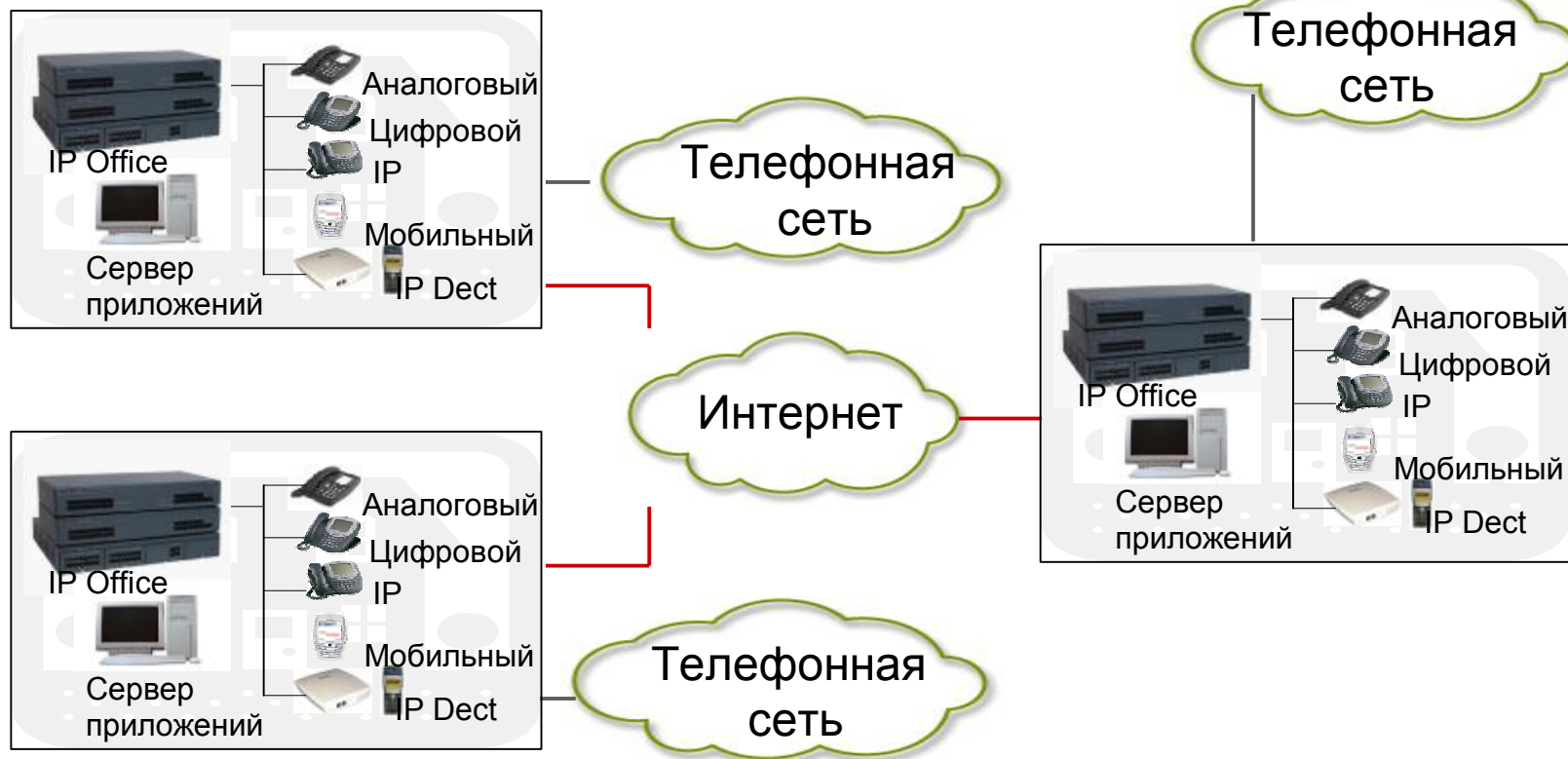


Типовое решение №2

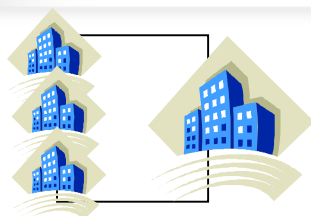


Распределенные офисы

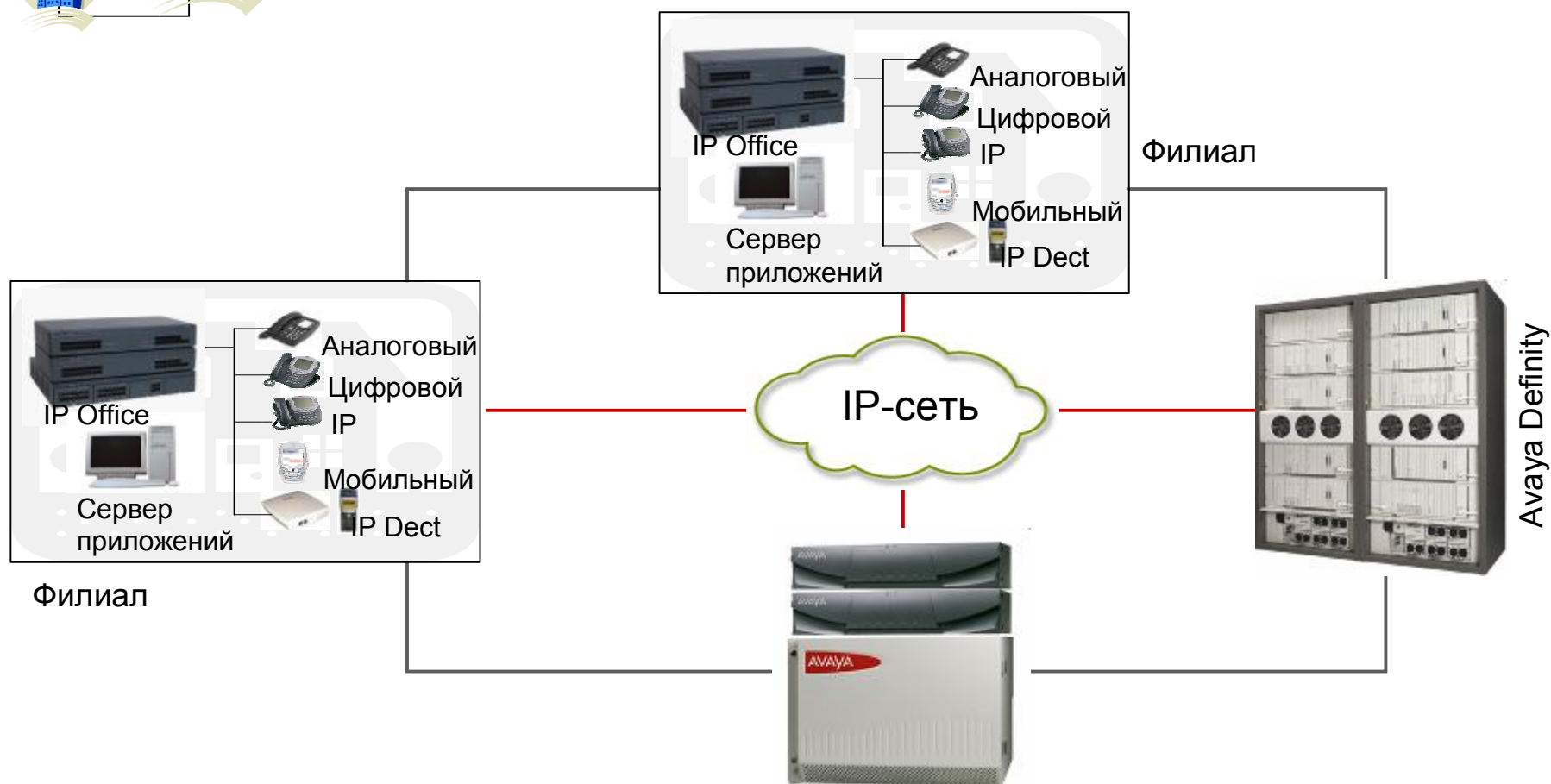
Когда важна стоимость общения в т.ч. между офисами



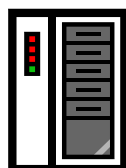
Типовое решение №3



Филиалы корпораций Когда важна локальная функциональность



Типовое решение №4



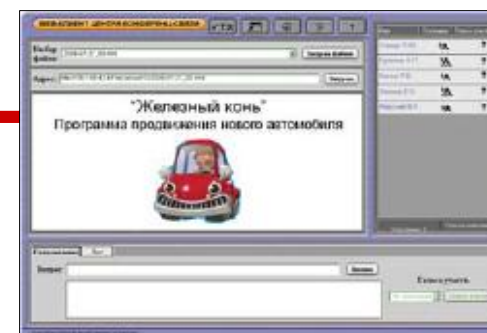
Дополнительные сервисы
Кода важно сохранение инвестиций



E1



Телеконференции



Call-центр

Решение для энергичных компаний – IP Office 500



Небольшой офис

- 4 32 сотрудника
- 4 АТС, Интернет
- 4 Удаленный доступ
- 4 Мобильность
- 4 Звонок из Outlook
- 4 Программный телефон
- 4 Конференц-звонки

Компания растет

- 4 Открыли 2-й офис
- 4 Объединили в сеть
- 4 Единый секретарь
- 4 Голосовая почта
- 4 Голосовое меню
- 4 Маршрутизация
- 4 VIP-клиенты
- 4 Плановые конференц-звонки

Компания выросла

- 4 16 офисов
- 4 500 человек
- 4 Call-центр
 - операторы
 - супервизор
- 4 Автоматизированное обслуживание
- 4 CRM-система

Небольшой офис | Подключения

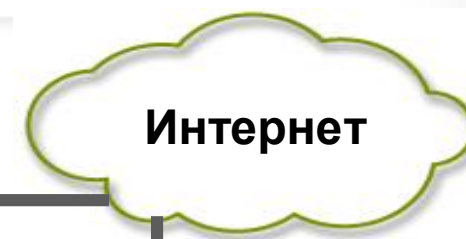


Небольшой офис

- 4 32 сотрудника
- 4 Интернет, АТС
- 4 Удаленный доступ
- 4 Интеграция с мобильным
- 4 Звонок через ПК
- 4 Конференц-звонки

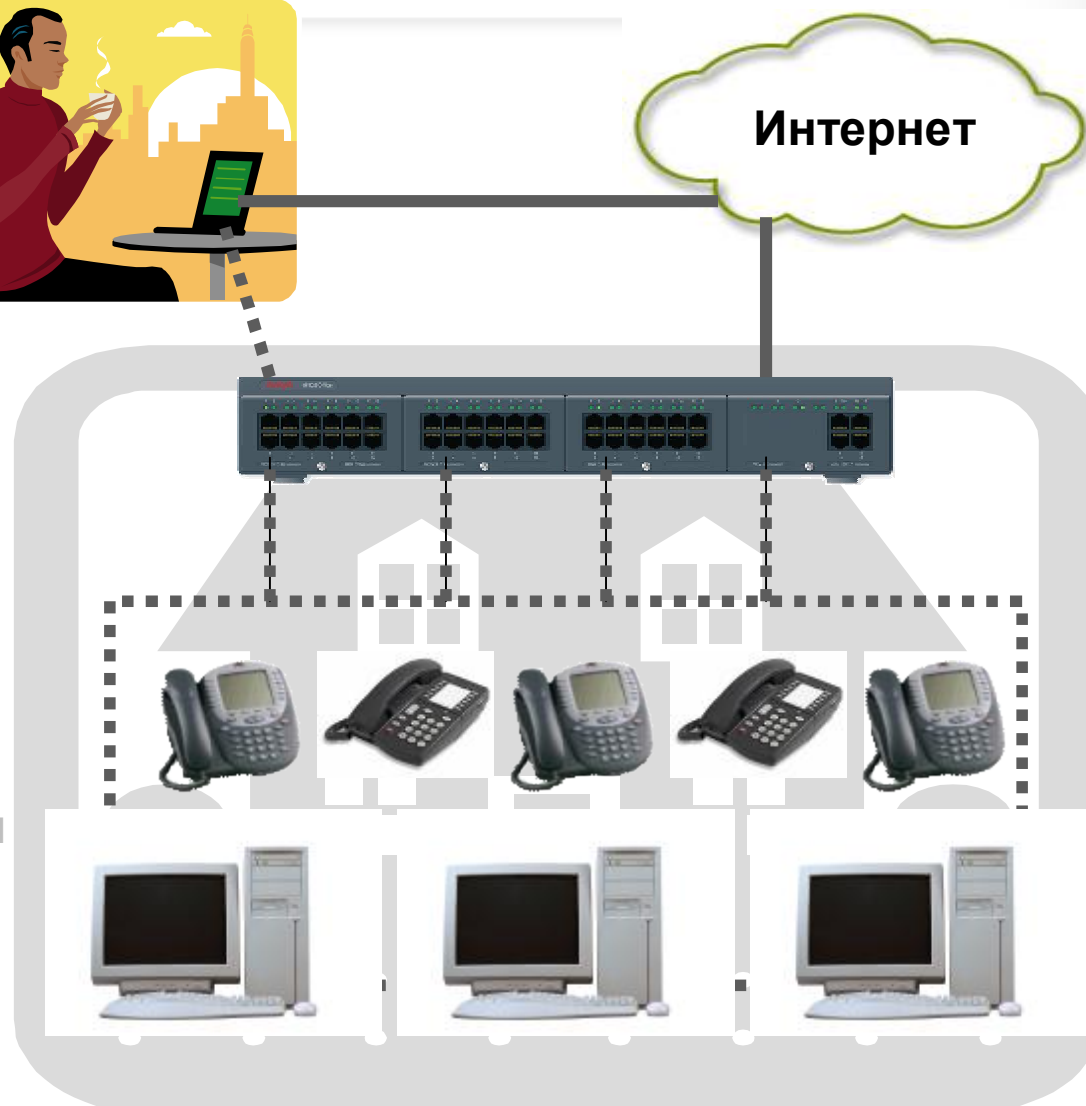


Небольшой офис | Удаленный доступ

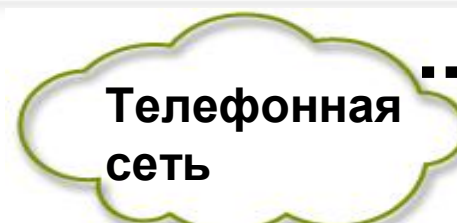


Небольшой офис

- 4 32 сотрудника
- 4 Интернет, АТС
- 4 Удаленный доступ
- 4 Интеграция с мобильным
- 4 Звонок через ПК
- 4 Конференц-звонки



Небольшой офис | Мобильность



Небольшой офис

- 4 32 сотрудника
- 4 Интернет, АТС
- 4 Удаленный доступ
- 4 Интеграция с мобильным
- 4 Звонок через ПК
- 4 Конференц-звонки

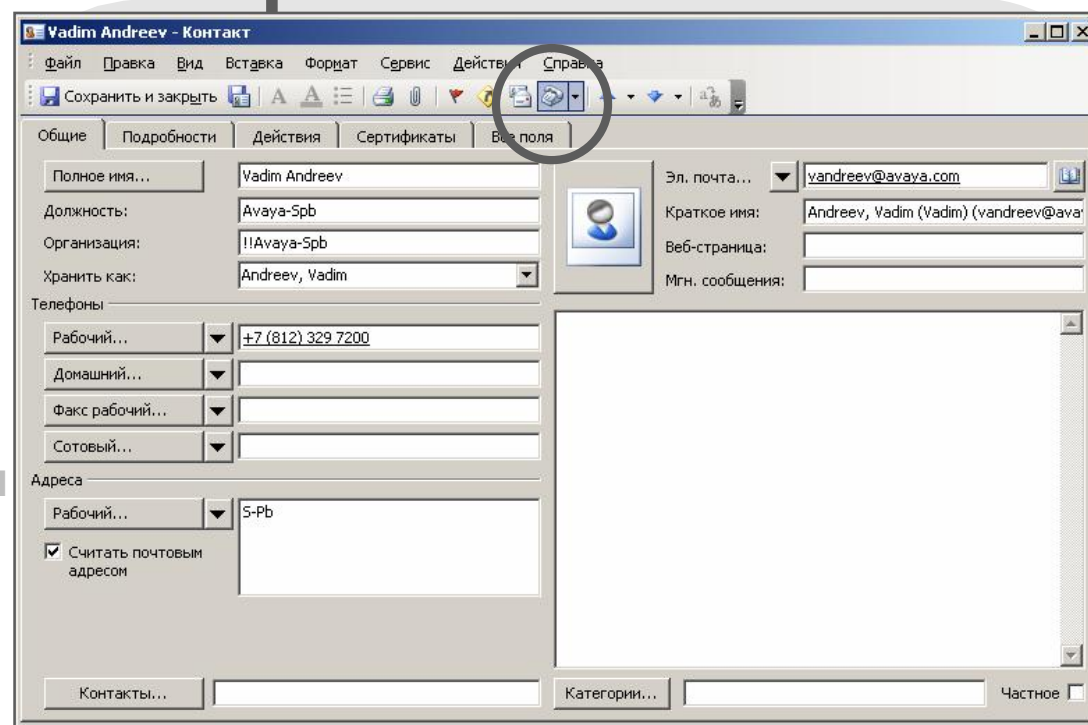


Небольшой офис | Звонок из MS Outlook



Небольшой офис

- 4 32 сотрудника
- 4 Интернет, АТС
- 4 Удаленный доступ
- 4 Интеграция с мобильным
- 4 Звонок через ПК
- 4 Конференц-звонки



Небольшой офис | Звонок из «Phone Manager»



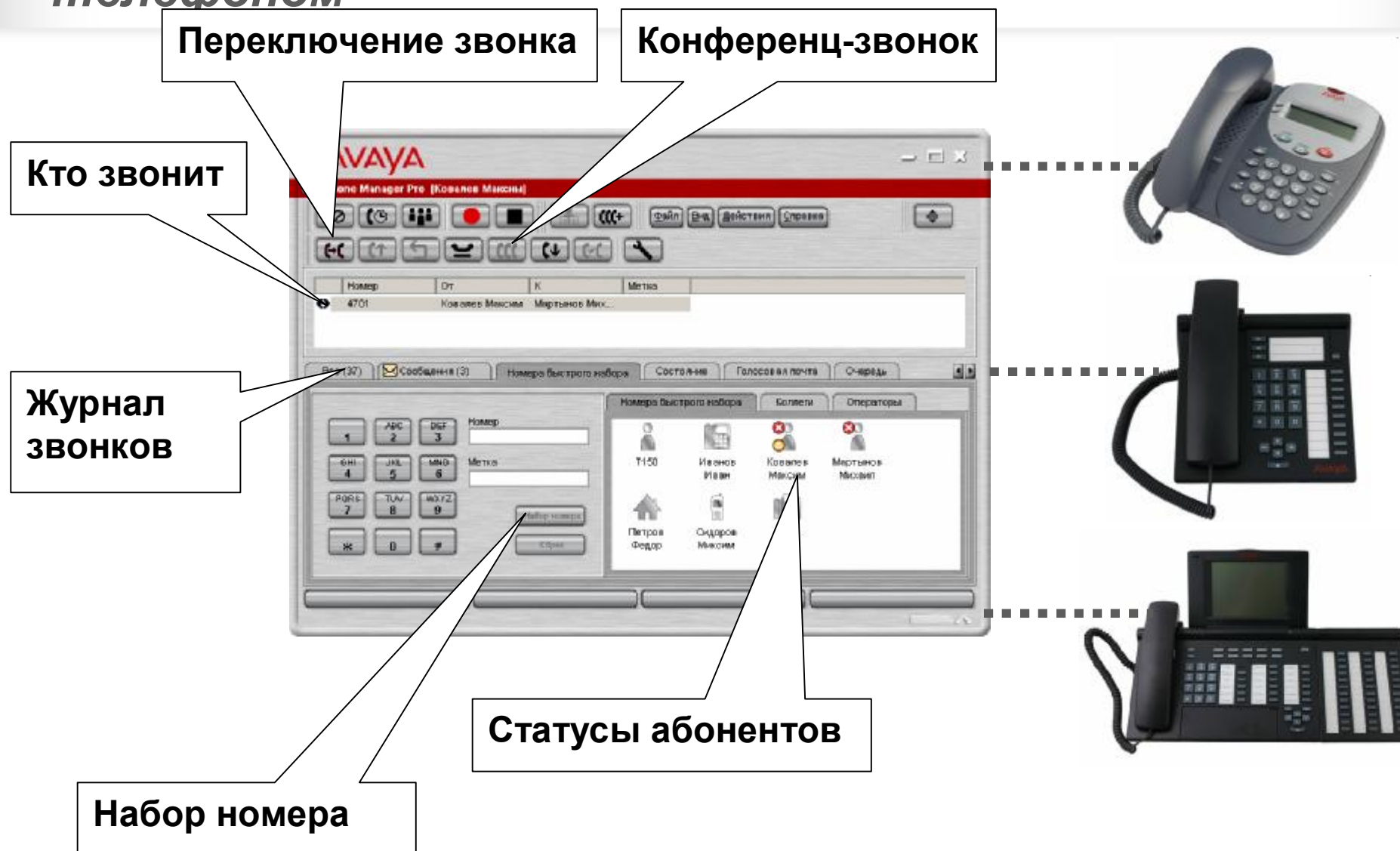
Небольшой офис

- 4 32 сотрудника
- 4 Интернет, АТС
- 4 Удаленный доступ
- 4 Интеграция с мобильным
- 4 Звонок через ПК
- 4 Конференц-звонки



«Phone Manager Lite» – управление любым телефоном

AVAYA
INTELLIGENT COMMUNICATIONS



Сравнение “Phone Manager”: Lite и Pro



Phone Manager Lite

- 4 До 15 номеров быстрого набора
- 4 Регистрация всех вызовов (входящих, исходящих и пропущенных) в одном окне
- 4 Звонок из контакта MS Outlook

Бесплатное приложение,
поставляется с каждым IP Office

Phone Manager Pro

- 4 До 1000 номеров быстрого набора
- 4 Регистрация всех вызовов (входящих, исходящих и пропущенных) в разных окнах
- 4 Звонок из контакта MS Outlook

ДОПОЛНИТЕЛЬНЫЕ функции:

- 4 Мониторинг очередей
- 4 Авто-открывание контакта Outlook при звонке
- 4 Возможность подключить удаленного пользователя (ПК+Интернет)

ТРЕБУЕТСЯ ЛИЦЕНЗИЯ

Решение для энергичных компаний – IP Office 500



Небольшой офис

- 4 32 сотрудника
- 4 АТС, Интернет
- 4 Удаленный доступ
- 4 Мобильность
- 4 Звонок из Outlook
- 4 Программный телефон
- 4 Конференц-звонки

Компания растет

- 4 Открыли 2-й офис
- 4 Объединили в сеть
- 4 Единый секретарь
- 4 Голосовая почта
- 4 Голосовое меню
- 4 Маршрутизация
- 4 VIP-клиенты
- 4 Плановые конференц-звонки

Средняя компания | Связь для всех офисов

Общая
телефонная сеть

Единый
номер телефона

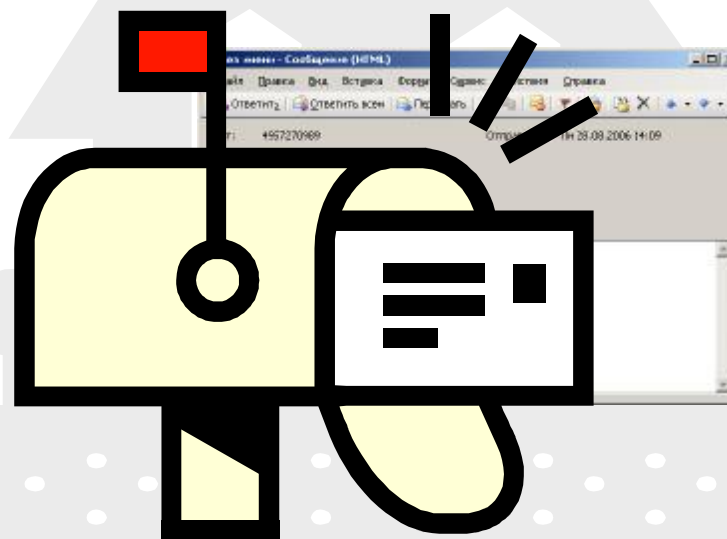
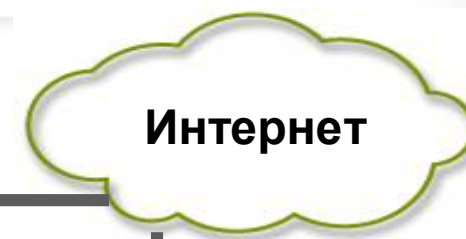
Общий справочник
абонентов

Информация о
статусах абонентов

Склад без
телефонной станции



Средняя компания | Голосовая почта



- 4 **Офис+Филиал+Склад**
- 4 Новые сотрудники
- 4 Дополнительный офис
- 4 Складское помещение
- 4 **Голосовая почта**
- 4 Единый секретарь
- 4 Голосовое меню
- 4 Маршрутизация
- 4 VIP-клиенты
- 4 Планирование конференций

Варианты «VoiceMail» - сравнение модификаций



Embedded VoiceMail

- 4 Для SOE и IP406 V2
 - Flash-память
- 4 Емкость памяти – до 15 часов
- 4 До 4 вызовов (IPO 406 и IP 500) и до 10 (SOE)

VoiceMail Pro

- 4 Все системы IP Office
 - на базе ПК
- 4 Емкость памяти не ограничена
- 4 До 30 одновременных вызовов
- 4 Менеджер очередей вызовов
- 4 Многоуровневый Авто-секретарь
- 4 Всплывание карточки Контакта
- 4 Централизованная голосовая почта для нескольких IP Office
- 4 **Запись разговоров**
- 4 Возможность дополнительного расширения функциональности (IVR, Conferencing Center, ...)

Лицензирование:
Бесплатно.
Необходима доп.
плата памяти

Лицензирование:
Лицензируемое приложение

Средняя компания | ПО «SoftConsole»

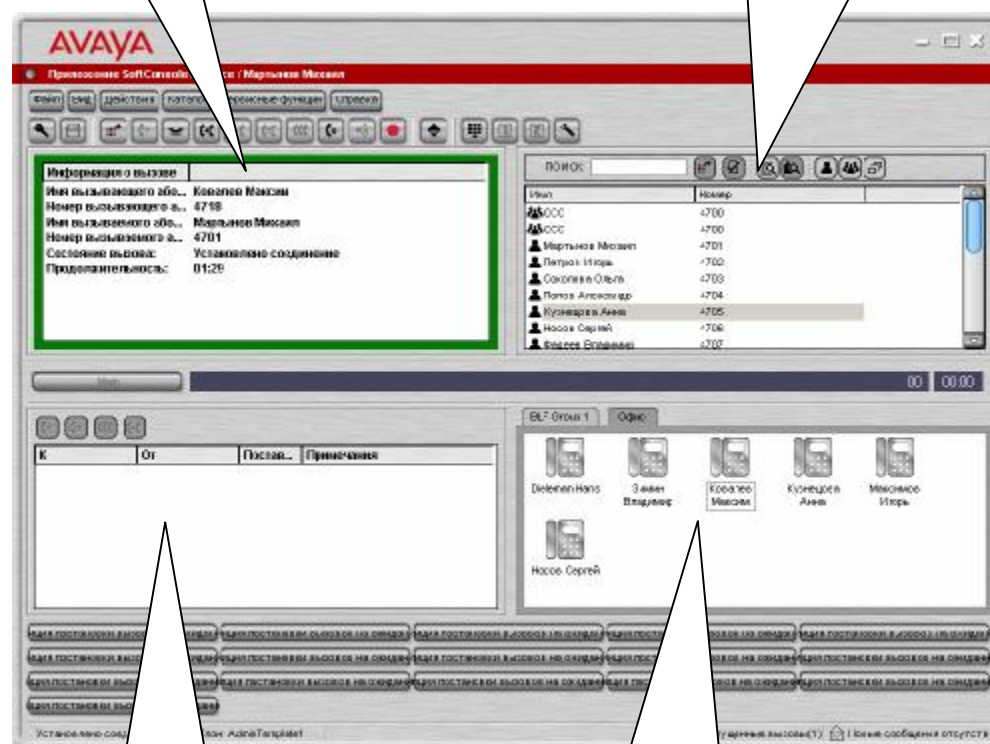


Офис+Филиал+Склад

- 4 Новые сотрудники
- 4 Дополнительный офис
- 4 Складское помещение
- 4 Голосовая почта
- 4 **Единый секретарь**
- 4 Голосовое меню
- 4 Маршрутизация
- 4 VIP-клиенты
- 4 Планирование конференций

Кто звонит

Справочник абонентов



Конференц-связь

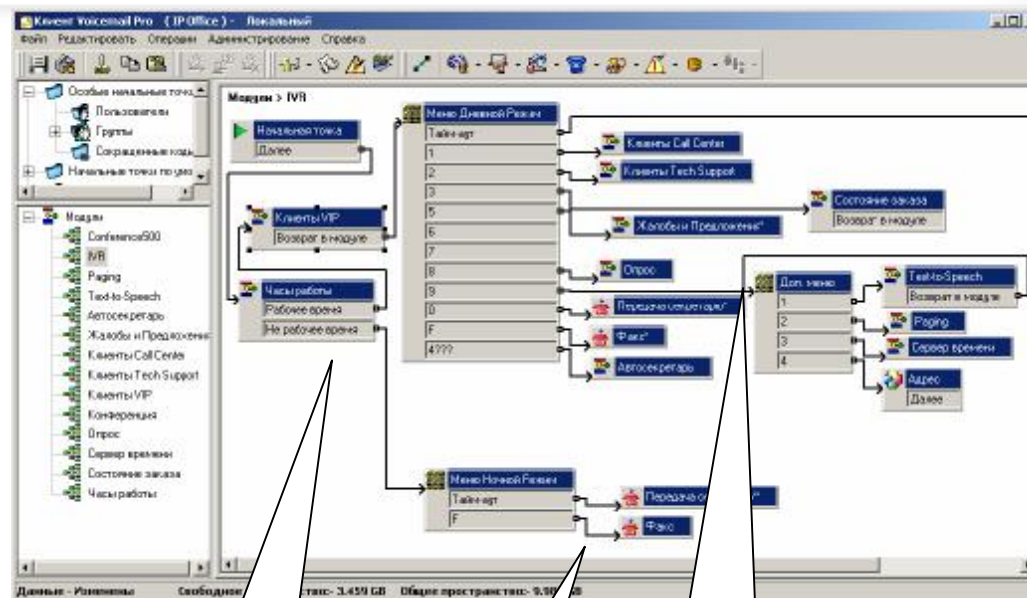
Статусы абонентов

Средняя компания | Распределение звонков



Офис+Филиал+Склад

- 4 Новые сотрудники
- 4 Дополнительный офис
- 4 Складское помещение
- 4 Голосовая почта
- 4 Единый секретарь
- 4 Голосовое меню
- 4 Маршрутизация
- 4 VIP-клиенты
- 4 Планирование конференций



Приветствия

Многоуровневые
меню

Маршруты звонка
- обычные
- по признаку

... и набор внутреннего номера VIP-сотрудника



#4217



8282

Голосовое меню

Абонент занят, перезвоните
позже, до свидания.



#4212



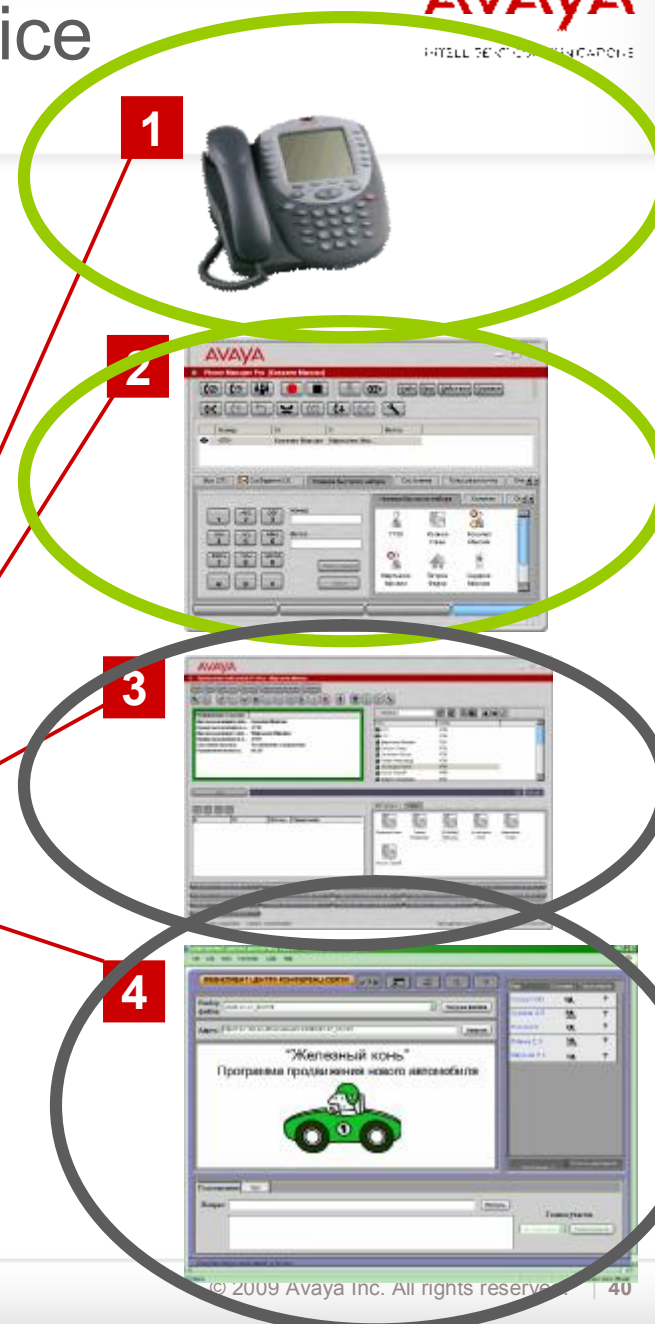
Конференц-связь в Avaya IP Office

4 Сбор конференции

- с **Телефона**
- через приложение «**PhoneManager**»
- через приложение «**SoftConsole**»
- через приложение «**Conferencing Center**»

4 Дополнительные возможности при использовании приложения **VoiceMail Pro**:

- сбор участников на единый номер, уведомления
- проверка пароля для присоединения



Проведение конференций

Презентация On-Line

Статусы участников

Взаимодействие участников:

- “поднять руку”, чтобы задать вопрос,
- чат между участниками

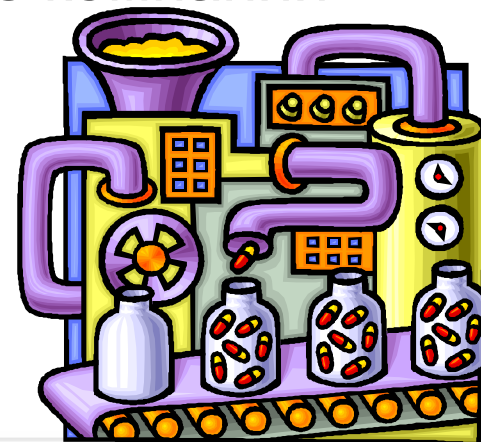
Возможность письменно задать вопрос

Статистика. Результаты голосования

Какие компании устанавливают Call-центры

Наши клиенты:

- 4 Автосалоны, автосервисы
- 4 Торговые сети
- 4 Дистрибуторские компании
- 4 Гостиницы
- 4 Финансовые, страховые, инвестиционные компании
- 4 Медицинские учреждения
- 4 Справочные службы
- 4 Службы такси и другие





2006-2008 годы
на базе IP Office
в России и СНГ работают

- **более 120** мини-Call-центров
- **более 800** операторов

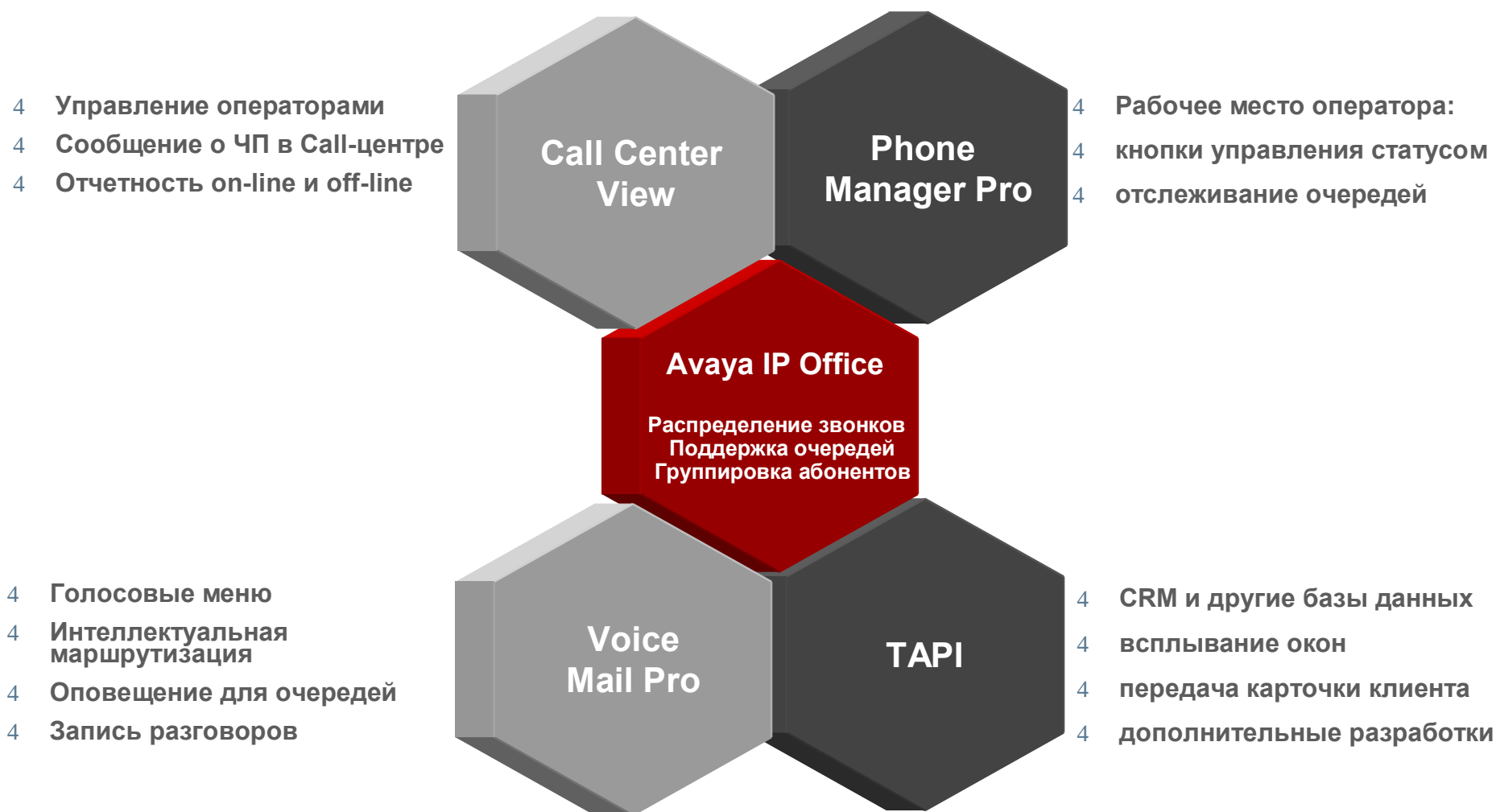
Частая ситуация?

- 1) **Несколько телефонных номеров** не позволяют организовать очередь звонящих
—
- 2) **Нет контроля за операторами** — когда принимают звонки, а когда нет
—
- 3) **Нет архивной информации** — о принятых и потерянных вызовах
—
- 4) **Нет привязки к автоматизированной системе** — операторы не знают, кто звонит
—

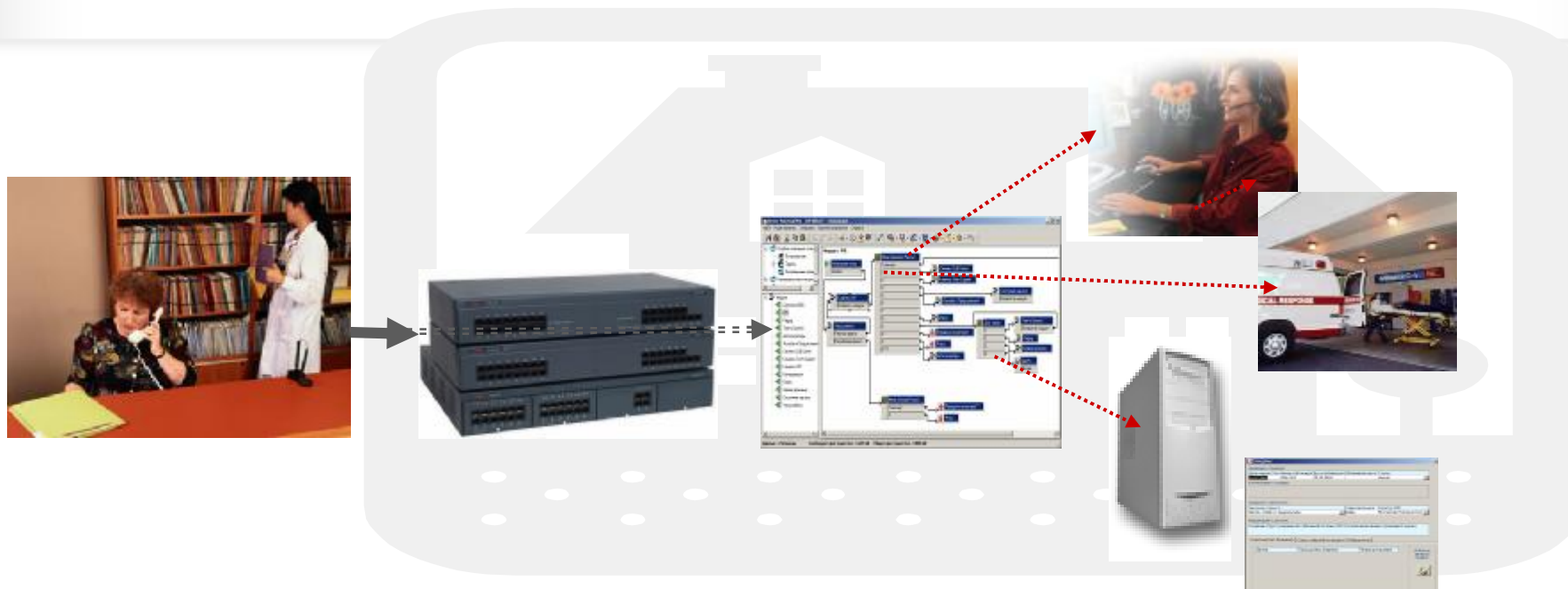
Ситуацию можно изменить!

- 1) **Несколько телефонных номеров** не позволяют организовать очередь звонящих
 - **Решение на IP Office:** автоматизированная система распределения вызовов
- 2) **Нет контроля за операторами** – когда принимают звонки, а когда нет
 - **Решение на IP Office:** система регистрации в Call - центре, on-line мониторинг, запись разговоров
- 3) **Нет архивной информации** – о принятых и потерянных вызовах
 - **Решение на IP Office:** полный учет звонков, статистика по операторам, 60 встроенных отчетов
- 4) **Нет привязки к автоматизированной системе** – операторы не знают, кто звонит
 - **Решение на IP Office:** интеграция с любой базой данных

Составные части Call-центра на базе IP Office



Автоматизация распределения вызовов



- 4 **Маршрутизация по запросу позвонившего (через голосовое меню)**
- 4 **Автоматическая маршрутизация**
 - на основании определителя номера или дополнительной авторизации (кнопками на телефоне)
 - VIP-вызовы на VIP-группу, хулиганов на голосовую почту и пр.
- 4 **Возможность получить информацию самостоятельно**
 - связь с базами данных для получения необходимой информации (о специалистах, расписание работы, адрес проезда и пр.)

4 Телефонный аппарат

- для ежедневной регистрации в Call-центре
- для указания статусов – «обед», «занят», «отсутствую»



- 4 **Вызовы распределяются только на активных операторов**
- 4 **Возможно несколько групп для каждого оператора**
 - можно работать одновременно в нескольких группах,
 - можно подключаться по мере необходимости
- 4 **Автоматическое отслеживание нарушений:**
 - если оператор, например, не включил режим «обед» и ушел, то система автоматически выключит его из распределения звонков и сообщит супервизору о возникшей ситуации

Работа супервизора | Следить или не следить?

Сколько
вызовов Вы
теряете?

Как операторы
организуют свою работу?

Сколько времени
клиенты ожидают
ответа?

На сколько
вызовов
ответили
операторы?



Каково среднее
время
разговора?

Приложение для супервизора – Call Center View



4 Работа в реальном времени:

- контроль
- обслуживание
- управление ресурсами

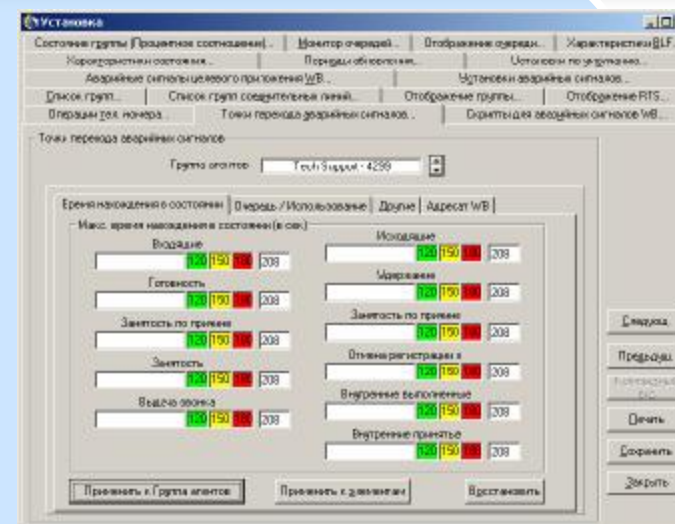
4 Все показатели Call-центра:

- 18 информационных экранов

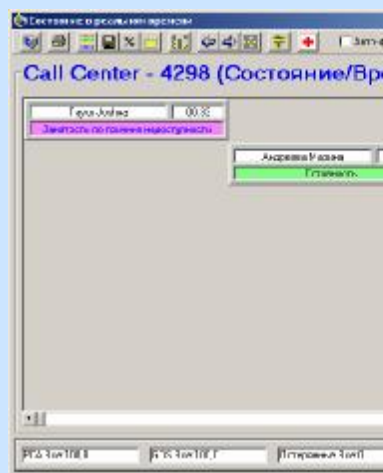
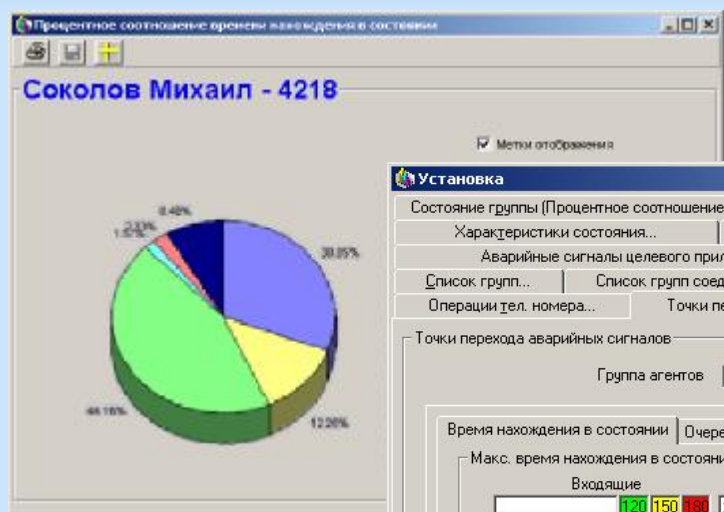
4 Система предупреждения для супервизора:

- 23 параметра
- 3 уровня для каждого сигнала

- 4 Задаются в Call Center View
- 4 3 уровня анализа:
 - Normal (зеленая индикация)
 - Caution (оранжевая индикация)
 - Critical (красная индикация)
- 4 Могут быть применены к операторам, группам, или соединительным линиям
- 4 Могут отображаться в:
 - Call Center View
 - Передаваться на PC Wallboards
- 4 Alarm Reporter - средство создания отчетов по Alarms
 - Детальные отчеты
 - Суммарные отчеты



Статистика в реальном времени



Основные отличия Call-центров AVAYA

«Communication Manager»

- 4 **Поддержка распределенных операторских групп**
- 4 **Несколько сотен операторов**
- 4 **Разные уровни нагрузки на каждого оператора**
- 4 **Звонок VIP-клиента м.б. направлен вперед очереди, система «Адвокат»**
- 4 **Распознавание речи и «Текст-в-Речь»**
- 4 **Система автоматического обзвона** (соединяет с оператором и зачит сообщение)



«IP Office»

- 4 **Отдельный Call-центр в каждом офисе**
- 4 **Фактически до 15-20,** (ограничения системы – 75 операторов и 21 супервизор)
- 4 **Нагрузка на операторов одинаковая – нет настройки**
- 4 **Обслуживание VIP-клиентов** выделенными операторами
- 4 **Только «Текст-в-Речь»**
- 4 **Система автоматического обзвона** – сторонняя разработка (только зачитывает сообщение)



4 простых шага для создания надежной связи

- 4 **Шаг 1.** Выберите центральный блок, наиболее соответствующий Вашим задачам. Предлагается 4 варианта стартовых комплектов с подключением к ГТС по потоку E1 или по 2-х проводным линиям, с 8 цифровыми и 8 аналоговыми или 16 аналоговыми абонентами:
- 4 **Шаг 2.** Добавьте необходимые модули расширения **по специальным ценам**
- 4 **Шаг 3.** Добавьте необходимые телефоны **по специальным ценам**
IP телефоны - для подключения **не требуется лицензия**, необходима установка модуля VCM 32
- 4 **Шаг 4.** Добавьте необходимые лицензии **по специальным ценам**

Подробнее – www.ip500.ru (в декабре)