

Hintergrundinformationen

Avaya Communication Manager 2.0

Der Avaya Communication Manager ist das Kernstück des auf IP basierenden MultiVantage™ Communications-Anwendungspakets. Mit dem Einsatz der Software steht Organisationen die gesamte Bandbreite moderner Kommunikationsfunktionen zur Verfügung. Darüber hinaus ist das Programm mit den derzeit am Markt umfassendsten Security-Lösungen für IP-Telefone ausgestattet.

Sicher kommunizieren

Die Version 2.0 des Avaya Communication Manager unterstützt jetzt auch den Verschlüsselungsalgorithmus „Advanced Encryption Standard“ (AES). Durch seine Integration sind über konvergente IP-Netzwerke geführte Telefongespräche auch dann abhörsicher, wenn die genutzte Infrastruktur auf offenen Standards aufbaut. Weiterer Bestandteil der Software ist jetzt das H.248 Unified-Messaging-Protokoll, das einer verschlüsselten Übertragung von IP-Steuersignalen dient. Somit lässt sich das unternehmensweite Netz effizient vor Hacker-Angriffen schützen. Weiterhin stellt die Nutzung des Verfahrens sicher, dass zwischen dem Hauptsitz und einer Niederlassung ausgetauschte vertrauliche Informationen nicht in die Hände unberechtigter Dritter gelangen. Um eine umfassende Security-Lösung zu realisieren, genügt es jedoch nicht, sichere Hard- und Software-Produkte einzusetzen. Vielmehr muss zunächst ein übergreifendes Konzept entwickelt werden. Hier setzt die weltweit tätige Avaya Global Services Organisation an. Der Dienstleistungszweig des Herstellers analysiert bestehende unternehmensweite Netzinfrastrukturen und berät auf dieser Basis in Sachen Sicherheit in Multivendor-Umgebungen.

Sprachbarrieren überwinden

Der Avaya Communication Manager 2.0 unterstützt jetzt auch das Kodierungssystem Unicode und damit weitere Sprachen, einschließlich Japanisch, Chinesisch und Russisch. Die Verwendung des Standards erlaubt die Darstellung von Informationen (beispielsweise nähere Angaben zu Anrufern) oder die Anzeige von Webinhalten auf IP-Telefon-Displays in der jeweils gewünschten Sprache. Hierfür weist Unicode jedem Zeichen seine eigene Nummer zu, und dies unabhängig von der jeweiligen Plattform, dem Programm oder der gewählten Sprache. Somit kann Text in nahezu jeder Sprache auf den Bildschirmen von Geräten oder Rechnern wiedergegeben werden.

Jederzeit erreichbar

Mitarbeiter, die viel unterwegs und an verschiedenen Standorten für ein Unternehmen tätig sind, profitieren ebenfalls von der Verfügbarkeit der Avaya Communication Manager 2.0-Software. Dank der weiterentwickelten „Extension-to-Cellular“-Anwendung sind sie nun unter ihrer Unternehmensdurchwahl sowohl an ihrem Arbeitsplatz als auch auf ihrem Mobiltelefon erreichbar. Auf beiden Geräten stehen ihnen nahezu identische Funktionen bereit. Somit können sie jetzt auch auf dem

schnurlosen Telefon zahlreiche Rufverarbeitungsmerkmale in Anspruch nehmen, die sie bisher nur an ihrem Arbeitsplatzgerät nutzen konnten. Hierzu zählen beispielsweise Möglichkeiten zur Initiierung von Telefonkonferenzen, die Weiterleitung eingehender Gespräche, die Übernahme von Anrufen oder das Makeln, das heißt, das Hin- und Herschalten zwischen verschiedenen Anrufern.

Neues Lizenzmodell

Die neue Version 2.0 des Avaya Communication Manager eignet sich auf Grund des neuen Lizenzierungsmodell, das auf der Anzahl der Nutzer basiert, für den Einsatz in Unternehmen unterschiedlicher Größenordnung. Hierbei wird zwischen zwei verschiedenen Varianten unterschieden: Dem Einsatz der Anwendung an nur einem Standort (Basispaket „Single Site“) oder der Nutzung in sämtlichen Niederlassungen eines Unternehmens („Multisite Enterprise Edition“). Erstmals zählen zum Lieferumfang auch integrierte Management-Tools. Die Software dient als Basis für den Einsatz aller konvergenten Kommunikationslösungen von Avaya.

Avaya Modular Messaging 1.1

Die Version 1.1 der IP-Messaging-Software „Avaya Modular Messaging“ unterstützt auf Internet-Standards basierende Nachrichtendienste und Rufannahmelösungen. Die erweiterbare Anwendung lässt sich in IP-Infrastrukturen in Verbindung mit dem Avaya Communication Manager nutzen. Verringerte Kosten und eine einfache Installation über verteilte konvergente Netzstrukturen hinweg, zählen in einer solchen Kombination zu den Vorteilen. Die integrierte Lösung gibt Kunden die Freiheit selber zu entscheiden, ob sie Nachrichten über ihr digitales Systemtelefon, ihr IP-Telefon, ihren Web-Browser, IMAP4-Clients oder Microsoft Outlook Plug-In's abrufen möchten. Erweitert wurde auch der Umfang an Business Continuity-Funktionen. IT-Administratoren erhalten bereits im Vorfeld von Server-Unterbrechungen entsprechende Warnmeldungen. Darüber hinaus können Anwender kontinuierlich, auch falls es zu einem Systemstillstand kommt, „offline“ auf ihre Sprachboxen zugreifen.

Avaya IP-Telefone

Die neuen Avaya IP-Wireless-Telefone eignen sich insbesondere für Mitarbeiter, die an verschiedenen Standorten tätig sind, jedoch stets erreichbar sein müssen. Die zu dem 802.11-Standard kompatiblen Geräte kommen in zwei verschiedenen Ausführungen auf den Markt: Einer Version für den Einsatz in Büros (3616) und einer strapazierfähigeren Variante (3626) für Produktionsumgebungen. Unabhängig vom jeweiligen Modell können Mitarbeiter auf mehr als 700 Funktionen zugreifen, welche die Avaya Communication Manager 2.0-Software bietet. Das robuster gestaltete Gerät ist zudem mit einer „Push-to-Talk“-Funktion ausgestattet, mit der sich auf Tastendruck wie bei Walkie Talkies dauerhafte Sprechfunkverbindungen aufbauen lassen. Zu den weiteren neuen IP-Telefonen zählen das Web-fähige Avaya 4610SW IP-Desktop-Telefon und eine IP-Konferenzlösung (Avaya 4690 IP-Speakerphone).

Avaya Media Gateways- und -Server

Die neuen Avaya Media Gateways- und –Server eignen sich für Unternehmen, in denen eine zunehmende Zahl an Mitarbeitern auch mobil tätig ist oder die eine standortübergreifende Kommunikationslösung unter Einbezug ihrer Filialen realisieren möchten.

Standortübergreifend kommunizieren

Die Avaya G350- und G650-Media-Gateways sind für die Anbindung von Filialen oder die Vernetzung einzelner Gebäude auf einem Campusgelände konzipiert. Ihr Einsatz ermöglicht Organisationen, die Funktionen der Avaya Communication Manager-Software standortübergreifend (mindestens acht Niederlassungen oder mehr als 36.000 Anwender¹) effizient zu nutzen und zu verwalten. Hierzu zählt beispielsweise die Einrichtung und der Zugriff auf lokalisierte Rufnummernpläne. Diese erlauben es Filialen und anderen regionalen Niederlassungen Abteilungsdurchwahlen, Ansagetexte, internationale Zugriffs-codes sowie weitere kommunikationsentscheidende Anruffunktionalitäten genau auf ihre speziellen Anforderungen zuzuschneiden.

Unterbrechungsfrei kommunizieren

Die neuen Media-Gateways und –Server unterstützen zahlreiche Business-Continuity-Funktionen. Somit ist auch im Fall von Netzwerkstörungen oder während Wartungsarbeiten eine unterbrechungsfreie unternehmensweite Kommunikation gewährleistet. Den fortwährenden Betrieb stellen unter anderem Arbeitsspeicher - sogenannte RAM-Disks - sicher, die bei Festplattenausfällen die Verarbeitung der ein- und ausgehenden Gespräche (Avaya S8500 Media-Server) übernehmen. Die in Kombination mit einem Avaya S8500 Media-Server genutzten Avaya G350 Media-Gateways lassen sich in den einzelnen Niederlassungen im „Local Survivable Processor“-Modus (LSP) auch dann betreiben, wenn es zu Leitungsausfällen kommt. Bei den Avaya G650 Media-Gateways sind die IP-Server-Schnittstellen in doppelter Ausführung vorhanden. Der redundante Aufbau der Komponenten garantiert, dass beim Versagen einer Serververbindung der alternative Weg für die Übermittlung von Informationen zum Tragen kommt. Diagnose-Tools, Bestandteil der zum Lieferumfang zählenden Avaya Communication Manager 2.0-Software, garantieren einen unterbrechungsfreien Sprachverkehr über das Netzwerk auch während routinemäßig durchgeführten Wartungsarbeiten oder Upgrades.

¹ Zahlen basieren auf Annahme des Einsatzes eines Avaya S8700 Media-Servers in Kombination mit Gateways des Herstellers.

Anwendungsbeispiel Charter Steel:

Einsatz wirtschaftlicher IP-Telefonie-Lösungen garantiert Kommunikation auf hohem Niveau

Charter Steel ist eines der ersten Unternehmen, das bereit vom Einsatz Avayas konvergenter Softwarelösungen und Systeme – einschließlich der neuen Version 2.0 des Avaya Communication Manager, dem Avaya S8500 Media-Server und dem Avaya G650 Media-Gateway - profitiert. Der privatgeführte Automobilzubehörlieferant migrierte von einer Vorgängerversion der Avaya-Telefonie-Anwendung auf den Avaya Communication Manager 2.0. Auf diese Weise konnte das Unternehmen nicht nur seine bereits in die Infrastruktur getätigten Investitionen schützen. Ebenso war es möglich, bereits aufgesetzte Arbeitsabläufe und Prozesse beizubehalten.

Charter Steel setzt den Avaya Communication Manager 2.0 für die unternehmensübergreifende Bereitstellung moderner Telefonfunktionen ein – neben dem Hauptstandort ist das Unternehmen mit weiteren sieben Niederlassungen im mittleren Westen der Vereinigten Staaten von Amerika vertreten. Das Unternehmen nutzt die in die Software integrierte Sprachsteuerung: Mitarbeiter können per Sprachaufforderung auf das zentrale Telefonverzeichnis des Unternehmens zugreifen, Gesprächspartner anwählen oder Telefonkonferenzen initiieren. Meist teure Leistungen externer Service Provider müssen hierfür nicht länger in Anspruch genommen werden. In der Qualitätskontrolle und der technischen Kundenunterstützung tätige Mitarbeiter arbeiten mit den Avaya IP-Softphones und können so ihren PC für die Kommunikation nutzen. Unabhängig von ihrem Standort ist es ihnen so möglich, auf das unternehmensweite Netzwerk zuzugreifen oder über ihr Notebook zu telefonieren.

„Der Einsatz der Avaya Communication Manager-Software erhöht unsere Flexibilität in Sachen Telefonie enorm. Somit können wir Mitarbeitern genau die Funktionen zur Verfügung stellen, die sie für ihre Arbeit benötigen. Dabei spielt es keine Rolle, ob sie am Produktionsstandort, zu Hause oder beim Kunden tätig sind“, so Peter Schwei, Telecommunications Supervisor Charter Steel. „Mit dem Einsatz der Avaya-Lösungen erreicht unsere Kommunikation ein neues Niveau. Gleichzeitig können wir monatlich mehrere Tausend Dollar einsparen, da wir unsere einzelnen Standorte nicht länger über teure T1-Leitungen verbinden müssen. Avaya legt die für IP-Telefonie-Lösungen geltende Maßlatte hoch an: Dies reicht von der Unterstützung modernster Security-Mechanismen über Management-Features bis hin zum umfassenden Funktionsumfang, den IP-Anwendungen heute bieten müssen.“