

# Avaya Agile Communication Environment™ Hot Desking

## Экономическая ценность гибкого рабочего графика и возможности доступа по одному номеру

Приложение Avaya Agile Communication Environment™ Hot Desking предоставляет пользователям Web-интерфейс для управления различными телефонами и видео устройствами. Оно интегрируется с уже действующими на предприятии голосовыми и видео системами, поставки одного или разных производителей, способствуя созданию виртуальной рабочей среды для сотрудников, независимо от их местонахождения. Web-интерфейс приложения Hot Desking может быть использован для установки статуса переключения входящих вызовов на настольном телефоне сотрудника или для регистрации другого устройства в качестве временного стационарного телефона.

### Преимущества для клиента

#### Снижение расходов

Hot Desking может помочь предприятиям развивать и расширять гибкие режимы работы, способствующие значительной экономии затрат. Учитывая тот факт, что все больше сотрудников работают полный или неполный рабочий день в дистанционном режиме, отдельные кабинеты могут быть объединены в офисы коллективного пользования, устраняя необходимость расширения офисных площадей и предоставляя возможность продать или сдать в аренду высвободившиеся площади. За счет привлечения персонала, работающего дистанционно или на дому, для обслуживания телефонных вызовов, и закрытия офисов в менее загруженные периоды, например, в выходные дни или по вечерам, возможно сокращение затрат на электроэнергию. Hot Desking также способствует сокращению затрат на коммуникации за счет использования настольных телефонов (внутренних и наружных) вместо мобильных, везде, где возможно.

#### Повышение производительности и обеспечение непрерывности деятельности предприятия

Сотрудники, которые часто находятся в командировках или работают на дому, могут использовать приложение Hot Desking для создания виртуального офиса и работать так же эффективно, даже при столкновении с непредвиденными обстоятельствами и отсутствии доступа к офисным возможностям. Снижение количества пропущенных рабочих

дней и утечки кадров могут быть достигнуты в результате внедрения гибкого графика работы, способствующего повышению морального настроя и мотивации сотрудников.

#### Возможности для повышения дохода и удовлетворение нормативно-правовых требований

Hot Desking может обеспечить ваших клиентов единым номером для связи с их представителями, в результате чего меньше вызовов будет пропущено или прервано. Например, в рамках Европейского Сообщества, рабочие имеют право выбора работать по гибкому графику и данное приложение может помочь организациям с соблюдением подобных нормативно-правовых требований, действующих в некоторых странах.

### Ключевые функции

#### Дистанционное переключение входящих вызовов

С помощью Web-интерфейса пользователи могут использовать приложение Hot Desking для того, чтобы запрограммировать переключение вызовов, поступающих на настольный телефон, на любой другой телефон, таким образом их клиенты могут всегда связаться с ними по одному номеру. Телефон для принятия входящих вызовов может быть любого типа - внутренний, внешний, настольный или мобильный - главное, чтобы номер можно было набирать напрямую. Так как приложение Hot Desking работает используя только сигнализацию каналов связи оно не использует дополнительные транки (соединительные линии).

#### Hot desk для исходящих голосовых или видео вызовов

Временный или незакрепленный телефон вместо постоянного настольного можно сконфигурировать с помощью мастера -регистратора приложения Hot Desking. Пользователь может выбрать по одному устройству каждого типа (аудио или видео) в качестве основного устройства, которое затем будет использоваться для входящих и исходящих вызовов соответствующего типа. Исходящие видео и аудио вызовы инициируются путем набора номера в Web-интерфейсе. Решение Avaya ACE Hot Desking сначала звонит на "незакрепленный

hot desk"; телефон (т.е. пользователь получает входящий вызов), а затем делает еще один вызов по набранному номеру и таким образом соединяет обе стороны. Незакрепленный (hot desk) номер может быть освобожден через Web-интерфейс с помощью нескольких щелчков.

#### Единый номер

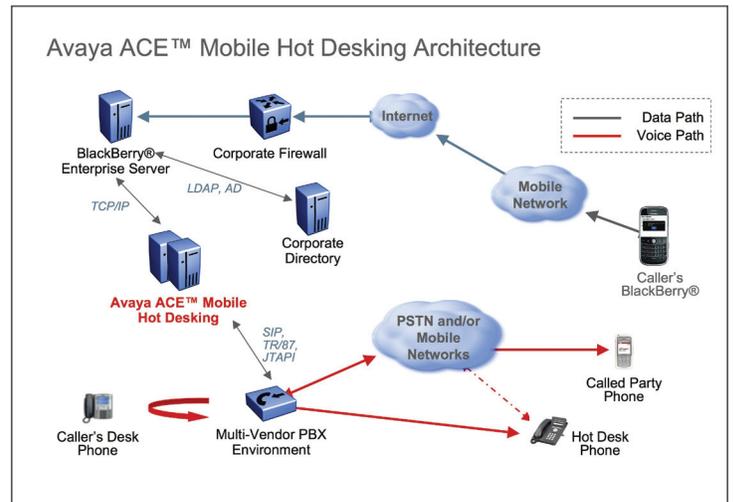
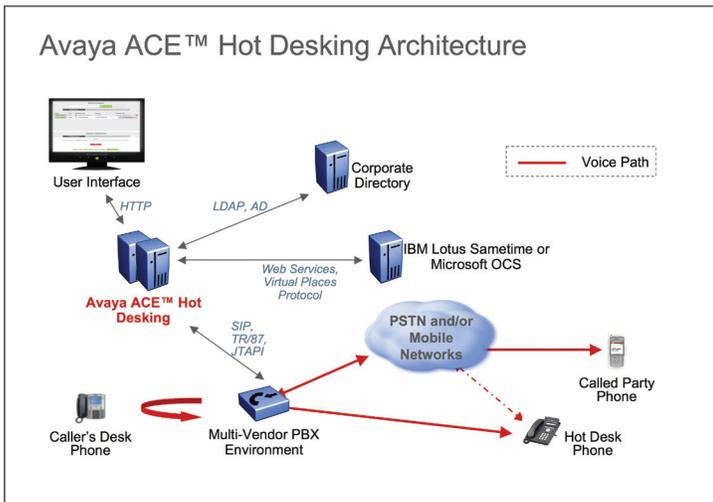
Вызывающие абоненты могут запрограммировать, чтобы все вызовы, сделанные из временного незакрепленного номера, сопровождались идентификатором линии с указанием их постоянного номера или какого-либо другого номера единого доступа, по которому клиент может им позвонить.

#### Контекстуальная маршрутизация

Когда приложение Hot Desking интегрировано с IBM® Lotus Sametime®, параметры переключения вызова, поступающего на настольный номер сотрудника, могут быть изменены в соответствии со статусом присутствия в Sametime. Например, пользователь может обусловить, чтобы все вызовы, поступающие на настольный телефон, перенаправлялись на его мобильный телефон, когда его или ее статус в Sametime изменяется на "Отсутствует". Аналогичные правила, такие как переключение всех входящих вызовов на голосовую почту, могут быть запрограммированы для статусов присутствия в Sametime, "На совещании" и "Не беспокоить".

#### Варианты Hot Desking для ПК или мобильных телефонов

Функции Hot Desking для ПК предусматривают пользовательский интерфейс, доступный из любого Web-браузера. Существует бесплатная мобильная версия для мобильных устройств, которая доступна через Web-интерфейс. Если регистрация и аутентификация прошли успешно, то мобильное устройство обнаруживается автоматически и перенаправляется на домашнюю страницу мобильной версии приложения Hot Desking. Аналогично варианту для настольных устройств, Hot Desking для мобильных телефонов может быть использовано для программирования таких функций, как переключение вызова, подключение/отключение мобильного устройства в качестве основного. Приложение успешно функционирует со всеми устройствами BlackBerry®, оснащенными как минимум версией браузера 4.0, такими как Pearl и модели 8820,



а также устройства с поддержкой Windows® Mobile. Минимальное поддерживаемое разрешение экрана - 260 x 240.

### Статус присутствия для устройств и клиентов унифицированных коммуникаций

Пиктограммы голосовой связи, видеосвязи и чата на баннере Web-интерфейса приложения Hot Desking показывают возможности (например, "Нет видео поддержки") и статус присутствия (например, "Говорит по телефону") на конфигурируемых устройствах. Для внутренних незакрепленных (hot desk) телефонных номеров, статус присутствия телефона отображается у других пользователей клиентов унифицированных коммуникаций (UC), таких как IBM® Lotus Sametime® и Microsoft® Office Communications Server, помогая избежать пропущенных вызовов и голосовых сообщений.

### Интеграция индивидуализируемого интерфейса с корпоративным справочником и голосовым набором

Web - интерфейс приложения может быть индивидуализирован в соответствии с товарно-знаковой политикой компании и интегрирован в корпоративный справочник (LDAP или Active Directory) для поиска других пользователей и вызова с помощью функции "click-to-call". Если на предприятии предусмотрена возможность

голосового набора, то на экранах присутствует пиктограмма быстрого доступа, соединяющая пользователя с таким приложением.

### Прочие преимущества

#### Интеграция мультивендорных коммуникационных систем

Конструкция Hot Desking предполагает возможность интеграции с моно- или мультивендорными голосовыми и видео-инфраструктурами, включая Avaya (ранее Nortel) Communication Server 1000 Release 4.5 или выше, а также Avaya Aura™ Communication Manager, Tandberg и Cisco Unified Communications Manager Release 6.0 и выше. На данный момент идет разработка адаптеров для других коммуникационных систем.

#### Легкость эксплуатации способствует быстрой адаптации пользователей и регулярному использованию

Пользовательский интерфейс веб-браузера ПК или мобильного телефона позволяет конечному пользователю подсоединить незакрепленный hot desk номер к любому телефону с помощью пары щелчков и связаться с виртуальным секретарем. Нет необходимости сначала входить в защищенную, корпоративную сеть VPN или запоминать сложную последовательность команд АТС для дистанционного переключения вызова. Пользователям не нужно вводить номер

временного hot desk телефона, так как его Calling Line Identification (CLID) регистрируется автоматически.

#### Для ускорения окупаемости возможно подключение других приложений

Hot Desking "живет" в среде Avaya Agile Communication Environment™, программной платформе, которая упрощает процесс интеграции мультивендорных коммуникационных систем с бизнес-приложениями с помощью набора инструментальных средств разработчика и набора стандартизованных приложений. Данные решения, как для мобильных, так и стационарных унифицированных коммуникаций, а также для бизнес-процессов с коммуникационной поддержкой, могут использоваться в сочетании с Hot Desking в рамках предприятия, таким образом способствуя повышению финансового возврата и ускорению их окупаемости.

### Узнайте больше

За дополнительной информацией о том, как Avaya Agile Communication Environment™ может помочь вашей организации получить конкурентное преимущество за счет интеграции бизнес-процессов с существующими коммуникационными системами, просим обращаться к вашему Менеджеру по работе с компанией Avaya, члену программы Уполномоченных партнеров Avaya или посетить наш сайт по адресу: [www.avaya.com](http://www.avaya.com).

### О компании Avaya

Avaya – мировой лидер и эксперт в области систем корпоративных коммуникаций. Компания разрабатывает решения для унифицированных коммуникаций и контакт-центров, и предоставляет сопутствующие услуги, предлагая их крупнейшим мировым компаниям и организациям как напрямую, так и через обширную партнерскую сеть. Предприятия разного уровня полагаются на современнейшие коммуникационные решения от Avaya, позволяющие увеличить эффективность работы, качество клиентского сервиса и конкурентоспособность компании. Дополнительную информацию о компании Avaya можно получить на сайте [www.avaya.ru](http://www.avaya.ru).

© 2010 Avaya Inc. Все права защищены.

Avaya и логотип Avaya – торговые марки компании Avaya Inc., зарегистрированные в США и других странах. Все торговые марки, обозначенные символами ®, SM или TM – это зарегистрированные товарные знаки, знаки обслуживания или товарные знаки, соответственно, компании Avaya Inc.

Все остальные торговые марки являются собственностью соответствующих владельцев. Компании Avaya также могут принадлежать права интеллектуальной собственности на другие использованные в настоящем документе термины.

Все упоминания компании Avaya включают также компанию Nortel Enterprise, приобретенную 18 декабря 2009 года. 06/10 • DN5086RU

# AVAYA

INTELLIGENT COMMUNICATIONS

[avaya.ru](http://avaya.ru)