

Avaya Operations Services

В сегодняшней сложной экономической ситуации, в условиях сокращения бюджетов, организации вынуждены достигать большего с меньшими затратами.

Чтобы не проиграть в конкурентной борьбе, им необходимо оптимизировать свои коммуникационные приложения и максимально эффективно использовать вложенные средства. Необходимо также обеспечить надежность коммуникационных сетей, в которых функционируют эти приложения. Однако управление этими мощными сетями и приложениями может привести к повышению общей стоимости владения, в то время как компании стремятся увеличить доход, рыночную долю и прибыли.

Служба Avaya Operations Services, в сотрудничестве с партнерами Avaya, предлагает вам комплексное решение, позволяющее преодолеть эти трудности и получить значимые коммерческие результаты.

Мы обеспечиваем эксплуатационную поддержку важных систем и приложений с помощью нашей команды специалистов, проверенных методик и мощных инструментов. Вы сможете освободиться от рутинных забот и сосредоточиться на своем бизнесе, зная, что ваши стратегические коммуникационные активы находятся в надежных руках.



Новый уровень услуг

Служба Avaya Operations Services использует ресурсы наших партнеров для предоставления комплекса эксплуатационных услуг. Наши услуги дополняют работу вашей команды, а не заменяют ее. В отличие от традиционных услуг управления, они включают заботу о каждом аспекте эксплуатации вашей коммуникационной

системы. Мы можем участвовать в управлении важными участками ваших систем или взять на себя самые рутинные операции, чтобы освободить ваших специалистов для более приоритетных задач бизнеса. За вами остается полный контроль и возможность заниматься стратегическими вопросами, используя наши ресурсы для повседневной работы.

Вы получаете адаптируемую модель поддержки, которая дает вам свободу быстро внедрять новые технологии без сопряженных с этим задержек и денежных расходов.

Служба Avaya Operations Services может поддерживать и обслуживать всю коммуникационную систему вашей компании – сети голосовой связи, сети передачи данных, конвергентные сети – включающую оборудование и программное обеспечение Avaya и других производителей. Это ставит компанию Avaya вне конкуренции как поставщика услуг по управлению разноплатформенными коммуникационными сетями сегодня и в будущем.

Служба Operations Services функционирует на платформе управления сетями IT Infrastructure Library® (ITIL), основанной на открытых стандартах и поддерживающей, в частности, такие сервисы, как контроль происшествий, разрешение проблем и управление изменениями. ITIL – это ведущая отраслевая система передовых

методик поддержки и предоставления услуг. Используя процедуры ITIL, служба Operations Services обеспечивает стабильно высокое качество обслуживания во всем мире.

Мониторинг, эксплуатация, оптимизация

Мы предлагаем услуги по мониторингу, оповещению и разрешению нештатных ситуаций в коммуникационных и вычислительных системах, эксплуатации таких систем и оптимизации их работы.

- Приложения унифицированных коммуникаций для оптимизации и повышения производительности коммуникационных систем и приложений. Наши услуги помогут уменьшить общие расходы на коммуникации и повысить качество сотрудничества и производительность труда персонала.
- Приложения для контакт-центров – наши услуги помогут обеспечить высочайшее качество обслуживания клиентов, повысить производительность

КРАТКИЕ ФАКТЫ

- **Всемирный охват.** Эксперты Avaya в любой стране мира предлагают лучшую в отрасли систему управления сетью, обеспечивающую эффективную эксплуатацию ваших стратегических коммуникационных ресурсов и способствующую реализации ваших бизнес-задач.
- **Стандарты ITIL.** Служба Avaya Operations Services использует стандарты ITIL и испытанные методики для предоставления услуг управления на основе результатов функционирования, характеризующихся высокой надежностью и воспроизводимостью.
- **Сохранение контроля.** Служба Operations Services предлагает гибкие варианты сотрудничества, позволяющие пользоваться квалификацией и ресурсами Avaya, сохраняя полный контроль на работой своей сети.
- **Разноплатформенный подход.** Служба Operations Services может управлять всей коммуникационной сетью, включающей системы, серверы, приложения и другую продукцию разных производителей.

Avaya Operations Services

Унифицированные коммуникации

- IP-телефония
- Традиционная телефония
- Голосовая почта и унифицированные сообщения
- Корпоративная мобильность
- Индикация статуса
- Корпоративное сотрудничество

Контакт-центры

- Маршрутизация
- Самообслуживание
- Отчетность
- Компьютерная телефония
- Запись
- Управление персоналом
- Активные контакты

ГВС / ЛВС

VPN

VoIP

Серверы
приложений

Сетевая инфраструктура

Avaya Operations Services предлагает комплекс услуг по управлению сетевой инфраструктурой и приложениями.

труда операторов и ограничить расходы на важнейшие функции работы с клиентами.

- Корпоративные сети (глобальные, локальные и VPN), а также корпоративная телефония и VoIP – мониторинг, разрешение проблем, управление поставщиками и эксплуатация сетей на оптимальном уровне работы. Наши услуги помогут использовать коммуникационные инвестиции с максимальной эффективностью.

В сегменте **унифицированных коммуникаций** служба Avaya обеспечивает управление базовой системой телефонии, унифицированными сообщениями, функциями индикации статуса и средствами сотрудничества, включая системы и ПО Avaya и других производителей. Исходя из приоритетов вашего бизнеса, наши специалисты планируют, проектируют и

интегрируют новые приложения в вашей действующей сети. Они обеспечивают активный мониторинг, диагностику и разрешение проблем; а также могут модернизировать и оптимизировать вашу коммуникационную инфраструктуру (маршрутизаторы, системы, серверы приложений) и программное обеспечение (голосовая почта, электронная почта, конференц-связь и мобильность) для улучшения информационных потоков, совместной работы персонала и обслуживания клиентов.

Мы предлагаем в ваше распоряжение экспертные ресурсы для поддержания на максимальном уровне сервиса одного из самых ценных ваших активов – **контакт-центра**. Наши специалисты по контакт-центрам будут работать в тесном контакте с вашими сотрудниками для облегчения внедрения новых технологий и управления контакт-центром на

пиковых уровнях производительности. Они помогут обеспечить слаженную работу приложений (маршрутизация, компьютерная телефония, самообслуживание и активные контакты), позволяющих операторам контакт-центров обслуживать клиентов на самом высоком уровне качества. Также возможна интеграция приложений управления персоналом и записи разговоров, помогающих улучшить планирование рабочего времени, обучение и повышение квалификации работников контакт-центров.

Мы предлагаем услуги по комплексному управлению вашими **корпоративными сетями** – устройствами, каналами и протоколами, обеспечивающими телефонную связь и передачу данных в масштабах компании. Эти услуги включают круглосуточный мониторинг и принятие мер по локализации



ЛОЯЛЬНЫЕ КЛИЕНТЫ

Служба Avaya Operations Services управляет глобальными коммуникационными системами, охватывающими миллионы портов TDM и IP-телефонии, ящиков голосовой почты и пользователей контакт-центров.

Многие клиенты Avaya пользуются нашими услугами уже более десяти лет. Подавляющее большинство наших клиентов возобновляют контракт на обслуживание из года в год. Глубина и широта нашего опыта в сочетании с высоким уровнем лояльности наших клиентов убедительно свидетельствуют о том, что Avaya Operations Services – выбор номер один для компаний всего мира.

и устранению неполадок, а также отчетность – информирование о параметрах функционирования сети в реальном времени и предоставление рекомендаций по постоянному совершенствованию.

Преимущества для бизнеса

Снижение общей стоимости

владения. Операционные расходы могут быть снижены путем повышения эффективности бизнес-процессов, сетей и ресурсов, обеспечивающих работу тех и других. Планирование и оценка необходимых изменений позволяет принимать упреждающие меры по совершенствованию существующих коммуникаций и повышению отдачи от вложенных средств. Благодаря нашим услугам вы сможете финансировать внедрение новых технологий за счет операционных расходов, исключив необходимость капитальных инвестиций.

Снижение рисков. Пользуясь услугами наших специалистов, вы сможете уменьшить риски, обычно связанные с внедрением новых приложений и обслуживанием сетей, в которых эти приложения работают.

Повышение производительности. Вы можете повысить производительность работы имеющихся коммуникационных приложений и инфраструктуры, а также экономический эффект от внедрения новых технологий. Работа бок-о-бок со специалистами Avaya по обслуживанию коммуникационной инфраструктуры способствует повышению квалификации и приобретению новых навыков вашими техническими сотрудниками.

Повышение производительности коммуникационных приложений (унифицированные коммуникации, контакт-центры) способствует оптимизации бизнес-процессов и может

оказывать непосредственное положительное влияние на производительность труда персонала.

Контактная информация

Узнайте больше о службе Avaya Operations Services и о том, как мы можем помочь вам реализовать потенциал наших коммуникационных приложений и инфраструктуры. Обратитесь к бизнес-партнеру Avaya или посетите сайт www.avaya.ru.

“ В двух словах: служба Avaya Operations Services помогает нашим клиентам реализовать полный потенциал своих инвестиций в коммуникационные системы и, в то же время, уменьшить их общую стоимость владения. ”

– Эд Налбандян, вице-президент, Avaya Operations Services

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.

AVAYA

INTELLIGENT COMMUNICATIONS

© 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.

08/10 • SVC4305RU

avaya.ru