

Avaya Agile Communication Environment™

Мы обеспечиваем Бизнес-приложения и процессы с поддержкой коммуникаций быстро и без лишних усилий

Страдает ли ваша организация от простоев и задержек из-за того, что нет возможности быстро связаться с нужными специалистами, способными решить возникшие проблемы? Есть ли у ваших сотрудников возможности быстро найти и связаться с нужным клиентом, коллегой и другими с помощью функции "click-to-communicate" непосредственно из программы, в которой они работают? Страдает ли качество обслуживания ваших клиентов из-за того, что обслуживающий персонал не может связаться с нужными экспертами, чтобы ответить на вопросы клиентов в процессе текущего разговора? Стоит ли в вашей организации масса сложных мультивендорных систем связи, телефонов и программ-клиентов, которые делают совершенно невозможным предоставление и получение качественного интегрированного обслуживания? Если объединить весь потенциал коммуникационной инфраструктуры и бизнес-приложений, реализованных в вашей организации, насколько эффективны они с точки зрения максимального повышения производительности сотрудников и возможностей коллективной работы? Окажутся ли для вашей организации полезными быстрокупаемые приложения, которые реализуются в режиме "plug and play" или комплекты программных средств, позволяющие разработчикам ИТ интегрировать средства связи в бизнес-приложения почти что на 80% быстрее, чем традиционные технологии? Avaya Agile Communication Environment™ (ACE) может обеспечить решения, способные решить все эти проблемы.



Avaya ACE - это программа, в значительной мере упрощающая и ускоряющая процесс интеграции мультивендорных коммуникационных систем с бизнес-приложениями. Avaya ACE является ключевым элементом системы Интеллектуальных Коммуникаций Avaya и предоставляет организациям возможность повысить организационно-коммерческую маневренность и конкурентоспособность за счет интеграции коммуникационных средств с бизнес-процессами и приложениями, зависящими от людей. Это значит, что сотрудники, зачастую, могут реагировать на вопросы клиентов в реальном масштабе времени. Приложения, над разработкой которых специалисты в области телекоммуникаций работали бы

неделями, а то и месяцами, теперь могут быть установлены прямо коробки с помощью стандартизованных приложений Avaya ACE или легко созданы разработчиками ИТ в течение нескольких дней.

Avaya ACE располагается между уровнем существующих сетевых коммуникаций организации и уровнем бизнес-приложений. С "северной стороны", Avaya ACE предоставляет готовый, стандартизованный пакет программ, устанавливаемых в режиме "plug-and-play", способных обеспечить быструю прибыль от инвестиции за счет оперативной интеграции в бизнес-процессы. Решение также предусматривает мощный пакет инструментальных средств разработки Web-услуг, идеально подходящий для

разработчиков ИТ, работающих над созданием бизнес-приложений с коммуникационной поддержкой с применением гибкой и модульной сервис-ориентированной архитектуры (SOA). С "южной стороны", Avaya ACE предоставляет программные адаптеры для обеспечения связи и контроля разнообразных мультивендорных коммуникационных систем, включая Avaya Aura и системы от Cisco, IBM, Microsoft, Nortel и TANDBERG. Такие адаптеры позволяют разработчикам ИТ эффективно использовать стандартные Web-сервисы, избегая сложностей взаимодействия с различными проприетарными протоколами телекоммуникационной инфраструктуры. Кроме того, учитывая, что Avaya ACE занимает роль посредника между коммуникационным и прикладным уровнями, разработчикам не нужно переписывать программы каждый раз, когда обновляется тот или иной элемент инфраструктуры.

Avaya ACE идет в ногу с динамичным процессом разработок, движимым потребностями клиента, выпуская на рынок новые функциональные решения каждые несколько месяцев, используя в качестве ориентира потребности основных клиентов. Для реализации данного решения необходимо всего лишь приобрести пакет лицензированных стандартизованных приложений, включающих программы для ПК и приложения с поддержкой мобильных коммуникаций, а также средства их

интеграции в бизнес-процессы. В комплект поставки Avaya ACE также входит набор инструментальных средств разработки, состоящий из адаптируемых прикладных программных интерфейсов, операционной системы (Linux или Microsoft Windows) и коммерческих серверов в ассортименте. Так же возможно привлечение Отдела профессиональных услуг Avaya, который в сотрудничестве с предпочитаемым вами Системным интегратором (SI) или торговым партнером поможет найти и внедрить наиболее оптимальное решение для вашей организации.

Avaya ACE™: Скорость, Точность и Маневренность

Задачи, стоящие перед предприятием

Для того, чтобы принимать правильные решения быстро и без лишних усилий, предприятия должны соединять нужных людей с нужной информацией в нужное время. Естественно, бизнес-приложения и процессы были созданы с целью помочь людям повысить свою производительность. Однако, коммуникации, в большей мере, не входили в пакеты приложений для ПК и управления бизнес-процессами (BPM), в результате чего возникали задержки - люди или системы ждали пока операторы внесут нужную информацию для того, чтобы можно было продолжить работу. Avaya ACE стремится решить некоторые из типичных

проблем, стоящих в настоящее время перед большинством предприятий:

- **Так уж повелось, что коммуникационная среда, зачастую, состоит из разнообразных протоколов для интерфейсов программирования приложений, поставленных разными производителями**, что создает сложности для разработчиков ИТ в плане внедрения и управления бизнес-программами с поддержкой коммуникаций в масштабе целой организации.
- **Программы управления бизнес-процессами, обычно, не обладают достаточной функциональностью для того, чтобы внедрить коммуникации в рабочий поток**, что, в свою очередь, приводит к задержке процессов, построенных вокруг людей.
- **Коммуникации между нужными людьми должны содержать полезную информацию** (например, местонахождение, доступность, телефонное устройство, знания и квалификации) о человеке, с которым им нужно связаться.

Используя Avaya ACE для внедрения поддержки коммуникаций в бизнес-приложения, организации могут работать быстрее, точнее и быть более маневренными.

Коммерческие преимущества Avaya ACE™

Повышает маневренность предприятия

- Оперативно реагирует на перемены в бизнес-среде
- Оснащает предприятие возможностями для долгосрочного конкурентного преимущества
- Позволяет сотрудникам работать где угодно, оставаясь в тесном контакте с предприятием

Ускоряет бизнес-процессы

- Устраняет запаздывание и ускоряет ключевые бизнес-процессы/ выполнение критически важных мероприятий



- Улучшает отношения между клиентом и поставщиком
- Позволяет быстрее выводить товары и услуги на рынок
- Сокращает количество ошибок

Создает более многогранный процесс общения для клиента

- Создает более стабильную среду для пользователей на всех уровнях мультивендорной инфраструктуры сетевых коммуникаций

- Позволяет пользователям легко связываться и общаться с нужными людьми непосредственно из контекста бизнес-программы или процесса
- Добавляет интегрированные коммуникационные возможности к вашему существующему Microsoft Office Communications Server и/или среде IBM® Lotus® Sametime®

Способствует быстрой окупаемости инвестиций (ROI)

- Повышает эффективность существующей инфраструктуры сетевых коммуникаций и бизнес-приложений
- Создает новые возможности для сокращения расходов и увеличения доходов
- Предоставляет стандартизованные приложения, обеспечивающие немедленную окупаемость инвестиций

Avaya ACE™: Преимущества приложений с коммуникационной поддержкой бизнес-процессов

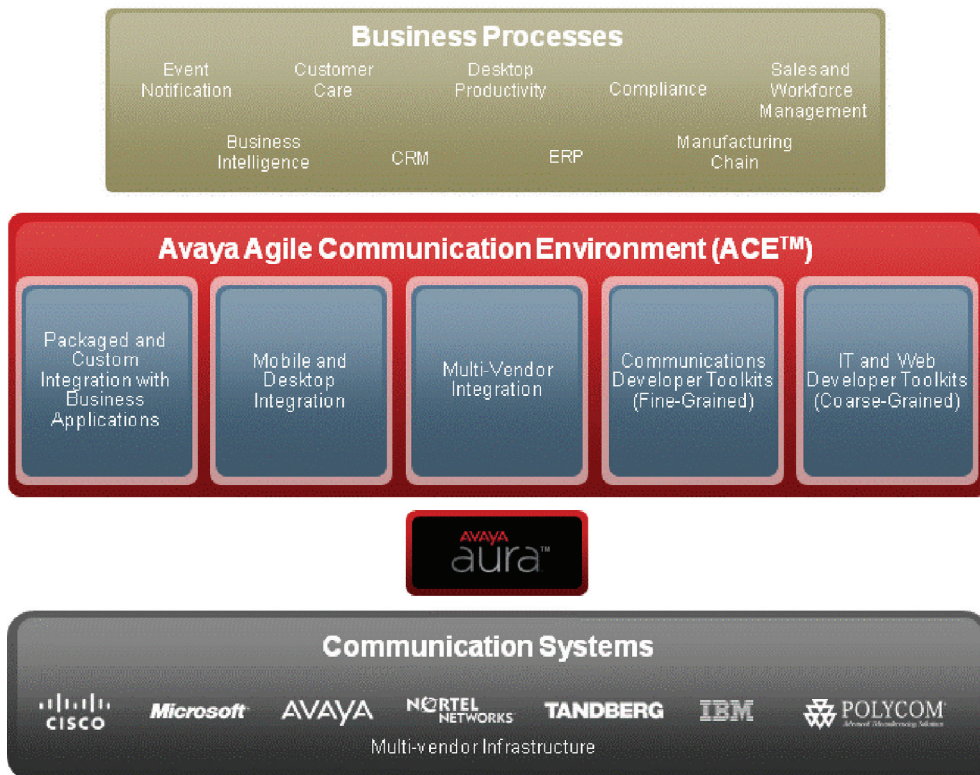
Цели и задачи, стоящие перед предприятием	Каким образом Avaya ACE выполняет свои обещания
Экономия средств	Применяйте Avaya ACE для простой и быстрой интеграции мультивендорной коммуникационной инфраструктуры и бизнес-приложений. Сокращает время и затраты на написание кода для многочисленных коммуникационных систем. Можно сэкономить недели, даже месяцы, затрачиваемые на разработки. Сократите затраты на коммуникации и офисные площади с помощью стандартизованных приложений Avaya ACE Hot Desking (системы незакрепленных рабочих мест) и Mobile Cost Optimizer (оптимизатора мобильных затрат). Сократите затраты на коммуникации за счет всестороннего использования функций присутствия и "click-to-call", встроенных в бизнес-приложения. Пользователи подключаются через "наиболее экономный маршрут" предприятия и более склонны использовать встроенную функцию "click-to-call", чем звонить друг другу по мобильному телефону.
Непрерывность коммерческой деятельности	Автоматическое или ручное инициирование уведомления и организация конференц-связи с командой нужных специалистов исходя из занимаемой должности, квалификаций и места нахождения с помощью Avaya ACE Event Response Manager (программы-менеджера реагирования на событие). Используйте Avaya ACE Message Blast для отправки уведомлений большой группе людей. Обеспечивает временное рабочее место с помощью приложения Avaya ACE Hot Desking и быстрые эффективные коммуникации с помощью специализированных приложений Web-портала.
Повышение производительности	Контекстуальные коммуникации - улучшенная скорость и точность коммуникаций и коллективной работы за счет интеграции функции "click-to-call" в знакомые приложения. Общение по имени, а не по номеру. Avaya ACE определяет наиболее оптимальный метод и устройство, с помощью которого можно связаться с клиентом; приложениям более не надо хранить статические номера телефонов и адреса. Коммуникации приняли персонализированный характер, ориентированный на пользователя, а не аппарат.
Более высокий уровень удовлетворенности клиентов	Используйте Avaya ACE, чтобы разработать решение, обеспечивающее повсеместный доступ к экспертным знаниям и возможность более оперативно отвечать на вопросы клиента.
Функциональная совместимость	Возможность выбора любого поставщика за счет использования Web - сервиса открытого стандарта и адаптеров мультивендорных коммуникационных систем с помощью SIP, TR-87 и JTAPI. Воспользуйтесь преимуществом обширной интеграции с Microsoft, IBM и прочими бизнес-приложениями, а также возможностями глубокой интеграции с элементами мультивендорной коммуникационной инфраструктуры, включая системы Avaya, Cisco, IBM, Microsoft, Nortel и Tandberg.

Комплексная среда для внедрения коммуникаций

Avaya ACE™ - это решение Avaya для внедрения коммуникационных возможностей в бизнес-приложения, в состав которого входит несколько предложений (комплектов инструментальных средств и приложений), направленных на максимальное удовлетворение потребностей клиента. Avaya ACE предоставляет стандартизованные приложения, обеспечивающие их интеграцию с наиболее распространенными бизнес-приложениями "прямо из коробки"; данное решение также предусматривает набор средств разработки, позволяющих разработчикам ИТ внедрять специализированные приложения и процессы с поддержкой коммуникаций. Адаптеры Avaya ACE обеспечивают командно-контрольный интерфейс с Avaya Aura™ и рядом мультивендорных коммуникационных систем.

Абстракция коммуникаций

В архитектурном плане, Avaya ACE располагается над существующей инфраструктурой сетевых коммуникаций и использует программные адаптеры для связи и управления мультивендорными коммуникационными системами АТС, видеосистемами, системами унифицированных коммуникаций и серверами приложений. Avaya ACE извлекает коммуникационные функции инфраструктуры и представляет их в виде Web-сервисов, которые легко интегрируются разработчиками ИТ в бизнес-приложения для реализации бизнес-процессов с коммуникационной поддержкой (CEBP). Ключевые коммуникационные возможности, предоставляемые Avaya ACE, предусматривают статус присутствия, местонахождение, управление аудио/видео вызовом, конференц-связь, обмен сообщениями и рассылка сообщений, преобразование текста в речевое сообщение с помощью приложения AudioCall playTextMessage и местонахождения терминала. К числу программных адаптеров относятся открытый протокол Session Initiation Protocol (SIP),



TR-87, и JTAPI, а также проприетарные (специфичные для производителя оборудования) протоколы для управления коммуникационными системами. Также предлагаются детализированные средства разработки для эффективного внедрения унифицированных коммуникаций Avaya Aura™ в бизнес-приложения.

Интеграция коммуникаций

Avaya ACE предусматривает возможности интеграции с системами UC, такими как Microsoft Office Communications Server и IBM® Lotus® Sametime®, предоставляя организациям единый коммуникационный пользовательский интерфейс для бизнес-приложений, такой как корпоративный портал. Решение Avaya ACE также можно интегрировать в базовые структуры сервис-ориентированной архитектуры (SOA frameworks) и бизнес-приложения известных производителей, такие как Управление связями с клиентами (CRM),

а также в процессы, использующие ПО управления бизнес-процессами (BPM). Предлагается постоянно пополняющийся пакет стандартизованных приложений для решения Avaya ACE, развертываемых по принципу и имеющих преимущества концепции "plug-and-play".

Оркестрация коммуникаций

Avaya ACE выступает в роли связующего звена и оркестрирует сервисы между мирами коммуникаций ИТ в реальном масштабе времени с помощью Web-интерфейсов. Avaya ACE способствует созданию более насыщенных, ориентированных на событие коммуникаций, инициируемых автоматически потоками бизнес-процессов, контекстуальной информации и системных событий и аварийных сигналов.

Адаптеры Avaya ACE™ для обеспечения совместимости с мультивендорными системами

Адаптеры Avaya ACE поддерживают взаимодействие со следующими элементами сетевых коммуникаций:

- Avaya Aura™ Communication Manager
- Коммуникационный сервер Avaya Communication Server (CS) 1000 и 2100
- Мультимедийный коммуникационный сервер Avaya Multimedia Communication Server (MCS) 5100
- Система конференц-связи Avaya Multimedia Conferencing
- Сервер IBM Lotus Sametime
- Коммуникационный сервер Microsoft Office 2007 (OCS 2007)
- Менеджер унифицированных коммуникаций Cisco (CCM)
- Сервер видео-коммуникаций Tandberg (VCS)
- Коммуникационный сервер Nortel (CS) 2000
- Сервер приложений Nortel (AS) 5200

Поддержка программы разработчиков DevConnect

Avaya Agile Communication Environment входит в состав программы разработчиков Avaya DevConnect, обеспечивающей доступ к средствам разработки ПО, обучения, инструментам, документации и прочим средствам поддержки разработки для независимых поставщиков ПО, интеграторов услуг и корпоративных клиентов. Посетите сайт www.devconnectprogram.com для получения дополнительной информации.

Эффективное использование Avaya Aura™

Avaya ACE представляет собой открытую программную платформу для разработки бизнес-приложений с поддержкой коммуникационных систем с помощью новейших средств Web-программирования

и удовлетворяет стандартам открытой сервис-ориентированной архитектуры (SOA). Avaya Aura™ совмещает в себе реальновременную эффективность и надежность коммуникационных продуктов Avaya с революционной архитектурой для корпоративных сетей на базе SIP-протокола, дополненных функциями мгновенного определения статуса пользователя на различных устройствах и приложениях. Коммуникационные приложения и услуги внедряются один раз и после этого становятся доступными всем сотрудникам предприятия. Упрощенный процесс развертывания и оптимизация наладки в сочетании с рационализацией потребностей в оборудовании и единый план нумерации в масштабах всего предприятия – все это способствует экономии средств и упрощению системы связи.

Avaya ACE гармонично сочетается с Avaya Aura, повышая эффективность и функциональность коммуникационных услуг Avaya Aura за счет легкого и быстрого внедрения в бизнес-приложения и процессы с помощью стандартизованных приложений Avaya ACE и интерфейсов программирования Web - приложений (API). Средства разработки ПО Avaya ACE Developer Toolkits (крупноструктурные и мелкоструктурные интерфейсы API) позволяют широкой массе разработчиков приложений ИТ интегрировать мультивендорные коммуникационные службы и системы Avaya Aura в бизнес-приложения, включая ПК и ПО бизнес-процессов. Avaya ACE позволяет конечным пользователям инициировать коммуникационные службы Avaya Aura непосредственно со своего ПК, а также автоматически вызывать коммуникационные службы Avaya Aura исходя из потребностей автоматизированных бизнес-процессов. Avaya ACE предоставляет крупноструктурный Web-сервисы и мелкоструктурное CTI - управление компонентами Avaya Aura, включая Avaya Aura Session Manager, Communication Manager, Application Enablement Services и Presence Services. Avaya ACE

также способствует оперативной интеграции между Avaya Next Generation Context Center и бизнес-приложениями с помощью Web - программирования, этим самым упрощая работу многочисленных разработчиков бизнес-приложений.

Стандартизованные приложения Avaya ACE™

Avaya ACE предоставляет пакет стандартизованных приложений для интеграции ПК, мобильных средств и бизнес-процессов, для работы в мультивендорной коммуникационной среде с целью создать более удобную среду для пользователей, независимо от поставщика коммуникационного оборудования. Данные приложения синергетически сочетаются друг с другом, в результате предоставляя пользователям стабильный прирост ценности.

Встраиваемое дополнение Avaya ACE™ Web Browser

С помощью Avaya ACE Web Browser, пользователи могут набирать номера телефонов или электронные адреса непосредственно с Web-страниц с помощью функции "click-to-call". Avaya ACE организует вызов с помощью адаптера для взаимодействия и управления телефоном АТС или клиентом унифицированных коммуникаций. Web Browser применяет соответствующие национальные и международные правила набора, таким образом обеспечивая, чтобы выделенные номера на веб-страницах могли набираться из национальных и международных сайтов. При использовании в сочетании с клиентом Microsoft Office Communicator, пользователи могут видеть статус присутствия коллеги,



при условии, что номер телефона коллеги или электронный адрес может быть распознан системой. Решение устанавливается в виде дополнения add-in к программе Internet Explorer пользователя. Эта элементарная функция значительно сокращает время, необходимое пользователю на поиск нужного номера, а также способствует сокращению количества неправильно набранных номеров. В сочетании с приложением Avaya ACE Hot Desking, пользователи могут легко устанавливать и управлять устройством (с основным номером), через который они хотят, чтобы веб-браузер подсоединил их к вызываемому абоненту.

Встраиваемое дополнение Avaya ACE™ Microsoft Office Add-in

С помощью встраиваемого приложения Avaya ACE для Microsoft Office, пользователи получают возможность использовать функцию "click-to-call" для имен и номеров телефонов, хранящихся в приложении Microsoft Office 2007 Suite. В приложении Microsoft Outlook 2007 пользователи могут выбрать электронную почту, контакт, календарь, задание или журнальный файл и инициировать вызов с помощью функции "click-to-call". Встраиваемое приложение Microsoft Office Add-in также узнает номера телефонов в документах в формате Microsoft Word, Excel, PowerPoint, а также в тексте электронного сообщения в Outlook. Пользователи могут просто щелкнуть по имени/ номеру человека, с которым они желают связаться, и адаптер Avaya ACE обеспечит связь и управление пользовательской АТС для организации данного вызова. Данное решение может быть установлено в виде встраиваемого добавления Add-in непосредственно в Outlook ПК или в среде Citrix. Эта элементарная функция значительно сокращает время, необходимое пользователю на поиск нужного номера, а также способствует сокращению количества неправильно набранных номеров. В сочетании с приложением Avaya ACE Hot Desking, пользователи могут



легко налаживать и управлять устройством (основной номер), через который они хотят, чтобы Microsoft Office подсоединила их к вызываемому абоненту.

Интеграция с Avaya ACE™ Microsoft Office Communications Server и/ или IBM Lotus Sametime

Интеграция Avaya ACE с Microsoft OCS и IBM Lotus Sametime объединяет данные системы Унифицированных коммуникаций (UC) с пользовательской АТС, в результате обеспечивая истинную функциональность UC. Функциональность предусматривает использование единого клиента UC Microsoft и IBM с возможностью дистанционного управления (т.е. посредством дистанционного управления вызовом или RCC) телефона АТС пользователя. Статус присутствия номера настольного телефона АТС также интегрируется с клиентами UC Microsoft и IBM для того, чтобы пользователь мог быстро увидеть доступен ли желаемый абонент (по телефону АТС или мобильному номеру) перед тем, как сделать вызов. Интеграция с Microsoft OCS устраняет

необходимость входа пользователя в систему Microsoft ОС только для того, чтобы звонящие могли видеть занят номер вызываемого абонента или нет. Данное решение позволяет защитить инвестиции, сделанные в установку существующих систем АТС, за счет расширения их функциональности в пространство UC. Так как данное решение успешно работает с существующей мультивендорной инфраструктурой, нет необходимости тратить средства на модернизацию или приобретение нового оборудования при условии, что системы АТС удовлетворяют минимальным требованиям для Avaya ACE. Данное решение также повышает производительность пользователей и уровень обслуживания клиентов за счет ускорения процессов вызова, связи и сотрудничества с коллегами, осуществляемых непосредственно из клиента UC на своем ПК, работая со знакомым настольным телефоном офисной АТС. Легкость эксплуатации также позволяет быстрее привыкать и использовать UC. Интеграция обеспечивается с более низкими затратами,

так как использование Avaya ACE в качестве единой интеграционной точки, устраняет потребность в интеграции каждой отдельной АТС, а также необходимость модернизировать АТС, что было бы совершенно неизбежно для дальнейшей работы с новыми функциями Microsoft OCS и/или IBM Lotus Sametime. В сочетании с приложением Avaya ACE Hot Desking, пользователи могут легко настраивать и управлять устройством (основным номером), которым они бы хотели дистанционно управлять (RCC) с клиента UC Microsoft и IBM.

Оптимизатор стоимости Avaya ACE™ Mobile Cost Optimizer

Avaya ACE Mobile Cost Optimizer помогает пользователям повысить производительность и понизить затраты на мобильную связь для пользователей смартфонов BlackBerry. Mobile Cost Optimizer использует надежную систему обмена сигналами между смартфоном и системой Avaya ACE и уникальный алгоритм оптимизации стоимости, который анализирует набранные номера и автоматически вычисляет какие вызовы могут быть направлены по более дешевым маршрутам через корпоративную сеть, а не через сеть мобильной связи. Затем, Avaya ACE дает команду мультивендорной АТС разместить оба направления вызова в соответствии с правилами "наиболее экономного маршрута". Пользователю BlackBerry предоставляется выбор принять входящий вызов по своему смартфону BlackBerry или по другому устройству с использованием функции мобильной связи Avaya ACE hot desking. Для упрощения и ускорения адаптации к этой опции, приложение Mobile Cost Optimizer встраивается в штатное меню смартфона. Пользователи могут одним щелчком организовать конференц-связь или присоединиться к уже идущей конференции с экрана календаря своего BlackBerry, независимо от поставщика технологии конференц-моста. Пользователи могут звонить абонентам с помощью кнопки "click-to-dial" со своей электронной почты и

использовать корпоративные планы набора телефонных номеров. Данное приложение поддерживает международный роуминг за счет автоматического преобразования местных и международных номеров, набранных с BlackBerry, в соответствующий формат для маршрутизации через Mobile Cost Optimizer.

Приложение незакрепленных рабочих мест Avaya ACE™ Hot Desking

Avaya ACE определяет наиболее оптимальный метод и устройство, с помощью которого можно связаться с клиентом, используя профиль пользователя, содержащий список номеров, включая основной номер; приложениям более не нужно хранить статические номера и адреса. Коммуникации приняли персонализированный характер, ориентированный на пользователя, а не аппарат.

Приложение Avaya ACE Hot Desking предоставляет уникальный Web - портал и мастер-регистратор телефона "незакрепленного рабочего места", позволяющий пользователям конфигурировать, управлять и контролировать свою мультивендорную коммуникационную систему. Любой пользователь, обычно, имеет в своем распоряжении несколько устройств (например, настольный телефон, мобильный телефон, средства видеосвязи, чата и т.п.) Приложение Hot Desking обеспечивает возможности для управления всеми этими устройствами, а также временно добавлять и новые устройства. Например, работая из гостиницы за рубежом, пользователь может зарегистрировать телефон в своем номере в качестве основного устройства для связи. Hot Desking обеспечивает перенаправление всех вызовов, предназначенных для этого человека на номер данного телефона. Все вызовы, инициированные специальными и стандартными приложениями Avaya ACE, будут использовать этот номер. Кроме того, пользователи или администраторы системы могут устанавливать

использование корпоративного единого номера пользователя в качестве АОНа для предоставления звонящим).

Интеллектуальные контекстно-зависимые правила маршрутизации могут быть сконфигурированы пользователем так, чтобы вызовы, поступающие на основной номер автоматически перенаправлялись, в зависимости от статуса присутствия на IBM Lotus Sametime. Например, пользователь может обусловить, чтобы все входящие вызовы автоматически перенаправлялись на его мобильный телефон, когда его или ее статус в IBM Sametime изменится на "Отсутствует", или переключались на голосовую почту, когда включен статус "На совещании".



Приложение Hot Desking может помочь предприятиям развивать и расширять гибкие режимы работы, способствующие значительной экономии затрат в таких областях, как аренда площадей.

Приложение реагирования на событие Avaya ACE™ Event Response Manager

Приложение Avaya ACE Event Response Manager (ERM) предназначено для сокращения периодов бездействия предприятия и ускорения реагирования на критические события. Когда происходит какое-то событие, Event Response Manager уведомляет и созывает нужных людей в течение нескольких секунд. Приложение направляет уведомление целевой группе реагирования и одновременно инициирует аудио конференц-связь. Сотрудники, получившие уведомление, плавно переключаются на конференц-связь. В процессе проведения собрания, уведомления, касающиеся соответствующих событий, могут передаваться непосредственно аудитории, участвующей в конференции. Такая интеграция

коммуникаций с бизнес-процессами сокращает до минимума задержки между моментом происшествия и временем уведомления нужных людей и фактическим принятием мер. В результате - оперативное реагирование на события за счет более проинформированного принятия решений "точно вовремя". В сочетании с приложением Avaya ACE Hot Desking, пользователи могут легко установить и управлять устройством (основной номер), на которое они хотели бы получать уведомления с приложения Event Response Manager.

Специальные приложения Avaya ACE™

Avaya ACE - это программная платформа, ориентированная на разработчика ПО, упрощающая интеграцию коммуникационных услуг в бизнес-приложения и процессы. Avaya ACE Developer Toolkit позволяет разработчикам стандартных бизнес-приложений разрабатывать приложения, поддерживающие коммуникации, не требуя от них экспертных знаний в области телефонии.

Avaya ACE Developer Toolkit состоит из ряда открытых Web - инструментов, которые могут экспортироваться в любую предпочитаемую разработчиком среду для разработки приложений, независимо от выбранной платформы для разработки. Например, Microsoft Visual Studio, Eclipse JAVA tools, Ruby или PERL. Разработчики также могут использовать простой Web-сервисный код для написания приложений. Задача по преобразованию этого кода в язык, понятный для телефонных систем, выполняется адаптерами Avaya ACE, которые включают в себя предварительно составленный код СТИ для глубокой интеграции и контроля. Помимо специализированных Web-сервисов, Avaya ACE поддерживает Web-сервисы Parlay X. Средства Parlay X Web определяются совместно с ETSI, Parlay Group, и Партнерской программой третьего поколения (3GPP). Это стандартизированный набор Web-инструментов, позволяющий разработчикам внедрять высокоуровневые коммуникационные возможности в свои бизнес-приложения.

Преимущества приложения Avaya ACE™ IT Developer Toolkit

Оперативность

Новые приложения, поддерживающие коммуникации, могут быть созданы легко и быстро с помощью Web-инструментов и следовать стандартам сервис-ориентированной архитектуры (SOA). Разработки с использованием традиционных протоколов в сфере телефонии, таких как JTAPI или даже SIP, в прошлом занимающие несколько недель, даже месяцев, теперь, с помощью набора средств разработчика Avaya ACE, могут быть реализованы в течение нескольких дней, даже часов. Программный код Avaya ACE может быть использован повторно много раз, таким образом способствуя быстрой и экономически выгодной разработке этих приложений. Задача обеспечения связи и выдачи команд основным элементам мультивендорной коммуникационной инфраструктуры



осуществляется с помощью стандартных адаптеров коммуникационного сервера Avaya ACE. Реально экономится вплоть до 80% от общей суммы затрат и времени, необходимых для разработки приложений.

Простота

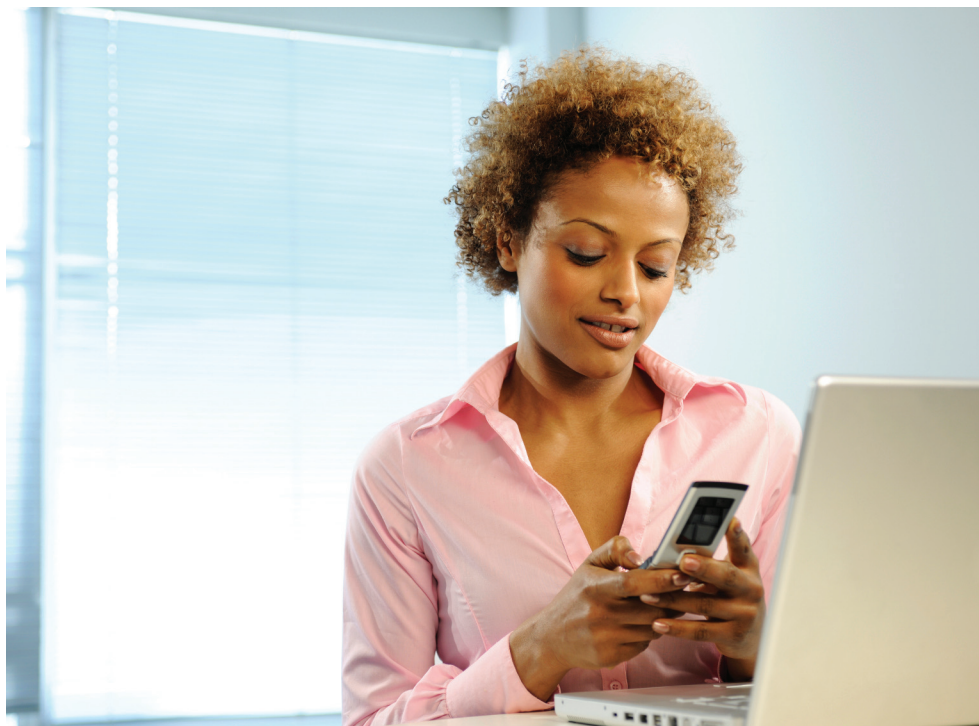
Разработчикам программных приложений не нужно быть экспертами в области телефонии или иметь дело с индивидуальными интерфейсами программирования приложений (API) для каждого конкретного элемента коммуникационной инфраструктуры, которые зачастую состоят из разнообразных систем, поставленных разными производителями. Задачи по преобразованию Web-кода в язык команд и управления, понятный коммуникационным системам, выполняет Стандартный программный код Avaya ACE™ Adapters. Интеграционный механизм Avaya ACE Integration Engine (AIE) представляет ACE Web-инструменты с помощью простых интерфейсов API, разработанных на основе принципов REpresentational State Transfer (REST). Разработчики Web-приложений могут запускать операции RESTful API для добавления коммуникационных возможностей в свои Web-приложения, или бизнес-процессы, действующие на предприятии, не обладая специальными знаниями протоколов или методов реализации нижележащего коммуникационного оборудования. Avaya AIE обеспечивает единую точку доступа для всех используемых приложений.

Гибкость

Web-службы могут быть легко экспортированы в предпочитаемую программную среду разработчика приложений, такую как, Microsoft Visual Studio или Eclipse с открытым исходным кодом.

Примеры специальных приложений

Корпоративный портал предприятия
Корпоративный портал позволяет пользователям легко подключаться,



общаться и сотрудничать с коллегами, через единый корпоративный веб-сайт. Такой корпоративный справочник с расширенной поддержкой коммуникаций обеспечивает мощную, легкую в эксплуатации функциональность "click-to-communicate", которая может быть встроена в любой существующий Web-портал или справочник сотрудников. Это обеспечивает агрегированную информацию о статусе присутствия (статус устройства, сотрудника) от всех устройств сети, включая телефонию, видеосвязь и клиентjd UC уф ПК (Microsoft Office Communications Server и IBM Lotus Sametime). Все варианты коммуникаций представлены в одном интерфейсе, где любой контакт у вас под рукой - стоит только щелкнуть на ссылке. Пользователи могут выбрать соответствующий канал для коммуникаций: мгновенный обмен сообщениями (IM), голосовая связь, даже видеосвязь. Статус присутствия на всех уровнях коммуникаций (видео, голосовая связь и IM) может быть сведен воедино,

таким образом устраняя потребность копаться в разных справочниках. Если контакты зарегистрированы во внутренней корпоративной сети, их статус присутствия будет доступен вызывающим их абонентам.

Управление связями с клиентом с поддержкой коммуникаций

Web-сервисы программирования Avaya ACE можно использовать для разработки специальных решений Управления связями с клиентом CRM с поддержкой коммуникаций. Используя интерфейсы API в любом наборе для функций "click-to-dial", Message Drop и Message Blast, пользователи могут выделять имена клиентов из приложения CRM и одним щелчком звонить им по номеру их телефона, указанному в базе данных.

Функция "Click-to-dial" позволяет пользователям набирать номер телефона клиента непосредственно из системы CRM, независимо от типа используемого ими устройства, т.е. программный

телефон, настольный или система Turret. Стандартные интерфейсы Avaya ACE Message Drop и Message Blast позволяют настроить Web-сервисы аудиозаписи и управления вызовами так, чтобы можно было автоматически записывать речь и транслировать аудиосообщения по телефонам заданного круга абонентов.

Возможности Message Drop позволяют пользователям вставлять аудиосообщения в текущий телефонный разговор. Аудиосообщение может воспроизводиться непосредственно в процессе разговора с вызываемым абонентом или вставляться, когда вызов переключается на почтовый ящик вызываемого абонента. Когда вызов установлен, пользователь может выйти из этого вызова (пока аудио сообщение записывается) и перейти к выполнению следующего вызова. Когда запись аудио сообщения подошла к концу, функция Message Drop и Blast выдает статистические данные по данному вызову для того, чтобы можно было обновить журнал вызовов в отношении данного абонента. Статистические данные включают время и дату вызова,

продолжительность и тот факт, что данный вызов был переключен на почтовый ящик, а также идентификатор записанного аудио сообщения.

Возможности Message Blast позволяют пользователю транслировать одно и то же предварительно записанное сообщение определенной группе людей в заданное время. Пользователь может выбрать сообщение и список клиентов, которым направить такое сообщение, а также указать дату и время трансляции такого сообщения. После трансляции сообщения каждому из указанных клиентов, Message Drop и Blast формирует статистический отчет для того, чтобы можно было актуализировать журналы вызовов выбранного клиента. Данная информация включает время и дату записи записи сообщения, успешно ли было доставлено это сообщение и идентификатор воспроизведенного сообщения.

Функция записи сообщения позволяет пользователям записывать объявления непосредственно из устройства и хранить уведомления в сети, делая их доступными

через приложение Message Drop или Message Blast.

Пользователь может модифицировать эти события или пополнить их дополнительными деталями, такими как темы, которые обсуждались с вызываемым абонентом и какие меры необходимо принять в результате этого разговора.

План обеспечения непрерывности деятельности предприятия

Приложения Avaya ACE™ обеспечивают все ингредиенты, необходимые для создания эффективного коммуникационного решения для целей планирования непрерывности деятельности предприятия. Немедленная осведомленность об аварии может быть обеспечена с помощью автоматизированной функции приложения Avaya ACE Event Response Manager, обеспечивающей уведомление на основании происходящих событий и немедленную организацию конференц-связи. Динамичное формирование команды, исходя из занимаемой должности, квалификаций и места нахождения людей, обеспечивается с целью оперативного реагирования и адаптации к меняющимся условиям. Используя интерфейс программирования приложения Avaya ACE Message Blast, организация может эффективно поддерживать связь с большими группами соответствующих сотрудников. Используя приложение Avaya ACE Hot Desking сотрудники могут быстро формировать альтернативные рабочие места, позволяющие бизнесу продолжать функционировать и поддерживать затраты на умеренном уровне. Порталы предприятий и приложения с поддержкой коммуникаций играют особенно важную роль в кризисные периоды. В заключение, приложения Avaya ACE в сочетании с интерфейсами программирования приложений могут помочь организациям быть более маневренными, оперативными и производительными.



Обслуживание клиентов Avaya ACE™

Приложение Avaya ACE может быть использовано для обеспечения решений по обслуживанию клиентов, превосходящих традиционные ограничения контакт-центров на базе CTI. Например, Avaya ACE предоставляет стандартные адаптеры для интеграции с ПО управления связями с клиентами, таким как Salesforce.com, таким образом предоставляя возможности всем сотрудникам, работающим непосредственно

с клиентами, а не только агентам контакт-центров, пользоваться преимуществами всплывающей на экране информации о клиентах. Представитель бюро обслуживания клиентов может получить информацию о клиенте перед тем, как ответить на вызов этого клиента (например, особо ценный клиент), для того, чтобы более эффективно приоритизировать сервисные запросы и предоставить ему более персонализированное обслуживание. Avaya ACE может использоваться для автоматического уведомления клиентов

о каком-то конкретном событии и немедленного переключения их на агента контакт-центра. Например, срок действия их кредитной карты подходит к концу, Avaya ACE может автоматически обнаружить этот факт и организовать связь с данным клиентом. Avaya ACE может создать решения под названием "Expert Anywhere" (Эксперт всегда под рукой), позволяющее агенту получить квалифицированную консультацию по любому вопросу в рамках предприятия, в результате решая проблемы клиентов быстрее и эффективней.

Таблица экономической ценности Avaya ACE™

Отрасль	Экономическая ценность
Финансы	Банк использует программу управления связями с клиентами (CRM) с поддержкой коммуникаций с целью сэкономить время, необходимое для того, чтобы предоставлять новости рынка своим клиентам. Используя набор средств для разработки приложений Avaya ACE, функцию "click-to-call" и Message Drop и Message Blast API, персонал по обслуживанию клиентов может легко записывать индивидуализированные сообщения, звонить клиентам из списка программы CRM с помощью функции "click to call", воспроизводить записанные сообщения или рассылать их группе клиентов.
Здравоохранение	Приложение Avaya ACE Event Response Manager может быть использовано для разработки бизнес-процессов с поддержкой коммуникаций, применяемых в сфере здравоохранения. Автоматизация процессов рассылки уведомлений и коммуникаций может устранить случаи задержки между происшествием (например, отосланы результаты анализов, требуется обслуживание системы...) и вызовом нужных людей, таким образом способствуя эффективному сотрудничеству.
Гостиничный бизнес	Гостиница внедрила набор средств для разработки приложений Avaya ACE, ориентированных на улучшение впечатлений гостей гостиницы, с возможностями для увеличения доходов от рекламы и средних затрат клиента. Гости используют пульт дистанционного управления IPTV для просмотра гостиничной информации и развлекательной программы, а также чтобы позвонить с помощью кнопки "Click-to-Call" по телефону в своем номере. С помощью Avaya ACE, прототипное приложение было готово и внедрено всего лишь за два дня, сократив традиционные сроки разработки на несколько недель.
Производственные предприятия	Event Response Manager может быть подсоединен к производственным процессам с целью уведомления нужных людей и организации конференц-связи на случай важного события или при срабатывании аварийного сигнала. Автоматическое сообщение может быть передано водителю грузовика по мере его приближения к месту назначения (например, в радиусе 10 миль) с указанием точных инструкций по доставке. Такие возможности сокращают периоды простоя предприятия и задержки поставок.
Коммунальные услуги	Компания по обеспечению коммунальных услуг может использовать сигнализаторы местонахождения и направлять аудиосообщения, инициируемые в соответствии с близостью к объекту, для уведомления клиентов о времени прибытия сантехника или электрика, скажем, приблизительно в течение 30 минут, таким образом предоставляя клиенту достаточно времени, чтобы добраться до дома и встретить данного мастера. Данная функция сокращает время и затраты на повторные визиты и повышает уровень удовлетворенности клиентов благодаря предоставляемой дополнительной гибкости.

Глобальные услуги

Услуги, предоставляемые клиентам всего мира Подразделением профессиональных услуг Avaya, предусматривают выполнение всего комплекса работ по проектированию, построению, внедрению и обслуживанию мультивендорных конвергентных коммуникационных решений по всему миру. Специалисты Avaya могут помочь вам гармонично согласовать возможности Avaya ACE с потребностями вашего предприятия. Наши эксперты в области предоставления

профессиональных услуг могут преобразовать ваши корпоративные бизнес-стратегии в план конкретных мероприятий по внедрению коммуникационных систем, ориентированный на успех и процветание вашего предприятия. Службы поддержки Avaya выполняют работы по активному мониторингу, управлению обновлениями ПО, устранению неисправностей и непрерывному повышению качества функционирования

ваших коммуникационных сетей и приложений, поддерживая их на пике производительности, способствуя получению максимальной отдачи от вложенных в них средств. Подразделение Аутсорсинговых услуг Avaya, может дополнить, или полностью взять на себя обслуживание операций с коммуникационной инфраструктурой.

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 или уполномоченному партнеру Avaya или посетить наш сайт по адресу:

www.avaya.ru.

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.

The Avaya logo consists of the word "AVAYA" in a bold, red, sans-serif font. The letters are closely spaced, and the 'A's and 'Y' have a distinctive shape.

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.

06/10 • DN5080RU

A red rectangular button with the text "avaya.ru" in white, lowercase, sans-serif font.