



## **Avaya Aura: Mit neuer, offener Architektur zur flexiblen und kostengünstigen Einführung von Unified Communications**

***Konsolidierung bestehender Netze durch neue SIP-basierte Kommunikationsplattform – Zentrale Bereitstellung, Steuerung und Zuweisung von Kommunikationsdiensten – Unified Communications Anwendungen nutzbar unabhängig von Netzwerk, Anbieter und Endgeräten***

**Wallisellen 30. März 2009 – Avaya, ein führender Anbieter von Lösungen für Geschäftskommunikation, kündigte heute mit Avaya Aura eine völlig neue Unified Communications (UC)-Architektur an. Diese basiert auf dem Session Initiation Protocol (SIP) und integriert die Kommunikation über bestehende Systeme beliebiger Hersteller, unterschiedliche Standorte der Mitarbeiter und Geschäftsmodelle hinweg. Avaya Aura vereinfacht komplexe Kommunikationsnetzwerke, reduziert Infrastrukturkosten und bietet Mitarbeitern standortunabhängigen Zugriff auf Sprach-, Video-, Unified Messaging-, Präsenz- oder Web-Anwendungen. Als erste Lösung, die die technischen Möglichkeiten von Avaya Aura voll ausschöpft, stellt Avaya Intelligent Customer Routing (ICR) vor – eine intelligente Lösung für das effiziente Verteilen von eingehenden Anrufen, die den Kundenservice im Contact Center weiter verbessert.**

Avaya Aura bündelt bewährte Avaya-Lösungen wie den Communication Manager oder Presence Service. Das Herzstück der Lösung bildet der Session Manager. Dieser basiert auf SIP, dem standardisierten, offenen IP-Protokoll, das eine Kommunikationssitzung zwischen zwei oder mehr Teilnehmern aufbaut, steuert und beendet. Die neue Software entkoppelt die Anwendungen vom Netzwerk und kann so eine grosse Anzahl unterschiedlichster Kommunikationsanwendungen und -systeme orchestrieren. So werden die Dienste den Nutzern anhand ihres Bedarfs zugewiesen. Dabei ist es unerheblich, an welchem Standort sie arbeiten oder wie leistungsfähig das System ist, an das sie gerade angebunden sind. Für die IT-Verantwortlichen bedeutet dies, dass Verwaltung, Wartung und Pflege einfacher werden.

„Da bestehende Systeme weiter genutzt werden können, zahlen sich für Unternehmen Investitionen in ihre TK-Infrastruktur mit Avaya Aura rasch aus“, erklärt Kevin Kennedy, Präsident und CEO von Avaya. „Die Plattform unterstützt darüber hinaus das operative Geschäft, indem sie die Entwicklung und Bereitstellung der Kommunikationsanwendungen vereinfacht. Unserer Erfahrung nach können Unternehmen durch SIP-Routing ihre Ausgaben für Gesprächsgebühren um 20 bis 60 Prozent senken. Mit dieser neuen Architektur definiert sich die Art und Weise, wie wir kommunizieren zum ersten Mal über die Anwendungen und den Anwender, nicht über das Netzwerk.“

### **Vorteile von Avaya Aura im Überblick**

- Entwicklung und unmittelbare, unternehmensweite Bereitstellung neuer Anwendungen
- Zuweisung von Anwendungen und Zugriffsrechten an die Nutzer anhand deren Profil
  - unabhängig von Standort, System und Endgerät
- Kostenreduktion durch zentrale, unternehmensweite Verwaltung von Rufnummernplänen und Nutzung der unternehmensinternen IP-Netze, für günstigstes globales Routing und Übergang ins Festnetz vom kosteneffizientesten Standort
- Abschaffung lokaler Anwendungs-Server und unternehmensweite Optimierung der Software-Lizenzierung
- Skalierung für bis zu 250.000 Anwender und 25.000 Standorte
- Umfangreiche Nutzerprofile und verbesserte Echtzeit-Kommunikation durch Anbindung an Social Media-Dienste wie Twitter, Facebook oder Kurznachrichten-Services

Abner Germanow, Director der Enterprise Comms Infrastructure Research bei IDC, erklärt: „Die Wirtschaftskrise nötigt Unternehmen dazu, die Komplexität ihrer Kommunikation und damit auch die Kosten zu senken. Deshalb muss sich jeder Migrationsschritt von heutigen leitungsvermittelnden Netzen zur IP-Kommunikation positiv auf den Geschäftserfolg auswirken – unter Berücksichtigung bestehender und neuer Systeme.“

### **Optionen und Verfügbarkeit**

Avaya Aura ist ab Mai 2009 weltweit in drei Ausführungen verfügbar: **Standard Edition**, **Enterprise Edition** und **Branch Edition**.

Avaya Aura Standard Edition und Aura Enterprise Edition beinhaltet Communication Manager, das Flaggschiff für Sprach- und Videokommunikation, Presence Service zur

Konsolidierung und Verteilung von Präsenzinformationen, und die Management Plattform Integrated Manager. Avaya Aura Enterprise Edition beinhaltet zusätzlich Session Manager, Application Enablement Services (AES) für Microsoft OCS und IBM Sametime Integration sowie ein umfangreiches [All-Inclusive-Paket](#) für Unified Communications. Aura Branch Edition ist eine Lösung speziell für eine sehr grosse Anzahl kleiner Niederlassungen und Filialen, die die Möglichkeit bietet, vorhandene Systeme zu ersetzen und durch eine SIP-basierte Unternehmenslösung zu vernetzen.

Avayas neuer Beratungsservice Avaya Strategic Communications Consulting unterstützt Unternehmen bei der Wahl und Anpassung der geeigneten Lösung.

### **Die erste Anwendung für Avaya Aura: Intelligent Customer Routing**

Avayas neue Contact Center-Lösung Intelligent Customer Routing (ICR) ist die erste Anwendung, die die technischen Möglichkeiten von Avaya Aura voll ausschöpft. Anrufer werden stets auf dem schnellsten und effizientesten Weg – auch über Fremdsysteme – zum weltweit am besten für die Anfrage qualifizierten und verfügbaren Agenten weitergeleitet. Darüber hinaus ermöglicht Intelligent Customer Routing Wartezeiten so kurz wie möglich zu halten. Ausserdem können beispielsweise Anrufern, die in der Warteschleife sind, personalisierte und auf ihre Interessen zugeschnittene Inhalte über einer Self-Service-Funktion angeboten werden. Sie haben zusätzlich die Wahl, sich zurückrufen zu lassen.

### **Hinweise an die Redaktionen:**

Weitere Informationen finden Sie in den englischen Originalmeldungen unter <http://www.avaya.com/gcm/master-usa/en-us/corporate/pressroom/index.htm>

Für Interviews und Hintergrundinformationen stehen Ihnen deutschsprachige Sprecher zur Verfügung:

- Frank Pieper, Geschäftsführer und Leiter Enterprise Group, Avaya Deutschland
- Hans-Jürgen Jobst, Leiter des Produkt & Services Marketing, Avaya Deutschland
- Jens Fehrenbacher, Produkt Marketing Manager für Contact Center, Avaya Deutschland

Bitte wenden Sie sich bei Interesse an den nachstehenden Agentur-Kontakt.

## **Über Avaya**

Avaya ist ein weltweit führender Anbieter von Kommunikationssystemen für Unternehmen jeder Gröszenordnung. Dazu gehören Unified Communications- und Contact Center-Lösungen sowie Dienstleistungen, die sowohl über Avaya direkt als auch über Vertriebspartner erhältlich sind. Kunden setzen Avaya-Lösungen und -Services ein, um die Effizienz ihrer Geschäftsprozesse zu steigern, die Zusammenarbeit von Mitarbeitern, Kunden und Partnern zu optimieren, den Kundenservice zu verbessern und ihre Wettbewerbsfähigkeit zu erhöhen. Für die Branchen Fertigung, Finanzdienstleistung, Gesundheitswesen, Hotellerie und öffentlicher Dienst stehen spezifische Lösungen zur Verfügung. Weitere Informationen unter [www.avaya.ch](http://www.avaya.ch).

## **Ansprechpartner für die Presse:**

### **Kontakt Agentur:**

Ortrud Wenzel / Julia Richter  
Tel.: 089/230 316 - 0  
[avaya.de@fleishmaneuropa.com](mailto:avaya.de@fleishmaneuropa.com)

### **Kontakt Avaya**

Michael Baxter  
Tel.: 069/7505 96200  
[mbaxter@avaya.com](mailto:mbaxter@avaya.com)