

Solutions de communications unifiées d'Avaya

Communiquer à la vitesse de l'entreprise... sans brûler les étapes !

La masse d'informations existe bien et la nécessité de maintenir un contact en temps réel avec les collègues et les clients est essentielle.



Prix 2005 de leadership du marché de la messagerie et de la conférence d'entreprise



Convergence fixe/mobile 2006



Meilleure solution de CU en 2005 et 2006



PRODUCTIVITÉ

- Bureau et téléphone portable Accès au choix au téléphone de bureau ou au téléphone portable
- Messages vocaux, courriels et télécopies consolidés
- Accès défini par l'utilisateur (recherche, renvoi temporaire)

Les communications unifiées

limitent les inconvénients et les retards inhérents à la recherche des intervenants clés et à leur mise en relation. De plus, les solutions de communications unifiées permettent aux employés de filtrer et de contrôler le niveau de contact qu'ils reçoivent pour mieux maîtriser leur flux de travail. Enfin, les directeurs informatiques se soucient de la complexité de la prise en charge de plusieurs types d'appareils et d'outils de productivité différents pour leurs utilisateurs. Ils sont donc à la recherche d'offres intégrées qui réduisent les coûts et la complexité.¹

Le cabinet d'analyse Yankee Group estime que l'intégration de différents modes de communication

et de travail peut améliorer la productivité des travailleurs de 15 à 20 %.

Ces employés sont des personnes qui interagissent avec d'autres ainsi qu'avec des informations afin d'atteindre leurs objectifs.

Selon une enquête menée par Avaya, jusqu'à 64 % des travailleurs portent plus d'un appareil de communication et utilisent à la fois la voix et la messagerie électronique.

Malgré tout, environ 40 % des personnes interrogées déclarent récupérer en retard un message important plus de 4 à 5 fois par semaine et 34 % d'entre elles déclarent avoir raté des opportunités de recettes du fait qu'elles n'ont pas pu être jointes au moment nécessaire.

¹ Examen des communications commerciales, janvier 2007

Les communications unifiées d'Avaya peuvent transformer la méthode de travail et le mode de communication des employés en intégrant des possibilités de communication dans leurs tâches quotidiennes.

Les solutions de communications unifiées d'Avaya sont intégrées : les services, systèmes et applications de communication de plusieurs fournisseurs fonctionnent ensemble de manière fiable et sécurisée. Les employés peuvent travailler en toute transparence grâce à une interface utilisateur indépendante de l'appareil. Il en résulte une expérience utilisateur unique de haut niveau qui s'étend sur toutes les solutions de communications de l'entreprise indépendamment du lieu, du réseau ou de l'équipement.

Les avantages pour l'employé :

- Maintien d'un cheminement de pensée et d'action unique au lieu de jongler entre les applications.
- Accès à un jeu cohérent de fonctionnalités de communication, indépendamment de l'endroit, du réseau ou de l'appareil.
- Poursuite du travail même si le réseau, l'appareil ou le site sont en panne ou sinistrés.
- Meilleur équilibre vie privée-vie professionnelle grâce aux règles d'accès à la demande de l'utilisateur.

Parmi les avantages pour les sociétés, citons les points suivants :

- **Satisfaction des clients car les employés sont réactifs et disponibles**
 - Un seul numéro par employé quel que soit l'appareil et où qu'il soit
 - Fonctions de recherche/renvoi temporaire au lieu de laisser un message pour rappel ultérieur

- **Accélération des flux de travail et des processus commerciaux**

- Disponibilité cohérente des annuaires et des fonctions téléphoniques telles que "conférence", "mise en attente" et "renvoi"
- Une seule boîte de messages consolidée (plus besoin de vérifier les messages laissés sur le téléphone portable et ceux laissés sur le téléphone fixe)
- Utilisation de la notion de présence permettant d'établir les communications de façon certaines

- **Réduction des coûts et des risques**

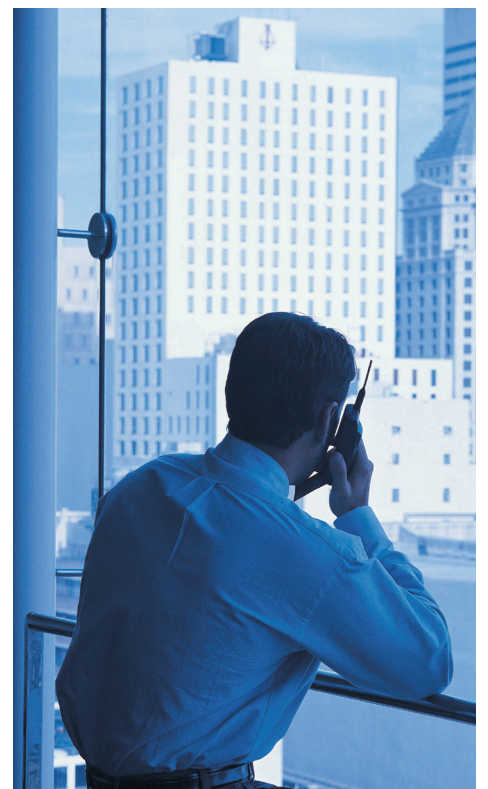
- Les travailleurs sont joignables et productifs où qu'ils soient sur le réseau de l'entreprise, ce qui améliore la continuité, diminue les frais de réseau externe. On améliore la rétention car les clients composent un numéro commercial et peuvent accéder aux employés
- Selon les études de cas client d'Avaya, la conférence en interne et les outils de collaboration utilisent avantageusement les réseaux internes et peuvent permettre un retour sur investissement qui peut atteindre 40 à 60 %

Valeur d'Avaya

Les communications unifiées d'Avaya ne représentent qu'une partie des solutions contenues dans le portefeuille des communications intelligentes d'Avaya. Les solutions Avaya utilisent les informations pour automatiser de manière intelligente le processus de communication, réduire les coûts de la communication et transformer ainsi l'entreprise des clients. Les autres familles de solutions de communications intelligentes comprennent la téléphonie sur IP et les composants associés, le centre de contacts et les solutions de processus d'entreprise communicants.

Avaya propose des solutions de communication éprouvées depuis plus de 100 ans et est leader sur le marché de la téléphonie sur IP, la messagerie vocale, la messagerie unifiée, la conférence audio, vidéo et sur le Web et l'intégration d'un accès voix dans des applications de bureau telles que Microsoft Office et IBM Lotus. Les solutions de communications unifiées d'Avaya ont été maintes fois primées (vous pouvez voir quelques récompenses dans cette brochure).

Les composants des solutions de communications unifiées d'Avaya peuvent être achetés séparément ou combinés. En outre, Avaya n'exige pas que ses clients possèdent la solution de téléphonie sur IP Avaya Communication Manager. Les solutions de communications unifiées d'Avaya fonctionnent sur plusieurs solutions de téléphonie tierces basées sur le protocole SIP.



Famille des communications unifiées Avaya

Accès unifié	one-X® Desktop	Client softphone permettant de contrôler les appels téléphoniques et les fonctions de téléphonie depuis le PC. Permet aux employés d'utiliser leur téléphone fixe avec leur PC lorsqu'ils sont au bureau et de passer la voix sur un autre téléphone en cas de travail distant.
	Softphone IP avec Microsoft MOC ou IBM Sametime	Téléphonie intégrée et présence de la messagerie instantanée Microsoft Office Communicator (MOC). Cliquer pour appeler depuis une entrée dans la liste de contacts, un e-mail ou une étiquette intelligente. Accédez à toutes les fonctions Avaya Communication Manager, obtenez la vidéo intégrée sur le bureau et cliquez pour appeler depuis Internet Explorer.
	one-X® Portal	Interface Web offrant un accès à la téléphonie (téléphonie, messagerie, conférence, communications mobiles) via un client Web SSL VPN sécurisé.
	one-X® Mobile	Le téléphone portable devient le prolongement du téléphone fixe : les appels sonnent simultanément sur les deux appareils et vous pouvez répondre sur n'importe lequel. Basculement en toute transparence du téléphone fixe au téléphone portable ou inversement lorsqu'un appel retentit. Les appels passés depuis le téléphone portable transitent par le système de communication de l'entreprise, les coûts de routage, d'administration et de reporting sont ainsi moindres et vous disposez d'un seul numéro de téléphone. Maintenez une seule boîte vocale professionnelle et accédez à l'annuaire de l'entreprise via le protocole LDAP et au journal d'appels consolidé depuis votre téléphone portable.
	one-X® Speech	Accès voix non seulement aux messages vocaux, mais aussi aux e-mails, calendriers, annuaires/ répertoires, appels et conférences.
Messagerie	Modular Messaging	Plateforme de messagerie activant la migration des systèmes de messagerie vocale traditionnels vers la messagerie sur IP avec les fonctions d'entreprise, l'extensibilité et la fiabilité. Elle inclut plusieurs interfaces utilisateur téléphoniques (AUDIX, Aria, Serenade) et une mise en réseau basée sur des normes (VPIM V2 ou AMIS) ou des protocoles Avaya (AUDIX, -Aria, -Serenade numériques).
	Pour IBM ou les clients Microsoft	Intégration possible de la messagerie vocale directement dans l'infrastructure de répertoires et de stockage des messages de Microsoft Exchange ou IBM Lotus Domino. Possibilité de stockage des messages vocaux sur le serveur de stockage des messages d'Avaya et fourniture d'un accès unifié aux messages vocaux et électroniques depuis Microsoft Outlook ou IBM Lotus Notes.
Conférence & collaboration	Meeting Exchange	Solution de conférence audio (sans réservation, présence, rendez-vous programmé, événementiel). Fonctionnalités de sous-conférence, composeur sortant, numérotation depuis le pont, enregistrement, facturation et reporting. Prends en charge de 24 à 1 400 utilisateurs IP ou TDM.
	Pour Adobe, IBM, Microsoft	Utilisez les clients tiers de conférence sur le Web tels que IBM Sametime, Microsoft Live Meeting ou Adobe Acrobat Connect Professional pour connaître les personnes présentes à la conférence et savoir qui parle. Contrôlez les composants audio tels que les lignes secret/sans secret, l'ajout de participants, etc.
	Web Conferencing	Solution de collaboration avec navigateur qui permet aux utilisateurs de tenir des réunions virtuelles productives. Partagez des applications, présentations, tableaux blancs ou chattez.
	Téléphonie vidéo	Utilisez la vidéo comme vous vous servez d'un téléphone. Comprend la vidéo de bureau, multipoint, téléprésence ou option Haute Définition. S'intègre aux solutions de conférence sur le Web de Polycom ou Tandberg.
Services de communication Services	Activation de SIP	Les services SES (SIP Enablement Services) d'Avaya jettent une passerelle entre les mondes de l'Internet et du réseau téléphonique public commuté en fournissant une architecture SIP basée sur des normes pour la téléphonie, la présence, la messagerie instantanée et les autres communications d'entreprise.
	Activation des applications	Les services AES (Application Enablement Services) offrent un jeu évolué d'API, de protocoles et de services Web qui exposent les fonctionnalités des solutions de communication d'Avaya aux développeurs d'applications.
	Services de mobilité	Permettent d'accéder aux fonctionnalités de téléphonie, aux journaux d'appels, aux répertoires LDAP d'entreprise et à la messagerie vocale depuis les appareils mobiles.
	Services de portail	Permettent d'accéder aux fonctionnalités de téléphonie, aux journaux d'appels, aux répertoires LDAP d'entreprise, à la messagerie vocale et au pont de conférence audio depuis un client avec navigateur.

Etudes de cas client

- Continental Airlines a fait une économie de 50 % et NetMotion Wireless a noté une réduction de 70 % de ses frais de collaboration et de conférence grâce à Avaya Meeting Exchange.
- JH Cohen a amélioré les communications entre ses clients et ses comptables en utilisant Unified Messaging et Speech Access d'Avaya pour l'envoi de messages électroniques, la gestion des calendriers et des contacts. La messagerie vocale va permettre d'accroître les heures facturées d'un montant estimé à 6 millions de dollars.
- L'équipe de F1 Honda a connu une réduction de 30 % des coûts de communication des employés mobiles, une amélioration de la collaboration et de la productivité des salariés du siège social et une liaison plus rapide et productive des employés mobiles avec les experts du siège.

Attributs de la solution

Comme le prouvent les études de cas ci-dessus, les communications unifiées d'Avaya peuvent offrir un énorme retour sur investissement. Les solutions Avaya intègrent tous les messages et permettent aux utilisateurs de récupérer facilement des télécopies, des courriels et des messages vocaux de différentes manières : via l'interface graphique, les touches ou

la reconnaissance vocale. La participation d'un pont de conférence audio peut être gérée depuis l'interface de conférence sur le web ou depuis le client utilisé pour gérer les appels téléphoniques habituels. Passez facilement d'un courriel à un message vocal, de la messagerie instantanée à un appel téléphonique à l'aide des interfaces de bureau et vocal. En outre, le recours à des règles pour la gestion des messages et des appels dans certaines solutions Avaya peut aider les employés à hiérarchiser et à répondre rapidement aux communications qui en valent vraiment la peine.

L'approche d'Avaya, en ce qui concerne les communications unifiées, ne consiste pas à introduire une énième technologie ou à créer un environnement totalement Avaya. Au contraire, les solutions Avaya utilisent les technologies établies existantes (SIP, H.323 VoIP, Wi-Fi, GPRS et IMAP4, pour n'en citer que quelques-unes) et fonctionnent correctement dans un environnement multi-fournisseur. Nos produits s'intègrent parfaitement bien dans les solutions de collaboration et de messagerie de Microsoft et IBM et nous prenons en charge différents appareils mobiles, dont Nokia et RIM. De plus, notre large écosystème de partenaires fournit un grand nombre de matériels et logiciels de communication qui décuplent la valeur des solutions Avaya.

La fiabilité continue d'être la marque de fabrique des solutions Avaya et les différents composants contenus dans nos solutions de communications unifiées n'y font pas exception, grâce à plusieurs niveaux de redondance et de basculement. Nos solutions s'intègrent parfaitement dans l'architecture globale de sécurité d'une entreprise et nous pouvons proposer aux entreprises une expertise supplémentaire dans ce domaine grâce à notre groupe spécialisé dans le conseil en communications commerciales.

Pour en savoir plus sur les solutions de communications intelligentes d'Avaya, visitez notre site Web à l'adresse : <http://www.avaya.fr>, consultez les documents virtuels, les démonstrations, les études de cas client traitant des communications unifiées, et les livres blancs édités par le Yankee Group, etc.

NOKIA



IBM



Microsoft

TANDBERG

A Global Leader in Visual Communication



A propos d'Avaya

Avaya est leader mondial dans les systèmes de communications d'entreprise. Avaya conçoit et met en oeuvre des solutions de communications unifiées, des centres de contacts, et des services associés aux principales entreprises et organisations à travers le monde, en direct et via son réseau de partenaires. Des entreprises de toutes tailles font confiance à Avaya pour des communications modernes qui améliorent l'efficacité, la collaboration, le service client et la compétitivité. Pour toute information complémentaire, visitez le site www.avaya.fr.

AVAYA

COMMUNICATIONS INTELLIGENTES

[avaya.fr](http://www.avaya.fr)