

# Presentazione Avaya IP OFFICE 500



# Architettura Hardware

## Cosa è IP Office ?

- E' una soluzione completa per la gestione delle comunicazioni vocali e dati, i messaggi.
- Utilizza la tecnologia IP per fornire un maggiore numero di funzionalità a costi minori.
- Sia che si tratti di un'azienda con un'unica sede, con più sedi, di una filiale di una grande organizzazione o di uno studio privato, IP Office è in grado di fornire la soluzione perfetta per ogni esigenza (ad es. telelavoratori, lavori che si spostano spesso per motivi di lavoro, personale commerciale, ecc.).
- IP Office è la scelta ottimale per tutti i tipi di aziende, sia che abbiano 2 soli dipendenti o più di 200.

## **IP Office è un sistema di comunicazioni:**

- Da 10 a 384 utenti in modalità Stand Alone
- Fino a 32 centrali connesse in rete per un totale di 1000 utenti
- Small Community Network, ovvero rete assolutamente trasparente alle segnalazioni (comunicazioni extra-nodo viste come chiamate interne)
- Collegamento IP stellare o meshed ridondabile
- Connettività di linea Analogica, ISDN, H.323, SIP
- Terminali Digitali, Analogici, H.323, SIP, Softphone
- Diverse soluzioni di Unified Messaging (Integrato o Server Based) con Voice Mail centralizzabile
- Alta Resilienza e ridondabilità

## Unità Centrale & Unità espansione

Unità Centrale

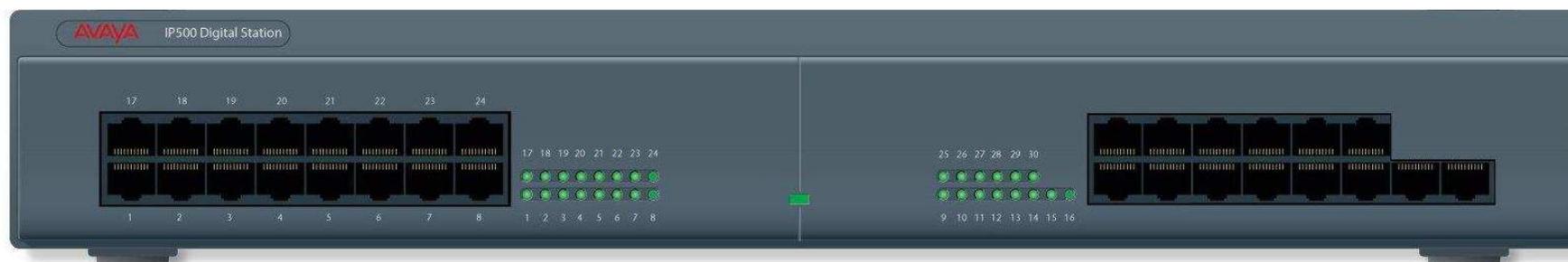
Max 12 BRI, oppure 8 PRI, oppure 16 Linee Analogiche

Max 128 canali VoIP



Unità di espansione (max 12)

Per terminali digitali o analogici



## IP 500 – Descrizione



### Unità Centrale IP500 con 4 Slot disponibili

Installabile su rack 19", su piano o a parete

### Schede Base

Interni Digitali, Analogici o Canali VCM

### Schede Figlie

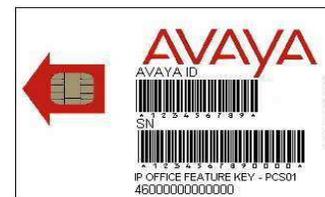
Linee esterne, si montano direttamente sulle schede base

4 linee analogiche

2 o 4 BRI ISDN (4 o 8 canali)

Singolo o Doppio PRI ISDN (60 canali)

**SmartCard** – Avvio del sistema e attivazione SW delle licenze,  
dotata di proprio numero seriale



## Scheda COMBO

Espressamente pensata per realtà sotto le 20 porte

Ospita sulla medesima scheda

6 Utenti Digitali (porte 1-6)

2 Utenti Analogici (porte 7-8)

4 circuiti Trunk (2 BRI o 4 Linee Analogiche)

10 canali VoIP

Max 2 schede COMBO per sistema



## IP Dect COMPACT

Celle IP Dect a 4 Canali  
Max 5 Celle per sistema



## **IP Dect LARGE**

Celle IP Dect a 8 Canali

Max 32 Celle per sistema



# One-X Portal

- One-X Portal è una applicazione che consente all'utente il controllo del proprio telefono da un PC in rete
- One-X Portal è una applicazione Server Based a cui l'utilizzatore accede via Web



**AVAYA oneX Portal for IP Office**

MarkG(675) | Available | Help | Logout

Main Configure

### Calls

288 [Call] [Consult] [Transfer]

Please enter call subject [More...](#)

( ) Agent ( ) 431

( ) Agent A (288)

00:00:04

[Drop] [Hold] [Record] [Conference]

1(431) 2 3 4

### Directory

Personal System External

Alex

**Ashley**

Call work 1860

Call mobile 5554567788

E-mail work ash@example.com

[Edit](#) [Delete](#)

Brian

Emma

Andy

Walter

Brad

Dave

Richard

Extn1861

Graham

Enter a name

### Messages (7 unread)

[New] [Refresh] [Back] [Forward] [Pause] [Search]

<input type="checkbox"/>	Slate	From	Time	Length	
<input type="checkbox"/>		Ernie (450)	07-Jul 10:39 AM	1s	
<input type="checkbox"/>		Albert (300)	07-Jul 10:37 AM	1s	
<input type="checkbox"/>		Alex (456)	16-May 8:50 PM	22s	
<input type="checkbox"/>		Alison (289)	16-May 6:44 PM	0s	
<input type="checkbox"/>		Claire (443)	16-May 6:44 PM	5s	
<input type="checkbox"/>		John (678)	16-May 6:30 PM	0s	
<input type="checkbox"/>		Simon (455)	16-May 6:30 PM	38s	

### Call Log

All Incoming Outgoing Missed

Type	Name	Time	Duration	Calls	
Incoming	Spare 8 (425)	16-Jul 11:47:49 AM	8s	75	
Incoming	Chris (400)	15-Jul 3:37:24 PM	0s	7	
Missed	Spare 8 (425)	15-Jul 3:37:24 PM	0s	7	
Missed	MarkG (670)	15-Jul 3:36:53 PM	20s	10	
Incoming	MarkG (670)	14-Jul 3:35:39 PM	6s	45	
Incoming	Spare 8 (425)	14-Jul 8:34:17 AM	0s	1	
Incoming	Mark (431)	14-Jul 7:36:42 AM	14s	43	

Clear Tab

## One-X Portal Call Control Gadget

**Calls**

Enter name or number

Please enter call subject

(→) John

**1** (→) **John Tucker (4739)**  
00:00:15

1 2 3 4

My Status

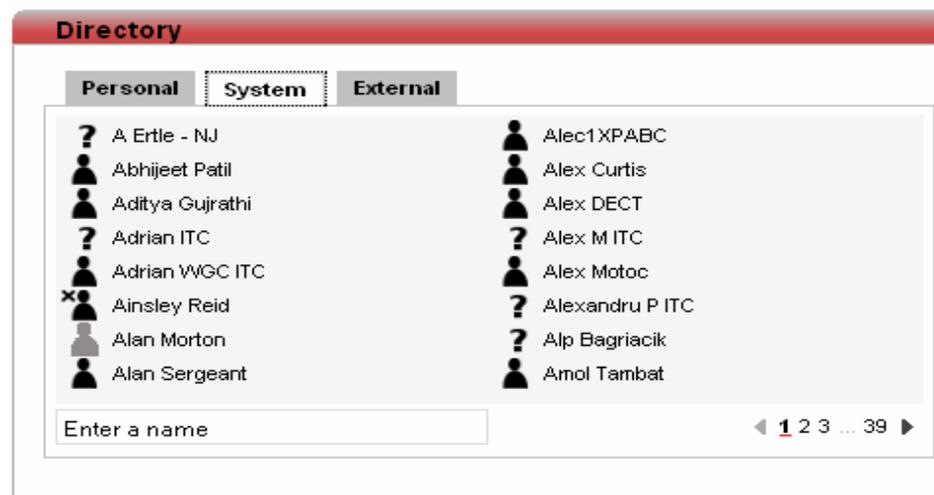
Available ▼

Name	Type	Number		
Busy	Forward to	4739	<a href="#">Edit</a>	<a href="#">Delete</a>
<a href="#">+ Add a new presence definition</a>				

[Do Not Disturb Exceptions](#)

- one-X Portal si integra con le funzioni di Rubrica di IP Office: la Visualizzazione del Nome e Numero avviene come per telefoni Proprietari
- Pulsanti di gestione chiamata: dall'attesa, al trasferimento, alla registrazione, tasti aspetto...
- **Integrazione con la gestione del DND – NON Disturbare e la lista di eccezioni**
- **Gestione dell'Inoltro (Call FWD) e del DND**
- **L'utente si può creare diversi "stati" che vanno a salvare settaggi personalizzati.**

## one-X Portal - Directory Gadget



- L'intera rubrica aziendale di IPOffice è qui integrata: Sistema e Numeri Esterni
- La rubrica d'utente è altresì disponibile
- Funzionalità Click-to-dial per ognuna delle voci Personale, Sistema e Esterna
- I contatti possono essere dettagliati con l'aggiunta di altre informazioni, come email, altri recapiti telefonici...
- Nuove voci nella Rubrica Personale possono essere aggiunti con un solo click
- Integrazione con LDAP directory service
- Fornisce lo stato di occupato (BLF) di tutti gli utenti nel sistema: tramite modifica dell'icona associata al nome.



# Terminali

## Telefoni Digitali e IP serie 15xx/16xx



● **1516/1616**



● **1508/1608**

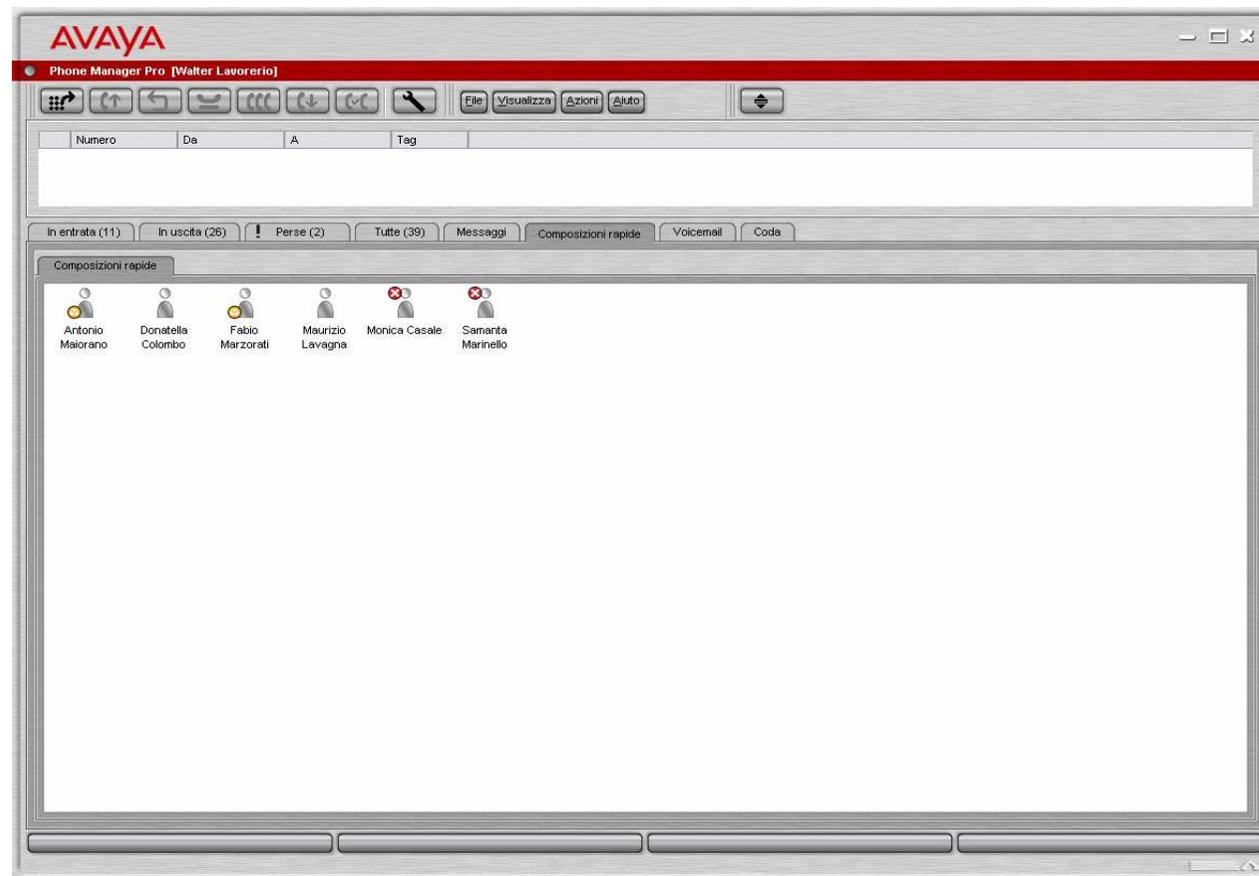


● **1503/1603**

# Phone Manager

- **Phone Manager è una applicazione per l'utente**
- **Dopo l'installazione, secondo le impostazioni stabilite con Manager per lo specifico utente, Phone Manager può assumere le seguenti caratteristiche:**
  - **Phone Manager Lite : Nessuna Licenza**
  - **Phone Manager Pro : Richiede 1 licenza per ogni User**
  - **Phone Manager VoIP : Richiede 1 licenza PRO + 1 licenza iPRO per ogni User**

# Layout Phone Manager



## **Versione PRO**

- **Nessun limite di visualizzazione utenti**
- **Nessun limite nell'elenco chiamate entranti, perse, totali**
- **Screen Pop-Up su chiamate entranti**
- **Interazione con Outlook e altre applicazioni**
- **Visualizzazione chiamate in coda**

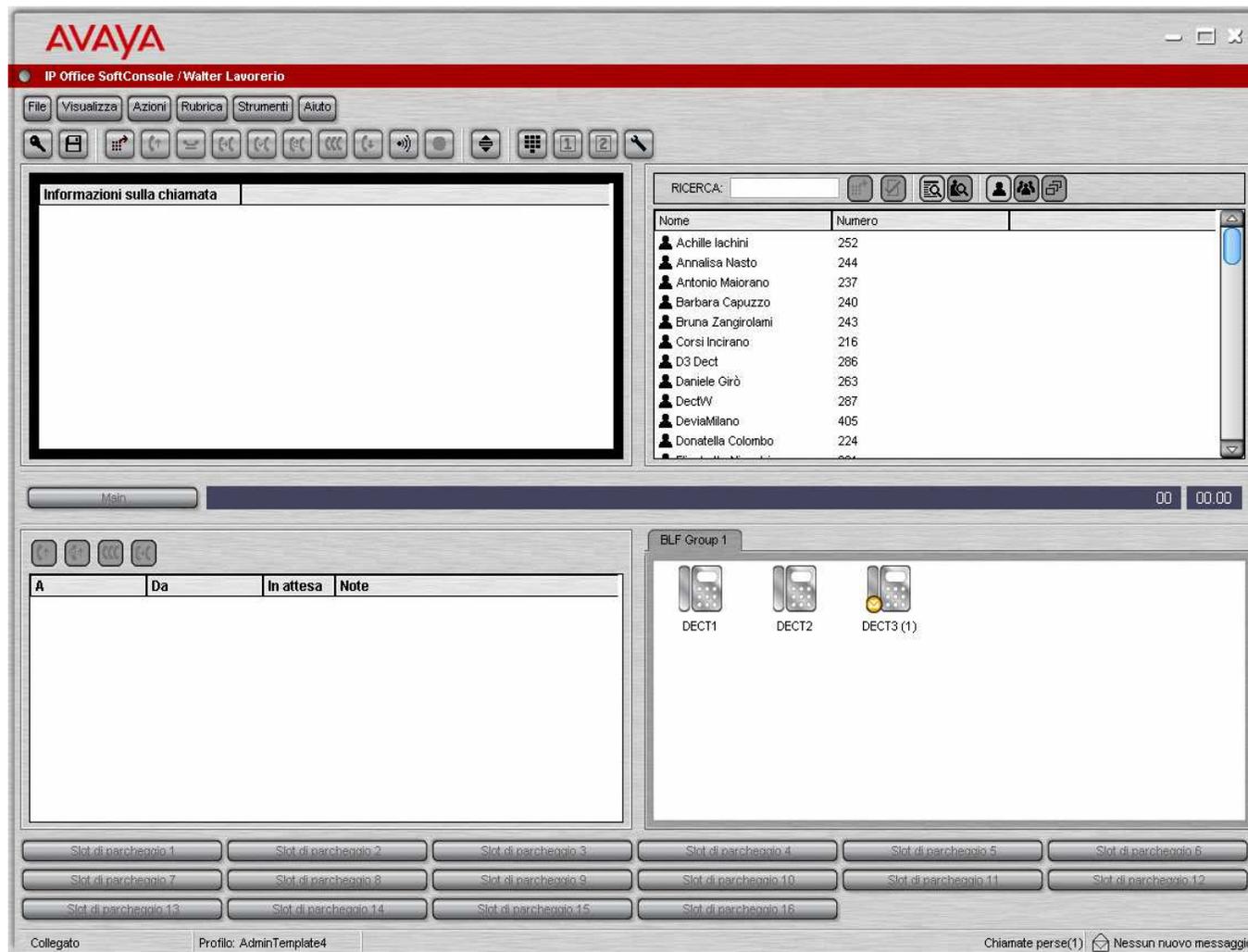
## **Versione iPro (VoIP)**

- **Come Phone Manager Pro, ma in più:**
- **Non usa telefono fisico**
- **Opzioni di Registrazione**
- **Specificamente pensato per Agenti di Contact Center**

## Soft Console

- Soft Console è una applicazione per il Posto Operatore
- Monitorizza il traffico dell'INTERO sistema.
- Visualizzazione di tutti gli utenti, anche in Rete SCN
- Soggetto a licenza
- Massimo 4 Soft Console per sistema

## Soft Console Layout



**AVAYA**  
IP Office SoftConsole / Walter Lavorerio

File Visualizza Azioni Rubrica Strumenti Aiuto

Informazioni sulla chiamata

RICERCA:

Nome	Numero
Achille Iachini	252
Annalisa Nasto	244
Antonio Maiorano	237
Barbara Capuzzo	240
Bruna Zangirolami	243
Corsi Incirano	216
D3 Dect	286
Daniele Girò	263
DectW	287
DeviaMilano	405
Donatella Colombo	224

Main 00 00.00

A	Da	In attesa	Note

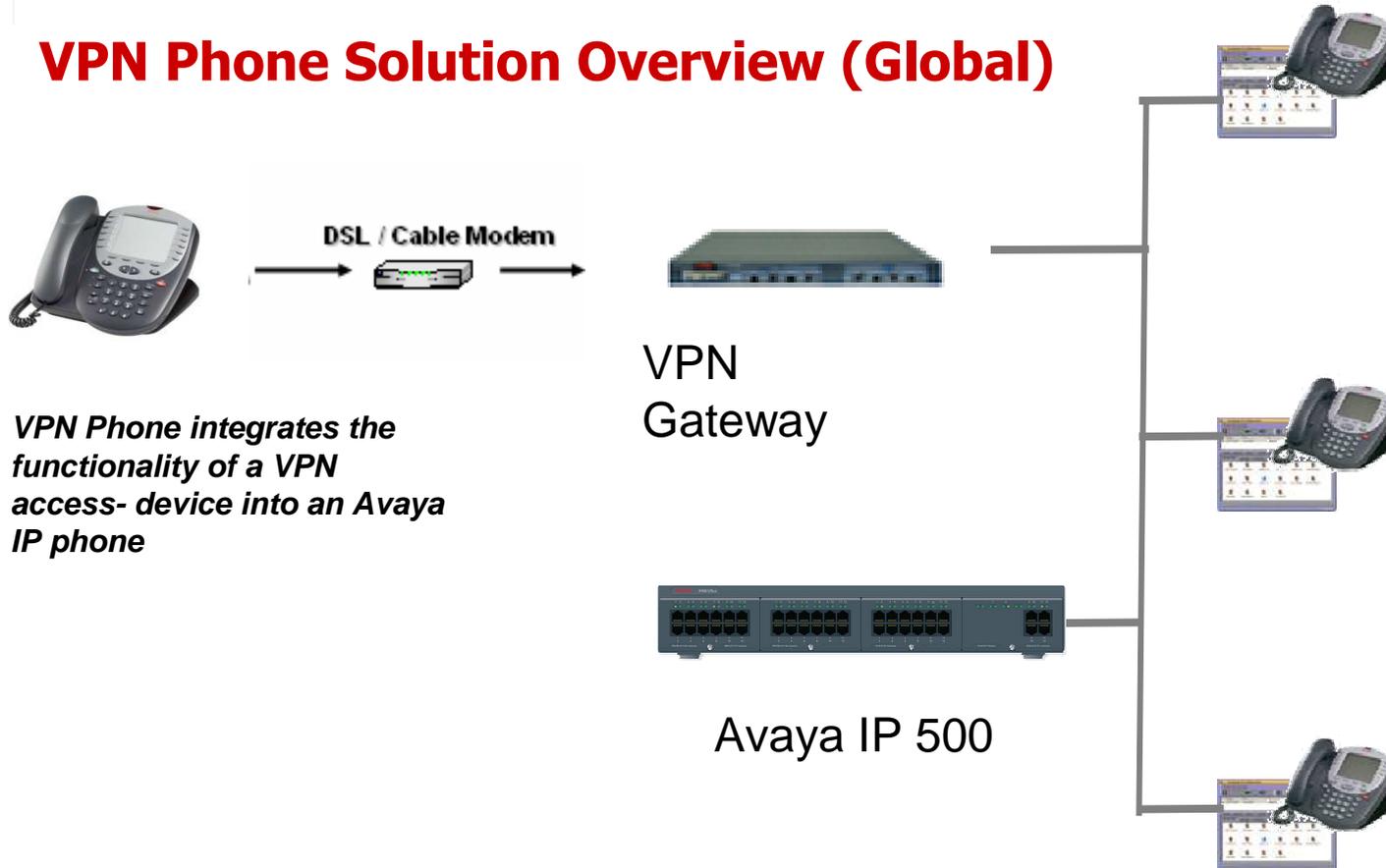
BLF Group 1

DECT1 DECT2 DECT3 (1)

Slot di parcheggio 1 Slot di parcheggio 2 Slot di parcheggio 3 Slot di parcheggio 4 Slot di parcheggio 5 Slot di parcheggio 6  
 Slot di parcheggio 7 Slot di parcheggio 8 Slot di parcheggio 9 Slot di parcheggio 10 Slot di parcheggio 11 Slot di parcheggio 12  
 Slot di parcheggio 13 Slot di parcheggio 14 Slot di parcheggio 15 Slot di parcheggio 16

Collegato Profilo: AdminTemplate4 Chiamate perse(1) Nessun nuovo messaggio

## VPN Phone Solution Overview (Global)



*VPN Phone integrates the functionality of a VPN access- device into an Avaya IP phone*

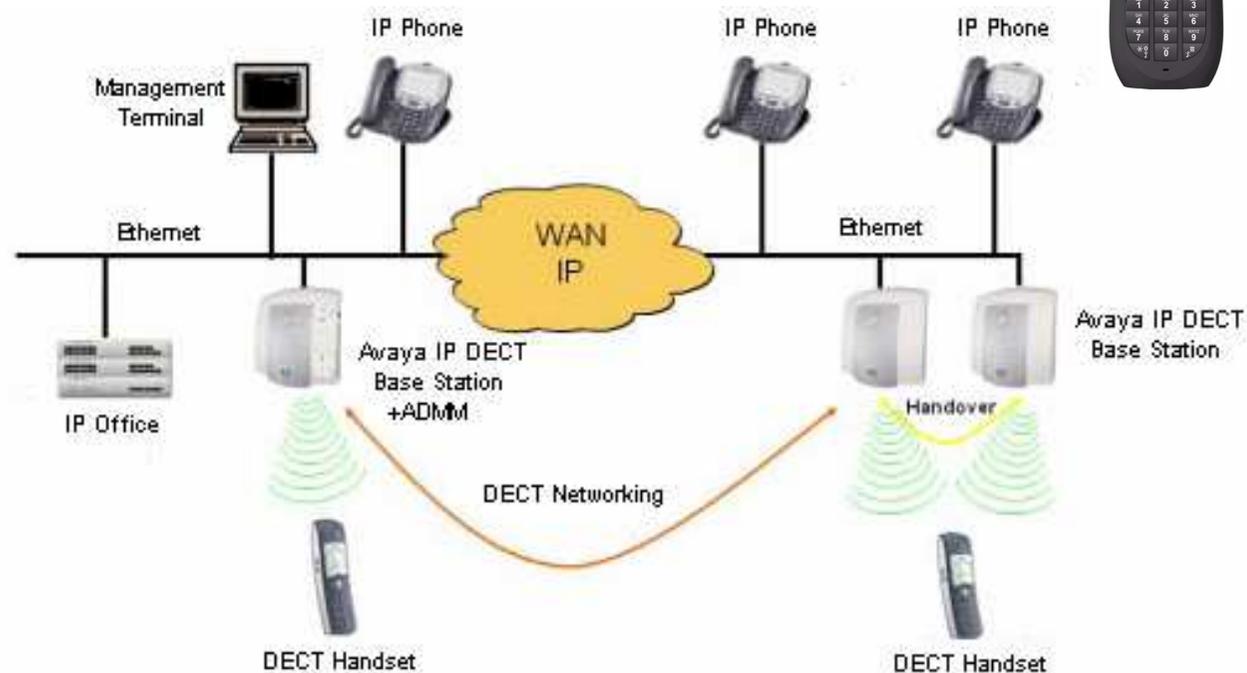
VPN  
Gateway

Avaya IP 500



# IP DECT

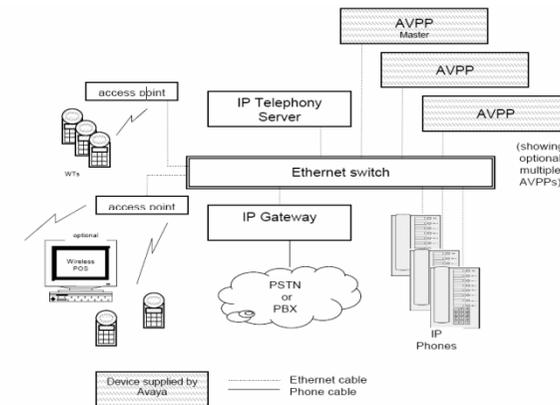
- Terminali Proprietari e a standard GAP
- Usa canali VCM
- Possibile connettere terminali DECT in rete
- Fino a 32 RBS, 120 Terminali





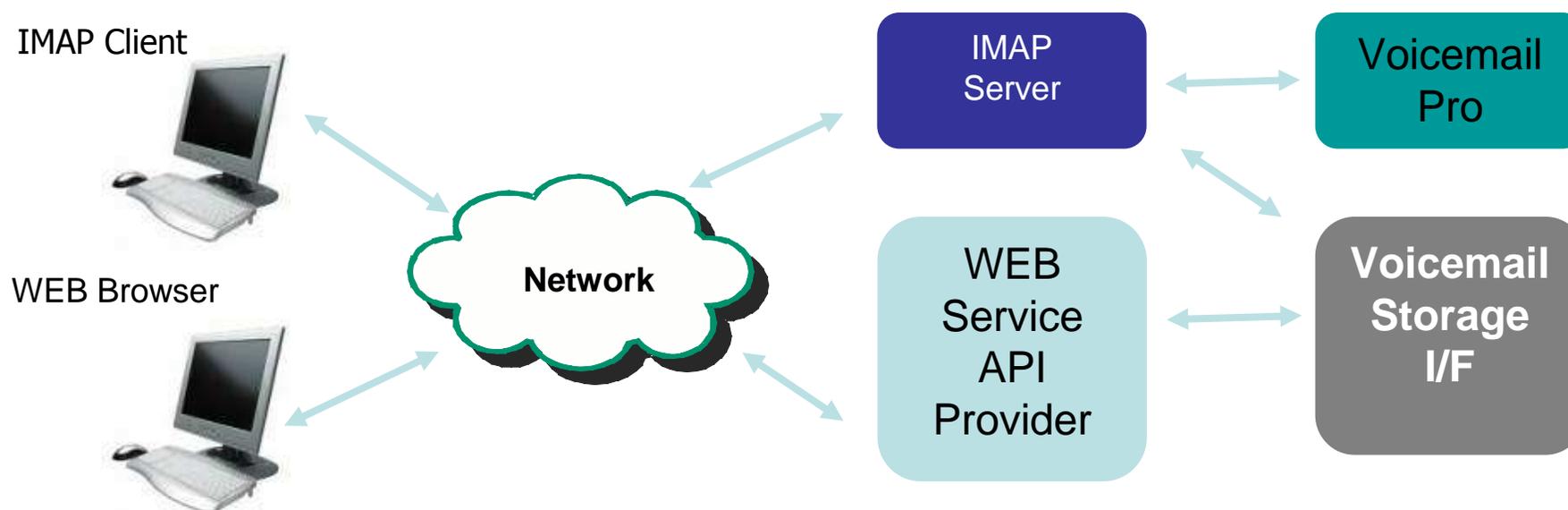
# WiFi

- Possibilità di utilizzare terminali WiFi al sistema
- Di norma si utilizza AVPP Server (priorità dei pacchetti voce)
- Vengono impegnate risorse VCM



## Applicazioni - VoiceMail Pro

- **VoiceMail Pro Web Service** – è un'applicazione che si appoggia su WebBrowser che permette ad un utente con licenza UMS di accedere alla sua casella vocale via web.
- **VoiceMail Pro IMAP Server** – Un utente con licenza UMS è altresì in grado di accedere alla sua casella vocale tramite il protocollo IMAP da un qualsiasi Client di Posta come MS-Outlook



## **Applicazioni - VoiceMail Pro**

### **Accesso Web Voicemail**

- Questa opzione permette agli utenti di accedere ai contenuti della propria casella vocale utilizzando un qualsiasi browser web. E' quindi possibile avere la riproduzione dei messaggi utilizzando il proprio telefono o attraverso il proprio PC.
- Web voicemail richiede che i servizi IIS e PHP siano attivi nel server VMPRO.

### **IMAP (Internet Message Access Protocol)**

- NON richiede l'installazione di software client nel PC utente, solo che il sistema di Posta supporti il protocollo IMAP, come ad esempio MS-Outlook.
- La riproduzione dei messaggi in questo caso avviene tramite il proprio PC.

## Unified Messaging Services – Web Client

- Una volta autenticato (con nome utente e Vm password), gli utenti vengono loggati nel sistema e possono accedere alle proprie caselle vocali.
- Riproduzione del messaggio vocale può avvenire in 2 metodi:
  - Terminale telefonico
  - PC Multi-media



The screenshot displays the Avaya Voicemail Pro web client interface. The main window title is "Avaya Voicemail Pro". The user is logged in as "Ross Shorrocks (4250)". The interface shows a list of messages in the "Inbox" and "Trash" folders. A "Voice Message" dialog box is open, showing details for a message received from "907891900359" to "Ross Shorrocks" on "22 May 2008 15:13:20" with a length of "4s". The dialog box includes a "Play in Windows Media Player" button and a media player control bar.

State	From	To	Received on	Length
<input type="checkbox"/>	907891900359	Ross Shorrocks	22 May 2008 15:13:20	4s
<input type="checkbox"/>	Ross Shorrocks (4250)	Ross Shorrocks	22 May 2008 15:12:21	7s
<input type="checkbox"/>		Ross Shorrocks	22 May 2008 15:11:16	5s
<input type="checkbox"/>	901257426944	Ross Shorrocks	22 May 2008 15:10:12	6s

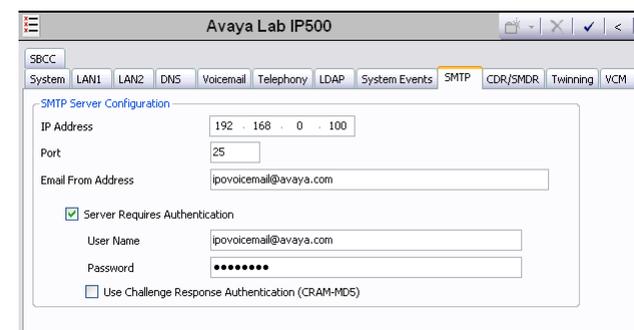
## Embedded Voicemail Voicemail to email



Con IP Office è possibile inviare email contenenti la notifiche o addirittura l'intero messaggio vocale di messaggi re.instradati all' Embedded Voicemail / Voicemail Integrato.

Il messaggio contenuto nel Voicemail Integrato, viene così convertito in formato WAV, esattamente con le stesse caratteristiche di formato della versione VoiceMail Pro (16bit Linear PCM, Mono, 8kHz).

La funzione **Visual Voice** permette la modifica delle impostazioni di notifica delle voicemail-to-email, sempre che Embedded Voicemail sia attivo e che l'utente abbia un indirizzo e-mail configurato e che in Sistema | tab SMTP sia stato opportunatamente settato.





# 32 Nodi SCN e Resilienza

## IP Office Multi-sito: *Small Community Network (SCN)*

SCN anche  
in Reti a  
"maglia"  
meshed



La capacità in configurazione SCN è di 32 siti e 1000 utenti

Networking (Q.Sig  
and SCN)Voice

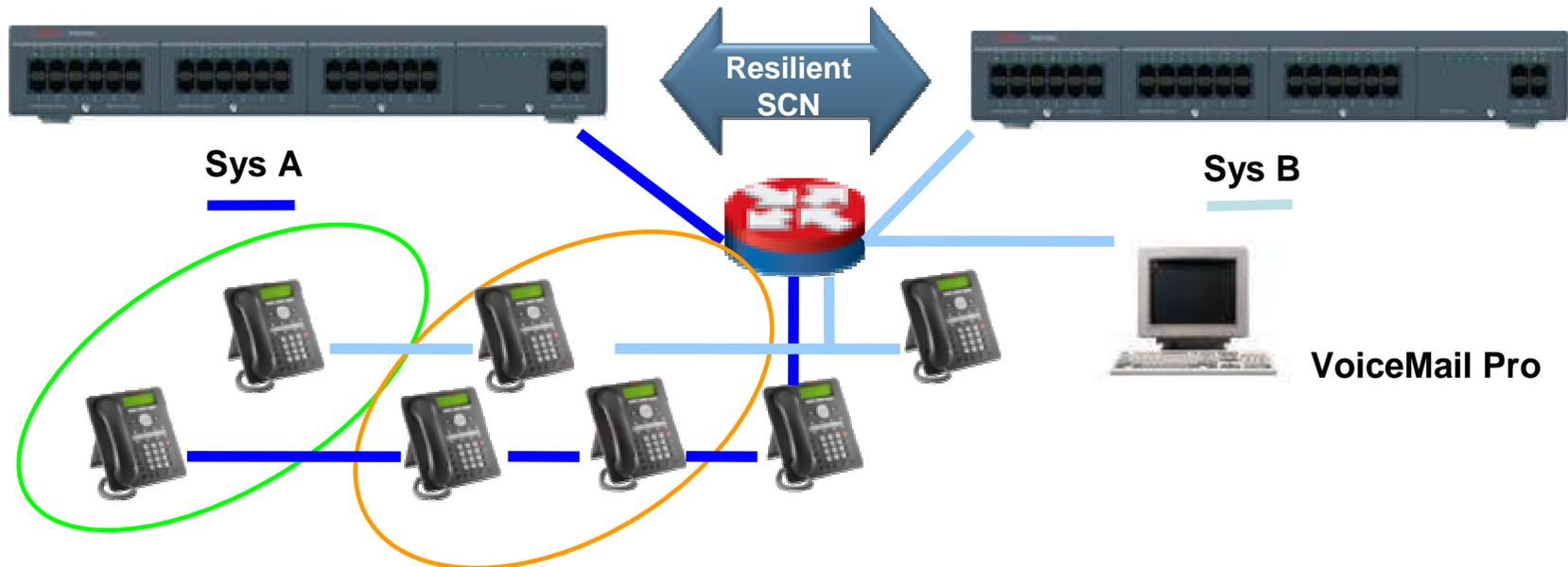
Advanced Voice  
Features (SCN)

Presence (SCN)

Resource  
Optimization (SCN)

Business Continuity (SCN)

## Resilient SCN – Nella medesima sede o in sedi remote



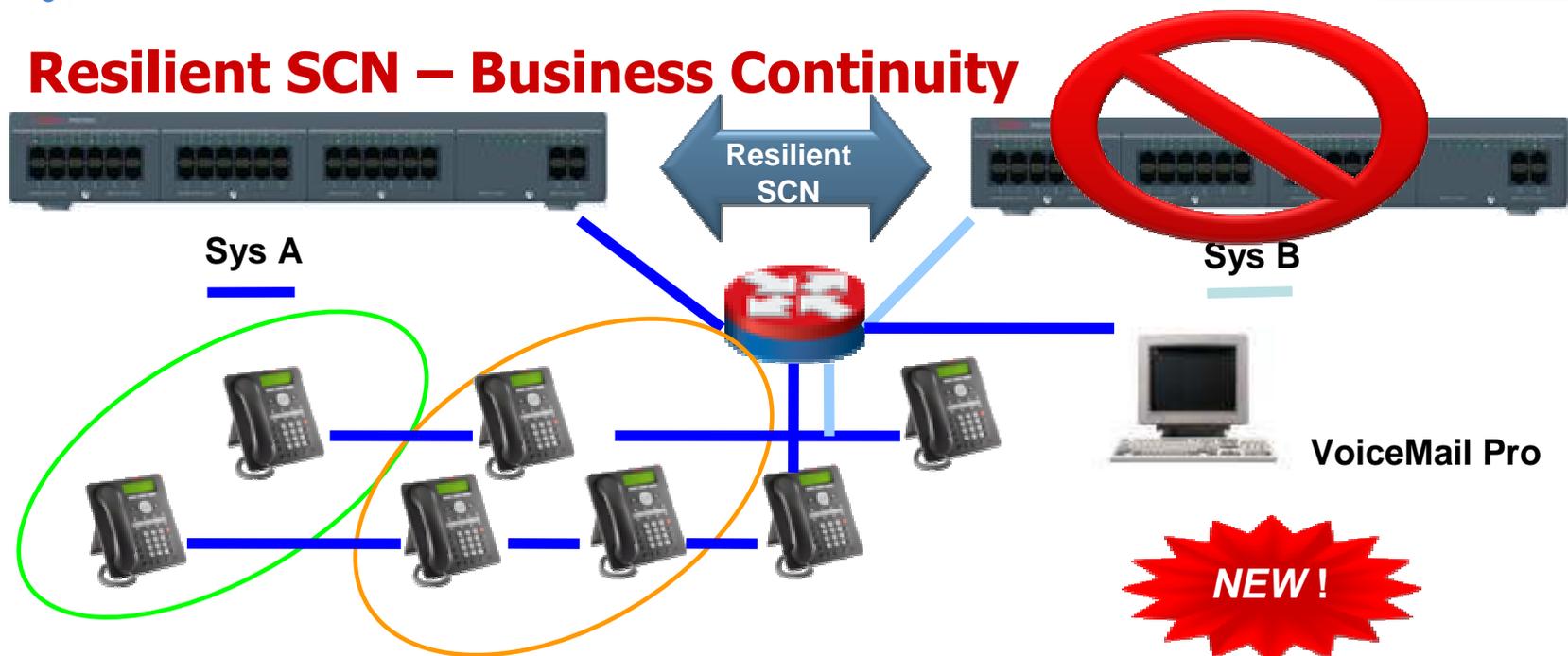
### Resilient SCN fornisce:

- Transparency for most used features
- Resilient user & Hunt groups
- Back up system for VoiceMail Pro
- Resilient network topologies
- No idle hardware required

### Systems A & B share information

- Users & Hunt groups
- IP Extension (Including DHCP)
- Personal contacts/Call Log (1600)
- Licenses associated to users
- Simple activation (just 3 check boxes)

## Resilient SCN – Business Continuity

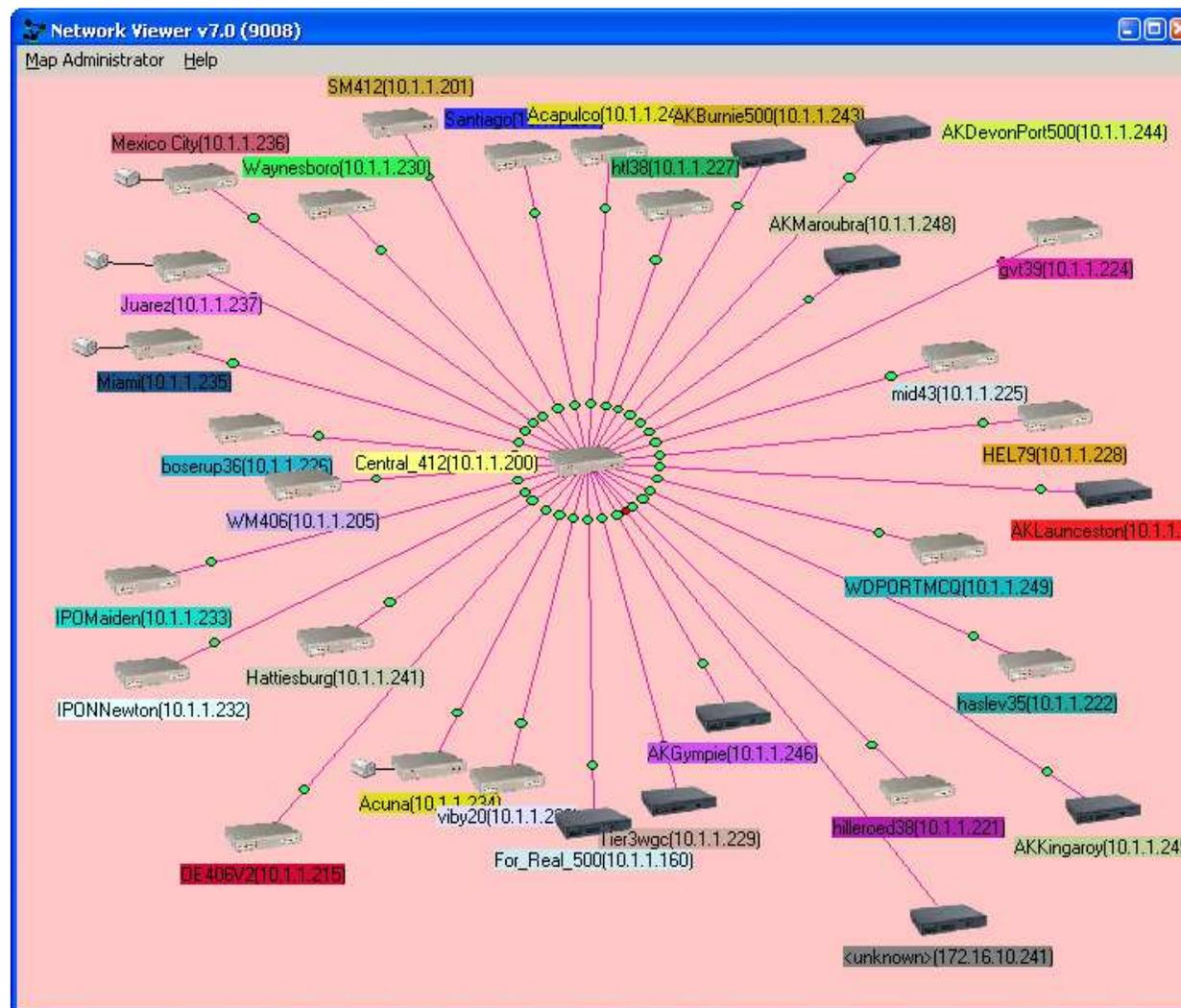


- Nel caso di guasto del Sistema B, il Sistema A provvederà automaticamente a supportarne I telefoni IP Avaya, i gruppi e la funzione DHCP se richiesta.
- VoiceMail Pro si auto-registrerà sul Sistema A
- Tutti gli Utenti continueranno ad avere attive le loro licenza UMS e Mobility

- Una volta ripristinato il sistema B, i controlli di sistema ritornano al normale funzionamento.
- Così pure le licenze degli utenti di B, vengono disattivate nel sistema A

## Nuovo strumento "Network View" - SysMonitor

- Visualizzata la rete dei sistemi in SCN in tempo reale.
- Con l'indicazione di dove si trovi il o i server Voicemail
- Indica lo stato dei collegamenti: individuazione immediata collegamenti "down"
- Indica il tipo ed il nome dei vari IP Office
- Numero e dettagli chiamate attive nella Small Community Network





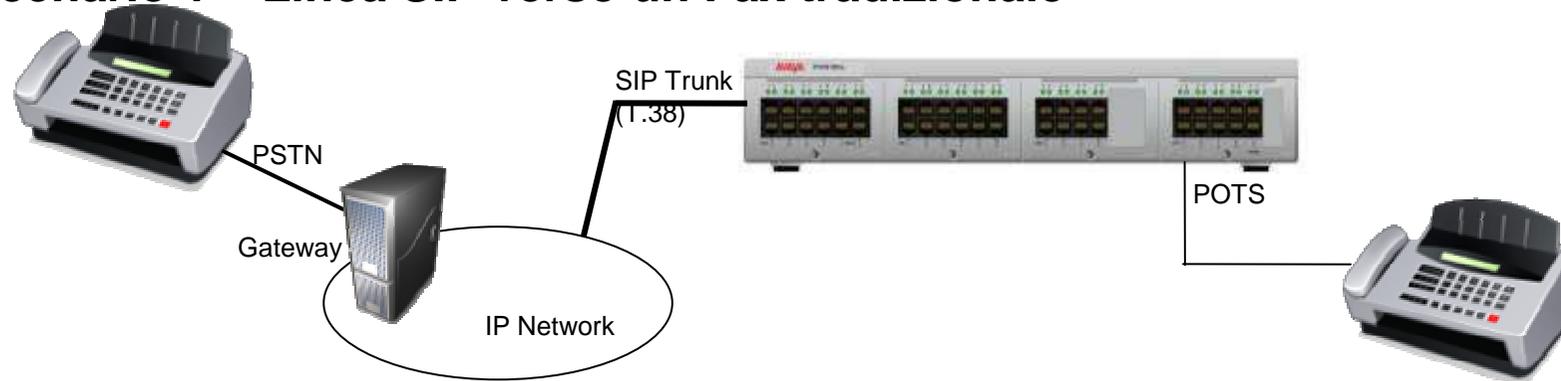
# Supporto T.38 Fax Relay

**Nella versione IPOffice 5.0 è stata implementata la Raccomandazione ITU-T T.38 "Procedura per la gestione di facsimile di Gruppo 3 su reti IP".**

- **Sistemi IPOffice supportati:** IP500, con VCM32 o VCM64
- **Tipi di Trunk supportati:** SIP.
- **Extensions Supported:** SIP.
- **T.38 Transport Layers Supported:** UDPTL (with optional redundancy error correction).
- **Versioni T.38 supportate:** 0-3
- **Tipi di Chiamate supportate:** Chiamate Voce che commutano a fax  
Rilevazione tono  
fax  
negoziare come solo fax. Chiamate

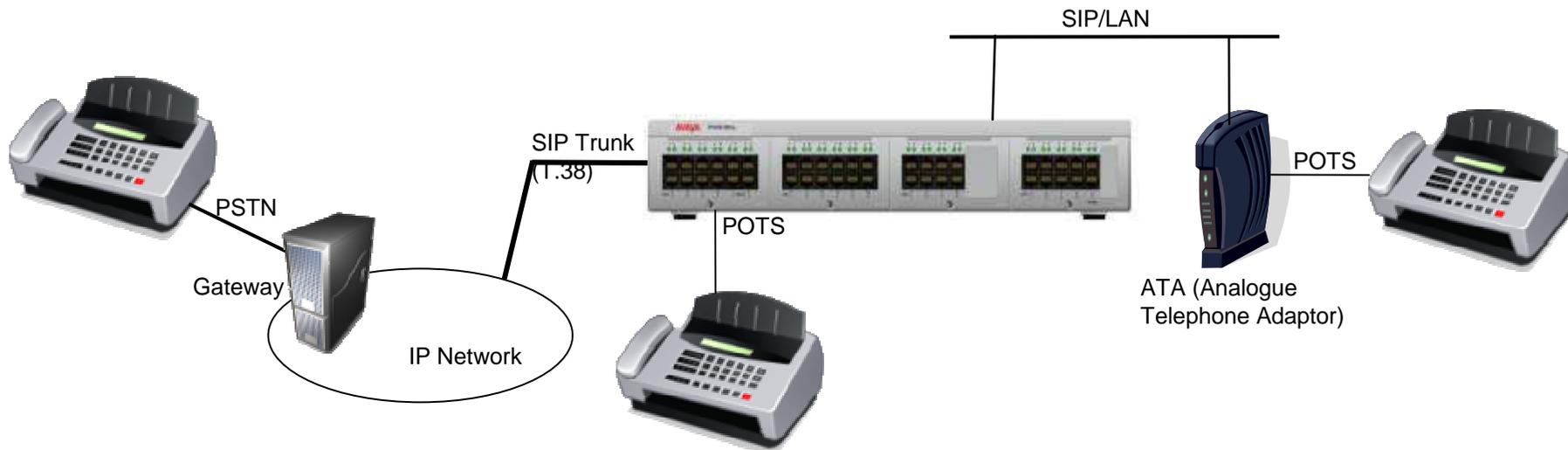
**Nota: Il precedente protocollo proprietario di Avaya IP Office per il trasporto fax su linee IP H.323 rimane supportato anche in versione 5.0.**

## Scenario 1 – Linea SIP verso un Fax tradizionale

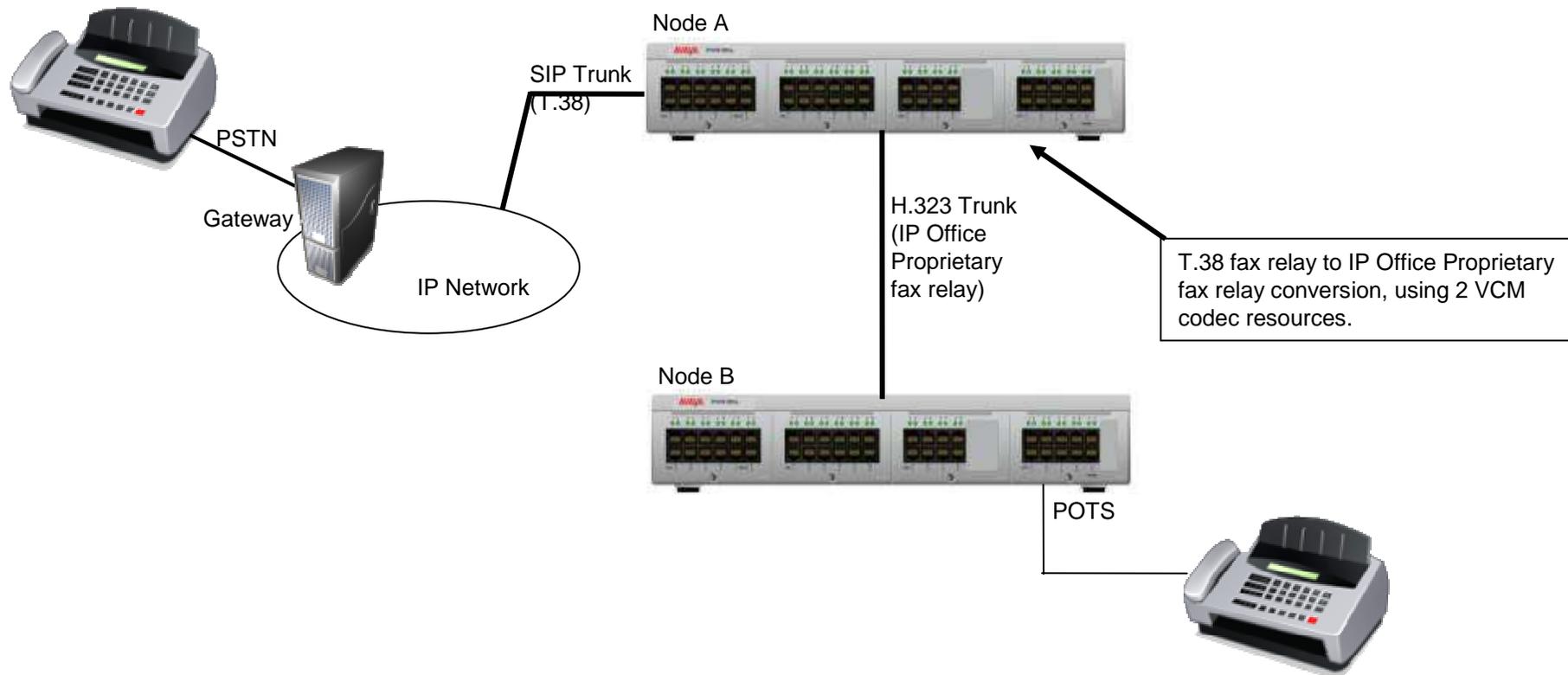


## Scenario 2 – Linea SIP Trunk o Fax tradizionale verso un dispositivo SIP (ATA)

ATA (Analogue Telephone Adaptor) permette ad un FAX o POS remoto di diventare un utente SIP all'interno della rete aziendale.



## Scenario 3 – Linea SIP verso fax tradizionale posto in un sito IOffice remoto





# Mobility

## **ONE X Mobile**

- Il terminale mobile viene visto come "extension" del terminale fisso
- Installazione di un client (gratuito) su terminali compatibili
- Usa rete GSM (nessun costo di infrastruttura, massima copertura)
- ONE NUMBER

## Unified Communications - Mobility

- L'utente è associato al suo specifico numero di cellulare
- Alla chiamata entrante (Sel Pass) verso l'interno questa viene dirottata al cellulare
- Il terminale cellulare attraverso il suo client può decidere di condividere/ri-trasferire la comunicazione



- In caso di chiamata uscente dal cellulare viene effettuata una chiamata tramite client
- La chiamata viene re-indirizzata da IP Office verso il destinatario
- Il destinatario riceve la chiamata con l'identificativo dell'interno IP Office (One Number)

