

Comunicazioni video Avaya

Video ad alta definizione per singoli e gruppi a livello aziendale. Facile utilizzo. Ampiezza di banda ridotta. Scelta di endpoint e funzionalità.

Le soluzioni video Avaya sfatano il mito che i servizi video sono riservati esclusivamente a gruppi di lavoro estesi e alle funzioni manageriali, consentendo di offrire la stessa alta definizione, ampiezza di banda limitata e collaborazione video a valore aggiunto a tutti gli utenti aziendali. Pienamente integrate nell'architettura esistente, le comunicazioni video avvengono sia nelle tradizionali modalità di video, nelle sale conferenza di grandi dimensioni, sia nei chioschi accessibili al pubblico, sia, attraverso le applicazioni di web conferencing sui dispositivi desktop o, su una scala più ridotta tra utenti individuali e i loro client software.

Le soluzioni per la Video Conferenza di Avaya migliorano le interazioni personali tra i protagonisti delle attività aziendali, che sono essenzialmente i dipendenti, i clienti e i partner. Sono soluzioni che consentono infatti di risolvere rapidamente problemi e di migliorare, incoraggiandola, la collaborazione tra i team, così da favorire un incremento della produttività e la fidelizzazione della clientela.

Le comunicazioni video eliminano gli ostacoli delle grandi distanze che impattano sulle comunità delle aziende globali in rapida crescita, facilitando al massimo le comunicazioni tra gruppi di lavoro virtuali. La collaborazione video contribuisce a ridurre le spese di viaggio in termini sia monetari che di tempo, il tutto in modo altamente ecologico. Secondo un sondaggio condotto di recente da IDC¹, il 23% degli intervistati ha indicato che il motivo principale per cui ritengono la videoconferenza uno strumento importante è l'incremento di efficacia delle riunioni. Ciò contraddistingue la tecnologia video Avaya quale prossima frontiera nelle comunicazioni, oltre a rappresentare una possibile alternativa alle riunioni faccia a faccia tra dipendenti e clienti.

Avaya offre soluzioni complete comprensive di componenti, progettazione, implementazione e gestione, così da offrire alle aziende un unico punto di contatto e la flessibilità di implementare le soluzioni più adatte alle specifiche esigenze.

Le comunicazioni video Avaya sono davvero semplici.



¹Fonte: Videoconferenza e telepresenza aziendale globale - Previsioni 2010-2014
Jonathan Edwards, IDC, 2009

Perché Avaya?

Il video rappresenta un componente importante della piattaforma Avaya Aura™. Le soluzioni video di Avaya sono incentrate su SIP basato su standard aperti, in modo da offrire interoperabilità multi-vendor tra gruppi di lavoro virtuale all'interno e all'esterno dell'impresa. Pienamente unificate grazie ad Avaya Aura™ Session Manager, le soluzioni video si integrano con l'architettura esistente per massimizzare la funzionalità delle applicazioni correnti, così da garantire una riduzione dei costi totali di proprietà ed implementazioni più sofisticate. La tecnologia video utilizza i trunk SIP esistenti, offre connettività a dipendenti remoti e mobili attraverso un Session Border Controller e consente di collegarsi ai partner aziendali.

Le comunicazioni video di Avaya sono: ad alta definizione, efficienti, implementabili e gestibili facilmente, grazie a requisiti di ampiezza di banda ridotti che contribuiscono a ridurre l'esigenza di aggiornamenti di rete. La soluzione di Video Comunicazione di Avaya è costituita da un insieme di strumenti multimediali di collaborazione, accessibili a diversi tipi di utenti aziendali: dai sistemi per sale conferenza più tradizionali agli endpoint individuali e personalizzati.

- Sistemi desktop video Avaya 1010 e 1020 che offrono schermi di grandi dimensioni, nitidezza HD e privacy.



- I sistemi Avaya 1030, 1040 e 1050 sono progettati per le conferenze o classi. Si avvalgono di doppi schermi per visualizzare contemporaneamente documenti e contenuti video.
- Avaya one-X® Communicator offre un'interfaccia basata su software per la funzione "Pulsante per le chiamate/ Pulsante per le videochiamate" che funziona da sola o si integra con Microsoft® e IBM®.
- Avaya one-X® Agent offre l'esperienza video agli operatori dei call center.
- Avaya Desktop Video Device riunisce il video e tutte le comunicazioni in un'unica, più completa, esperienza utente.
- Le funzionalità intuitive (in passato associate soltanto alla telefonia vocale), come "Pulsante per le chiamate", In attesa, Inoltro, Registrazione e Riproduzione consentono riunioni collaborative, sincronizzate e produttive.

Aiuta la tua azienda ad essere più competitiva

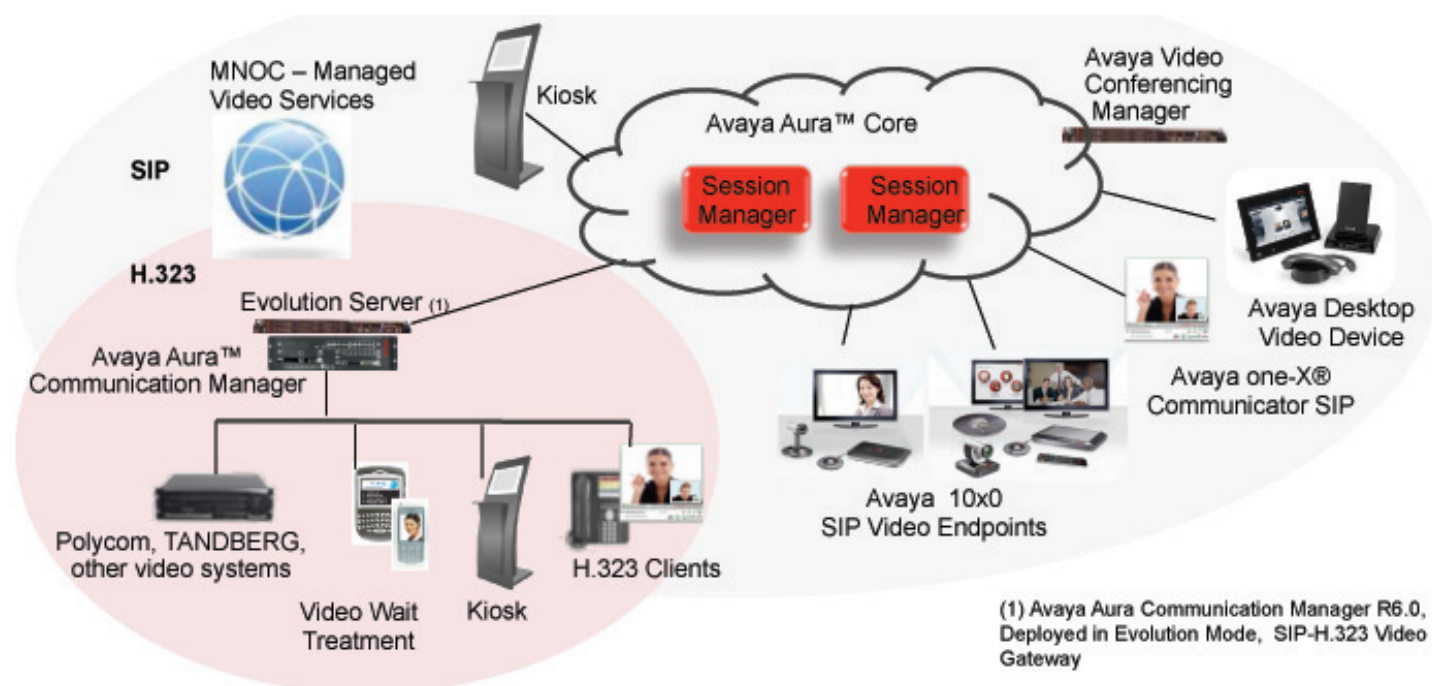
- **Soluzioni flessibili, aperte, basate su SIP.** Avaya offre soluzioni aperte, basate su SIP, multi-vendor ed evolutive che interoperano con i sistemi video esistenti e offrono un'integrazione unificata con altre applicazioni Avaya, come la presence 'federata'. L'uso efficiente delle capacità di attivazione delle applicazioni Avaya Aura™ consente di integrare le applicazioni e processi aziendali.

Grazie alla scalabilità è possibile espandere facilmente la soluzione al fine di soddisfare la domanda futura, così da offrire una tutela e valore aggiunto agli investimenti. Con SIP alla base e per la gestione delle chiamate, Avaya Video Conferencing offre l'accesso alla personalizzazione e i migliori ecosistemi per gli sviluppatori di applicazioni, così da usufruire di innovazione, scelta e differenziazione aziendali illimitate.

- **La rete voce e video pienamente unificata semplifica l'utilizzo della tecnologia video.** La piattaforma Avaya di comunicazione integrata supporta la tecnologia voce e video così da consentire l'implementazione, gestione e monitoraggio semplificati a livello aziendale. Offre un piano di composizione standardizzato, rubriche comuni, registrazione ottimizzata e funzionalità di autenticazione. Gli utenti devono semplicemente comporre un interno con un telefono o softphone e la rete registrerà automaticamente gli endpoint video per avviare una chiamata audio-video. Non è necessario che gli utenti ricordino indirizzi IP video o utilizzino dispositivi multipli, a prescindere che la sessione video riguardi una chiamata interna ad un collega o esterna ad un cliente.

Inoltre, la gestione intelligente dell'ampiezza di banda ottimizza e definisce le priorità del traffico video aziendale in tutta la rete. Esigenze di ampiezza di banda ridotte si integrano con le scelte aziendali di architettura e ottimizzazione di rete.

- **Avaya offre una soluzione video efficace dal punto di vista dei costi e altamente sofisticata a livello di desktop.** Con la tecnologia video disponibile sul desktop e accessibile in remoto attraverso i client software e le unità di videoconferenza remote, la collaborazione visiva semplice ed altamente produttiva è ora finalmente disponibile in azienda. I softphone Avaya offrono video on-demand, peer-to-peer, rendendo il video uno strumento efficiente a disposizione dei dipendenti che desiderano organizzare incontri improvvisati o pianificati. La videoconferenza su desktop consente l'implementazione rapida presso le sedi generali, regionali, locali e praticamente ovunque. In questo modo si possono condividere contenuti e video con colleghi e partner.



- **Ritorno positivo sugli investimenti.**

I clienti Avaya che si aspettavano un ritorno sugli investimenti nell'arco di 12 mesi registrano ritorni sugli investimenti positivi già nel giro di 6-9 mesi oltre che un aumento fino al 30% nell'utilizzo di queste tecnologie video nei primi 6 mesi. L'installazione di postazioni video nei Contact Center ha significato una riduzione di fino al 50% dei resi, tempi ridotti di risoluzione dei problemi della clientela (minuti piuttosto che ore) e risparmi generali nei costi dei servizi di assistenza di oltre il 25%.

- **Video per tutti.** Offrire collaborazione interattiva a livello aziendale al fine di sostenere gruppi di lavori virtuali altamente produttivi rappresenta un fattore essenziale per Avaya. Le funzionalità di telefonia intuitive, l'interoperabilità e le connettività sono essenziali per l'estensione di successo della tecnologia video a partire dal cuore dell'infrastruttura delle comunicazioni.

- **Applicazioni per Contact Center.**

Aggiungendo il video alle comunicazioni vocali, IVR, e-mail e testuali dei contact centre, le comunicazioni video Avaya aiutano le aziende a

collaborare direttamente con i propri clienti attraverso comunicazioni visive interattive. I clienti possono guardare mentre un agente dimostra una procedura di installazione e porre domande in tempo reale. Gli operatori dei Contact Center possono così ricevere le chiamate da qualsiasi fonte esterna all'impresa, tra cui videotelefoni, internet, postazioni video o telefoni cellulari. Le postazioni video ad esempio consentono a un cliente di trasferire una domanda posta in una filiale fisica a un esperto situato in un altro luogo, cosicché le aziende possano avvalersi dei consulenti più appropriati all'esigenza anche se sono dislocati in diverse ubicazioni geografiche. E tutto garantendo tempi di risposta e risoluzione ridotti per il cliente, con il vantaggio aggiunto dei costi ridotti per l'impresa.

- **Soluzioni video con servizi su misura.**

Le soluzioni e i servizi video di Avaya sono completamente personalizzabili, offrendo alle aziende la flessibilità di personalizzare una soluzione in base al proprio budget, alle proprie esigenze e persino dando l'opportunità di scegliere componenti multi-vendor. La soluzione offre hardware integrato e servizi

incentrati sull'esperienza degli utenti finali. Avaya offre inoltre pacchetti di servizi video per il sistema esistente con applicazioni video di telepresenza ad alta definizione. Tutti i servizi gestiti possono essere supportati tramite i centri operativi di rete multimediali (MNOOC)². Le soluzioni video Avaya comprendono l'assistenza dall'inizio alla fine da parte dei tecnici di Avaya Global Services:

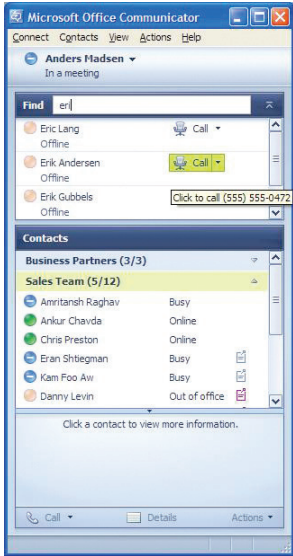
- ◇ Progettazione, implementazione e supporto della soluzione completa, tra cui endpoint video Polycom® e TANDBERG/Cisco, componenti di rete, ed endpoint basati su web e personalizzati.
- ◇ Servizi di integrazione comprensivi di valutazione della rete IP, ottimizzazione, sicurezza e continuità aziendale. I componenti dei servizi gestiti comprendono la preconfigurazione/test di chiamate pianificate, monitoraggio proattivo, bridging universale, conferenza business-to-business, sicurezza e supporto tecnico.

² Per ulteriori informazioni, vedere la descrizione su Avaya Video Services Solutions.

La tecnologia video semplifica il lavoro dei team virtuali e ne aumenta la produttività

La soluzione di video comunicazione Avaya offre video ad alta definizione e ampiezza di banda ridotta, economico per tutti gli utenti aziendali. Grazie alla semplicità di utilizzo e di gestione, le aziende dispongono di una scelta di connettività e utilizzo di funzionalità sofisticate senza paragoni, in grado di supportare le preferenze individuali e dei gruppi di lavoro: La soluzione utilizza al meglio l'infrastruttura di comunicazione ed espande le scelte di connettività con altri sistemi.

Punto di accesso e capacità	Come funziona	Perché è importante	Prodotti
Video desktop point-to-point 	- Componi un interno di 4 cifre con telefono o Avaya one-X® Communicator e aggiungi automaticamente il video all'interazione. Le funzioni In attesa, Disattivazione dell'audio, Trasferimento e Conferenza sono disponibili per la voce e video simultanei. - Nuova periferica video per desktop in grado di offrire nuova esperienza alla collaborazione video.	- Esegui la composizione in base al nome piuttosto che indirizzo IP - Avvia chiamate video ad-hoc da diversi endpoint o client software per incrementare la produttività - Effettua regolarmente telefonate più efficaci, grazie all'interazione faccia a faccia - La nuova periferica video conta di un'interfaccia drag and drop dotata di un'interfaccia utente intuitiva - Trascina e rilascia i contatti in sessioni video grazie all'interfaccia utente di Avaya Desktop Video Device, così da incrementare la facilità di utilizzo	- Avaya Aura® Communication Manager - Avaya one-X® Communicator e Avaya one-X® Agent - Software Avaya Video Integrator - Avaya Video Conferencing Solution - Avaya Desktop Video Device
Videoconferenza ad hoc con diversi partecipanti 	- Avaya Aura® Conferencing offre funzionalità di videoconferenza ad hoc per fino a 16 partecipanti. - La conferenza video ad hoc a 6 vie si basa su Polycom RMX® con H.323. - Aggiungi facilmente altri partecipanti alla riunione tramite una semplice telefonata con un telefono o softphone.	- Presence ad attivazione vocale o continua, il video migliora l'esperienza del meeting - Aggiungi contesto visivo alle conversazioni o piccole riunioni ad hoc o pianificate - Utilizza le funzioni di telefonia Avaya	- Avaya Aura™ Communication Manager - Avaya Video Conferencing Solution - Avaya one-X® Communicator e Avaya one-X® Agent - Software Avaya Video Integrator - Endpoint serie Polycom HDX o VSX®

Punto di accesso e capacità	Come funziona	Perché è importante	Prodotti
Fai clic su un video da Microsoft® Office Communicator o IBM Lotus Sametime® 	Fai clic su un collega della lista dei contatti e avvia una chiamata vocale e video.	- Utilizza le informazioni sulle presenze per connetterti rapidamente ai tuoi contatti personali, così da massimizzare le funzionalità della telefonia Avaya - Semplifica l'accesso alle chiamate video	- Avaya Aura® Communication Manager - Avaya one-X® Communicator e Avaya oneX®- Agent - Avaya Video Conferencing Solution - Software Avaya Video Integrator - Client Microsoft Office Communicator O IBM Lotus Sametime® Connect - Avaya Aura™ Conferencing (opzionale) - Endpoint serie Polycom HDX or VSX® (opzionale)
Video di gruppo (sala conferenza) 	- Connetti gruppi piccoli o grandi dislocati in diverse sale conferenza. - L'alta definizione contribuisce all'esperienza video ottimale.	- Ideale per riunioni di gruppi; fornisci ai meeting virtuali le caratteristiche di quelli fatti 'di persona' - Fai leva sulla gestione della larghezza di banda e le funzionalità di gestione della rete voce e video integrata di Avaya	- Avaya Aura™ Communication Manager - Avaya Video Conferencing Solution - Avaya one-X® Communicator e Avaya one-X® Agent - Software Avaya Video Integrator - Endpoint serie Polycom HDX o VSX®

Punto di accesso e capacità	Come funziona	Perché è importante	Prodotti
Multipoint Conferencing 	• Connetti i partecipanti del gruppo di lavoro per la riunione settimanale.	• I partecipanti possono prendere parte da diversi luoghi e per mezzo di tipi differenti di endpoint • Per le chiamate organizzate ad-hoc, il ponte video consente di contattare i partecipanti, oppure ciascun partecipante si può collegare direttamente in modo autonomo	• Avaya Aura® Communication Manager • Avaya Video Conferencing Solution • Avaya o Avaya one-X® Communicator, one-X® Agent, IP Softphone e Avaya Desktop Video Device • Software Avaya Video Integrator • Multipoint Control Unit (MCU) serie Polycom RMX e MGC®

Video per il servizio clienti

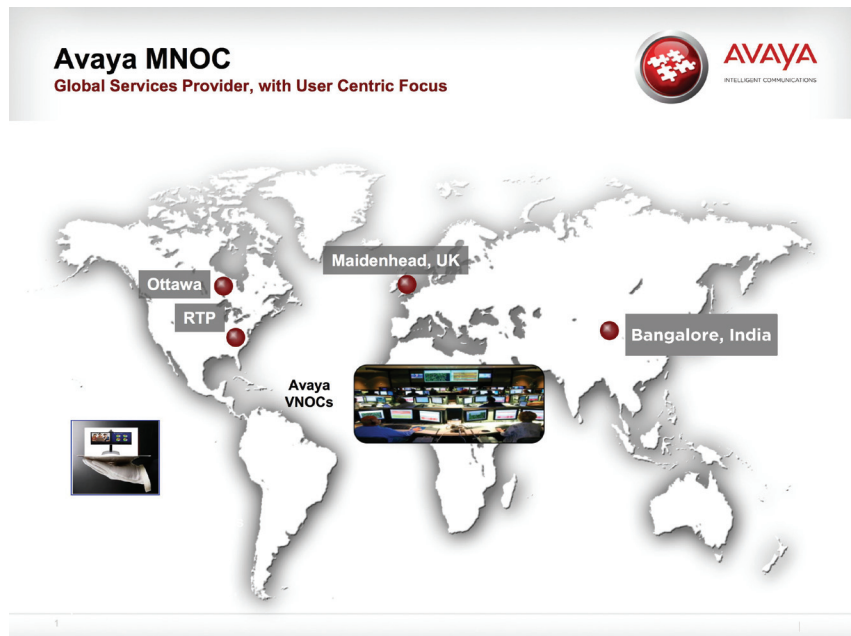
Il video è divenuto un mezzo fattibile e importante per le applicazioni di assistenza ai clienti arricchite. Il contesto visivo con il riconoscimento vocale o il video streaming “live” consente alle aziende di servire i propri clienti in modo più personalizzato ed efficiente. Le principali applicazioni comprendono funzionalità video e vocale per aiutare a semplificare e velocizzare la comprensione delle selezioni self-service da parte degli utenti. Le società possono anche combinare la tecnologia video e voce con i dati CRM aziendali per trasmettere annunci video o offrire promozioni di aggiornamento e opzioni di assistenza in modo dinamico.

Funzionalità	Come funziona	Perché è importante	Luogo di utilizzo
Avaya Customer Connections Web Avaya Customer Connections Video 	• Esperto aziendale: consente alle postazioni video delle filiali di offrire accesso visivo e immediato a un agente, broker o altro esperto disponibile in tempo reale. • Offre un contesto visivo a due vie per l'agente e il cliente, come la possibilità di risolvere dei problemi che interessano un prodotto al consumo. • Offrire streaming video di sessioni di 'auto-aiuto' che spieghino come usare il telecomando, collegare e programmare il DVR, i conti online e la fatturazione. • Thin-client basato su web con video per contattare il Contact Center.	• Offri assistenza più rapida e conferma delle transazioni • Promuovi la fidelizzazione e la forza del marchio • Genera un incremento dei guadagni attraverso nuovi servizi • Riduci i costi degli operatori estendendo le risorse esperte senza bisogno di personale in ogni sede • Valorizza le opportunità di upselling/cross-selling tramite la selezione automatica dei contenuti video durante una transazione • Maggiore sicurezza: riconoscimento 'personale-de visu' durante una transazione • Nessuna esigenza infrastrutturale per il cliente finale	• Sedi periferiche • Filiali bancarie • On-line banking • Postazioni pubbliche di servizio • Qualsiasi ambiente di call center • Flessibilità di utilizzo in tutti i contact center

Funzionalità	Come funziona	Perché è importante	Luogo di utilizzo
Comandi Web per one-X® Communicator	IU web facile da usare collegata all'infrastruttura voce e video Avaya.	Offri ai clienti un'interfaccia utente di tipo personalizzato con il brand che estende il riconoscimento al nome dell'azienda	Flessibilità di implementazione in tutti i contact center
IVVR (Interactive Voice & Video Response - Risposta vocale e video interattiva) 	- Video a una via per l'utente, in grado di fornire indicazioni visiva sull'IVR vocale. Ad esempio, durante la prenotazione di un volo, il cliente può visualizzare le diverse rotte, gli orari dei voli, l'assegnazione dei posti e confermare via IVR. Scenario simile durante l'acquisto di biglietti o prenotazione di una camera in un hotel. - Aumenta l'efficacia delle applicazioni per il riconoscimento vocale offrendo una guida visiva oltre che verbale.	- Riduci le spese di esercizio grazie a un numero ridotto di operatori - Aumenta la soddisfazione della clientela fornendo contesto visivo agli utenti mobili - Transazioni più rapide e accurate	- Qualsiasi call center o help desk - Prenotazioni di viaggio - Banking
Telefonate mobili 3G al Contact Center video 	- Offri funzionalità See You/ See Me (CUCme) per le chiamate di assistenza alla clientela. - Comunicazioni in entrata e uscita - passare dal testo alle chiamate video 3G. - Offri self-help video con il cellulare o altri servizi.	- Migliora la fidelizzazione della clientela offrendo "l'assistenza live in tempo reale" - Migliora la fedeltà dei clienti - Differenzia i servizi - Più immediato e coinvolgente del testo/SMS o notifiche vocali	Qualsiasi call center
Avaya Managed Video Services	- Fornitura di servizi gestiti video. - Servizi MNOC globali.	- Un centro operativo di rete multimediale offre soluzioni ed esperienza tecnica - Servizi di concierge e white glove	- Le società che desiderano massimizzare l'utilizzo della soluzione e implementare funzionalità evolute - Ambienti pianificati, ambienti gestiti

Avaya Managed Video Service

Avaya Managed Video Service aiuta i clienti a migliorare l'adozione della tecnologia video e massimizzare il ritorno sugli investimenti. Le soluzioni video gestite sono progettate per ridurre la complessità locale e offrire la migliore esperienza utente. Avaya offre servizi video per le reti esistenti, video, ad alta definizione e telepresenza. Tutti i servizi gestiti possono essere supportati tramite i centri operativi di rete multimediali (MNOC). Gli hub MNOC sono ubicati a Ottawa, Canada; Maidenhead, Inghilterra; Raleigh, Carolina del Nord e a Bangalore in India. Questo servizio è in grado di funzionare senza problemi con apparati per videoconferenza di vendor differenti e di versioni differenti. Possiamo gestire, mantenere e migliorare un'infrastruttura esistente e siamo in grado di fornire una soluzione completa o semplicemente i servizi specifici di un'applicazione globale.



Ulteriori informazioni

Per ulteriori informazioni sulle comunicazioni video Avaya e Avaya Managed Video Services, contatta il responsabile commerciale locale o un partner autorizzato Avaya sul territorio. Oppure visita: avaya.com e avaya.it.

Informazioni su Avaya

Avaya è un fornitore globale di soluzioni aziendali per la comunicazione e la collaborazione, e offre sistemi e soluzioni per le comunicazioni unificate, i contact centers, le reti dati e tutti i relativi servizi per aziende di ogni dimensione in tutto il mondo. Per ulteriori informazioni: www.avaya.it.

Avaya Italia SpA
www.avaya.it
email: informazioni@avaya.com

Milano
via Nazario Sauro, 38
20099 Sesto San Giovanni (Milano)
Tel. 02 262931

Roma
via Caterina Troiani, 71/75
00144 Roma
Tel. 06 59691

AVAYA
The Power of We™

© 2011 Avaya Inc. Tutti i diritti riservati.
Avaya e il logo Avaya sono marchi di Avaya Inc. e sono registrati negli Stati Uniti e in altri Paesi.
Tutti i marchi identificati dai simboli ®, TM o SM sono marchi, marchi registrati o di servizio di Avaya Inc.
Tutti gli altri marchi sono di proprietà dei rispettivi titolari. Avaya può inoltre disporre di diritti di marchi in altri termini usati nel presente.
I riferimenti ad Avaya includono l'azienda Nortel Enterprise, acquisita il 18 dicembre 2009.
10/11 • UC3760-04IT

avaya.it