



# Актуальные решения Avaya

12 Ноября 2019 Красняков Андрей



## Aura 7 End of Sale

Subject	<b>Notification Date</b>	<b>Effective Date</b>
Avaya Aura® R7 Add (Expansion) & Uplift End of Sale	Target 6 months	Target
Avaya Aura® R7 Upgrade/Move/Merge and ASIPP to	prior to EoS	October 2020
an existing R7 system	<b>Effective date</b>	
and Session Manager New systems for existing R7		
deployments and Connection licenses		
Avaya Aura® R7 New Sites: Local Survivable Processor		
(LSP) including Branch Session Manager (BSM) and R7 ESS and Duplex Additions		
Avaya Aura® Call Center Elite R7 Add (Expansion) &	To be Announced	To be
Consolidations (Upgrade move/merge to existing R7		Announced
System) End of Sale		

As of October 14,2019, all New and Upgrades will purchase to R8 but will only be offered R8 for deployment (since R7 will be End of Sale/no longer available for New and Upgrades



## Aura 7 End of Sale

### • К существующей **Aura 7** можно:

- Добавлять лицензии абонентов Core, Power, IPT, Analog
- Добавлять лицензии СС Elite
- Добавлять Base Stations (от WFO ACR, DMCC Full и т.п.)
- Делать Uplift лицензий напр. Core R7 -> Power R7
- Делать консолидацию (Merge) от старых релизов

### Aura 8

- Купили до 14 октября 2019 можно развернуть как R7 или R8
- Купили после 14 октября 2019 можно развернуть только как R8



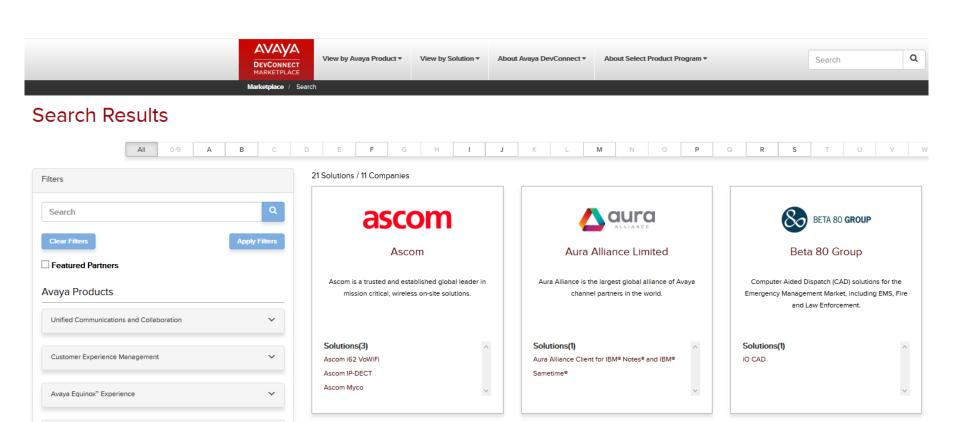
## Продукты сторонние и облачные

- ▶ 2019 партнёрство с RingCentral
- ▶ 2018 партнёрство с Afinity

• • •

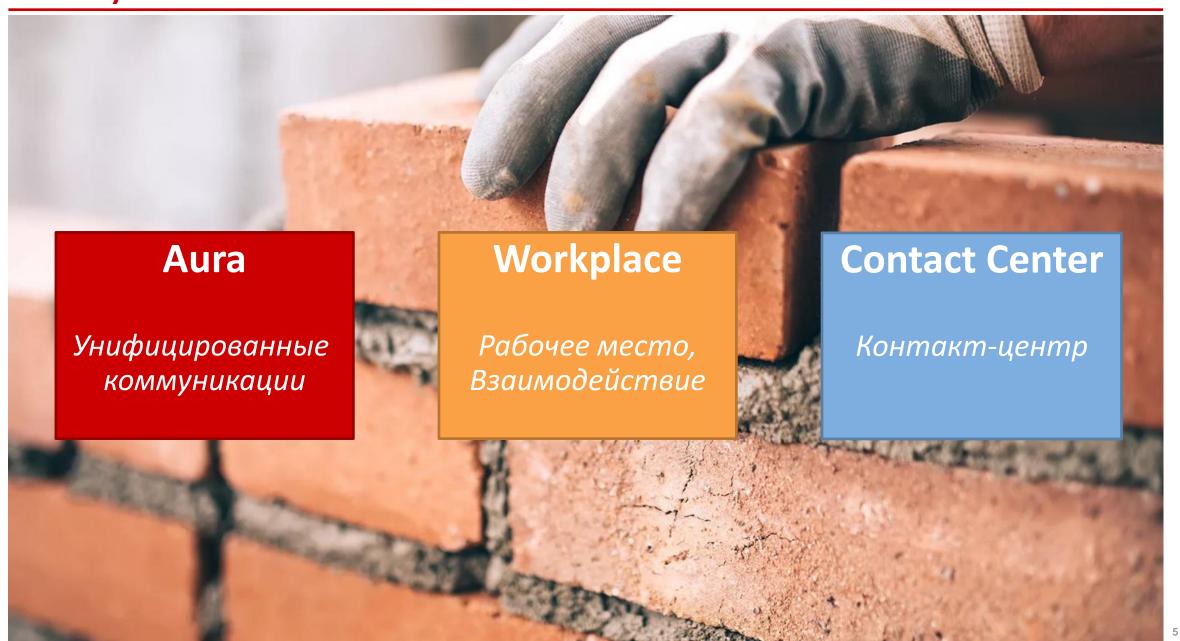
▶ 2012 – Avaya Ava







## Портфолио решений Avaya

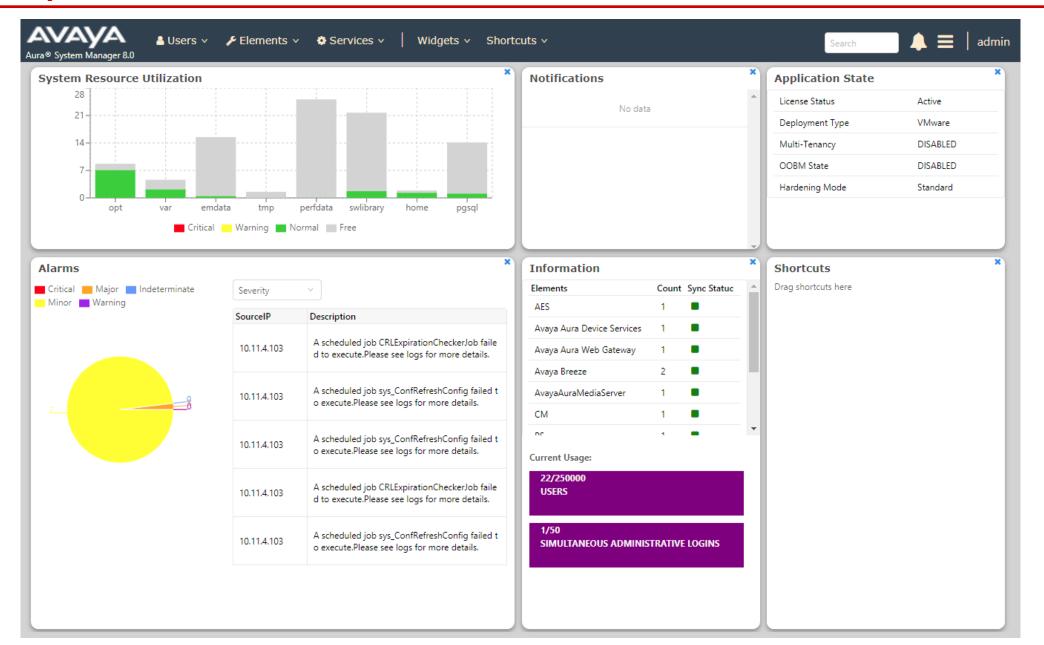








## System Manager







**Communication Manager** 

Телефонные функции



**Media Server** *DSP-ресурсы* 



System Manager Система управления



## **Communication Manager**

```
display feature-access-codes
                                                                       1 of 10
                                                                Page
                               FEATURE ACCESS CODE (FAC)
         Abbreviated Dialing List1 Access Code:
         Abbreviated Dialing List2 Access Code:
         Abbreviated Dialing List3 Access Code:
Abbreviated Dial - Prgm Group List Access Code:
                      Announcement Access Code: *10
                       Answer Back Access Code:
                         Attendant Access Code:
      Auto Alternate Routing (AAR) Access Code: 0
   Auto Route Selection (ARS) - Access Code 1: 9
                                                      Access Code 2:
                 Automatic Callback Activation:
                                                       Deactivation:
                                           All: *01
Call Forwarding Activation Busy/DA:
                                                       Deactivation: #01
  Call Forwarding Enhanced Status:
                                           Act:
                                                       Deactivation:
                         Call Park Access Code:
                      Call Pickup Access Code: *02
CAS Remote Hold/Answer Hold-Unhold Access Code:
                  CDR Account Code Access Code:
                        Change COR Access Code:
                   Change Coverage Access Code:
                                                       Deactivation:
            Conditional Call Extend Activation:
                   Contact Closure Open Code:
                                                         Close Code:
```





**Session Manager** *SIP-cepsep* 



**Communication Manager** 

Телефонные функции



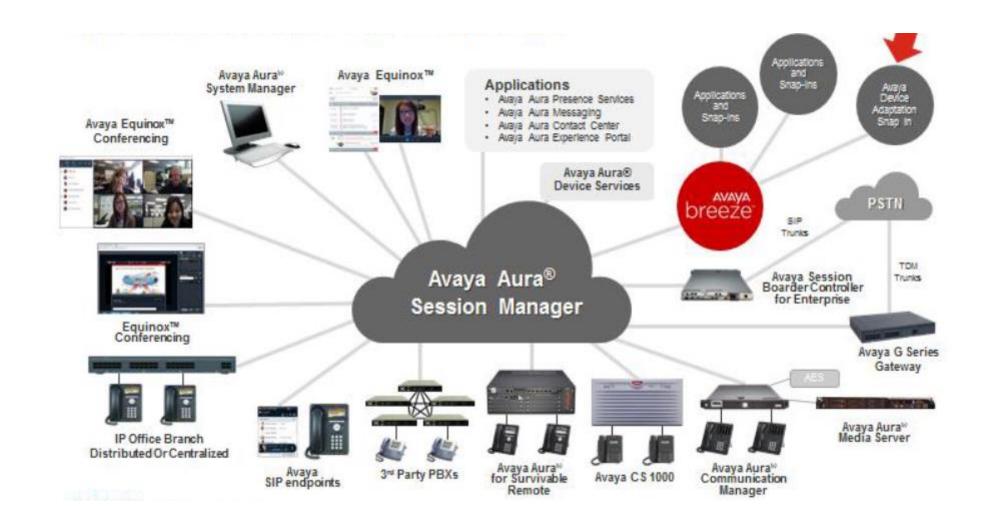
**Media Server** *DSP-ресурсы* 



System Manager Система управления



## **Session Manager**







**Device Services** 

Разворачивание клиентов



**Session Manager** 

SIP-сервер



**Communication Manager** 

Телефонные функции



**System Manager** 

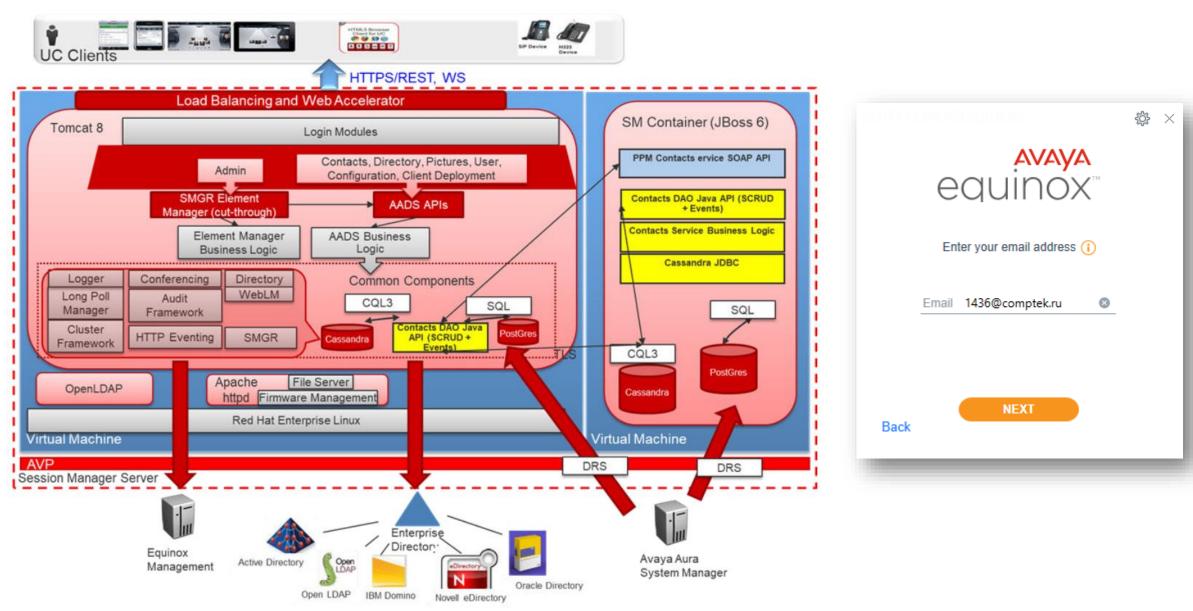
Система управления



**Media Server** *DSP-ресурсы* 



### **Device Services**







### **Multimedia Messasing**

ІМ, мультимедиа сообщения



**Presence Services** 

Статус присутствия



### **Device Services**

Разворачивание клиентов



### **Session Manager**

SIP-сервер



### **Communication Manager**

Телефонные функции



### **Media Server**

DSP-ресурсы

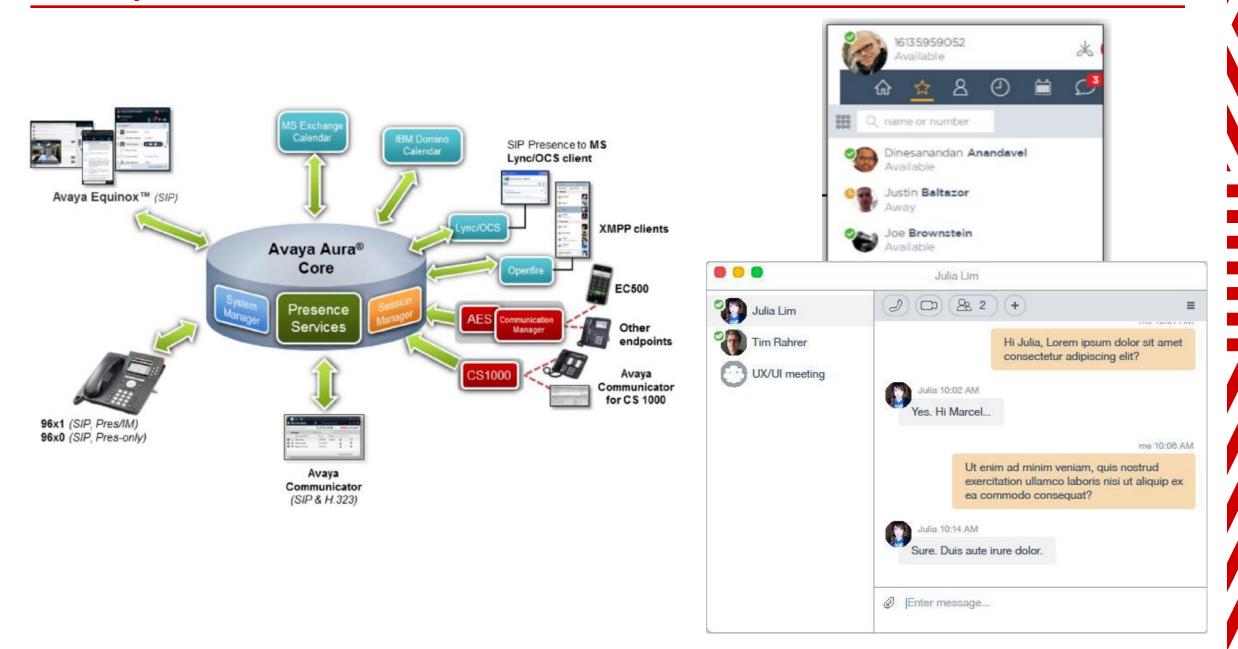


### **System Manager**

Система управления



## Presence Services, Multimedia Messaging







### **Device Adapter**

Телефоны и шлюзы Nortel



### **Multimedia Messasing**

ІМ, мультимедиа сообщения



#### **Presence Services**

Статус присутствия



#### **Device Services**

Разворачивание клиентов



### **Session Manager**

SIP-сервер



### **Communication Manager**

Телефонные функции



### **Media Server**

DSP-ресурсы

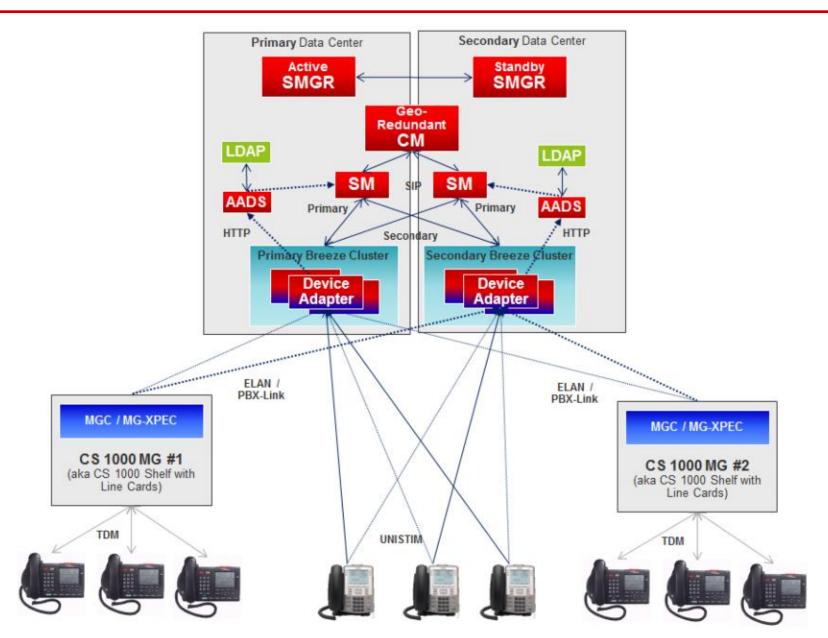


### **System Manager**

Система управления



## **Device Adapter**







### **Device Adapter**

Телефоны и шлюзы Nortel



### **Multimedia Messasing**

ІМ, мультимедиа сообщения



### **Presence Services**

Статус присутствия



#### **Device Services**

Разворачивание клиентов



### **Session Manager**

SIP-сервер



### **Communication Manager**

Телефонные функции



### **Media Server**

DSP-ресурсы



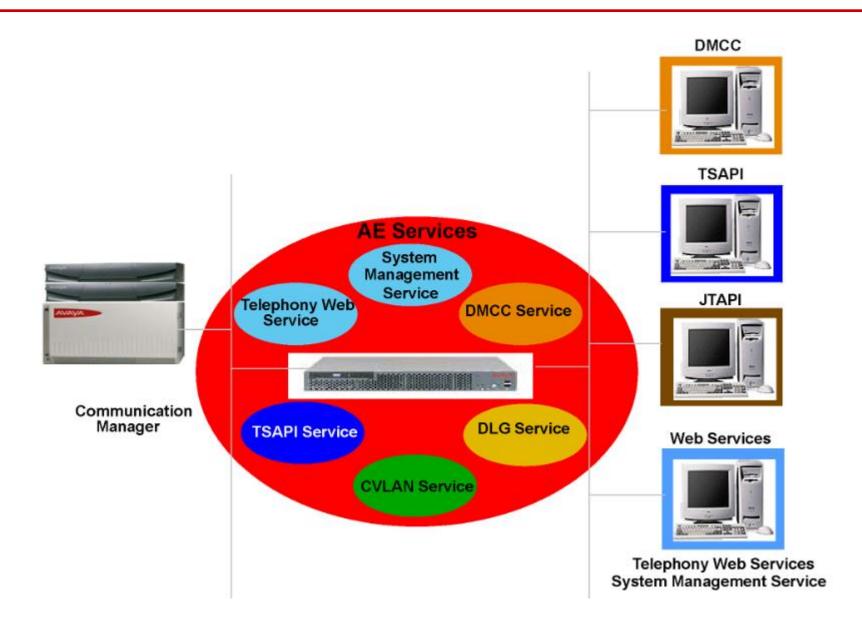
### **System Manager**

Система управления





## **Application Enablement Services**







#### **Breeze Platform**

Платформа для разработчиков

**Application Enablement Services** 



### **Device Adapter**

Телефоны и шлюзы Nortel



### **Multimedia Messasing**

ІМ, мультимедиа сообщения



### **Presence Services**

Статус присутствия



#### **Device Services**

Разворачивание клиентов



### **Session Manager**

SIP-сервер



### **Communication Manager**

Телефонные функции



100100 011010

### **Media Server**

CTI-интеграция

DSP-ресурсы

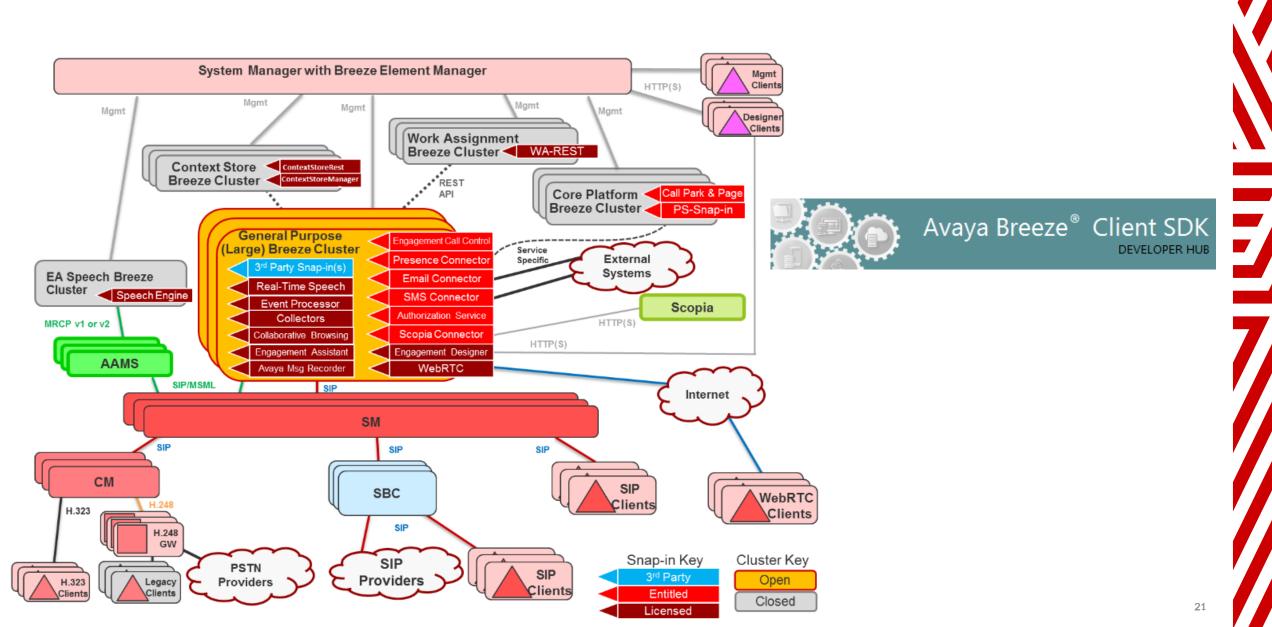


### **System Manager**

Система управления



## **Breeze Platform**







### **Session Border Controller**

Пограничный контроллер сессий



### **Device Adapter**

Телефоны и шлюзы Nortel



### **Multimedia Messasing**

ІМ, мультимедиа сообщения



#### **Presence Services**

Статус присутствия



#### **Device Services**

Разворачивание клиентов



### **Session Manager**

SIP-сервер



### **Communication Manager**

Телефонные функции



### **System Manager**

Система управления



#### **Breeze Platform**

Платформа для разработчиков



### **Application Enablement Services**

CTI-интеграция

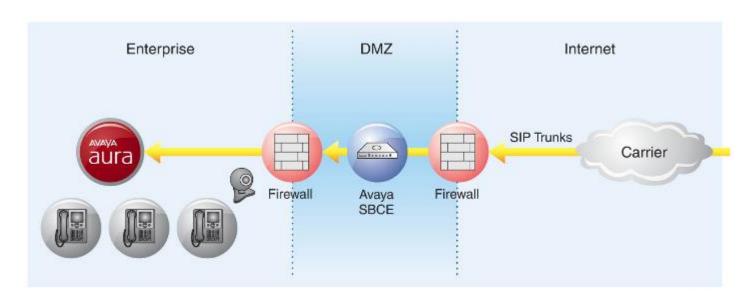


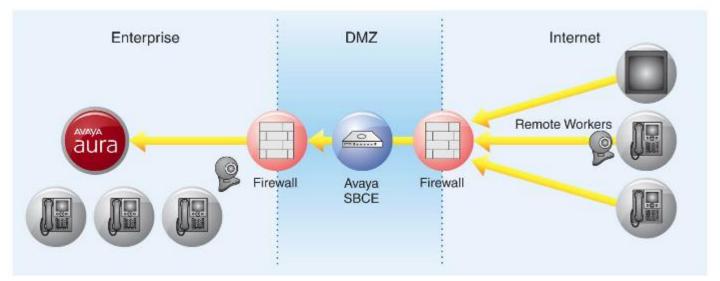
#### **Media Server**

DSP-ресурсы



## Session Border Controller









#### **Session Border Controller**

Пограничный контроллер сессий



### **Notification Solution**

Система оповещения



#### **Breeze Platform**

Платформа для разработчиков

**Application Enablement Services** 



### **Device Adapter**

Телефоны и шлюзы Nortel



### **Multimedia Messasing**

ІМ, мультимедиа сообщения



#### **Presence Services**

Статус присутствия



#### **Device Services**

Разворачивание клиентов



#### **Session Manager**

SIP-сервер



#### **Communication Manager**

Телефонные функции



100100 011010

#### **Media Server**

CTI-интеграция

DSP-ресурсы

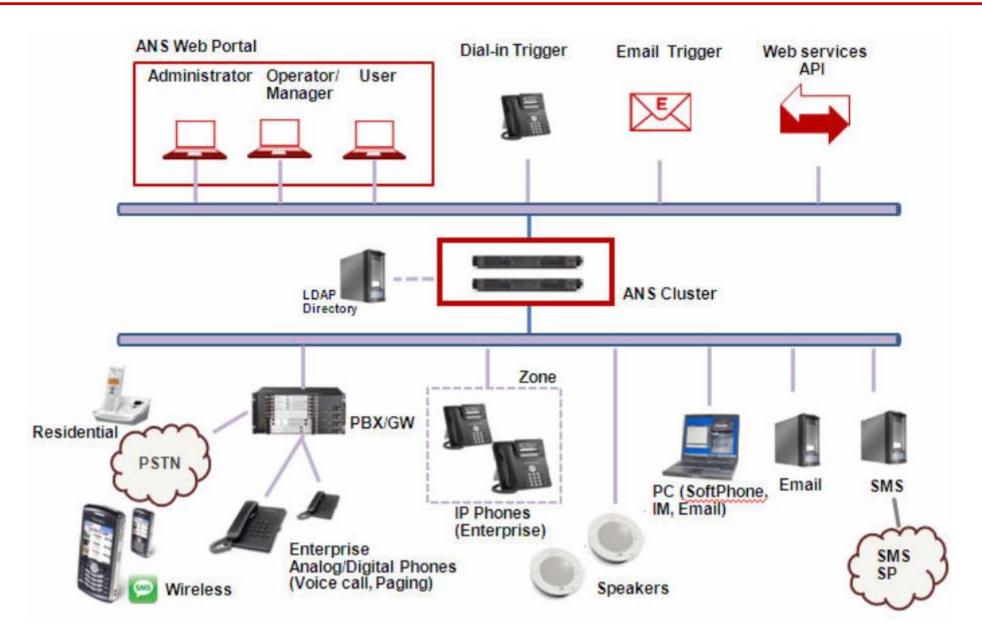


### System Manager Система управления

24



## **Notification Solution**





## Avaya IX — Workplace (ранее Equinox)



IX Workplace VDI

(ранее Equinox VDI)

VDI-софтфон

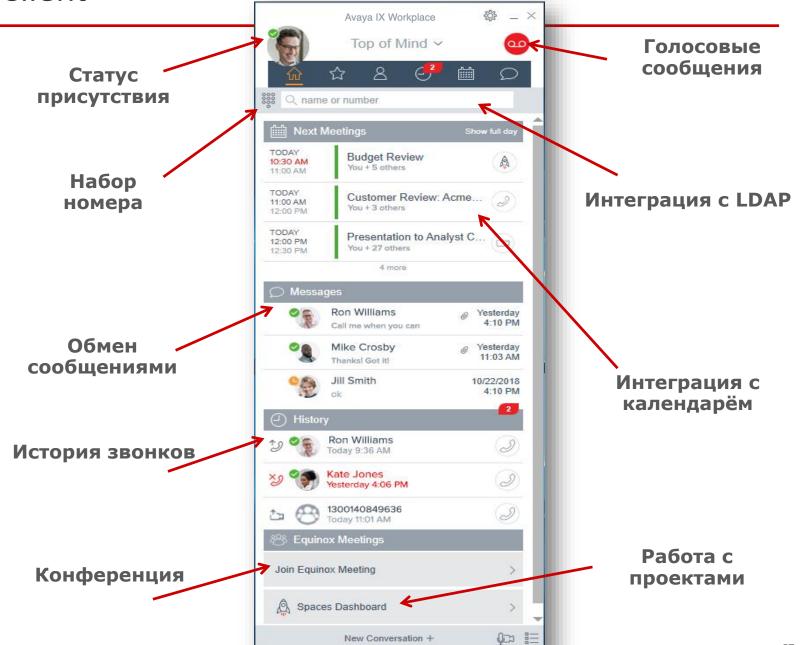


IX Workplace Client (ранее Equinox Client)

Софтфон



Workplace Client





## Avaya IX — Workplace (ранее Equinox)



IX Meetings Server (ранее Equinox Conferencing)

Сервер конференций



**Equinox Management** *Система управления* 



**Equinox Media Server** *MCU* 



**Equinox H.323 Edge**<u>Шлюз для H.323 во внешнюю сеть</u>



Equinox Streaming & Recording
Запись ВКС



IX Workplace VDI

(paнee Equinox VDI)

VDI-софтфон

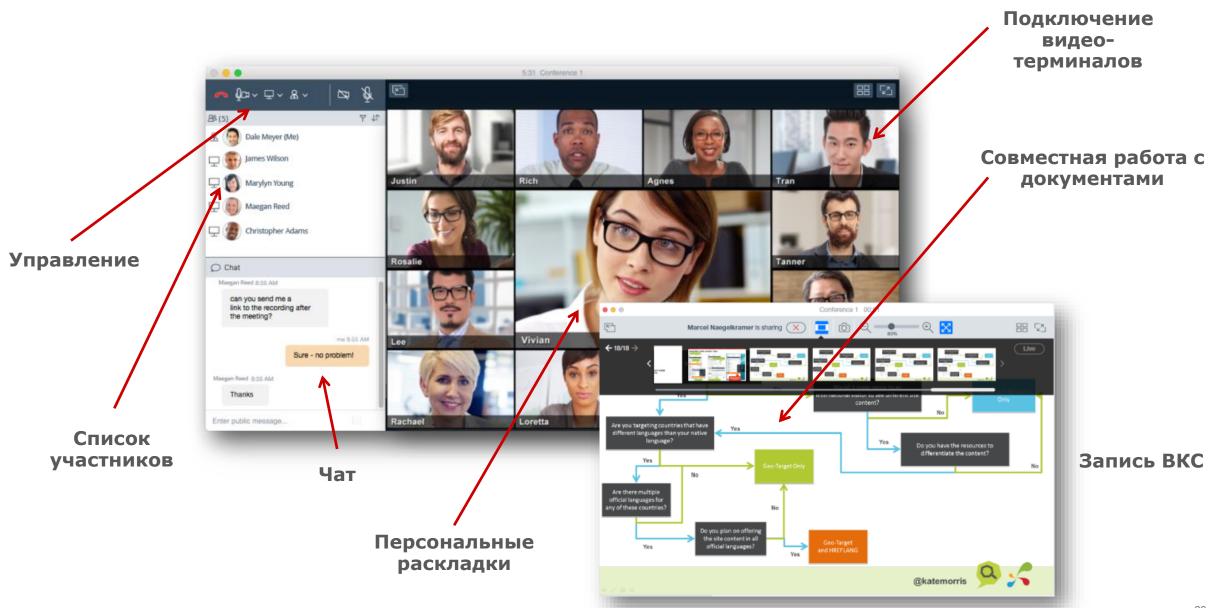


IX Workplace Client (ранее Equinox Client)

Софтфон



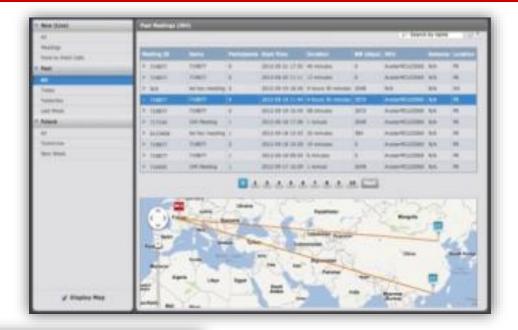
## IX Meetings





## **Equinox Management**

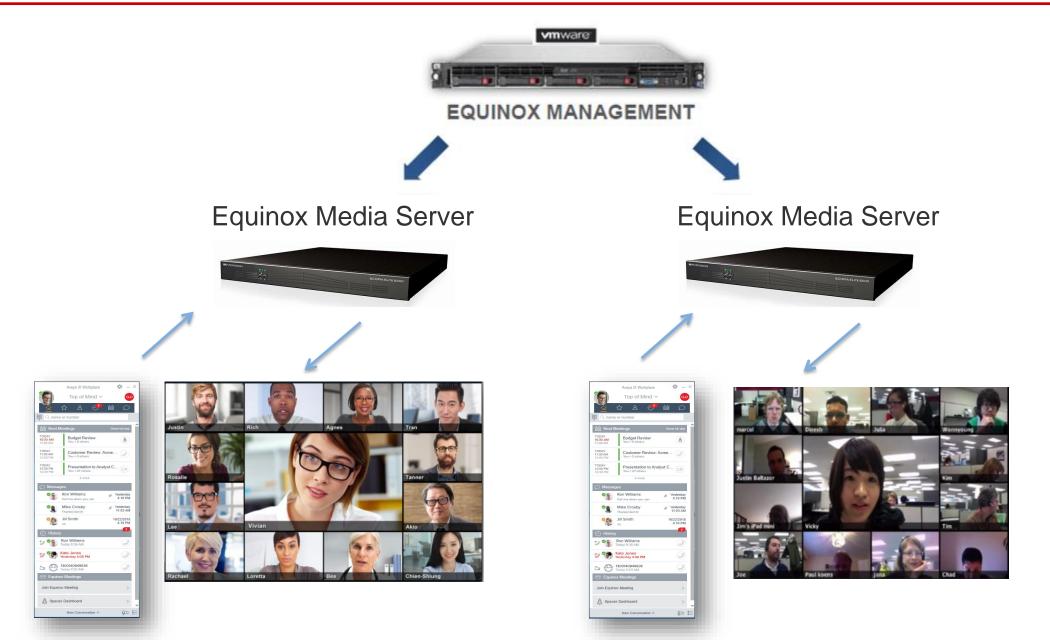






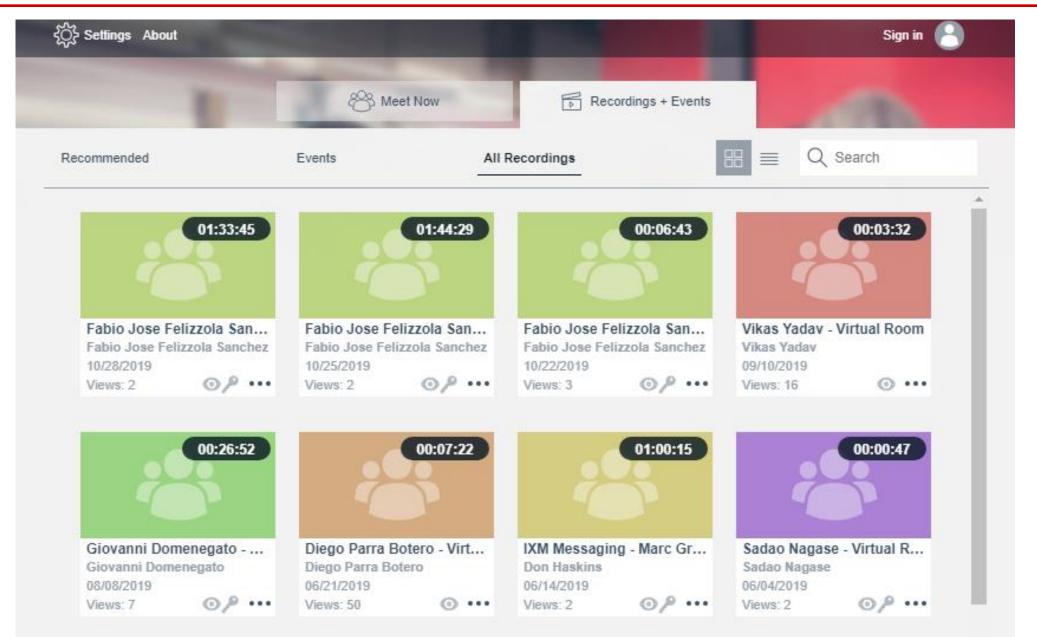


## **Equinox Media Server**





## **Equinox Streaming & Recording**





## Avaya IX — Workplace (ранее Equinox)



### **Web Gateway**

WebRTC шлюз



# IX Meetings Server (ранее Equinox Conferencing)

Сервер конференций



**Equinox Management** *Система управления* 



**Equinox Media Server** *MCU* 



**Equinox H.323 Edge**Шлюз для H.323 во внешнюю сеть



**Equinox Streaming & Recording** Запись ВКС



**IX Workplace VDI** 

(paнee Equinox VDI)

VDI-софтфон

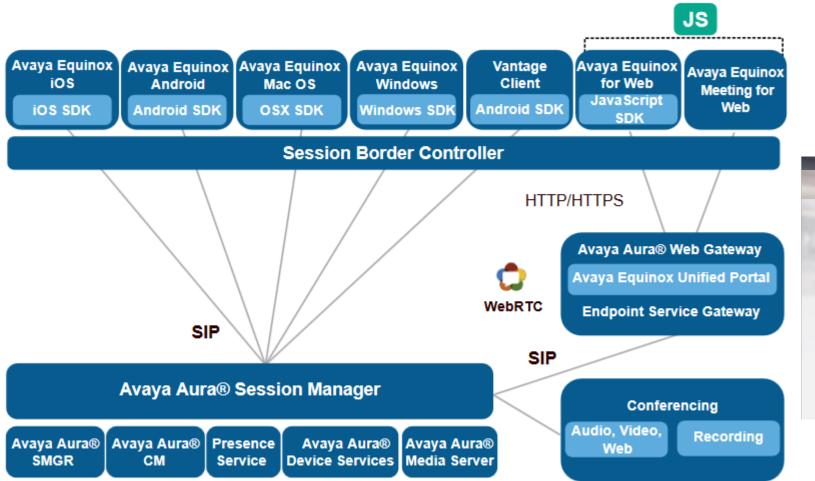


IX Workplace Client (ранее Equinox Client)

Софтфон



## Web Gateway









## Avaya IX — Workplace (ранее Equinox)



### **Web Gateway**

WebRTC шлюз



# IX Meetings Server (ранее Equinox Conferencing)

Сервер конференций



**Equinox Management** *Система управления* 



**Equinox Media Server** *MCU* 



**Equinox H.323 Edge**<u>Шлюз для H.323 во внешнюю сеть</u>



**Equinox Streaming & Recording** Запись ВКС



IX Workplace Attendant (ранее Equinox Attendant)

Софтфон для секретаря



**IX Workplace VDI** 

(panee Equinox VDI)

VDI-софтфон

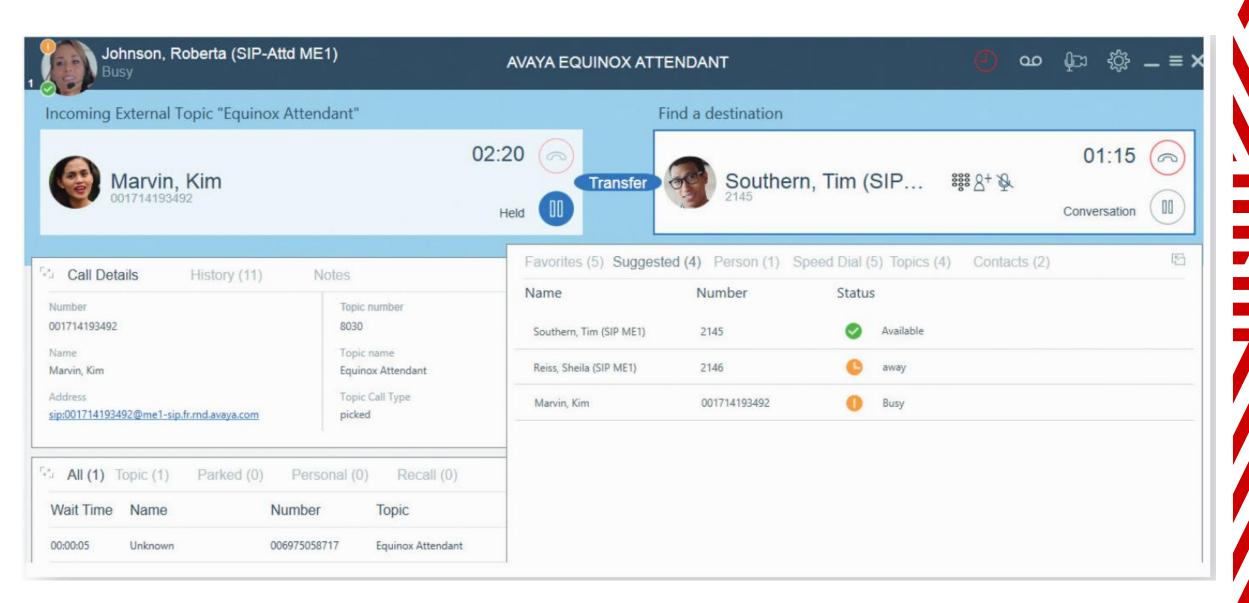


IX Workplace Client (ранее Equinox Client)

Софтфон



## IX Workplace Attendant





# Avaya IX — Workplace (ранее Equinox)



### **IX Messaging**

(ранее OfficeLynx)

Голосовая почта



### **Web Gateway**

WebRTC шлюз



# IX Meetings Server (panee Equinox Conferencing)

Сервер конференций



**Equinox Management** 

Система управления



**Equinox Media Server** *MCU* 



Equinox H.323 Edge

Шлюз для Н.323 во внешнюю сеть



**Equinox Streaming & Recording** Запись ВКС



IX Workplace Attendant (ранее Equinox Attendant)

Софтфон для секретаря



IX Workplace VDI

(ранее Equinox VDI)

VDI-софтфон



IX Workplace Client

(ранее Equinox Client)

Софтфон





**Agent for Desktop** VDI-*Софтфон для агента* 



**One-X Agent** Софтфон для агента

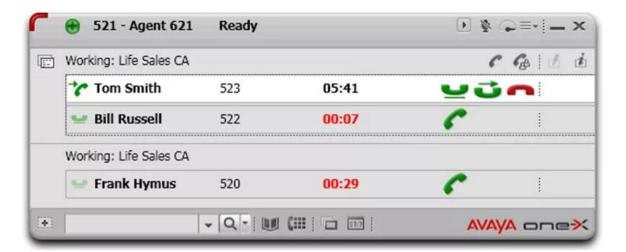


**CC Elite** Контакт-центр (голос)



# CC Elite, one-x Agent

```
change vector 1
                                                                 Page
                                                                        1 of
                                  CALL VECTOR
   Number: 1
                             Name: Sales
                   Attendant Vectoring? n
                                             Meet-me Conf? n
Multimedia? n
                                                                        Lock? n
                EAS? y G3V4 Enhanced? y
    Basic? y
                                            ANI/II-Digits? y
                                                                ASAI Routing? y
                LAI? y G3V4 Adv Route? y
                                            CINFO? y BSR? y
Prompting? y
                                                                 Holidays? y
Variables? y
                3.0 Enhanced? y
01 wait-time
                    secs hearing ringback
                    secs hearing music
  wait-time
  wait-time 2
announcement 250
  collect
                     digits after announcement 250 for none
  route-to
                digits with coverage n
                             if ani
                                           _____ <u>in___</u> table <u>1_</u>_
  goto step
  disconnect after announcement none
```







**IX Workspaces** (ранее Workspaces) Веб-софтфон для агента



**Agent for Desktop** VDI-*Софтфон для агента* 



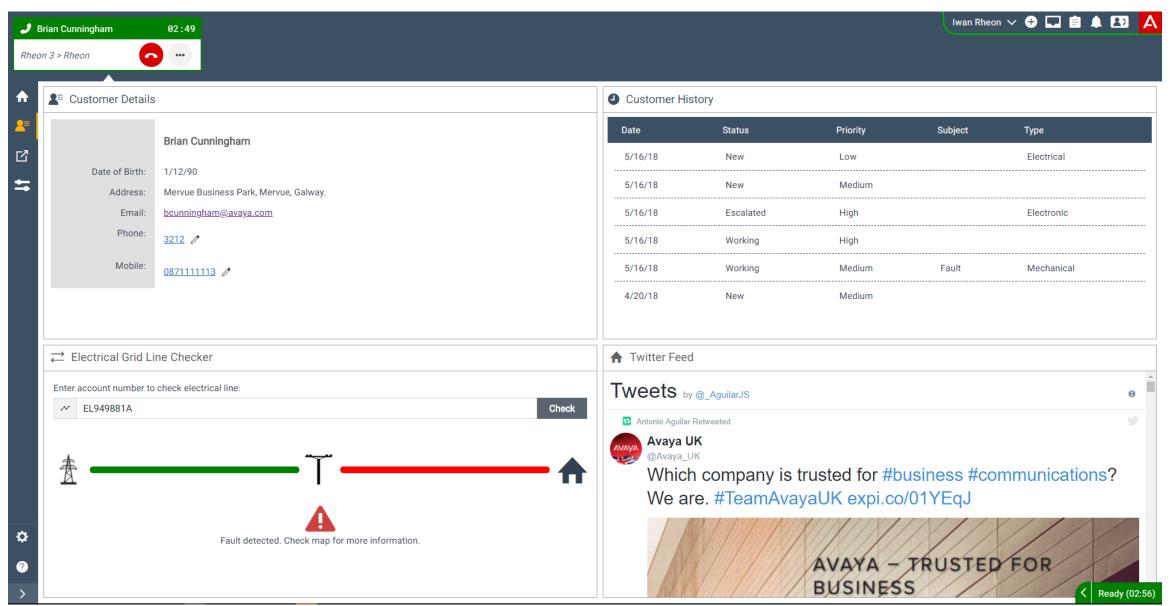
**One-X Agent** *Софтфон для агента* 



CC Elite Контакт-центр (голос)



# IX Workspaces – for Elite, for Oceana







**IX Workspaces (ранее Workspaces)** Веб-софтфон для агента



**Agent for Desktop** VDI-*Софтфон для агента* 



One-X Agent Софтфон для агента



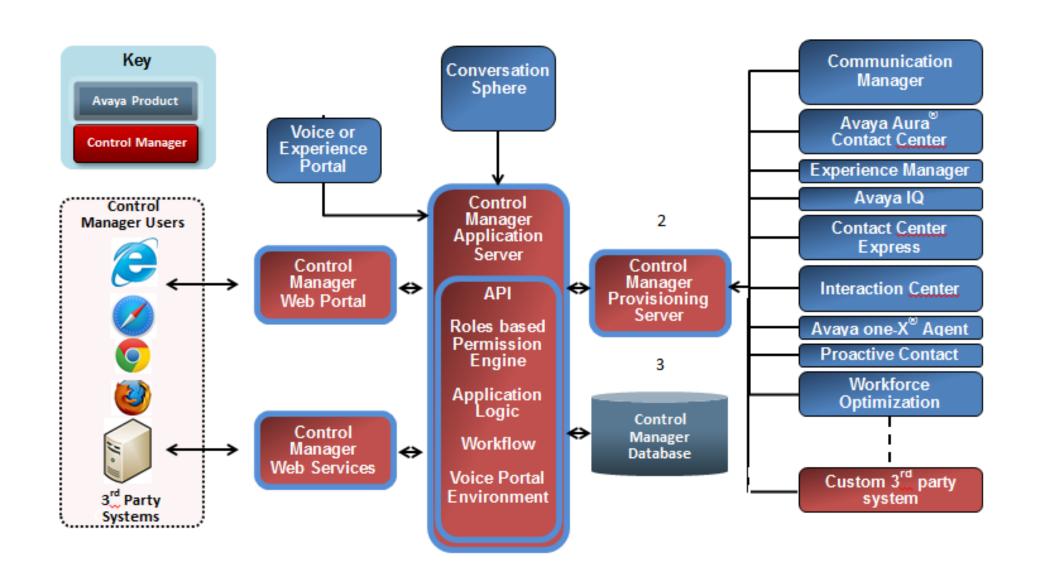
**CC Elite** Контакт-центр (голос)



**Control Manager** Управление контакт-центром



# **Control Manager**







# IX Orchestration

(ранее Orchestration Designer)

Редактор IVR

**Callback Assist** 

Обратный звонок

**Proactive Outreach Manager** 

Исходящий обзвон

**Experience Portal** 

Самообслуживание / IVR



### **CC Elite**

Контакт-центр (голос)



# **IX Workspaces (ранее Workspaces)** Веб-софтфон для агента



**Agent for Desktop** 

VDI-Софтфон для агента



# **One-X Agent**

Софтфон для агента

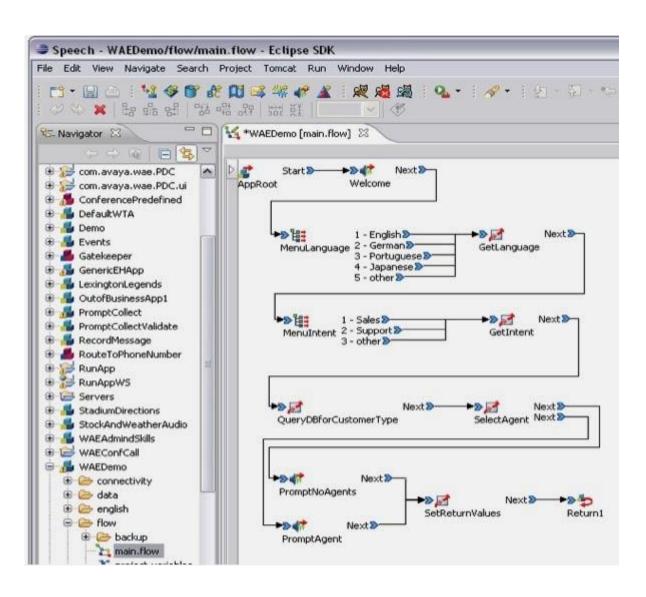


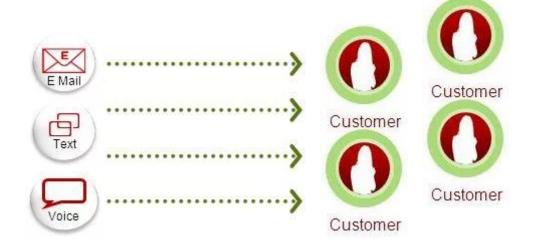
# **Control Manager**

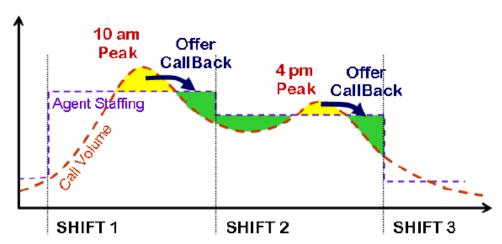
Управление контакт-центром



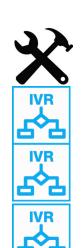
# Experience Portal, POM, CBA











# IX Orchestration

(ранее Orchestration Designer)
Редактор IVR

**Callback Assist** 

Обратный звонок

**Proactive Outreach Manager** 

Исходящий обзвон

**Experience Portal** 

Самообслуживание / IVR



### **CC Elite**

Контакт-центр (голос)



# **Call Management System**

Отчётность по агентам КЦ



IX Workspaces (ранее Workspaces)

Веб-софтфон для агента



**Agent for Desktop** 

VDI-Софтфон для агента



**One-X Agent** 

Софтфон для агента



# **Control Manager**

Управление контакт-центром

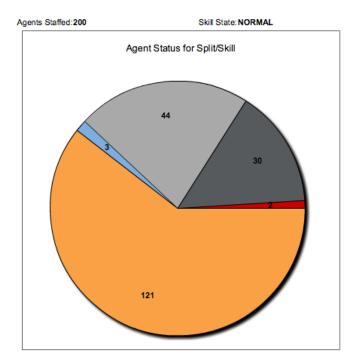


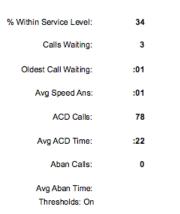
# Call Management System

١	Set Input	Print	Export to CSV	Disable Thresholds	
ı	Octimput	1 111116	Export to COV	Disable Tillesholds	

### Split/Skill:Technical Support

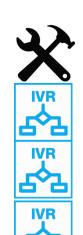
	Agent Name	State	Time	Split/Skill	Level
C	Jane Smith	ACDIN	:20	41	<b>A</b>
e.	Roger McDonald	ACDIN	:19	1	
•	Sue White	ACDIN	:15	1	
ಡಿ	Heather Marsh	AUX	:05		
B	Brian Johnson	AUX	:05		
So	Josh Steward	AUX	:03		
6	Ronald Adams	ACDIN	:06	41	
6	Kelly Wells	ACDIN	:09	41	
6	Robert Smith	ACDIN	:02	41	
e.	John Black	ACDIN	:09	41	
B	Alian Everts	AUX	:03		
e.	Eduardo Fernandez	ACDIN	:06	41	
•	Nicola Hall	ACDIN	:16	41	
6	Norbert Kraft	RING	:00	41	
6	Filomena Moretti	ACDIN	:20	1	
So	Ida Presti	AUX	:02		
0 0 0 0 0 0 0 0 0 0 0 0 0 0 0 0 0 0 0 0	Pepe Romero	RING	:00	1	
6	David Russell	ACDIN	:07	41	
6	Andres Segovia	ACDIN	:02	41	
e.	Enno Voorhorst	ACDIN	:09	1	
S	John Williams	AUX	:04		
•	Narciso Yepes	ACDIN	:09	41	
6	Dionisio Aguado	ACDIN	:07	41	
6	Matteo Carcassi	ACDIN	:03	1	
230	Ferdinando Carulli	AUX	:03		
6	50026	ACDIN	:18	1	
So	Francisco Tarregai	AUX	:01		
29	Andrei Sychra	AUX	:08		
6	Fernando Sor	ACDIN	:21	1	
B	Luis Romero	AUX	:06		
) ) () ) () () () () () () () () () () (	Giulio Regondi	AUX	:04		
C	Niccolo Paganini	ACDIN	:13	1	
යු	Francesco Molino	AUX	:04		
C	Johann Mertz	ACDIN	:01	1	
C	Mauro Giuliani	ACDIN	:18	1	¥
4					<b> </b>





Successfully refreshed report data on Oct 23, 2015, 11:29:24 AM





# IX Orchestration (ранее Orchestration Designer) Редактор IVR

Callback Assist
Обратный звонок

**Proactive Outreach Manager** *Исходящий обзвон* 

Experience Portal
Самообслуживание / IVR



CC Elite Контакт-центр (голос)



**Control Manager** Управление контакт-центром



# IX Workforce Engagement (ранее Workforce Optimization) Запись разговоров/экранов



Call Management System
Отчётность по агентам КЦ



IX Workspaces (ранее Workspaces)
Веб-софтфон для агента



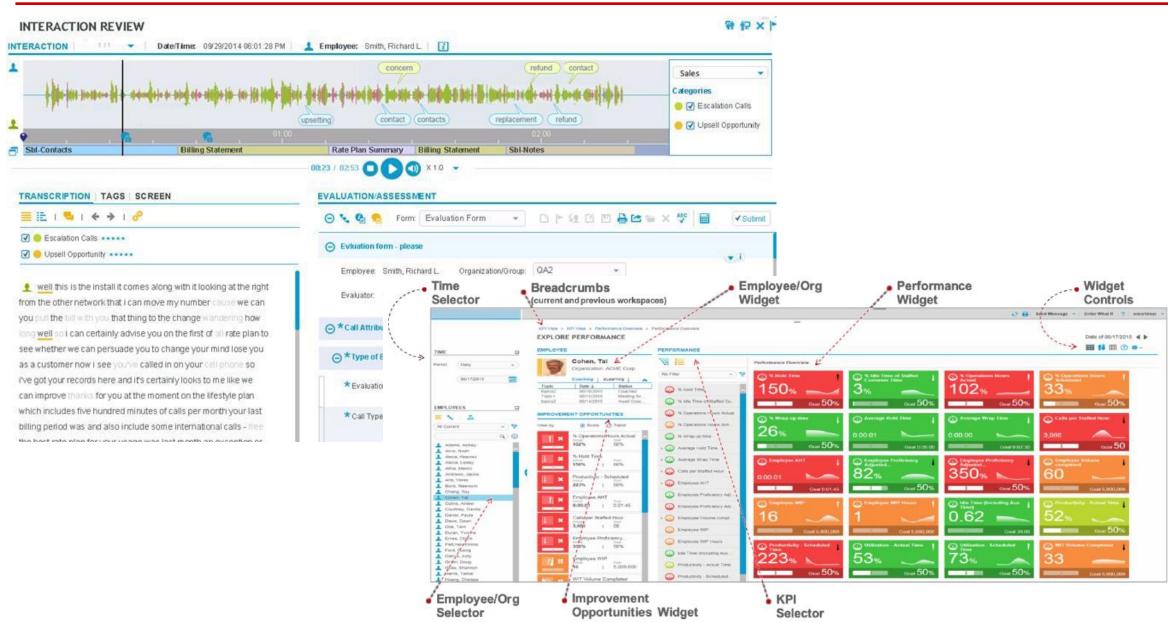
**Agent for Desktop** VDI-*Coфтфон для агента* 



One-X Agent Софтфон для агента



# Workforce Engagement







# Elite Multichannel Многоканальный КЦ



# IX Orchestration

(ранее Orchestration Designer)

Редактор IVR



Обратный звонок

**Proactive Outreach Manager** 

Исходящий обзвон

**Experience Portal** 

Самообслуживание / IVR



**IVR** 

### **CC Elite**

Контакт-центр (голос)



# IX Workforce Engagement (ранее Workforce Optimization)



# Call Management System

Запись разговоров/экранов

Отчётность по агентам КЦ



# IX Workspaces (ранее Workspaces)

Веб-софтфон для агента



### **Agent for Desktop**

VDI-Софтфон для агента



# **One-X Agent**

Софтфон для агента



# **Control Manager**

Управление контакт-центром



# Elite Multichannel

- Входящий/исходящий звонок
- ▶ E-mail
- Web-chat
- **SMS**
- Обратный звонок







**IX Digital** 

(ранее Осеапа)

Омниканальный КЦ



### **Elite Multichannel**

Многоканальный КЦ



# **IX Orchestration**

(panee Orchestration Designer)

Редактор IVR



Обратный звонок

**Proactive Outreach Manager** 

Исходящий обзвон



Самообслуживание / IVR



**IVR** 

### **CC Elite**

Контакт-центр (голос)



# IX Workforce Engagement (ранее Workforce Optimization)

Запись разговоров/экранов



# **Call Management System**

Отчётность по агентам КЦ



# IX Workspaces (ранее Workspaces)

Веб-софтфон для агента



### **Agent for Desktop**

VDI-Софтфон для агента



# **One-X Agent**

Софтфон для агента



# **Control Manager**

Управление контакт-центром



# **IX Digital**

Social Media



SMS



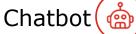
Voice (



WebRTC







Co-browse



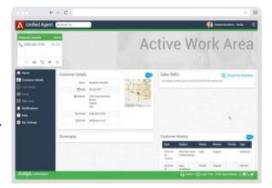


# A New Era of Automation

Intelligent Chatbot for Routine Interactions

# Avaya Workspaces

Increase agent productivity via fully customizable browser based, Omni-channel workspace



# Customer Circles Customer Cir

# Customer Journey Visualization

Omni-channel Journey automatically tracked and mapped

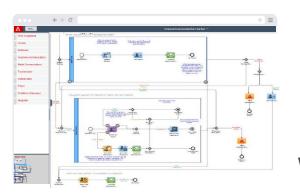
# **Contextual Routing**

Personalizing
CX with attribute
matched resources









# **Engagement Designer**

Design powerful customer journeys with Visual workflows





**IX Digital** 

(ранее Осеапа)

Омниканальный КЦ



**Elite Multichannel** 

Многоканальный КЦ



**IVR** 

**IVR** 

IX Orchestration

(ранее Orchestration Designer)

Редактор IVR



Обратный звонок

**Proactive Outreach Manager** 

Исходящий обзвон



Самообслуживание / IVR



**CC** Elite

Контакт-центр (голос)



**Control Manager** 

Управление контакт-центром



IX Dashboard

Отчётность в реальном времени



(panee Oceanalytics)

Отчётность для Осеапа



IX Workforce Engagement (ранее Workforce Optimization)

Запись разговоров/экранов



**Call Management System** 

Отчётность по агентам КЦ



IX Workspaces (ранее Workspaces)

Веб-софтфон для агента



**Agent for Desktop** 

VDI-Софтфон для агента



**One-X Agent** 

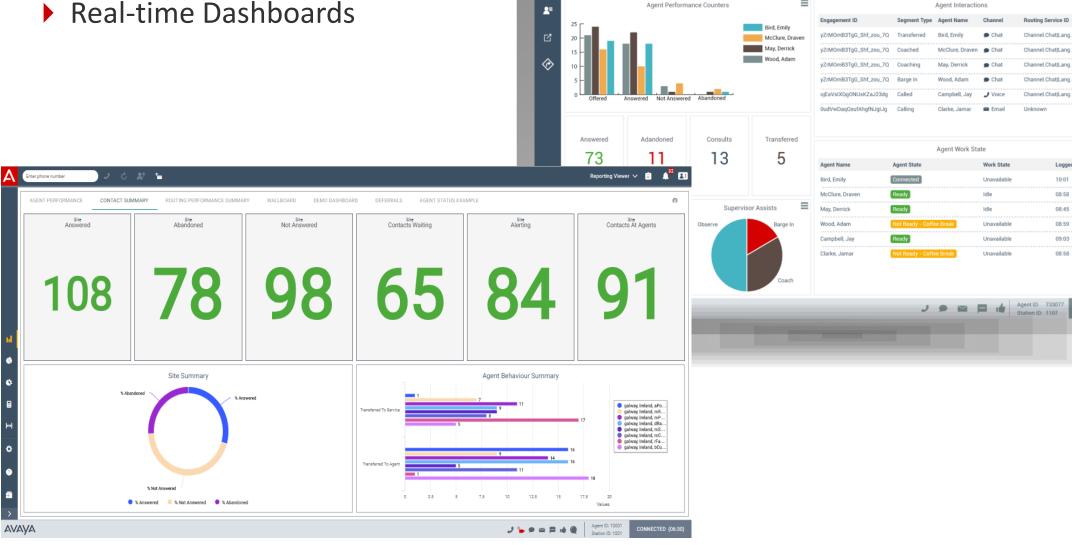
Софтфон для агента





# **Analytics**

- Historical Reports
- ▶ Real-time Dashboards



**₩ 1 % X**↑

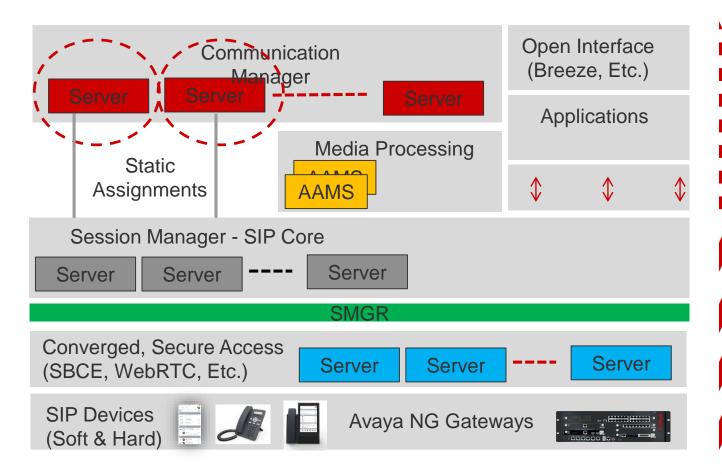
Contact Center Status Dashboard



# **CM** Array

Ждём в новом релизе

- ▶ Зачем?
  - Больше 41 тыс. абонентов
  - Несколько активных СМ в разных локациях



# COMPTEK ANALYA

avaya@comptek.ru a.krasnyakov@comptek.ru