



Avaya Active Telephony™

Weltweit müssen sich Anbieter im Bereich der Computer-Telefonie-Integration (CTI) den Anforderungen stellen, kostengünstige, flexible und benutzerfreundliche Lösungen anzubieten. Call Center mit CTI auszustatten, war in der Vergangenheit ein zeitlich und finanziell aufwändiges Unterfangen, bei dem außerdem der laufende Call-Center-Betrieb unterbrochen werden musste. Dank Avayas einfacher, schneller und preiswerter Active Telephony-Lösung gehören diese Probleme jetzt der Vergangenheit an.

Avaya Active Telephony ist eine CTI-Software-Lösung, die in die Avaya MultiVantage™ Kommunikationsanwendungen integriert ist. Sie bietet damit den Anwendern des Avaya Communication Manager (oder der Avaya DEFINITY® Software) eine vollständige und kostengünstige Computer-Telefonie-Integration auf Basis einer Microsoft® Windows®-Plattform. Desktopanwendungen können mit sehr geringem oder auch ganz ohne zusätzlichen Entwicklungsaufwand integriert werden. Active Telephony bietet ein Maximum an Flexibilität mit Funktionen wie Anrufweiterleitung auf Basis der entsprechenden Kundendaten, Bildschirmnachrichten, flexible Positionierung von Wahltafeln oder die Möglichkeit, einen Anruf per Telefon oder PC auszuführen, sowie die Automatisierung von Anwendungen.

Beständigkeit und Flexibilität in einer Lösung

Avaya CTI-Lösungen können leicht an veränderte Infrastrukturen angepasst werden. Mit den jetzt verfügbaren innovativen Call Center- und Office-Telefonie-Lösungen sind Unternehmen bereits heute für die Zukunft gerüstet: CTI-Anwendungen steigern die Effizienz, optimieren die Kundenbindung und helfen insgesamt dabei, die vorhandenen Ressourcen bestmöglich zu nutzen. Active Telephony besteht aus schlüsselfertigen Anwendungen sowie einer Reihe von Serverkomponenten, mit denen neue CTI-Anwendungen erstellt oder bestehende Applikationen mit geringem Implementierungsaufwand an die CTI-Lösung angepasst werden können: Durch neue Agent Rules und Routing Rules Wizards können die meisten Anwendungen ohne Entwicklungsaufwand in das System integriert werden.

Agent Telephony-Anwendung – Active Agent ist eine Softwareapplikation für die Verwaltung von





Benutzertelefonen („Softphones“), mit der Funktionen wie Durchführung eines Anrufs, Weiterleitung und Freigabe von Telefonanrufen oder auch die Funktionalität zur Statuskontrolle von Call Center-Mitarbeitern (zum Beispiel An- und Abmeldung) gesteuert werden können. Zudem ermöglicht die Software mit Hilfe von Microsoft Visual Basic for Applications (VBA) eine Integration in bereits bestehende Anwendungen (Bildschirmnachricht eines Datenbankeintrags, Anruferwahl von Outlook aus etc.).

DesktopTelephony-Anwendung – Active Explorer ist eine Softwareapplikation, mit der Telefoniefunktionen unternehmensweit auf allen Desktops zur Verfügung gestellt werden können. So haben Kunden die Möglichkeit individuelle Anwendungen einzusetzen und zu erstellen, die die eigene Anrufbearbeitung und Produktivität verbessern. Dieses Angebot richtet sich an Team-Umgebungen wie etwa Maklerbüros, in denen Anrufe weitergeleitet werden müssen, oder an Assistenten, die für verschiedene Führungsmitarbeiter zuständig sind.

Software Development Kit – Active Developer ist ein Softwareentwicklungs-Kit, das eine Reihe von ActiveX/COM-Objekten enthält, die entweder dazu verwendet werden können, mittels CTI-Funktionen neue Anwendungen zu erstellen oder

CTI-Funktionen in bestehende Anwendungen zu integrieren.

Serverkomponenten – Active Telephony bietet – im Hintergrund – eine Palette an leistungsstarken und flexiblen Funktionen, die es Ihnen ermöglichen, eine umfassende Lösung für Ihr Unternehmen zu erstellen. Ob es um die Integration von Avaya Interactive Response geht, das heißt um die effektivere Weiterleitung und Verwaltung Ihrer Anrufe, eine zentralisierte Konfiguration und Administration verschiedener Desktops oder um die Überwachung der Anrufstatistiken in Echtzeit und Berichtswesen daüber – Active Telephony gibt Ihnen die Komponenten an die Hand, die Sie für Ihr Unternehmen benötigen.

Hochgradig funktionale Lösungen – in kürzerer Zeit und mit weniger Aufwand

Um der Anforderung nachzukommen, hochgradig funktionale Lösungen mit wenig Zeit- und Entwicklungsaufwand zu realisieren, entscheiden sich Unternehmen zunehmend für Softwarepakete. Aber nur, wenn diese umfangreiche und umfassende Anpassungs- und Automatisierungsfunktionen enthalten, können sie auf die individuellen Bedürfnisse eines Unternehmens und seiner Kunden zugeschnitten werden. Active Telephony erfüllt sowohl die Anforderungen an einen geringen Zeit- und Entwicklungsaufwand und bietet darüber hinaus *Microsoft Visual Basic for Applications (VBA)*, eines der führenden Tools für die leistungsstarke Anpassung von Softwareanwendungen, mit denen mehr als 3,2 Millionen Softwareentwickler weltweit vertraut sind. Durch die Kombination der Stärken von Active Telephony mit der weltweit führenden Entwicklungsumgebung gibt Avaya seinen Kunden leistungsfähige Werkzeuge an die Hand. So können Sie Telefonielösungen leichter, in kürzerer Zeit und unter Einsatz geringerer finanzieller Mittel und Risiken verwirklichen, als bei der Erstellung komplett neuer Lösungen.

Active Telephony ist skalierbar und wächst mit den Anforderungen Ihres Unternehmens. Die Lösung wird von den gleichen Avaya-Prozessen und -Services unterstützt, mit denen Sie bereits von



anderen Avaya Call Processing-Plattformen vertraut sind. Dieses Angebot ist besonders für Anwendungen im Office-Telefonie-Bereich (zum Beispiel Anrufanwahl vom Adressbuch aus oder der Unterstützung von Arbeitsgruppen durch die gleichzeitige Überwachung mehrerer Nebenstellen), aber auch für den Einsatz im Call Center geeignet (zum Beispiel für Bildschirmnachrichten mit Kundeninformationen oder individuellen Vorgaben zur Anrufweiterleitung). Es erlaubt Ihnen die Implementierung breiter ausgelegter CTI-Lösungen, die über herkömmliche Anwendungen in Call Center-Umgebungen hinausgehen. Mit Hilfe des Active Agent Rules Wizard können Sie sowohl eigene einfache Weiterleitungen als auch Richtlinien für Bildschirmnachrichten erstellen, ohne auf einen umfangreichen Entwicklungs-Support angewiesen zu sein. Avaya Professional Services bieten Ihnen eine Palette von Angeboten zur Unterstützung komplexerer Implementierungen.


Speziell konzipiert für den Avaya Communication Manager

Avaya Active Telephony ist insbesondere für Avaya Communication Manager- (oder Avaya DEFINITY Software-) Plattformen entwickelt worden. Dabei fungiert Avaya Computer Telephony als CTI-Server-Plattform und Microsoft Windows als Client-Betriebssystem.

Die flexible Architektur der Avaya Active Telephony ermöglicht:

- eine rasche Implementierung durch schlüsselfertige Anwendungen wie Active Agent und Active Explorer
- eine einfache Integration in andere Microsoft-Anwendungen (zum Beispiel Microsoft Office) durch die im Active Agent eingebettete Entwicklungsplattform *Visual Basic for Applications* (VBA)
- eine intelligente Entwicklung neuer Anwendungen mit Hilfe von ActiveX-Komponenten des Active-Developer-Toolkits.

Mit Avaya Active Telephony ist darüber hinaus eine weitere Nutzung bestehender Systeme und Datenbanken sowie deren Integration möglich. Ebenso können das Avaya Call Management System (CMS) und Avaya MultiVantage Call Center-Funktionen (wie etwa „Pending Wait“, „Reason Codes“ und „Agent-Status“) eingesetzt werden, um eine maximale Effektivität des Call Centers gewährleisten zu können. All dies bietet Ihnen die Möglichkeit, CTI-Lösungen ganz nach Bedarf zu implementieren und auszubauen – gemäß eines Zeit- und Businessplans, den Sie bestimmen.

<p>Über Avaya</p> <p>Avaya unterstützt Unternehmen bei der Entwicklung, Fertigung und Verwaltung ihrer Kommunikationssysteme. Mehr als eine Million Unternehmen weltweit, einschließlich 90 Prozent der FORTUNE 500®-Unternehmen, verlassen sich auf die Lösungen und Services von Avaya und erzielen dadurch Wertsteigerung, Produktivitätsverbesserungen und Wettbewerbsvorteile. Avaya adressiert Unternehmen jeder Größenordnung und ist weltweit führender</p>	<p>Anbieter von sicheren und zuverlässigen IP-Telefoniesystemen, Kommunikationssoftwareanwendungen und -dienstleistungen für die gesamte Lebensdauer. Avaya treibt die Zusammenführung von Sprach-/Datennetzen und Unternehmensanwendungen aktiv voran und verfügt über ein weltweites Angebot an umfassenden Serviceleistungen. Das Unternehmen hilft seinen Kunden durch die Nutzung bereits vorhandener sowie neuer Netzwerke dabei, Wert zu generieren und ihre Leistung zu steigern.</p>		
<p>IP Telephony</p>	<p>Contact Centers</p>		<p>Unified Communication</p>

© 2003 Avaya Inc.

Alle Rechte vorbehalten. Avaya und das Avaya-Logo sind Marken von Avaya Inc. bzw. unter bestimmten Gerichtsbarkeiten eingetragene Marken. Sämtliche durch ®, SM oder TM gekennzeichneten Begriffe sind eingetragene Marken, Dienstleistungsmarken oder Markenzeichen von Avaya Inc. Weitere hier verwendete Marken sind Eigentum ihrer jeweiligen Inhaber.

10/03 • EF-GCC2156GE