

## IP Office auf einen Blick

Ein System, das gemeinsam mit Ihrem Unternehmen wächst



### Avaya IP500

Für kleine Büros, die gerade eine Wachstumsphase durchlaufen oder erwarten. Unterstützt bis zu 32 Benutzer (Mischung aus Analog-/Digital-/IP-Telefonen; max. 24 Digitaltelefone), Software der Standard Edition, mit Professional Edition leicht auf 272 Benutzer erweiterbar. Mit IP Office 500 kann ein Unternehmen auf 8 E1/PRI und 8 Erweiterungsmodule aufrüsten, insgesamt also auf 272 Endgeräte und 320 Leitungen. Standard Edition unterstützt Embedded Voicemail für integrierte Voicemail/automatische Vermittlung (kein PC erforderlich), die Professional Edition unterstützt alle Messaging-Optionen (auch Embedded Voicemail). Das System bietet zwei Ethernet-Switch-Anschlüsse mit 10/100 Mbit/s.

### Avaya IP412

Für kleine Büros mit höheren Anforderungen. Bietet einen leistungsfähigen Anrufprozessor und mehr Funktionen für die interne Datenübertragung. Mit IP Office 412 kann ein Unternehmen auf 4 PRIs und 12 Erweiterungsmodule aufrüsten, insgesamt also auf 360 Endgeräte und 288 Leitungen. Das System bietet zwei Ethernet-Switch-Anschlüsse mit 10/100 Mbit/s.

### Alle Avaya IP Office-Plattformen bieten:

- Volle PBX-Funktionen mit optionalen Schlüsselfunktionalitäten**  
 Hunderte von Telefoniefunktionen
- Unterstützung für zahlreiche Terminals**  
 Analog-/Digital-/IP-Hardphone und IP-Softphone, Wireless-Telefon (Wi-Fi), IP DECT
- Verwaltung von Bürogeräten**  
 Zwei Relaisanschlüsse für Türöffnersysteme, Heizsysteme usw.
- Wahlmöglichkeit bei den Leitungsschnittstellen**  
 Für PRI, BRI, vier analoge Leitungen mit Loop-Start und Analogleitung 16 (Ground-Start und Loop-Start) sowie für SIP
- LAN (Local Area Network)**  
 Integrierte LAN-Anschlüsse mit doppelter Geschwindigkeit und integrierter Firewall
- WAN (Wide Area Network)**  
 Nutzung digitaler Standleitungsdienste. PPP (Point-to-Point Protocol) oder Frame Relay (IP412). Netzwerk mit Avaya-Messaging-Servern
- VPN-Unterstützung**  
 Unterstützung von VPN-Telefonen für die Telearbeit, ohne dass ein Remote-VPN-Gerät erforderlich wäre. Für die sichere Kommunikation zwischen Standorten oder den Fernzugang über L2TP oder IPSec; bis zu 10 Tunnel werden unterstützt.
- Konferenzen**  
 Integrierte Konferenzbrücke für eine Konferenz (bei IP412: zwei Konferenzen) mit 64 Teilnehmern.
- Voice over IP**  
 Optionales VCM (Voice Compression Module) unterstützt bis zu 60 gleichzeitige Voice-over-IP-Sitzungen bei IP412 bzw. bis zu 128 gleichzeitige Sitzungen bei IP500. Für Netzwerke (WANs) mit mehreren Standorten bzw. zur Unterstützung von IP-Telefonen und -Leitungen.
- Proaktive Überwachung**  
 Für Fernsysteme mit SNMP oder SMTP (E-Mail). SSA (System Status Application) mit erweiterten Diagnose- und Berichterstellungsfunktionen.
- RIP-2-Unterstützung**  
 Für dynamisches Datenrouting

## IP Office auf einen Blick

### Contact Center (Basisversion)

- Automatische Anrufverteilung (Automatic Call Distribution, ACD)
- Anrufwarteschlangenverwaltung
- Gruppendifferenz (Direct Group Calling, DGC)
- Gruppenanruf/Anrufübernahme
- Sammelgruppen
- Mehrere Wartemusik-Optionen (4 Quellen)
- Anrufaufzeichnung
- Datenabgleich

### Unified Messaging

- Funktion für Voicemail an E-Mail
- Synchronisierung mit IMAP4-Client (z. B. Outlook)
- Synchronisierter Webbrowser-Zugriff auf Sprachnachrichten
- Lesen von E-Mails (Text-to-Speech)
- Antwort an E-Mail-Absender
- Faxerkennung und Routing

### Sicherheit

- E911
- PIN-geschützte Terminals
- CLI-Rückruf für Fernzugang
- Integrierte Firewall
- NAT (Network Address Translation)
- PAP/CHAP-Authentifizierungsprotokolle
- Zeitprofile
- VPN-Support
- Prüfungsweg für Systemverwaltung

### Contact Center (erweitert)

- Erweiterte Warteschlangenverwaltung
- Funktion für Rückrufanforderung
- IVR (Interactive Voice Response) mit Drittanbieter-Datenbanken
- Führung nach dem Ausnahmeprinzip (Alarm bei bestimmten Bedingungen)
- Max. Anzahl von Gruppenleitern: 21
- Max. Anzahl von Agenten: 75
- Lizenzierte Berichtsanzeigeprogramme: 21
- Protokollierungsdienste
- Überwachung (stilles Überwachen)
- Standardmäßige und individuell angepasste Verlaufsberichte
- Softphone
- Text-to-Speech mit IVR
- Echtzeit-Bildschirme
- Wallboards
- Crystal Reports-Format

### Gesprächsabwicklung

- Verrechnungscodes
- Automatische Anrufverteilung
- Besetzt-Lampenfelder auf DSS
- Anrufpräsentationen
- Rückruf nach Gesprächsende
- Weiterleitung/Halten/Übernahme von Anrufen
- Anrufunterbrechung/Aufschaltung
- Anrufüberprüfung/wartende Anrufe
- In Wartestellung schalten
- Vermittlung – Stationen oder Gruppen
- Follow Me
- Gruppen-Paging
- Paging über IP-Telefone
- HFAI (Hands-Free Answer on Intercom, sprachgesteuerte Antwort über Sprechanlage)
- Outcalling (externe Benachrichtigung)
- PC-gestützte Telefonverwaltung
- SoftConsole
- Durchsuchen und Abspielen von Anrufaufzeichnungen
- VoIP-Telefonie
- ... und vieles mehr

### Networking

- Q.Sig-Netzwerke über ISDN sowie Q.Sig-Netzwerk über IP, z. B. zu Avaya Communication Manager
  - Einheitliche Telefonübersicht
  - VoiceMail Pro Networked Messaging:
  - Integrierter WAN-Port (X21/V35)
  - Proaktive Fernüberwachung über SNMP
  - Frame Relay (IP412)
  - VPN-Unterstützung (IPSec oder L2TP)
  - SIP-Leitungen zu kostengünstigen Internettelefonieanbietern (ITSP)
- Small Community Network-Leistungsmerkmale, beispielsweise Besetzt-Lampenfeld, Paging, interne Anrufe, Name und Nummer des Anrufers/Verbindungsteilnehmers, Halten und übertragen, Centralized Voicemail, VoiceMail Pro, internes Telefonverzeichnis, Abwesenheitsnachricht, Anti-Tromboning
- Advanced Small Community Networking ermöglicht Remote-Hot-Desking und dezentrale Sammelgruppen.

### Interactive Voice Response (IVR)

- Drittanbieter-Datenbanken
- TAPI WAV- und TAPI 3.0-Mediendienstanbieter für IVR-Funktionen
- Text-to-Speech
- Sprachfragebogen-Formulare für strukturierte Gespräche (Campaign Manager)

### Mobilität

- Headset-Unterstützung
- Lesen von E-Mails
- Outcalling (externe Benachrichtigung)
- Persönliche Rufnummer
- Unterstützung für Schnurlostelefon Avaya 3810 (nur Nordamerika)
- Unterstützung für IP-Schnurlos-Handset 802.11 (Wi-Fi)
- Unterstützung für IP-Softphone
- Unterstützung für IP DECT
- Unified Communications für kleine Unternehmen
  - Mobilität mit Mobiltelefonen und Remote-Anrufkontrolle
  - VPN-Software auf externem IP-Handphone (4610/20/21 und 5610/20/21)
  - Telearbeiter-Modus
  - one-X Mobile Client für kleine Unternehmen

### Unterstützte Telefone\*\*

- Digitaltelefone der Serien 4400\*, 5400 und T3
  - Schnurlose IP-Telefone 3616, 3620, 3626, 3641 und 3645
  - IP DECT-Telefone 3701 und 3711
  - Schnurlose Telefone 3810
  - IP-Telefone der Serien 4600, 5600 und T3
  - Analogtelefone
  - T3-Digitaltelefone und -IP-Telefone
- \* 6402, 4400D und 4424LD werden nicht unterstützt
- \*\* Bitte beachten Sie auch die vollständige Liste der unterstützten Telefone und die Angaben zur regionalen Verfügbarkeit.

### Messaging

- Automatischer Assistent
- Sprachen für Voice Messaging-System: 21
- Anzeige „Nachricht wartet“
- Persönliche Rufnummer
- Text-to-Speech
- Sprachaufzeichnung – automatisch/bei Bedarf
- VoiceMail Pro Manager-Benutzeroberfläche
- Administration der VoiceMail Pro-Clients per LAN/WAN
- VoiceMail Pro Networked Messaging:
- Persönliche Verteilerlisten
- Visual Voice auf Telefonen mit großem Display
- Überlappendes Outcalling (externe Benachrichtigung)

### Konferenzen

- Konferenzgesprächssteuerung mit Phone Manager
- Meet-Me-Konferenzen (Einwählkonferenzen)
- Konferenzen bei Bedarf
- Webgestützte Konferenzen für Mitarbeiter und eingeladene Teilnehmer

### Datenfunktionen

- Bandbreite nach Bedarf
- DHCP-Server
- Integrierter Datenrouter – RIP-2
- Integrierte Firewall
- Internetzugang
- LAN-zu-LAN-Routing
- Multi-Link-PPP
- Fernzugangsserver (Remote Access Server, RAS)
- T-PAD für Kreditkartendaten

### Manager

- TLS-Sicherheit, flexible Kennwörter, Prüfspur
- Verwaltung der Benutzerrechte (Einrichten zentraler Benutzereinschränkungen für Telefone und Phone Manager und/oder Erstellen von Vorlagen für die rasche Programmierung)
- Abwärtskompatibel bis Version 2.1
- Integrierte Validatierung und Fehlerprüfung
- Import/Export von Benutzern, Gruppen, Verzeichnissen, Kurzcodes und Lizenzen im CSV-Format
- IP Office-Alarme per SNMP und E-Mail