

## Support nach Ihren Anforderungen - Avaya Software, Hardware und IP Support Services

Als erfolgsorientiertes Unternehmen nutzen Sie Ihr Kommunikationssystem zur Unterstützung und Optimierung Ihrer Geschäftsprozesse. Entsprechend Ihrer unternehmensspezifischen Anforderungen legen Sie Wert auf höchstmögliche Produktivität und minimale Ausfallzeiten. Deshalb bietet Ihnen Avaya zusammen mit der Einführung innovativer Enterprise-Lösungen auch umfassende Services für den Software-, Hardware- und IP Support.

Im Rahmen eines Software Support-Vertrags können Sie regelmäßig über aktuelle Updates und Upgrades verfügen und diese qualitätsgesichert in Ihrem System implementieren. Die Avaya Hardware Wartung gewährleistet Ihnen die Vorteile unserer Remote- und On-Site-Services. Unser IP Support Service übernimmt für Sie die Überwachung Ihres gesamten IP-Netzes.

### Software Support Services

Mit der regelmäßigen und qualitätsgesicherten Implementierung neuer Updates durch „Software Support Services“ profitieren Sie von der kontinuierlichen Weiterentwicklung und Qualitätsverbesserung der Avaya Produkte und Lösungen. Dank standardisierter und einfach planbarer Aktualisierungen lässt sich der Betrieb Ihres Telekommunikationssystems wesentlich effizienter gestalten. Auf diese Weise erhalten und steigern Sie den Wert und die Performance Ihres Systems und erschließen sich zusätzliche Möglichkeiten zur Verbesserung und Beschleunigung Ihrer Geschäftsprozesse.



Mit dem Avaya Software Support-Service werden Ihnen Service Packs bereitgestellt, die alle Updates enthalten, die am ersten Werktag jedes geraden Monats, also Februar, April, Juni usw., lieferbar sind. Davon unabhängig werden Critical Patches weiterhin auch dann angeboten, sobald sie verfügbar sind. Die Service Packs stehen unter [support.avaya.com](http://support.avaya.com) zum Download bereit

Das Nummerierungsschema für Avaya Software-Produkte gibt an, welche Produktversion mit Service Packs bzw. Critical Patches unterstützt werden. Eine Produktversion wird allgemein auf folgende Weise dargestellt:

- Name der Lösung gefolgt von N.Y.Z, wobei N = Major Release, Y = Minor und Z = Update bedeuten. Seit 30.09.2007 entwickelt Avaya Service Packs und Critical Patches für das aktuelle Major Release (N) und das vorherige Major Release (N-1). Innerhalb der unterstützten Major Releases muss auf Ihrem System das aktuellste Update installiert sein, um Critical Patches und Service Packs erhalten zu können.

#### Beispiel

- Wenn die Softwareversion 8.0.3 allgemein verfügbar wird, stellt Avaya Manufacturer Support diese Softwareversion bereit. Diese Version wird als „aktuelles Major Release“ (N) bezeichnet
- Das vorherige Major Release (N-1) mit dem aktuellsten Update 7.x.z ist verfügbar, bis 9.y.z erhältlich sein wird

- Sobald 9.y.z verfügbar ist, wird 9.y.z zu (N) und Version 8.0.3 zu (N-1)
- Der Support für die Softwareversion 7.y.z. endet mit der Verfügbarkeit von 9.y.z

Die jeweils neuen Service Packs sind auf der Support-Website support.avaya.com mit dem aktuellsten Update verfügbar. Die Herausgabe einzelner Patches ist nicht erforderlich, da die Service Packs alle Patches enthalten.

Ältere Service Packs stehen Ihnen ebenfalls über support.avaya.com zur Verfügung. Bitte beachten Sie, dass neue Service Packs und Critical Patches nicht für Lösungen erstellt werden können, die zwei Versionen älter sind als die aktuelle Version (N-2).

## Software Support Services plus Upgrade

Zusätzlich zum Software Support verfügen Sie mit dem „plus Upgrade“ über die Vorteile regelmäßiger Software-Upgrades. Damit sichern Sie sich den vollständigen Anschluss an die ständig wachsenden Möglichkeiten innovativer Telekommunikation – zu günstigen und einfach kalkulierbaren Kosten.

### Beispiel

- Die Upgrade-Kosten für Avaya Contact Center-Solutions betragen etwa 12–25 % des Kaufpreises. Während eines Dreijahreszeitraums sind 2 Upgrades (Major Releases) geplant
- Ohne Software Support Services plus Upgrade betragen Ihre Kosten in diesem Zeitraum also etwa 24–50 % des ursprünglichen Kaufpreises

- Mit Software Support Services plus Upgrade betragen Ihre Kosten in diesem Zeitraum nur 12 % des ursprünglichen Kaufpreises (4 % Upgrade-Kosten /Jahr)

Software Support Services plus Upgrade ermöglicht Ihnen also die Nutzung neuester Features, einen sicheren ITK-Betrieb und deutliche Kostenvorteile!

### Weitere Vorteile für Ihren ITK-Betrieb

- Support durch das Avaya Global Services Delivery Team
- Selbsthilfe-Website
- Zugriff auf technische Dokumentation
- Webbasiertes Ticketing- und Statussystem
- Zugang zum neuen Avaya InSite Knowledge Management Tool

Insbesondere das neue InSite Knowledge Management Tool versetzt Sie in die Lage, im Störfall von den umfassenden weltweiten Erfahrungen des Avaya Services zu profitieren. Intelligente Techniken für Fehlersuche und Diagnostik liefern Ihnen Hinweise zur raschen Lösung eventueller Probleme im ITK-Betrieb.



## Übersicht der Software-Support-Optionen

Servicevorteile	Software-Support Services 24 x 7 (1 Jahr Laufzeit – zahlbar im voraus)	Software-Support Services plus Upgrade 24 x 7 (3 Jahre Laufzeit – zahlbar im voraus für 1 oder 3 Jahre)
Software Media-Austausch	•	•
Zugang zu Online-Software-Patches	•	•
Zugang zur Selbsthilfe-Webseite	•	•
Zugang zu kleineren Releases	•	•
Ticket-Erzeugung über Internet	•	•
Remote Software Solution Support per Telefon	•	•
Upgrades für große Releases (Software Upgrade Protection Plan)		•

## Hardware Support Services

Mit der Avaya „Hardware Wartung“ schaffen Sie die Voraussetzung für einen sicheren ITK-Betrieb. Unsere Angebote hier umfassen den Zugriff auf Firmware-

Downloads für die aktuelle Version und für ein vorheriges Major Release.

Ein Software Support Services Vertrag ist Voraussetzung für den Hardware Wartungsvertrag.

Der Hardware-Support beinhaltet einen 24/7 Remote-Service inklusive der vielfältigen Vorteile der Avaya EXPERT Systems<sup>SM</sup> für Überwachung und Diagnose Ihres ITK-Systems.

## Hardware-Support-Optionen

Servicevorteile	Backbone Remote Hardware-Support	Service Desk Remote Hardware-Support	Hardware-Support vor Ort
Hardware Ersatzteilaustausch (APR)	Optional	Optional	•
Online-Zugang zu Firmware Fixes und zur Avaya Selbsthilfe-Webseite	•	•	•
Backbone (Tier 3) Remote-Support	•	•	•
Service Desk (Tier 2) Remote-Support		•	•
On-Site Support			•
EXPERT-Systems <sup>SM</sup> – Remote Alarm Monitoring & BP-Benachrichtigung	•*		
EXPERT-Systems <sup>SM</sup> – Remote Alarm Monitoring mit Avaya Global Services Division (GSD) Unterstützung		•*	•*

\* Hier gelten möglicherweise Einschränkungen; bitte lassen Sie sich beraten.

In einigen Ländern erfolgt der Hardware-Support durch autorisierte Avaya BusinessPartner.

## IP Support Services

Für IP Netze mit einem IP unterstützten Avaya Communication Manager hat Avaya IP Support Services konzipiert. Sie erhalten in diesem Fall die Überwachung Ihres gesamten IP Netzes und leisten einen wichtigen Beitrag für die Betriebssicherheit und Performance Ihres Unternehmensnetzwerks.

In komplexen IP Netzen gewährleistet das nahtlose, konfliktfreie Zusammenwirken unterschiedlichster Komponenten eine gleichbleibend hohe Performance und hohe Betriebssicherheit. Mit der Enterprise Services Plattform analysiert Avaya eventuelle Netzwerkprobleme umgehend – weltweit und rund um die Uhr. Damit ist die Grundlage für eine schnellstmögliche Störungsbeseitigung geschaffen.

Lassen Sie sich durch unsere Berater ausführlich informieren und lernen Sie Ihre Optionen mit Avaya Software, Hardware und IP Support Services kennen. Nutzen Sie gesamte Bandbreite der Möglichkeiten zur Optimierung Ihrer Avaya Communication Manager Systeme und zur Unterstützung Ihrer Geschäftsprozesse.

## Weitere Informationen

Weitere Informationen erhalten Sie bei Ihrem Avaya Vertriebsmitarbeiter oder einem autorisierten Avaya BusinessPartner oder besuchen Sie uns unter [avaya.de](http://www.avaya.de).



## Über Avaya

Avaya ist einer der weltweit führenden Anbieter von Kommunikationsanwendungen für Unternehmen. Das Unternehmen bietet führenden Firmen und Organisationen weltweit Services rund um Unified Communications und Contact Center sowie weitere verwandte Dienste sowohl direkt als auch über Partner an. Unternehmen aller Größen verlassen sich auf Avayas moderne Kommunikationssysteme, um ihre Effizienz, Zusammenarbeit, Kundendienstleistungen und Wettbewerbsfähigkeit zu optimieren. Weitere Informationen finden Sie auf [www.avaya.de](http://www.avaya.de).

# AVAYA

INTELLIGENTE KOMMUNIKATION

Avaya GmbH & Co. KG  
Kleyerstraße 94  
D-60326 Frankfurt/Main  
T 0800 GOAVAYA bzw.  
T 0800 4628292  
infoservice@avaya.com  
avaya.de

Avaya Austria GmbH  
Donau-City-Str. 11  
A - 1220 Wien  
T +43 1 8 78 70 - 0  
avaya.at

Avaya Switzerland GmbH  
Hertistrasse 31  
CH-8304 Wallisellen  
T +41 44 878 1414  
avaya.ch

[avaya.de](http://www.avaya.de)

© 2009 Avaya Inc. und Avaya GmbH & Co. KG. Alle Rechte vorbehalten.

Avaya und das Avaya-Logo sind Marken von Avaya Inc. und Avaya GmbH & Co. KG. und können in bestimmten Gerichtsbarkeiten eingetragen sein. Alle durch ®, ™ oder SM gekennzeichneten Marken sind eingetragene Marken, Service-Marken bzw. Marken von Avaya Inc. und Avaya GmbH & Co. KG. Alle anderen Marken sind das Eigentum ihrer jeweiligen Inhaber.

SVC3974 • GE • 11/09 Conversis • Änderungen vorbehalten • Gedruckt in Deutschland auf 100 % chlorfreiem Papier.

