Hoy las empresas grandes dependen de cientos, miles y potencialmente ciento de miles de dispositivos de comunicaciones y colaboración. En la oficina, la sala de conferencias, el contact center y en cualquier lugar donde las personas trabajen.

Mantener estas soluciones activas y ejecutándose exige de pruebas y diagnósticos, las 24 horas, 365 días. Y eso es lo que Avaya y nuestros partners están haciendo hoy para cientos de clientes cubiertos por Avaya Support Advantage Preferred, usando uno de los conjuntos de herramientas más grandes y sofisticados de diagnóstico disponible en cualquier lugar del mundo. Más de 35.000 algoritmos de diagnóstico y sistemas especializados preconfigurados para responder y resolver las alarmas en minutos, sin ninguna intervención humana.

Avaya maximiza el tiempo de disponibilidad, previene que los problemas escalen y evita las demoras asociadas con el envío de técnicos al lugar. Para nuestros clientes esto se traduce en menos costos y el rendimiento predecible del que su personal depende. Ahora, los clientes cubiertos por Avaya Support Advantage Preferred tienen a su disposición dos nuevas herramientas de diagnóstico: Avaya Diagnostic Server y un amplio acceso a exhaustiva herramienta para pruebas y diagnósticos de rutina de Avaya mediante el nuevo Avaya Diagnostic Portal. Avaya Diagnostic Server, el cual puede implementarse en la ubicación del cliente o del partner, hace todo lo que su actual gateway con Secure Access Link hace y mucho más. Ahora es posible capturar evidencia directa sobre el comportamiento del sistema e implementar de manera fácil niveles profesionales del analizador de paquetes, monitoreando remotamente todo lo que sale y entra en la interfaz de la red, identificando los cuellos de botella y diagnosticando problemas de intermitencia y pérdida de calidad. Los ingenieros de sistemas pueden generar llamadas entre ubicaciones presionando teclas y ejecutando secuencias de teclado numérico de la manera que lo harían si estuvieran físicamente en el sitio del cliente. El equipo de implementación puede ejecutar pruebas de estrés, saturando la red de datos del cliente para simular situaciones extremas de rendimiento y medir la escalabilidad. En el pasado todas estas actividades habrían requerido de múltiples paquetes de prueba, sondas especiales, la instalación de un equipo de generación de tráfico y una activa participación del cliente y el personal de soporte. Con Avaya Diagnostic Server todo se hace de manera remota y al aprovechar agentes ya incluidos en las terminales de Avaya no se necesitan servidores o analizadores de paquetes adicionales. Los clientes de Avaya que ya tienen su gatewat con Secure Access Link se pueden mudar en cualquier momento a Diagnostic Server, es solo una actualización de software y es gratuita. Cuando los problemas no se pueden resolver automáticamente, el servicio y el equipo de ingenieros de Avaya emplean herramientas internas y tareas. Ahora, Avaya pone a disposición de clientes y partners las mismas herramientas a través de Avaya Diagnostic Portal. Solo diríjase al sitio de soporte de Avaya, haga clic en herramientas y de inmediato encontrará el portal. Clientes y partners pueden ejecutar cientos de pruebas, generalmente en menos de dos minutos, obteniendo un completo conjunto de recomendaciones detalladas y ejecutables. Sencillos indicadores de color verde, amarillo y rojo señalan áreas potencias de problema, reduciendo considerablemente el tiempo que necesario para descubrir, analizar y resolver. Tanto fortalecer como expandir el acceso a las herramientas de diagnóstico, a través de Diagnostic Server y Diagnostic Portal, son parte del compromiso a largo plazo a fin de entregar un soporte consistente y de clase mundial a la amplia variedad de clientes de Avaya Support Advantage Preferred.

Y no nos estamos deteniendo aquí, Avaya está trabajando para extender las capacidades de diagnóstico remoto para analizar cada elemento de la red, incluyendo la red de área amplia (WAN), a fin seguir maximizando el tiempo de disponibilidad y reduciendo los recursos necesarios para identificar problemas. El desarrollo de estos diagnósticos es una tarea muy grande pero su implementación es muy fácil. No se necesitan servidores adicionales, ni una compleja integración del firewalls, estos agentes ya están incluidos en las soluciones de Avaya, un nuevo de mundo de comunicaciones y colaboración empresarial exige un nuevo mundo de diagnósticos y análisis remotos.

Cuente con Avaya para liderar el camino