

NetIQ IP Telephony Management

Ausfallsicherheit und Sprachqualität proaktiv in VoIP-Infrastrukturen gewährleisten

Überblick

Die Kommunikationstechnologien der nächsten Generation, wie z.B. VoIP, können Ihrem Geschäft entscheidende Wettbewerbsvorteile bringen. Voraussetzung dafür ist eine hohe Leistungsfähigkeit und Ausfallsicherheit der VoIP-Anwendungen. Doch genau das kann aufgrund der Komplexität und Bedeutung dieser Anwendungen zum Problem werden. IP-Telefonie-Server, Voice-Mail-Server und Datennetze müssen stets verfügbar sein. Die Anrufqualität muss den Erwartungen der Endbenutzer gerecht werden. Um die Zuverlässigkeit und Qualität zu liefern, die Ihre Kunden erwarten und um den Erfolg und die Ausfallsicherheit von unternehmensweiten Kommunikationsdiensten zu gewährleisten, ist ein kontinuierliches Management unverzichtbar.

Als umfassende VoIP Lösung erfüllt NetIQ® AppManager® die genannten Aufgaben, gewährleistet die Ausfallsicherheit und Qualität der VoIP-Dienste und misst und meldet relevante Qualitätsparameter und Servicelevel.

Zeitgemäße Lösungen

AppManager baut auf einer robusten Architektur auf und bietet ein umfassendes Systems Management, das Überwachung, Reporting & Analyse, Diagnose und Auflösung beinhaltet. Er überzeugt mit einer sofort einsatzfähigen und umfangreichen Funktionalität, die die Supportkosten senkt, da mögliche Probleme erkannt werden, bevor Endbenutzer betroffen sind.

Die Vorteile des automatischen Störungsmanagement und durchdachten Alarmsystems im AppManager sind:

- Maximale Leistung der IP-Telefonysteme und -anwendungen
- Garantierte Ausfallsicherheit der Sprach- und Datenanwendungen
- Messung und Meldung der VoIP Servicelevel
- Überwachung der Anrufqualität für zufriedene Endbenutzer

Unsere Erfahrungen mit Hunderten von Kundeninstallationen mit mehr als 660.000 VoIP Telefonen gibt Ihnen die Sicherheit, dass Ihre VoIP-Dienste in guten Händen sind. Mit NetIQ sichern Sie sich ein umfassendes Know-how im Systems Management, das für Ihre Sprach- und Datennetze unerlässlich ist.

Entscheidende Vorteile

Vereinfachtes VoIP-Management - AppManager verwaltet VoIP-Lösungen über eine einzelne, integrierte Konsole, einschließlich Internettelefonen, Call-Servern, Voice-Mail und IP-Contact-Center-Anwendungen und der zugrundeliegenden IT-Infrastruktur.



Eine genaue Überwachung und Meldung der Leistungsparameter der Anrufqualität, wie MOS, Jitter, Wartezeiten, Datenverlust und R-Value ist für eine Messung der realen Endbenutzererfahrungen unerlässlich.

Maximale Performance und Ausfallsicherheit – Danke der vorausschauenden Überwachung der Betriebsbereitschaft und Leistungsfähigkeit des Netzwerks, der Server und der VoIP-Anwendungen rund um die Uhr werden mögliche oder tatsächliche Probleme in der VoIP-Umgebung unverzüglich erkannt und gemeldet. Zahlreiche Probleme können automatisch über die integrierten Operationen geklärt und Lösungen hierfür herbeigeführt werden, beispielsweise automatische Neustarts ausgefallener Dienste.

Umfassendes VoIP-Know-how - AppManager wird mit Tausenden vorkonfigurierter Knowledge Scripts zur Sammlung von Leistungsdaten und zur Überwachung von Ereignissen ausgeliefert. Sobald ein Ereignis auftritt, löst das Knowledge Script eine geeignete Aktion aus, beispielsweise den Neustart eines Servers oder den Versand einer E-Mail-Nachricht. Hunderte, speziell für VoIP-Anwendungen entworfene Skripts, geben sofort Aufschluss über Betriebsbereitschaft und Ausfallsicherheit. Das spart wertvolle Zeit bei der Verwaltung konvergierter VoIP-Technologien und -Anwendungen.

Leistungsstarke Berichtsfunktionen - Ganz gleich, ob es um den Nachweis der Einhaltung der Servicelevel, um historische Trends oder um die Messung der Ad-hoc-Leistung geht, AppManager überzeugt mit einer detaillierten und anpassungsfähigen Berichtsfunktion. Ausführliche Berichte ermöglichen die Überwachung von Servicelevels, Anrufqualität, Gesamtleistung, Nutzungstrends und Kapazitätsplanung.

Unterstützte VoIP-Anwendungen

AppManager for VoIP umfasst Managementmodule für VoIP-Anwendungen von Nortel-, Cisco- und Avaya-Systemen und für die VoIP-Infrastrukturkomponenten verschiedener Hersteller. Mit der fortlaufenden Entwicklung zusätzlicher Module unterstützt NetIQ ständig neue VoIP-Anwendungen und -Systeme.

NetIQ IP Telephony Management

Cisco Voice Management

IP Telephony Management

AppManager übernimmt das Management der Betriebsbereitschaft und Ausfallsicherheit der Cisco AVVID-Server - inkl. Hardware, Systemressourcen und Anwendungen - und überwacht kritische Leistungsdaten, wie Ausfallsicherheit der IP-Telefone, Anrufaktivitäten und Gateway-Nutzung.

Die folgenden NetIQ AppManager-Module sind für Cisco IP Telephony erhältlich:

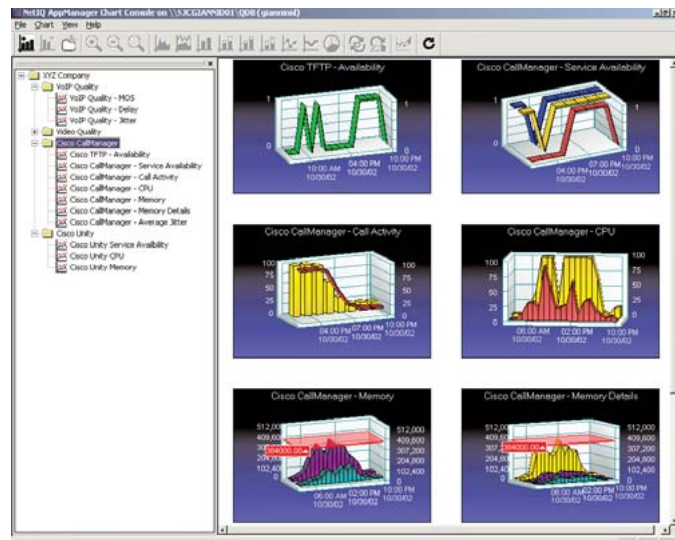
- Cisco Unified Communications Manager
- Cisco Unified Communications Manager Express
- Call Data Analysis (sammelt Daten aus Cisco Unified Communications Manager Publishers)
- Telefonqualität (sammelt Statistiken der Anrufqualität für Telefone, wie z.B. Cisco 7910, 7940, 7960 und 7970)
- HP Systems Insight Manager

Voice Mail und Messaging Management

AppManager verwaltet die Betriebsbereitschaft von Cisco Unity und überwacht wichtige Voicemail-Parameter, inkl. der verwendeten Ports, Mailbox-Größen und Reaktionszeiten auf Logins und Systemnachrichten.

Die folgenden NetIQ AppManager-Module sind für Cisco Voice Mail and Messaging erhältlich:

- Cisco Unity, Cisco Unity Express und Unity Bridge Cisco Personal Assistant



AppManager überwacht alle Aspekte von Cisco CallManager, um Leistung und Ausfallsicherheit zu gewährleisten.

IP Contact Center Management

AppManager sorgt dafür, dass das Cisco IP Contact Center stets betriebsbereit ist. Die Produktivität des Contact-Centers wird zudem in Echtzeitberichten festgehalten. Insbesondere verwaltet AppManager die Betriebsbereitschaft der ICM- und IP IVR-Server von Cisco (Intelligent Contact Manager / IP Interactive Voice Response) und überwacht alle Routing-Leistungsparameter, einschließlich der eingehenden Anrufe, der erfolglosen Anwahl-Versuche und der Gesprächsabwicklungszeit.

Die folgenden NetIQ AppManager-Module sind für Cisco Contact Center-Umgebungen erhältlich:

- Cisco Unified Contact Center

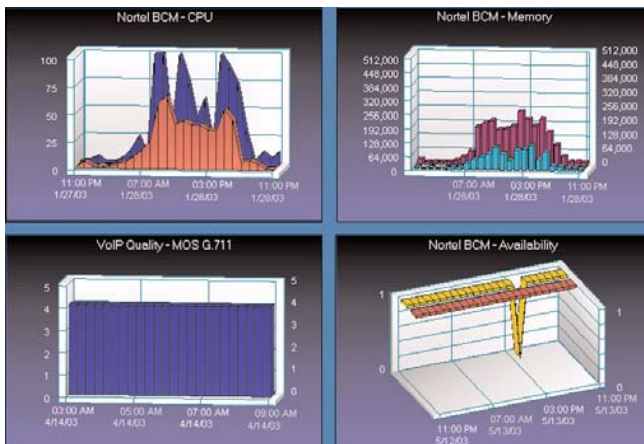
NetIQ IP Telephony Management

Nortel IP Telephony Management

AppManager ist die zentrale Überwachungskomponente von Nortels „Proactive Voice Quality Management“ (PVQM). Produkte von NetIQ übernehmen das Management der Leistung und Ausfallsicherheit für die Nortel Enterprise-IP-Telefonieserver.

NetIQ AppManager-Module sind für die folgenden Nortel-Produkte erhältlich:

- Nortel Business Communications Manager (BCM)
- Nortel Communications Server (CS 1000)
- Nortel Contact Center



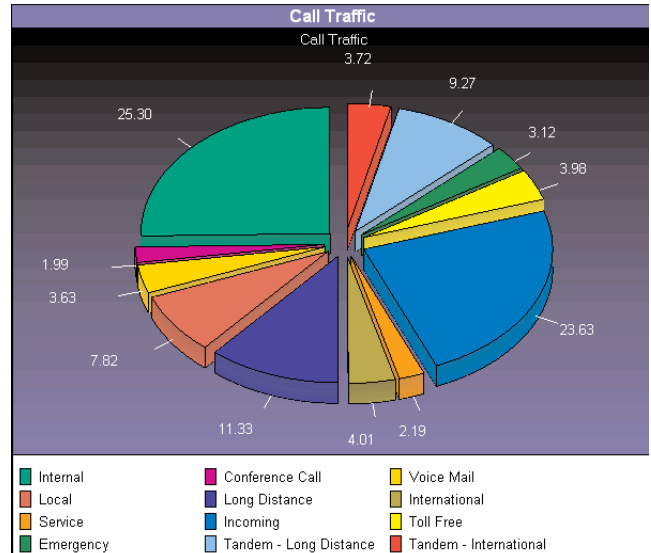
AppManager überwacht Nortel BCM, unterstützt bei der Fehlersuche und automatisiert das VoIP-Management.

Avaya IP Telephony Management

AppManager erweitert seine Managementexpertise im VoIP Bereich um Avaya-Plattformen. Das jetzige Modul unterstützt Eventmonitoring für Sprachserver und Berichterstattung über den allgemeinen Zustand des Servers. Zusätzlich werden Echtzeitdaten der Gesprächsqualität erfasst, die dazu genutzt werden können, die Enduser-Spracherfahrung schnell und akkurat wiederzugeben.

Die folgenden NetIQ AppManager-Module sind für Avaya IP Telephony-Umgebungen erhältlich:

- Avaya Communications Manager



Das Modul „Call Data Analysis“ für AppManager von NetIQ sammelt Daten und erstellt daraus aussagekräftige Berichte. Analysiert werden beispielsweise detaillierte Verkehrsaufzeichnungen aus CDRs (Call Detail Records), die von VoIP-Systemen, wie etwa Cisco CallManager, erstellt wurden.

VoIP-Infrastrukturlösung

AppManager bietet eine umfassende, standardbasierte Überwachung und Meldung der Anrufqualität und Netzwerkleistung von VoIP-Lösungen beliebiger Hersteller. AppManager überwacht vorausschauend die VoIP-Anrufqualität und meldet die entsprechenden Leistungsparameter zur Beurteilung der Dienstgüte (QoS), inkl. Jitter, Jitter-Pufferverlust, Delay, Datenverlust und Mean Opinion Score (MOS) für das VoIP-Netzwerk.

Die folgenden NetIQ AppManager-Module sind für die VoIP-Infrastruktur erhältlich:

- Network Device (unterstützt Geräte von Cisco, Nortel, Extreme, Alcatel und MIB2)
- VoIP Quality (misst die Anrufqualität über NetIQ Performance Endpoints oder Cisco SAA, Anrufanrichtung mit H.323 oder SIP)

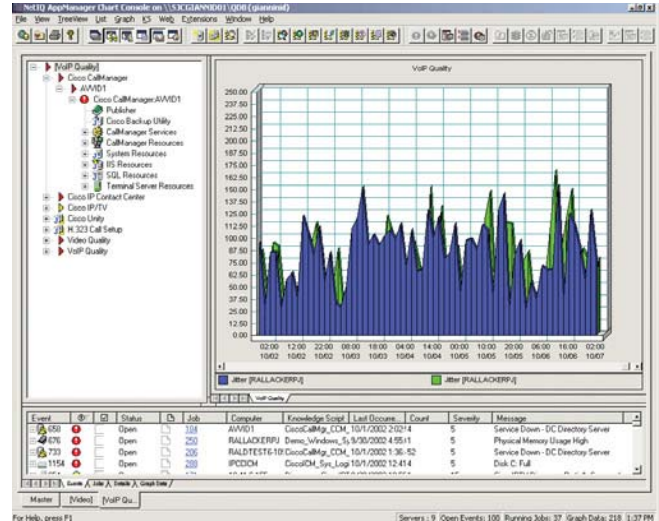
NetIQ IP Telephony Management

Fazit

Die VoIP-Produkte von NetIQ verbinden die Überwachung wichtiger Leistungsparameter des Netzwerks mit profunden Kenntnissen im Bereich der Systemverwaltung. Das ermöglicht die problemlose Beurteilung, Verwaltung und Fehler-suche in VoIP-Installationen. Sämtliche Produkte - ob AppManager for VoIP, Vivinet Diagnostics oder Vivinet Assessor - setzen auf einer gemeinsamen Technologie auf und erlauben:

- Prognose der voraussichtlichen Anrufqualität und des Anrufvolumens vor der eigentlichen Implementierung
- Überwachung der Anrufqualität
- Verwaltung kritischer Voicemails und Optimierung der Netzwerkleistung
- Erstellung umfassender SLA-Reports für das Management

Eine vollständige Aufstellung aller unterstützten Produkte erhalten Sie unter www.netiq.com/go/amproducts



AppManager vereinfacht die Überwachung der Sprachqualität der Endbenutzeranrufe.



Kontakt

Internationaler Sitz
NetIQ, An Attachmate
Business
1233 West Loop South
Suite 1800
Houston, TX 77027, USA
713.548.1700
713.548.1771 Fax
888.323.6768 Verkauf

NetIQ Deutschland GmbH
+49 (0)89 99351-0
infoDE@Netiq.com
www.netiq.de

NetIQ Schweiz
+41 43399 2090
infoCH@Netiq.com
www.netiq.de

NetIQ Österreich
+43 15954335
infoDE@NetIQ.com
www.netiq.de

Informationen über weitere Geschäftsstellen, Partner und Wiederverkäufer finden Sie auf unserer Website unter www.netiq.com/contacts

AppManager Suite, AppManager for VoIP, Vivinet Assessor, Vivinet Diagnostics, NetIQ und das NetIQ-Zeichen sind Marken oder eingetragene Marken der NetIQ Corporation oder ihrer Tochtergesellschaften in den Vereinigten Staaten. Alle sonstigen Firmen- und Produktnamen sind möglicherweise Marken oder eingetragene Marken der jeweiligen Gesellschaften.