

# NetIQ IP Telephony Management

## Asegura, de forma proactiva, la disponibilidad y calidad del servicio de infraestructuras de voz

### Consideraciones generales

Las tecnologías de próxima generación, como Voz sobre IP (VoIP), pueden aportar a su negocio una ventaja competitiva con comunicaciones más eficientes para sus empleados y respuesta más rápida a peticiones y mejoras de clientes, todo lo cual da como resultado mejores procesos empresariales. Pero mantener el rendimiento y la disponibilidad de aplicaciones VoIP puede causar cierto miedo, debido a su complejidad e importancia. Los servidores de telefonía IP, servidores de correo de voz y redes de datos deben estar disponibles constantemente. La calidad de las llamadas debe satisfacer las expectativas del usuario final. Para ofrecer la fiabilidad y la calidad que los clientes exigen, y para asegurar el éxito y la disponibilidad de los servicios de comunicación de la empresa, es necesaria una gestión continua.

NetIQ® AppManager® proporciona una solución VoIP completa que asegura la disponibilidad del sistema y la calidad del servicio, así como mide y genera informes sobre métricas de éxito y niveles de servicio.

### Soluciones para hoy

AppManager, creado sobre una sólida arquitectura, ofrece gestión completa de sistemas, que incluye supervisión, generación de informes y análisis, diagnósticos y resolución. Aporta una excelente funcionalidad innovadora que reduce los costes de soporte mediante la identificación y resolución de problemas potenciales antes de que los usuarios finales se vean afectados.

Con gestión automatizada de problemas, y sofisticada generación de alarmas, AppManager:

- Maximiza el rendimiento de sistemas y aplicaciones de telefonía IP
- Asegura la disponibilidad de aplicaciones de voz y datos
- Mide y genera informes sobre niveles de servicio de VoIP
- Supervisa la calidad de las llamadas para asegurar una experiencia positiva de los usuarios finales.

Nuestra experiencia con cientos de despliegues de clientes (gestionando más de 660.000 teléfonos VoIP) le permite saber que sus servicios de VoIP están asegurados. Con NetIQ, consigue una experiencia de gestión insuperable, crítica para su red de voz y datos.

### Ventajas clave

**Simplifica la gestión de VoIP** - Con AppManager, puede gestionar soluciones VoIP, incluidos teléfonos, servidores de llamadas, correo de voz y aplicaciones de centro de contactos IP, así como la infraestructura de TI subyacente, todo ello desde una sola consola integrada.

**Maximiza el rendimiento y la disponibilidad** - La supervisión proactiva, 24x7, del estado y el rendimiento de la red, los servidores y las aplicaciones VoIP asegura que se le alerte inmediatamente sobre problemas o problemas potenciales en su entorno VoIP. Pueden abordarse numerosos aspectos automáticamente con operaciones incorporadas y mantenimiento correctivo, como reinicios automáticos de servicios clave caídos.

**Amplia la especialización en VoIP** - Incluye miles de archivos de comandos de conocimiento, Knowledge Scripts®, preconfigurados, para recoger datos de rendimiento y supervisar eventos. Cuando se produce un evento, un Knowledge Script puede emprender la acción correctiva, como reiniciar un servidor o enviar una notificación por correo electrónico. Cientos de archivos de comandos de AppManager, diseñados específicamente para aplicaciones VoIP, proporcionan una visión inmediata del estado y la disponibilidad de los sistemas, haciendo disminuir drásticamente el tiempo necesario para gestionar tecnologías y aplicaciones VoIP convergentes.

**Ofrece potentes capacidades de generación de informes** - Si usted tiene que informar sobre cumplimiento de niveles de servicios, sobre tendencias históricas o bien sobre resultados de rendimiento ad hoc, AppManager ofrece una infraestructura de generación de informes potente y flexible. Los amplios informes disponibles mediante NetIQ® Analysis Center® permiten supervisar niveles de servicio, calidad de las llamadas, rendimiento general, tendencias de uso y planificación de capacidad.

### Aplicaciones VoIP admitidas

AppManager ofrece módulos de gestión que admiten aplicaciones VoIP de sistemas Nortel, Cisco y Avaya, y componentes de infraestructura VoIP de varios proveedores. NetIQ añade y actualiza continuamente el soporte de aplicaciones y sistemas VoIP adicionales.

# NetIQ IP Telephony Management

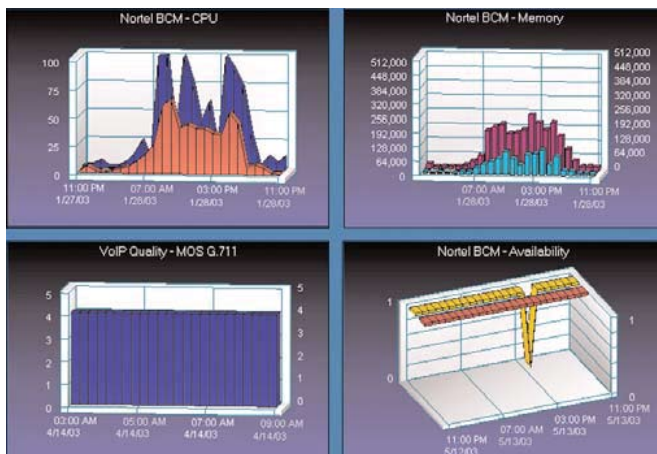
## Gestión de telefonía IP de Nortel

AppManager es el componente clave de supervisión de sistemas de la solución Proactive Voice Quality Management (PVQM) de Nortel.

Este producto ofrece gestión de rendimiento y disponibilidad para los servidores de telefonía IP empresarial de Nortel, incluidos Nortel Business Communications Manager (BCM) y Nortel Communications Server (CS) 1000.

Módulos:

- Telefonía IP de Nortel (admite Nortel BCM, BCM50 y CS1000)
- Nortel Contact Center (asegura el buen estado y la disponibilidad de las aplicaciones)



AppManager supervisa Nortel BCM y le ayuda a precisar problemas y automatizar la gestión de VoIP.

## Gestión de voz de Cisco

### Gestión de telefonía IP

AppManager gestiona el estado y la disponibilidad del sistema de servidores AVVID de Cisco (incluidos hardware, recursos del sistema y aplicaciones) y supervisa información crítica de rendimiento, que incluye disponibilidad de teléfonos IP, actividad de llamadas y utilización de pasarelas.

Módulos:

- Telefonía IP de Cisco (admite Cisco Unified Communications Manager y Unified Communications Manager Express)
- Análisis de datos de llamadas (recoge datos procedentes de Cisco Unified Communications Manager Publishers)
- Calidad de los teléfonos (recoge estadísticas de calidad de las llamadas para teléfonos como Cisco 7910, 7940, 7960 y 7970)
- HP Systems Insight Manager

### Gestión de correo de voz y mensajería

AppManager gestiona el estado de Cisco Unity y supervisa métricas clave de correo de voz, que incluyen puertos en uso, tamaños de buzones y tiempo de respuesta para conexiones y mensajes del sistema.

Módulos:

- Cisco VoiceMail (admite Cisco Unity, Cisco Unity Express, Unity Bridge y Personal Assistant)
- Tiempo de respuesta para Exchange
- Microsoft Exchange
- Lotus Domino
- Dell OpenManage
- HP Systems Insight Manager

### Gestión de centro de contacto

AppManager asegura que el centro de contacto Unified Contact Center de Cisco esté disponible, y proporciona informes en tiempo real sobre la productividad del centro de contacto. En particular, AppManager gestiona el estado del sistema de los servidores Cisco Unified Intelligent Contact Manager (ICM) y Unified IP Interactive Voice Response (IP IVR) y supervisa las métricas de rendimiento de enrutamiento de llamadas, que incluye llamadas entrantes, llamadas abandonadas y tiempos de manejo de llamadas.

Módulos:

- Cisco Unified Contact Center y Unified Contact Center Express
- HP Systems Insight Manager

## Gestión de telefonía IP de Avaya

### Gestión de telefonía IP

AppManager amplía su especialización en gestión de la infraestructura de voz a plataformas Avaya. El módulo actual admite supervisión de eventos para el servidor de llamadas y generación de informes en torno al estado general y la disponibilidad del servidor. Además, NetIQ recopila datos de calidad de llamadas en tiempo real que pueden emplearse para reflejar exacta y rápidamente la experiencia de llamada del usuario final.

Módulos:

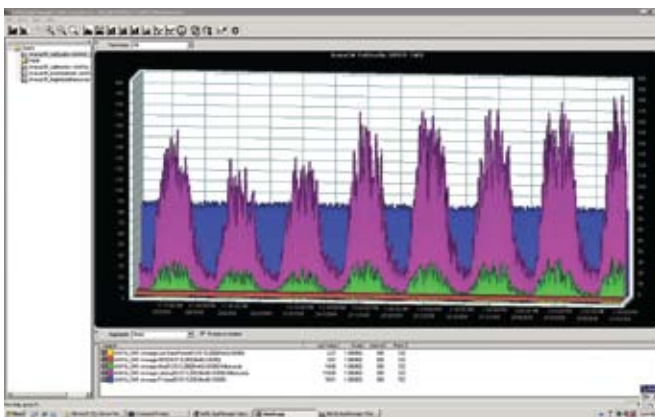
- Avaya CM (admite Avaya Communication Manager 4.x)

### Solución de infraestructura VoIP

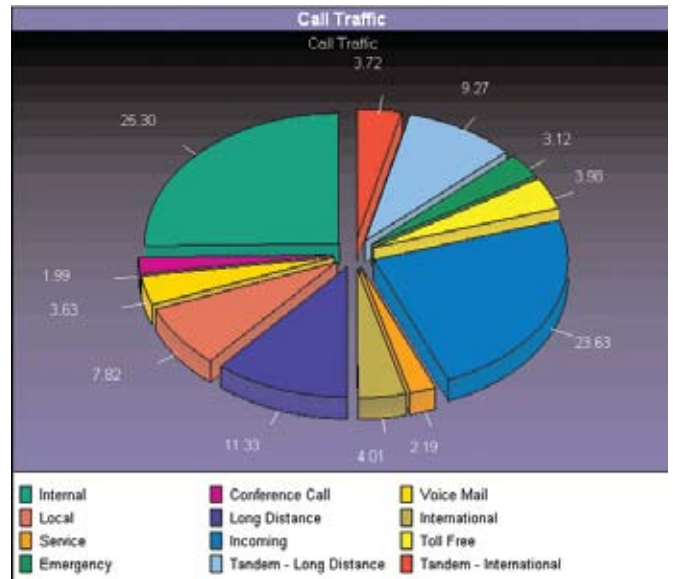
AppManager proporciona total supervisión y generación de informes, basadas en estándares, para calidad de llamadas y rendimiento de la red de cualquier solución VoIP de proveedor. AppManager supervisa de forma proactiva la calidad de las llamadas VoIP y genera informes sobre la calidad de métricas de rendimiento del servicio, entre las que se incluyen pérdida, fluctuación y demora bidireccional, y calcula una puntuación media de opinión (MOS, de sus siglas en inglés) para su red VoIP.

Módulos:

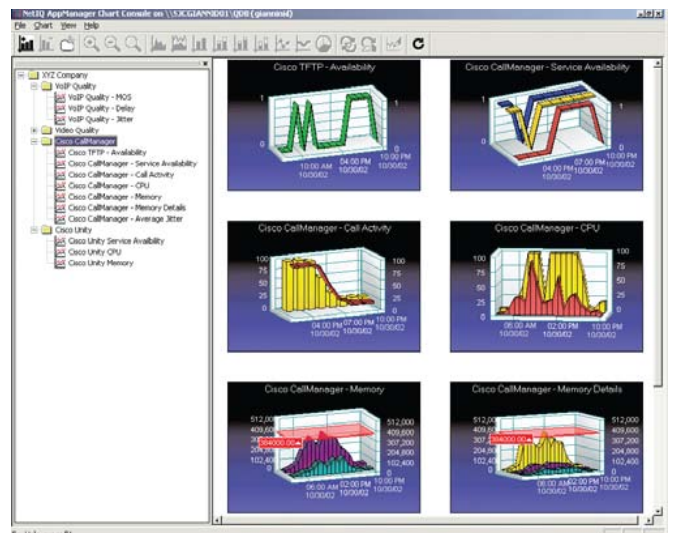
- Dispositivo de red (admite Cisco, Nortel, Extreme, Alcatel y dispositivos MIB2)
- Calidad de VoIP (mide la calidad de las llamadas mediante NetIQ Performance Endpoints, establecimiento de llamadas usando H.323 ó SIP)



Supervisión precisa y generación de informes sobre métricas de calidad de las llamadas como MOS, fluctuación, latencia, paquetes de datos perdidos y valor R, vital para calibrar la auténtica experiencia del usuario final.



El módulo de análisis de datos de llamadas recoge y genera informes sobre datos como detalles de tráfico procedentes de registros de detalle de llamadas (CDR, de sus siglas en inglés), producidos por sistemas VoIP, como Cisco Unified Communications Manager.



AppManager supervisa todos los aspectos de Cisco Unified Communications Manager para asegurar rendimiento y disponibilidad.

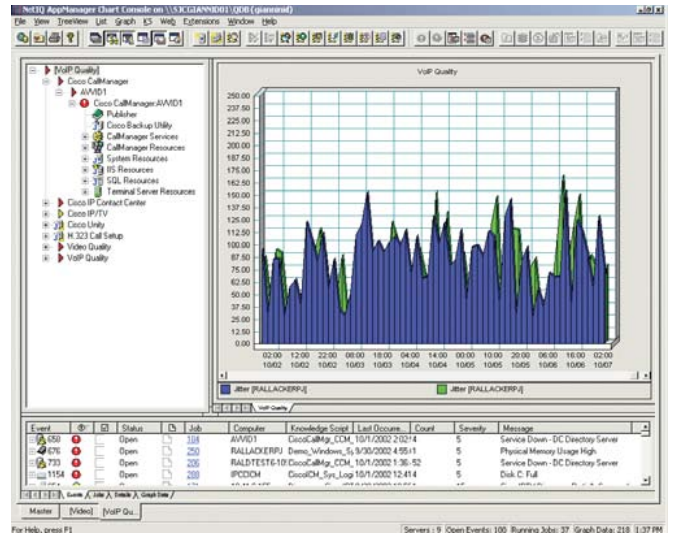
# NetIQ IP Telephony Management

## Conclusión

Al combinar la experiencia técnica en rendimiento de redes y gestión de sistemas, las soluciones de gestión de VoIP de NetIQ le permiten valorar, gestionar y localizar problemas fácilmente en despliegues de VoIP. AppManager, Vivinet Diagnostics, Vivinet Assessor y Analysis Center ofrecen una solución fuertemente integrada que le permite:

- Predecir la calidad esperada de las llamadas y el volumen máximo de llamadas antes del despliegue
- Supervisar la calidad de las llamadas
- Gestionar servidores de voz críticos y optimizar el rendimiento de la red
- Localizar problemas en tiempo real para su rápida resolución
- Presentar informes completos para que la administración cumpla los Acuerdos de nivel de servicio

Para consultar la lista completa de productos admitidos, visite [www.netiq.com/go/amproducts](http://www.netiq.com/go/amproducts)



AppManager simplifica la supervisión de la calidad de las llamadas del usuario final.

## Contactos

### NetIQ, An Attachmate Business - Sede Central

1233 West Loop South  
Suite 1800  
Houston, TX 77027  
TEL +1 713.548.1700  
FAX +1 713.548.1771  
info@netiq.com - www.netiq.com

### Oficina Central Para EMEA

Países Bajos  
TEL +31 71 368 1100  
info-emea@netiq.com

### Oficina Central Para España

TEL +34 911517111  
info-es@netiq.com

Para información adicional sobre oficinas, socios y distribuidores, por favor visite nuestro sitio Web en [www.netiq.com/contacts](http://www.netiq.com/contacts)

AppManager Suite, AppManager for VoIP, Vivinet Assessor, Vivinet Diagnostics, NetIQ y el logo NetIQ son nombres o marcas registradas de NetIQ Corporation o sus subsidiarias en EU y otra jurisdicciones. Todas las otras marcas o nombres de compañías pueden ser nombres o marcas registradas de sus respectivas compañías.

© 2008 NetIQ Corporation, todos los derechos reservados.

DS10830AMVO v6.0 PS 0308

