

# La soluzione NetIQ per la gestione della telefonia IP

## Ottimizza le performance e la disponibilità delle infrastrutture vocali

### Informazioni generali

Le tecnologie di nuova generazione come la Comunicazione Unificata possono offrire all'azienda un vantaggio competitivo tramite una comunicazione più efficiente per i dipendenti e una maggiore rapidità di risposta alle richieste e all'evoluzione delle esigenze dei clienti, con conseguente miglioramento dei processi di business. Garantire le prestazioni e la disponibilità delle applicazioni VoIP può però rivelarsi tutt'altro che facile a causa della loro complessità e criticità. I server di telefonia IP, i voice mail server e le reti dati devono essere sempre disponibili e la qualità delle chiamate deve essere all'altezza delle aspettative dell'utente finale. È necessaria una gestione continuativa per garantire l'affidabilità e la qualità richieste dai clienti nonché il successo e la disponibilità dei servizi di comunicazione di tipo enterprise.

NetIQ® AppManager® for IP Telephony costituisce una soluzione VoIP completa per quanto riguarda il monitoraggio e la gestione del VoIP, in grado di garantire la disponibilità del sistema e la qualità del servizio, nonché di misurare e comunicare dati sul funzionamento e sui livelli di servizio.

### Soluzioni per l'azienda di oggi

Costruito su un'architettura solida, NetIQ AppManager garantisce una gestione completa del sistema, tra cui monitoraggio, reporting e analisi, diagnostica e soluzione dei problemi. Offre un'ampia gamma di funzionalità out of the box che abbattano i costi di supporto tramite la rilevazione e la risoluzione di problemi potenziali, prima che questi abbiano ripercussioni negative per gli utenti finali.

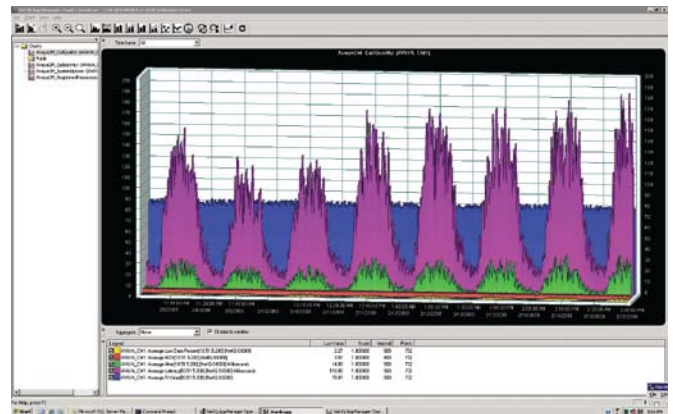
Grazie alla gestione automatica dei problemi e ad avanzate segnalazioni di allarme, NetIQ AppManager è in grado di:

- Massimizzare le prestazioni di applicazioni e sistemi di telefonia IP
- Garantire la disponibilità di applicazioni voce e dati
- Misurare e comunicare i livelli di servizio VoIP
- Monitorare la qualità delle chiamate per garantire la soddisfazione dell'utente finale

### Vantaggi principali

**Semplificazione della gestione VoIP** - Con NetIQ AppManager, è possibile gestire da un'unica console integrata le soluzioni VoIP tra cui telefoni IP, call server, applicazioni di voice mail e IP Contact Center, nonché la sottostante infrastruttura informatica.

**Massimizzazione delle prestazioni e della disponibilità** - Il monitoraggio proattivo 24x7 delle condizioni



Il monitoraggio e il reporting precisi di parametri relativi alla qualità delle chiamate quali MOS, jitter, latenza, pacchetti dati persi e R-value svolgono un ruolo fondamentale nella valutazione dell'esperienza reale dell'utente finale.

di funzionamento e delle prestazioni della rete, dei server e delle applicazioni VoIP segnala immediatamente la presenza di problemi reali o potenziali nell'ambiente VoIP. È possibile risolvere automaticamente numerosi problemi tramite interventi incorporati e manutenzione correttiva come, ad esempio, il riavvio automatico di servizi fondamentali non più disponibili.

**Ampliamento delle competenze VoIP** - NetIQ AppManager comprende migliaia di Knowledge Script® preconfigurati che raccolgono dati relativi alle prestazioni ed effettuano il monitoraggio alla ricerca di eventi. Quando si verifica un evento, un Knowledge Script può effettuare l'intervento correttivo come, ad esempio, riavviare un server o inviare una segnalazione via e-mail. I Knowledge Scripts di NetIQ AppManager, studiati appositamente per le applicazioni VoIP, forniscono informazioni immediate sulle condizioni di funzionamento e sulla disponibilità del sistema, riducendo notevolmente il tempo necessario per la gestione di tecnologie e applicazioni VoIP convergenti.

**Disponibilità di potenti funzionalità di reporting** - NetIQ AppManager offre un'infrastruttura di reporting potente e flessibile in grado di fornire dati sulla conformità ai livelli di servizio, sui trend storici o su risultati prestazionali specifici. Report approfonditi forniti da NetIQ® Analysis Center consentono il monitoraggio di livelli dei servizi, della qualità delle chiamate, delle prestazioni complessive, dei trend di utilizzo e della pianificazione della capacità.

# La soluzione NetIQ per la gestione della telefonia IP

## Applicazioni VoIP supportate

NetIQ AppManager for IP Telephony comprende moduli di gestione che supportano le applicazioni VoIP di Nortel, Cisco, Avaya nonché componenti di infrastrutture VoIP di altri vendor. NetIQ amplia e aggiorna continuamente il supporto per estenderlo ad applicazioni e sistemi VoIP supplementari.

## Gestione delle applicazioni voce di Cisco

### Gestione della telefonia IP

NetIQ AppManager gestisce la disponibilità e il corretto funzionamento dei server Cisco AVVID, compresi hardware, risorse di sistema e applicazioni - ed effettua il monitoraggio di dati prestazionali critici, tra cui la disponibilità dei telefoni IP, l'attività di chiamata e l'utilizzo dei gateway.

I moduli di NetIQ AppManager disponibili per la telefonia IP di Cisco sono i seguenti:

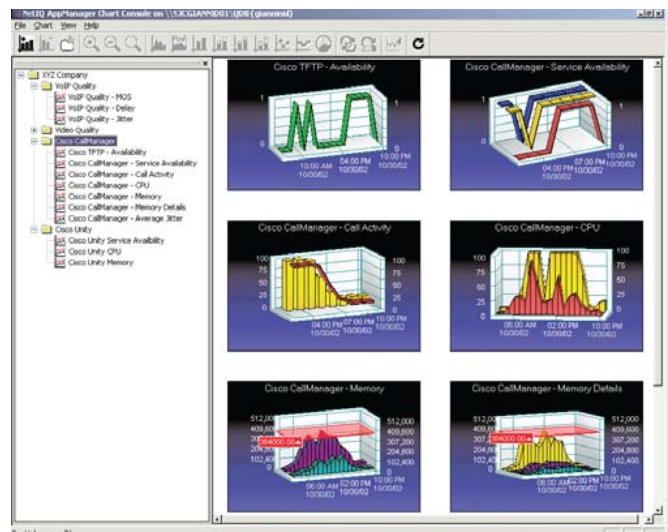
- Cisco Unified Communications Manager
- Cisco Unified Communications Manager Express
- Call Data Analysis (raccolge dati da Cisco Unified Communications Manager Publishers)
- Phone quality (raccolge dati statistici sulla qualità delle chiamate per telefoni quali Cisco 7910, 7940, 7960 e 7970)
- HP Insight Manager

### Gestione della posta vocale e della messaggistica

NetIQ AppManager garantisce il corretto funzionamento di Cisco Unity ed effettua il monitoraggio dei parametri principali di posta vocale, tra cui porte in uso, dimensioni delle caselle vocali e tempo di risposta a login e messaggi di sistema.

I moduli di NetIQ AppManager disponibili per la gestione della posta vocale e della messaggistica di Cisco sono i seguenti:

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



NetIQ AppManager effettua il monitoraggio di tutti gli aspetti di Cisco Unified Communications Manager a garanzia di disponibilità e performance.

### Gestione di Contact Center

NetIQ AppManager garantisce la disponibilità di Cisco Unified Contact Center e fornisce report in tempo reale sulla produttività del contact center. Più specificamente, NetIQ AppManager garantisce il corretto funzionamento dei server Cisco Unified Intelligent Contact Manager (ICM) e Unified IP Interactive Voice Response (IP IVR) ed effettua il monitoraggio dei dati prestazionali relativi all'istradamento delle chiamate, comprese chiamate in entrata, abandoned call (chiamate perse per rinuncia del chiamante messo in attesa) e tempi di gestione delle chiamate.

I moduli di NetIQ AppManager disponibili per gli ambienti Cisco Contact Center sono i seguenti:

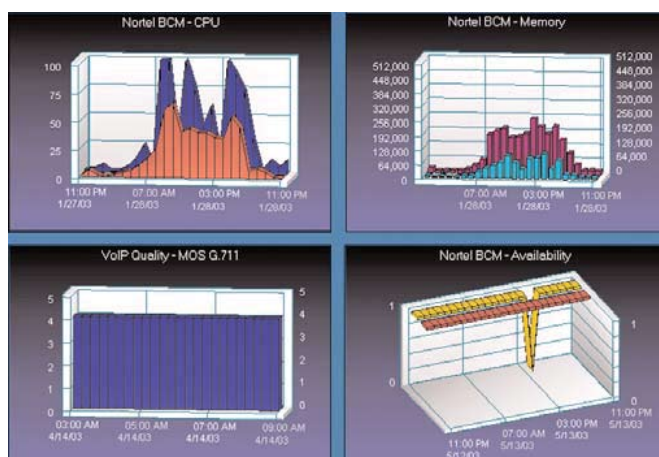
- Cisco Unified Contact Center e Unified Contact Center Express

## Gestione della telefonia IP Nortel

NetIQ AppManager è il componente chiave di system monitoring della soluzione Proactive Voice Quality Management (PVQM) di Nortel. Questo prodotto effettua la gestione delle prestazioni e della disponibilità dei server Nortel di telefonia IP enterprise.

I moduli di NetIQ AppManager disponibili per i prodotti Nortel sono i seguenti:

- Nortel Business Communication Manager (BMC)
- Nortel Contact Center
- Nortel Communications Server 1000 (CS1000)



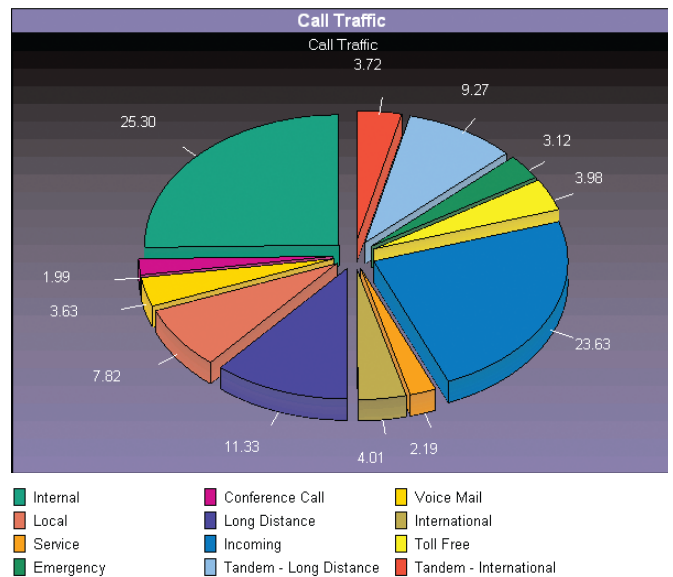
NetIQ AppManager effettua il monitoraggio di Nortel BCM e contribuisce ad individuare eventuali problemi e ad automatizzare la gestione del VoIP.

## Gestione della telefonia IP Avaya

NetIQ AppManager effettua il monitoraggio e gestisce la piattaforma Avaya Communications Manager. Il modulo corrente supporta il monitoraggio degli eventi in relazione al call server e fornisce report sulla disponibilità e sulle condizioni di funzionamento complessive del server; senza contare che NetIQ AppManager raccoglie in tempo reale dati sulla qualità delle chiamate che possono essere utilizzati per segnalare con rapidità e precisione la qualità dell'esperienza dell'utente finale.

I moduli di NetIQ AppManager disponibili per la gestione della telefonia IP di Avaya sono i seguenti:

- Avaya Communication Manager



Il modulo di analisi dei dati relativi alle chiamate raccoglie e fornisce report su, tra gli altri, i dati relativi al traffico provenienti dai call detail record (CDR) generati da sistemi VoIP come Cisco Unified Communications Manager.

## Soluzione per le infrastrutture VoIP

NetIQ AppManager fornisce funzioni complete di monitoraggio e reporting conformi agli standard di settore in relazione alla qualità delle chiamate e alle prestazioni di rete della soluzione VoIP di qualsiasi vendor. NetIQ AppManager effettua in modo proattivo il monitoraggio della qualità delle chiamate VoIP e fornisce report sui dati della qualità del servizio, compresi perdite, jitter, ritardo bidirezionale e calcola un Mean Opinion Score (MOS) relativo alla rete VoIP del cliente.

I moduli di NetIQ AppManager disponibili per l'infrastruttura VoIP sono i seguenti:

- Network Device (supporta dispositivi Cisco, Nortel, Extreme, Alcatel e MIB2)
- VoIP Quality (misura la qualità delle chiamate tramite NetIQ Performance Endpoint, setup delle chiamate con H.323 o SIP)

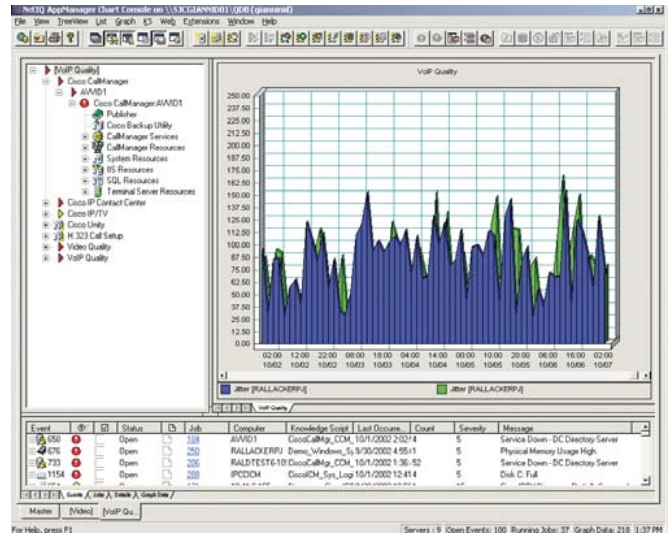
# La soluzione NetIQ per la gestione della telefonia IP

## Conclusioni

Grazie alla nostra esperienza, maturata in centinaia di implementazioni con la gestione di oltre 900.000 telefoni VoIP in tutto il mondo, i clienti sono in grado di gestire in maniera completa la propria infrastruttura VoIP a garanzia del successo del progetto di convergenza delle reti. Abbinando il controllo delle performance delle reti ad alta criticità alla verifica delle funzionalità dei sistemi, le soluzioni di gestione VoIP di NetIQ consentono di valutare e gestire senza problemi le implementazioni VoIP facilitando anche la ricerca guasti. NetIQ AppManager, NetIQ Vivinet® Diagnostics, NetIQ Vivinet® Assessor e NetIQ Analysis Center costituiscono una soluzione strettamente integrata che consente di:

- Prevedere la qualità attesa delle chiamate e il volume massimo di chiamate prima dell'implementazione
- Monitorare la qualità delle chiamate
- Gestire i voice server critici e ottimizzare la performance della rete
- Effettuare la ricerca guasti in tempo reale per una soluzione rapida dei problemi
- Generare report completi per garantire la conformità ai Service Level Agreement

Per un elenco completo dei prodotti supportati, visitare il sito [www.netiq.com/go/amproducts](http://www.netiq.com/go/amproducts)



AppManager semplifica il monitoraggio della qualità delle chiamate degli utenti finali.

## Contatti

**Sede Centrale**  
**NetIQ, An Attachmate Business**  
1233 West Loop South  
Suite 1800  
Houston, TX 77027  
713.548.1700  
713.548.1771 fax  
888.323.6768 sales  
info@netiq.com  
www.netiq.com

**Sede Centrale EMEA**  
+31 172 505555  
info-emea@netiq.com

**Sede italiana di Milano**  
+39 02 99060201

**Sede italiana di Roma**  
+39 06 5423281

informazioni.italia@attachmate.com  
www.netiq.com/it

Per ulteriori informazioni sulle sedi locali, sui partner e sui rivenditori NetIQ, visitare il sito [www.netiq.com/contacts](http://www.netiq.com/contacts).

NetIQ, il logo NetIQ, AppManager, NetIQ Analysis Center, Knowledge Scripts, NetIQ Vivinet Assessor e NetIQ Vivinet Diagnostics sono marchi o marchi registrati di NetIQ Corporation o delle sue filiali negli Stati Uniti o in altri Paesi. Tutti gli altri nomi di società o prodotti possono essere marchi o marchi registrati delle rispettive società.

© 2009 NetIQ Corporation, tutti i diritti riservati.

DS10830AMVO v6.0 PS 1008

