

## Mitel Performance Analytics R3.0

Januar 2019



## Verwendung dieser Präsentation

Dies ist eine vollständige Folienpräsentation für Performance Analytics.

#### Diese Präsentation umfasst:

- Einführung in Mitel Performance Analytics
- Neue Funktionen: Mitel Performance Analytics R3.0
- Funktionen: Mitel Performance Analytics
- Erweiterte Funktionen: Mitel Performance Analytics
- Partner: Hauptvorteile
- Unternehmen: Hauptvorteile
- Software Assurance sowie unterstützte Geräte und Anwendungen
- Anwenderberichte
- MPA-Ressourcen



#### Mitel Performance Analytics R3.0

Departus 2015

od Mitel



#### Introduction to Mitel Performance Analytics

Depember 2016



Mitel Performance Analytics Customer Success Stories





## Einführung in Mitel Performance Analytics

Januar 2019





Liegt ein Problem mit der Sprachqualität vor?

Was ist die Ursache des Problems?

Wie kann ich Probleme effizienter beheben und lösen?

Wie kann ich mein Netzwerk transparenter gestalten?



## Mitel Performance Analytics (MPA) hat ANTWORTEN



Schnellere Lösung



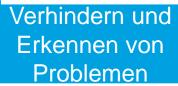
Kosten senken



Analytische Entscheidungen



## Mitel Performance Analytics – Übersicht



rund um die Uhr (UC, VQ, Netzwerk, System)

Alarme

Agent-basierte Netzwerktests



# Beheben von Problemen

Sicherer Remote-Zugriff

Testtools (Ping, Traceroute, MTR)

IPT-Benutzer-Dashboard



Geplante Backups/SMDR-Erfassung

> Berichte (Leistung, Bestand und Abfragen)

> > Analyse



## Was ist neu bei MPA 3.0?





**MPA für MiVoice Connect** 

Verbesserte Integration der MX-ONE-Funktionen

Verbessertes Management des Kundenlebenszyklus

Erweiterte UC-Netzwerktests In MPA Plus in R3.0 enthalten

Gleichzeitige Veröffentlichung von Softwareversionen

Diese Version bietet Unterstützung für MiVoice Connect, einschließlich sicherem Fernzugriff, Überwachung von Telefoniediensten, CPU, Speicher, Festplatte, Netzwerküberwachung und Alarmverwaltung.

Zusätzliche Funktionsintegration für MX-ONE-Kunden, einschließlich Leitungskapazitätsberichte, TDM-Leitungsverkehr, erweiterter Support für Systeme vor Ort oder Air-Gap-Systeme und Unterstützung für die Stromversorgung.

Verbesserte Funktionalität für Administratoren, die neue Benutzer integrieren Zu den Funktionen gehören detaillierte Begrüßungs-E-Mails und standardisierte Benutzerrollenvorlagen, um die Erteilung von Berechtigungen zu optimieren.

Testen Sie die VoIP- und Netzwerkleistung mit synthetischen Anrufen, um ein Problem schnell mit auf Sprache und Video angepassten Tools zu identifizieren. (SIP Call, MTR, SIP-Registrierung, Externer Anruf) Erweiterte Benutzeroberfläche in dieser Version mit grafischer Darstellung der Testergebnisse.

Mit den neuesten Softwareversionen von Mitel auf dem Laufenden bleiben

Powering connections

## So verbessert MPA 3.0 die Begebenheiten



Mitel-Plattformen benötigen eine zuverlässige Mitel-Leistungsverwaltung – Wir kümmern uns um Sie. **Unterstützung für MiVoice Connect** 

Erweiterte Unterstützung für MiVoice MX-ONE + Zusätzliche Geräteunterstüt zung

Reibungslosere Integration von MPA für **eine bessere Kundenerfahrung.** 

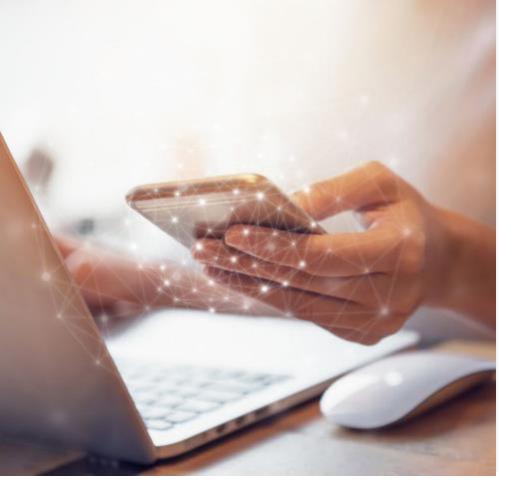
Verbesserungen beim Kundenlebenszyklus-Management





## Funktionen von Mitel Performance Analytics





## LEISTUNGSÜBERWACHUNG UND SPRACHQUALITÄT



## Leistungsüberwachung

#### Leistung

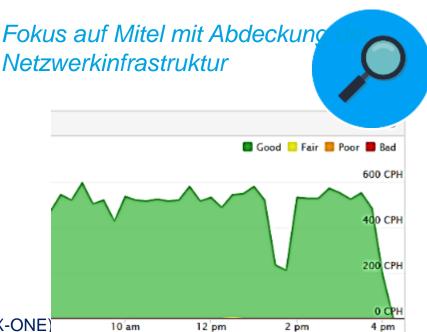
- Sprachqualität
- Systemleistung
- Anwendungsleistung
- Netzwerkleistung

#### **Sprachqualität**

- Mitel Minet IP-Telefone (MiVoice Business)
- Mitel SIP-Geräte (MiVoice MX-ONE)
- MBG Teleworker und SIP-Trunking

#### **UC-Leistung**

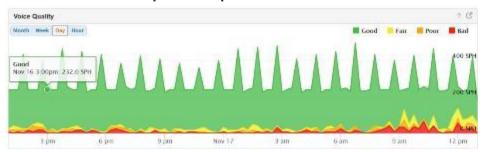
- Digitale/SIP-Leitungen (MiVoice Business/MBG)
- SIP-Leitungen (MiVoice Business/MBG)
- SIP- und Legacy-Gateway-Auslastung (MiVoice MX-ONE)
- Digitale und SIP-Routen (MiVoice MX-ONE)
- Erweiterungen/IP-Gruppen (MiVoice Business/MX-ONE)





## Überwachung der Sprachqualität

#### Bedienfeld "Sprachqualität"

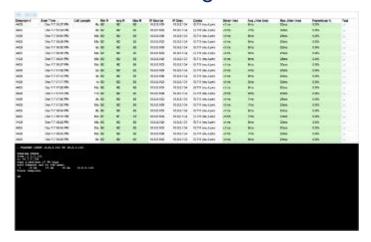


ERKENNEN und SUCHEN Sie Probleme mit der Sprachqualität.

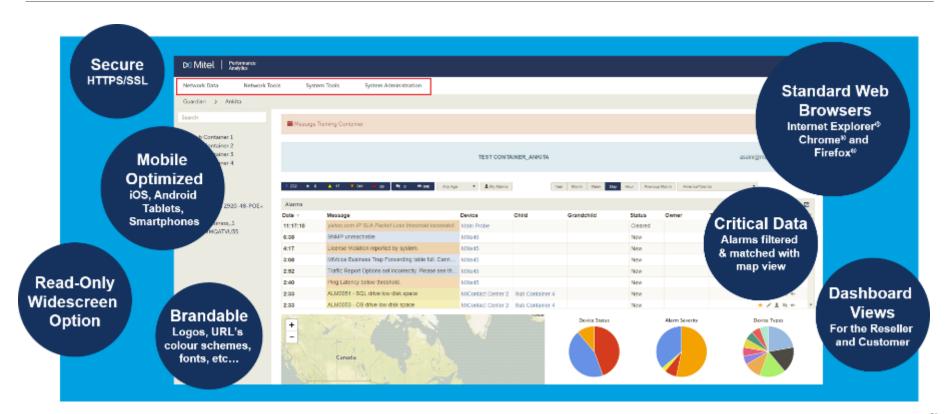
## Detaillierte Sprachqualität



## Anrufaufzeichnungen



#### **Umfassendes Dashboard**





## Container- und Geräte-Dashboards

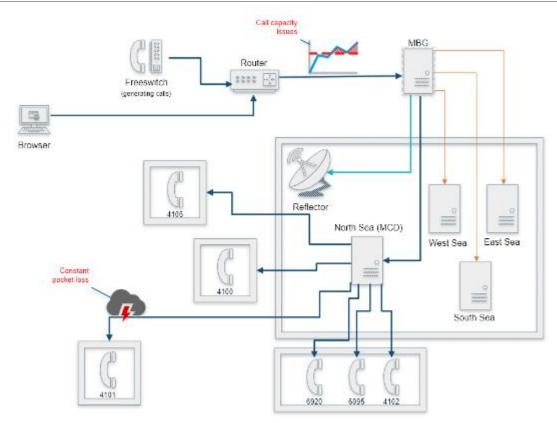
#### Container und Gerät

- Alarme
- Sprachqualität
- UC-Leistungsmetriken
- Geografische Karte





## Netzwerkdiagramme



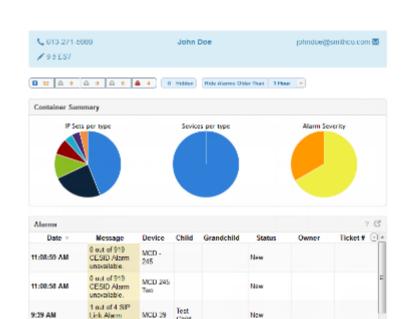
Visualisieren Sie die Quelle eines Sprachqualitätsproblems in einem Visio-Netzwerkdiagramm, das vom MPA-Benutzer hochgeladen wurde.

#### Einblick in:

- ✓ Welches Gerät hat ein Problem?
- ✓ Ursache des Problems:
  - Kapazität
  - Fehlkonfiguration
  - Netzwerkfehler



# Anzeigen der Daten für jeden Benutzer, einschließlich der Sprachqualität für jeden Anruf.



New

unavailable. 1 out of 1

CESID Ala

unavailable

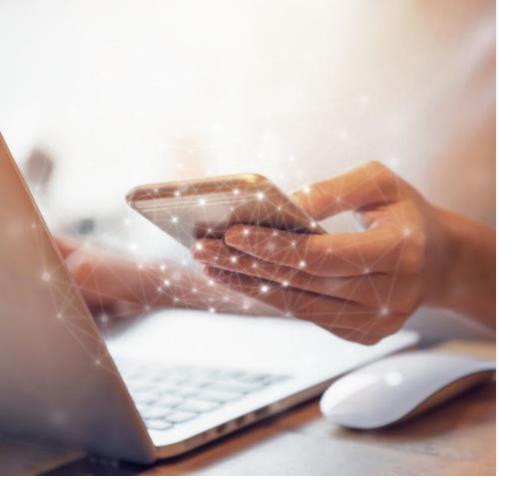
Sep 23 9:20 AM

MCD -

245

ervices	Groups					
Croup Number +		Group 1	ype Home	Element	Secondary Element	
2119		Ring C	roup N	ICD206	Not assigned	
2112		MDI	ig A	ICD206	Not assigned	
2110		Hunt C	roup N	1CD206	Not assigned	
up Memb ndex =	ers: Number	Presence	Name	Home Clement	Secondary Element	
	2117	Present	SilgaJean	vmcd206	Not assigned	
4		Present	Plawczyk,Feliks	vmcd206	Not assigned	
3	2114				320,000,000,000	
	2114	Present	Roux, Antoine	vmcd206	Not assigned	

Voice Quality	,			
Directory	Start Time ▼	Call Length	Source IP	Destina
2112	4:03:52 PM	5m 8s	192.168.16.86	172.16.0.20
2112	3:49:24 PM	13m 45s	192.168.16.86	172.16.0.20
2112	3:14:33 PM	20m 45s	192.168.16.86	172.16.0.20
2112	Fri 4:21 PM	5m 52s	192.168.16.86	172.16.0.20
2112	Fri 2:20 PM	3s	192.168.16.86	172.16.0.20



## **ANALYSE**



## Alarme und Benachrichtigungen

# Echtzeitdaten zur schnellen Lösung von Problemen.







#### **Alarmmanagement:**

- Alarme sind nach Standort und Schweregrad farbcodiert
- Geografische Kartenanzeige
- Reduzierung von Alarmstörungen: Ausblenden, 1224
   Stummschalten desselben Typs oder Filtern von 2244
   Alarmen nach Schweregrad
- Alarme zuweisen und Tickets erstellen/bearbeiten\*

#### Alanms Date : Device 11:24:13 VAco license/evenibé delected. VMBB 9 14 0 VolP Service Proy. Adhaston. 11:23:54 One Of Each VMHC21.1.141 Emmanuelle Tests Assemb New Reports MiCollab 7.2 One Of Each 11,23,02 大户鱼物业 C004-25 Policy Testing

# Benachrichtigungen per E-Mail, SMS, Twitter ...

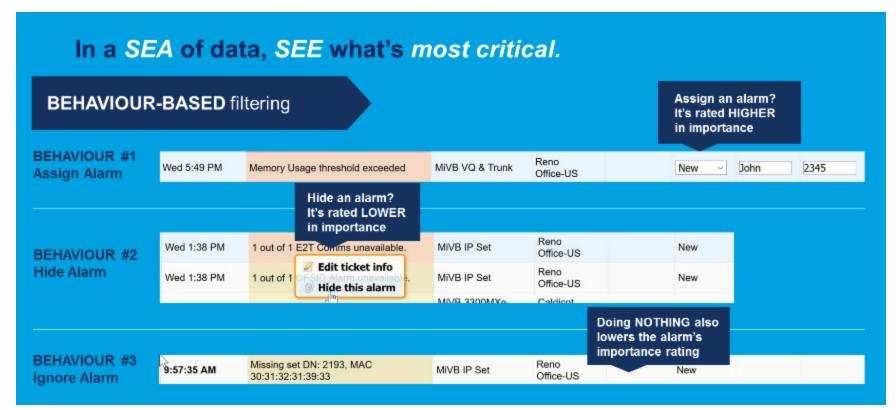
- Warnmeldungsprofile für verschiedene Benutzer, Tage/Uhrzeiten der Woche
- Alarme können auszugsweise gesendet werden, um Ermüdung bei Warnmeldungen zu verringern.
- Benachrichtigung über einen Alarm im Browser

## **Alarmtypen**

**Gerätealarme** – generiert von überwachten Geräten **Schwellenwertalarme** – von MPA generiert, wenn der konfigurierte Schwellenwert überschritten wird (z. B. Sprachgualität)

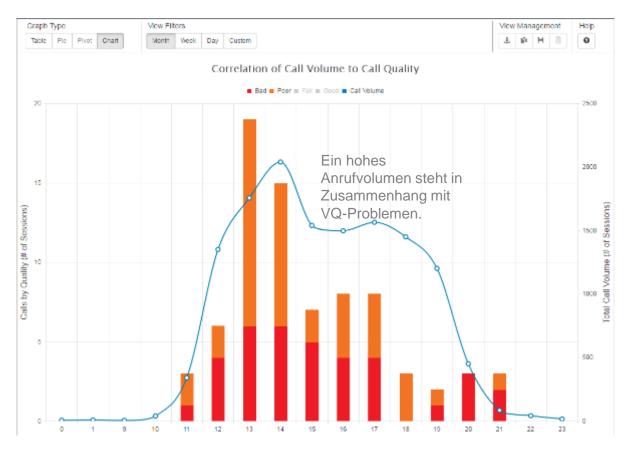
**Systemalarme** – von MPA generiert, um auf Serviceprobleme für ein überwachtes Gerät hinzuweisen (z. B. "iSNMP nicht erreichbar")

## Alarmanalyse: Funktionsweise





## Ursachenvisualisierung der Sprachqualität

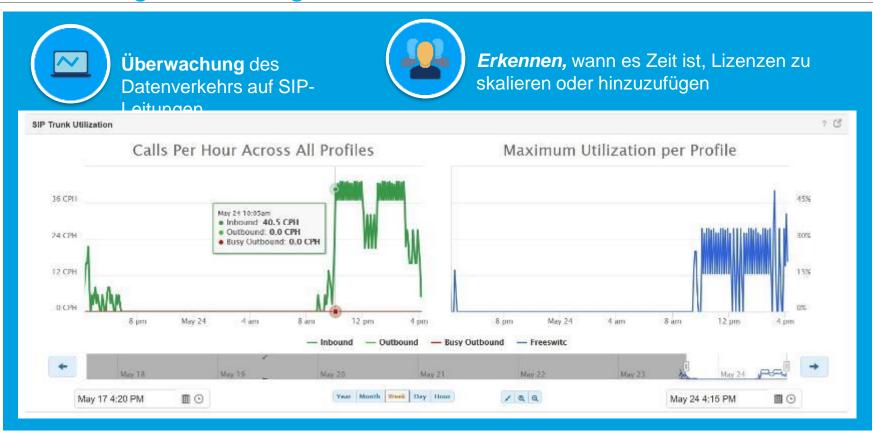


Erkennen Sie **Trends** und identifizieren Sie die Ursache mithilfe von Diagrammen, die Folgendes zeigen:

- Anrufvolumenkorrelation mit Anrufqualität
- Verzeichnisnummern mit der schlechtesten Leistung
- ✓ Schlechteste
  Sprachqualität nach
  Subnetz und Gerät



## SIP-Leitungsauslastung



## Erkennen Sie, wann mehr Kapazität für eine bessere Performance benötigt wird, und identifizieren Sie Möglichkeiten zur Kosteneinsparung.

 PDF-Berichte k\u00f6nnen heruntergeladen, per E-Mail versendet, gedruckt oder \u00fcber die HTML-Links freigegeben werden.

Sehen Sie sich nicht ausgelastete und überlastete Leitungen in MiVoice

Business an.

 Zeigt Schlüsselkennzahlen einschließlich Dienstgüte (GoS)

 Bietet Empfehlungen zur Erfüllung der GoS-Ziele. Trunk Capacity Report

Device Name: MiVoice Business

Date Range: Dec 1 2017 - Dec 31 2017 America/Toronto

#### **Recommended Actions**

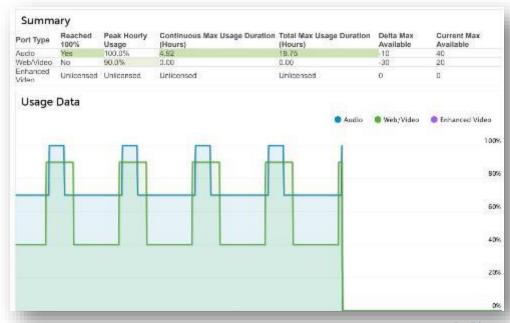
Digital Trun	ks		
Trunk Name	2% GoS	1% GoS	
1	No channels to add or remove	No channels to add or remove	
2	Remove 16 channels	Remove 15 channels	
4	No channels to add or remove	No channels to add or remove	



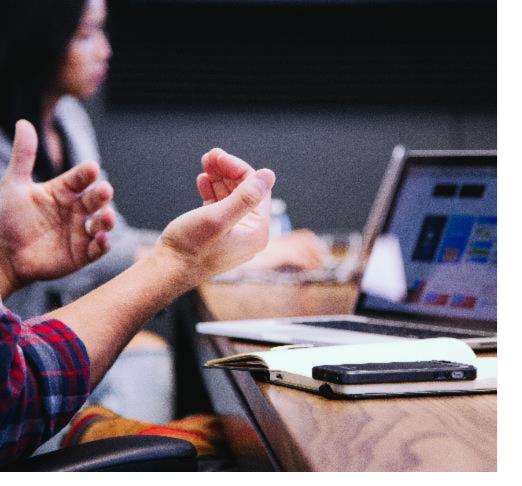
Vermeiden Sie Kapazitätsprobleme und informieren Sie sich, wann Upgrades für Audio-, Web- und Videoleistung erforderlich sind.

 PDF-Berichte können heruntergeladen, per E-Mail versendet, gedruckt oder über die HTML-Links freigegeben werden.

- Die Kennzahlen umfassen:
  - Stündliche Spitzennutzung
  - Kontinuierliche maximale
     Nutzungsdauer







## BENUTZERFREUNDLICHKEIT



#### Benutzerdefinierte Alarmfilter

Verwalten Sie die Warnmeldungen effektiver mit benutzerdefinierten Filtern für Schweregrad, Inhalt oder Gerätetyp.

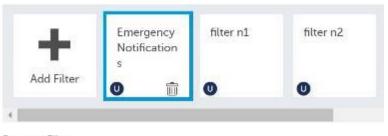
#### Filterkriterien für Alarm:

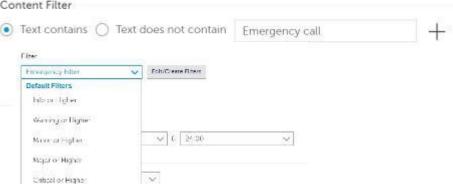
- Der Alarmtext enthält/enthält nicht das angegebene Schlüsselwort.
- Der Alarm hat festgelegten Schweregrad
- Der Alarm hat festgelegten Namen
- Der Alarm wurde wegen eines oder mehrerer ausgewählten Gerätetypen ausgelöst.

#### **Filter Profiles**

User Filters

NO SMDR Download Names





Proview and Manage.

## Planbarer Wartungsmodus

Eine größere Flexibilität bei der Planung des Wartungsmodus beseitigt Probleme beim Starten und Stoppen des Wartungsmodus für Geräte, die in Betrieb sind.

- Versetzen Sie Gruppen von Geräten in den Wartungsmodus, wenn sie für einen bestimmten Zeitraum außer Betrieb genommen werden.
- Beginn und Ende des Zeitraums für den Wartungsmodus planen
- Flexibilität, den Wartungsmodus vor der konfigurierten oder geplanten Endzeit zu beenden.
- Verfügbarkeitsberichte zeigen Wartungsfenster während des Zeitraums an.

O Device Maintenance Schedules Maintenance Schedules Schedule details - Test Maintenance Activation date 15-Pebruary-2018 Expire date Frequency Time zone America/Toronto Execution starts at Duration 1 Hours 0 Minutes Execution retry attempts Alterhed devices © Edit Operation Schedule Name Test Maintenance Weekly on Sunday Schedule time zone America/Toronto Execution starts at Schedule activation date 15-February-2018

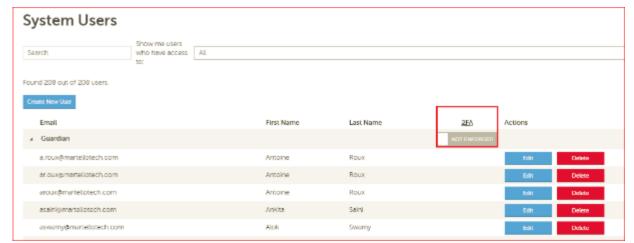
15-February-2028

Schedule expiry date

## 2-Faktor-Authentifizierung

#### Erweitern Sie Ihr MPA-System um zusätzliche Sicherheit.

- Ein Benutzer kann 2FA für sein Konto verwenden und einrichten.
- Ein Administrator kann 2FA für alle Benutzer in einem Container erzwingen.





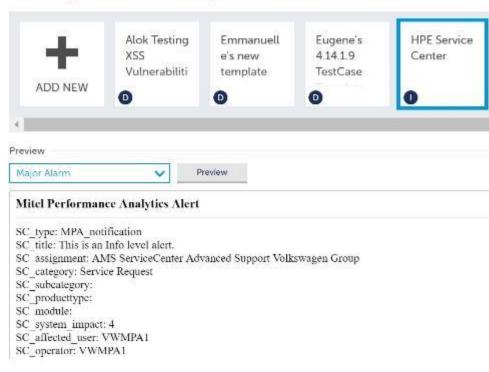
## Flexible Warnmeldungen

## Passen Sie den Inhalt Ihrer Benachrichtigungs-E-Mails mithilfe von Vorlagen an.

#### E-Mail-Warnungen anpassen:

- Entfernen nicht benötigter Inhalte aus einer Warnmeldung
- Text- oder HTML-Format auswählen
- Erstellen benutzerdefinierter HTML-Vorlagen und Anwenden von Variablen auf Betreff und Text

#### Manage Email Templates







## Notfallalarme und -warnmeldungen bei MiVoice Business

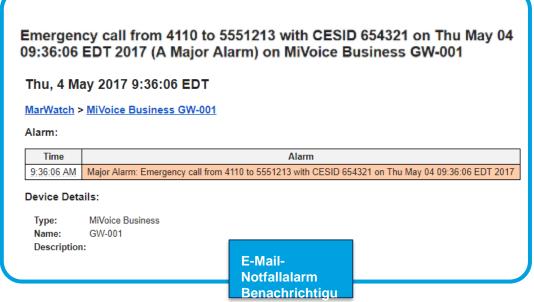
MPA überwacht eingehende Notfallreaktion-SNMP-Traps von MiVoice Business-Geräten.

Wenn ein Trap empfangen wird, bestätigt MPA den Trap mit der Quelle MiVoice Business und generiert einen vorrangigen Notfallalarm.

#### Der Notfallalarm umfasst:

- Details zum Notruf
- Durchwahl, die den Anruf getätigt hat
- Uhrzeit des Anrufs

Der Notfallalarm *läuft nie ab* und muss von einem MPA-Benutzer *bestätigt werden* 





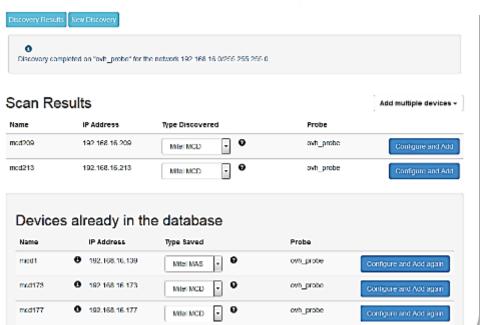
#### Geräteerkennung

MPA *scannt* das Netzwerk und *erkennt Geräte*, wodurch der Einrichtungsvorgang beschleunigt wird.

Ideal für große Mitel-Netzwerke mit mehreren Knoten. Q Discover Devices

492,168,16,191

mcd181



own probe-

Q Device Discovery



#### Planen Sie allgemeine Vorgänge für *Gerätegruppen*.

#### Backup für MiVoice Business und MX-ONE

- Konfigurationsdetails
- Anrufliste: eingehend, ausgehend und Dauer
- Integrierte Voicemail-Konfiguration und -Daten
- Geplant oder nach Bedarf (Einzel- oder Gruppenplanung), mit sicherer Offsite-Speicherung.
- Herunterladbare Datei (zur Wiederherstellung), leicht zugänglich über Webbrowser.
- MiVoice Business/MiVoice MX-ONE kann nun mit mehreren Backup-Zeitplänen verknüpft werden, einschließlich täglicher oder monatlicher Backups.

#### Die SMDR-Sammlung ist verfügbar für:

- MiVoice Unternehmen
- Office 250
- Avaya IP Office

#### Der Bericht "Planer-Ergebnisse" zeigt Folgendes an:

- Anruf erfolgreich und fehlgeschlagen
- Bietet einen Link zum Herunterladen von Berichten



#### Interne MiVoice-Geschäftsabläufe:

- Vollständige/inkrementelle IDs-Synchronisierung
- Hot Desk-Abmeldung
- Gehe zu Tag-/gehe zu Nachtschaltung
- Abrufen und Sperren von Sicherungsdateien

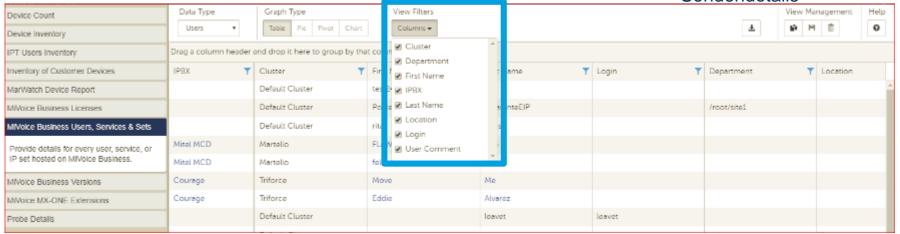


#### Erstellen Sie eine benutzerdefinierte Bestandsberichtvorlage für:

- ✓ Benutzer✓ Dienste
- ✓ IP-Gruppen

✓ Lizenzen

- ✓ Aktive Sonden
- ✓ MiVoice-Lizenzen
- ✓ Gerätebestand
- ✓ MiVoice-Versionen
- ✓ MiVoice und MX-One-Erweit.
- ✓ Sondendetails



✓ Alle Ansichten können *gespeichert* und als *Berichte* im CSV-Format *heruntergeladen* werden.





# TOOLS ZUR FEHLERBEHEBUNG UND TESTTOOLS



## Tools zur Fehlerbehebung

Kontextsensitive Netzwerktools, die über das Geräte-Dashboard verfügbar sind:

- Ping/Traceroute/MTR/Iftop
- DNS/Reverse-DNS
- SNMP-MIB-Browser

Netzwerktesttools für Remote-IP-Gruppen

Medienpfad von Gruppen

Der MPA-Konnektivitätstest bietet eine schnelle Gerätebestätigung vom MPA-System

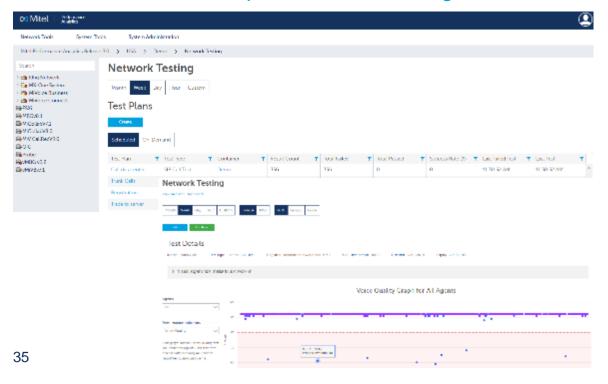
IP SLA: Ermöglicht Ihnen, Tests mit Ihrem Trunk-Anbieter durchzuführen.



#### **Erweiterte UC-Netzwerktests**

Führen Sie geplante und bedarfsgesteuerte Tests für synthetische Anrufe durch, um Leistungsprobleme schnell mit Diagnosewerkzeugen zu identifizieren, die auf Sprache und Video zugeschnitten sind.

Im
Lieferumfan
g von MPA
Plus in R3.0
enthalten



#### **Unterstützte Tests:**

- SIP-Anruftest zwischen 2 Agenten
- SIP-Registrierungstest von einem Agenten an einen SIP-Registrar
- MTR-Test von einem Agenten zu einem Host
- Test externer Anrufe von einem Agenten an eine externe Quelle

#### Unterstützte Agenten:

- ✓ VMware-Probe
- ✓ SheevaPlug

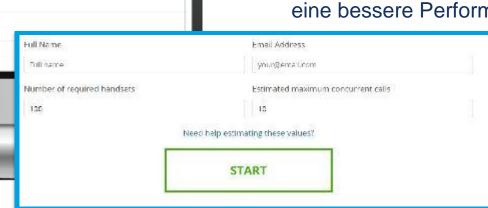
## Standortqualifizierung: UCSCore

MPA-Benutzer haben Zugriff auf den UCSCore, ein Qualifizierungs-Tool für Netzwerkstandorte.

Webbasiert – ohne Softwareinstallation



- Testet die Netzwerkeignung für eine UC-Bereitstellung und testet, was für die Sprachleistung wichtig ist.
- Erkennen, wann mehr Netzwerkkapazität für eine bessere Performance benötigt wird.



UCScore.com



91.2

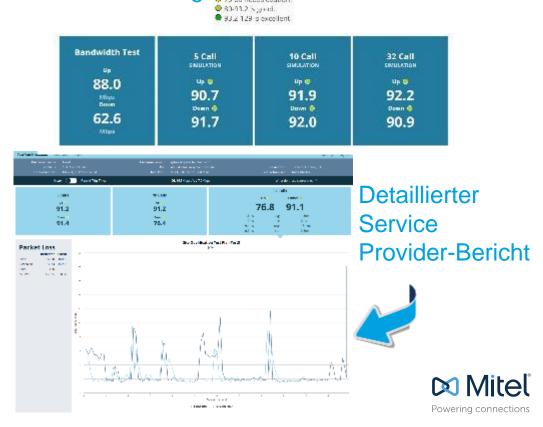
Packet Loss

#### **UCSCore:** Funktionsweise

#### Kundenzusammenfassung

- Tests durch das Senden von Paketen (die Sprachanrufe darstellen) zwischen dem Kunden und dem UCSCore-Server.
- Das Kundenportal liefert eine leicht verständliche Zusammenfassung der Ergebnisse.
- In Kürze verfügbar: Das Service Provider-Portal liefert detailliertere Daten zur Netzwerkbelastbarkeit.

UCScore.com



0.60 is unacceptable.

#### Fernzugriff

#### Kein VPN erforderlich

Gleichzeitige Verbindung mit mehreren Netzwerkgeräten des Kunden

Zugriff auf überwachte Geräte mit einem Klick Integrierter Webproxyserver für effizienten Remotezugriff auf die MiVoice Business ESM-Schnittstelle

#### Sicher

- Authentifiziert und verschlüsselt mit SSL, SSH und HTTPS
- Remotezugriffssitzungen werden in den Überwachungsprotokollen nachverfolgt.

Single Sign-On (SSO) für MiVoice Business über ESM und Shared SSO ohne Anmeldedaten.



#### Berichte und Abfragen

## Berichte zeigen die *Netzwerkleistung* und *verbessern* die Planung.

#### Berichte

- Performance und Verfügbarkeit von Geräten über den Berichtszeitraum
- Anpassbarer Text- und Logo-Bereich

#### Berichte nach Container oder Gerät

- PDF-Format, per E-Mail
- Monatlich, wöchentlich oder nach Bedarf

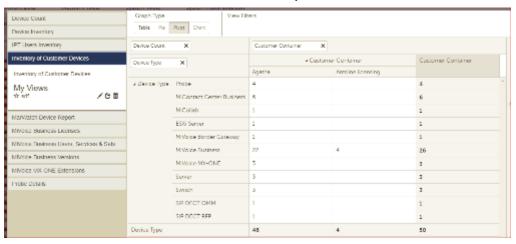
#### Schnellabfragen:

- Abrufen von Schlüsseldaten im CSV-Format
- Optionale Anzeige von Kreisdiagramm und Pivot-Tabelle
- Zu den Standardabfragetypen gehören:
  - Lizenz

- Bestand
- Überwachungsprotokoll
- Alarm

### Berichte und Schnellabfragen können in folgende Kategorien fallen:

- ✓ Geplant
- ✓ Anzeige als Vorschau
- ✓ Beibehalten
- ✓ Versandt per E-Mail





#### Schnellabfragen

#### **Bestand**

# Device Count Count of devices by type. Device Inventory IPT Users Inventory Inventory of Customer Devices MarWatch Device Report MiVoice Business Licenses MiVoice Business Users, Services & Sets MiVoice Business Versions MiVoice MX-ONE Extensions Probe Details

#### **Alarm**



#### Lizenz



#### Überwachun



#### **Schwellenwe**



#### **Sprachqualit**







#### MPA Hauptvorteile

für Partner



#### Umsatzsteigerung

- Schaffen Sie wiederkehrende Einnahmequellen für proaktive Standortqualifizierung, Tests synthetischer Anrufe, Überwachung und Support – Mehrwert-Abonnement-Service bei jedem Verkauf.
- Upselling von erweiterten Service Level Agreements (SLA) an Kunden oder Mehrwertservicekomponenten wie SLA-Berichte
- Höhere Vertragserneuerungsraten





#### Kosten senken

- Greifen Sie von jedem Standort aus auf Geräte in Kundennetzwerken zu, um Fehler zu beheben oder Wartungsarbeiten durchzuführen, und vermeiden Sie die Kosten für Vor-Ort-Supportbesuche.
- ✓ Konsolidierung von Management-Tools in einem umfassenden Angebot.
- ✓ Vermeiden Sie Verluste durch Ausfallzeiten.
- Einfache Bereitstellung und Verwaltung in der Cloud.
- ✓ Vermeiden Sie Kosten für unnötige Kapazitätserweiterungen mit Leitungsnutzungsdaten.





#### Schnellere Problemlösung

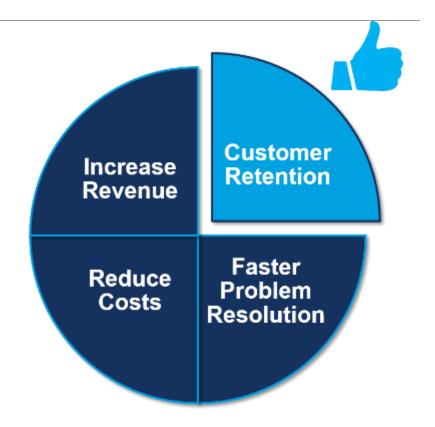
- Gleichbleibend hohe Servicequalität und weniger Ausfallzeiten führen zu zufriedenen Benutzern und höheren Akzeptanzraten.
- ✓ Die Lösung von Problemen durch den 1<sup>st</sup>-Level-Support erhöht die Benutzerzufriedenheit.
- Eine frühzeitige Erkennung bedeutet, dass Probleme behoben werden können, bevor der Benutzer betroffen ist.
- Berichte zeigen die Netzwerkleistung und helfen bei Prognosen, Planung und Lastenausgleich.





#### Kundenbindung

- Gleichbleibend hohe Servicequalität führt zu zufriedenen Kunden.
- Die Lösung des Problems durch den 1<sup>st</sup>-Level-Support erhöht die Kundenzufriedenheit.
- Standortqualifizierung und frühzeitige Problemerkennung bedeuten, dass Probleme vermieden oder behoben werden können, bevor der Kunde davon betroffen ist.
- Berichte zeigen die SLA-Leistung und helfen bei Prognosen, Planung und Lastenausgleich.





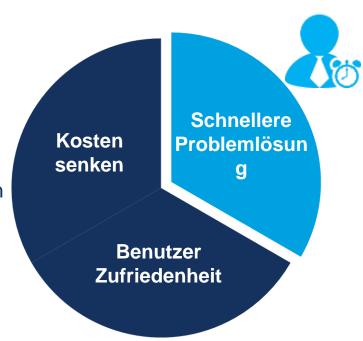


## MPA Hauptvorteile für Unternehmen



#### Schnellere Problemerkennung und -lösung

- ✓ Überwachung der Sprachqualität und anderer Leistungskennzahlen rund um die Uhr.
- ✓ Die Überwachung von Mitel- und Multivendor-Systemen sorgt für vollständige Transparenz.
- ✓ Warnmeldungen stellen sicher, dass die richtige Person verwertbare Daten zur richtigen Zeit erhält.
- Vermeidung von Problemen durch Agent-basierte synthetische Anruftests und Standortqualifizierung
- Sicherer Fernzugriff auf Geräte und aktive Testtools vereinfachen die Fehlerbehebung



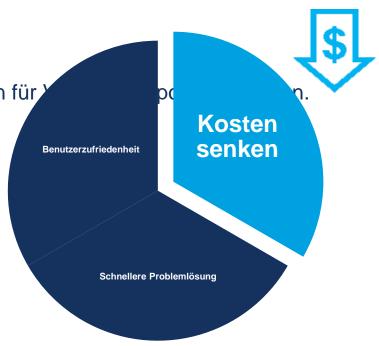


#### Kosten senken

✓ Zugriff auf Geräte an jedem Standort zur Fehlerbehebung oder Wartung – so fallen keine Kosten für

✓ Vermeiden Sie Verluste durch Ausfallzeiten.

- ✓ Konsolidieren Sie die Management-Tools für die UC- und Netzwerkleistung in einem umfassenden Angebot.
- ✓ Verbessern Sie die Kapazitätsplanung mit Trunk- und MiCollab AWV-Portnutzungsdaten.
- ✓ Einfache Bereitstellung, Cloud- oder Vor-Ort-Optionen.





#### Benutzerzufriedenheit

- Gleichbleibend hohe Servicequalität und weniger Ausfallzeiten führen zu zufriedenen Benutzern und höheren Akzeptanzraten.
- ✓ Die Lösung von Problemen durch den 1<sup>st</sup>-Level-Support erhöht die Benutzerzufriedenheit.
- ✓ Eine frühzeitige Erkennung bedeutet, dass Probleme behoben werden können, bevor der Benutzer betroffen ist.
- Berichte zeigen die Netzwerkleistung und helfen bei Prognosen, Planung und Lastenausgleich.







Software Assurance sowie

unterstützte Geräte und Anwendungen



#### Premiumangebot für Software Assurance

#### Schützen Sie Ihre Investition

Maximieren Sie Ihre Investitionen in Ihr Kommunikationsnetzwerk, und verringern Sie das Risiko für Ihre IT-Ressourcen, indem Sie über die neuesten Versionen auf dem Laufenden bleiben, Ihr Kommunikationsnetzwerk optimieren und auf unregelmäßige Leistung überwachen.

#### Betrieblich effizient sein

Mit den proaktiven Tools für das Betriebs- und Leistungsmanagement, die im Software Assurance-Programm von Mitel enthalten sind, können Sie fortlaufende Serviceverbesserungen erzielen und Ihre betriebliche Effizienz und Verfügbarkeit aufrechterhalten.

Proaktives Management *der Servicequalität,* um eine erstklassige Benutzererfahrung zu bieten.

#### Vorbereitung auf die digitale Transformation

Ihr Kommunikationsnetzwerk bildet die Grundlage für Ihre digitale Transformation. Bleiben Sie mit den neuesten Versionen und Sicherheitsanpassungen auf dem Laufenden. Nutzen Sie Leistungs-, Überwachungs- und Management-Tools zur Optimierung Ihres Systems.

Mitel
Performance
Analytics





#### Mitel Premium Software Assurance und MPA Service Tiers

Cloud-gehostet ODER vor Ort MPA PLUS Mitel Performance Analytics Unterstützung für Drittanbieter- UND Mitel-Systeme **PLUS** Kostenpflichtiges **UPGRADE** auf Premium-Software-Assurance Mitel **Premium** Software Assurance Support rund um die Uhr Webbasierte Schulung/Zertifizierung zur Cloud-gehostet ODER vor Ort Mitel Performance Analytics Verwaltet die Leistung von MITEL-Lösungen Im Lieferumfang von Mitel Premium Software Assurance enthalten

Standard Software Assurance
(8 x 5 Stunden Support)



#### Funktionen nach MPA-Tier

Funktion	MPA	MPA Plus
Bereitstellungsoptionen	Cloud oder vor Ort	Cloud oder vor Ort
Geräteunterstützung	Mitel	Mitel + Drittanbieter
Trunk-/Route-/Gateway-Auslastung	<b>✓</b>	<b>✓</b>
Remote-Zugriff/Single Sign-On	<b>✓</b>	<b>✓</b>
Grundlegende Testtools	<b>✓</b>	✓
Erweiterte UC-Netzwerktests	×	<b>✓</b>
Alarme und Warnmeldungen	<b>✓</b>	<b>✓</b>
Berichte und Analysen	<b>✓</b>	<b>✓</b>
Backups	*	<b>✓</b>
Gruppenbetriebsplaner	*	<b>✓</b>
IPT-Benutzer-Dashboard	*	<b>✓</b>
Bestandsberichte (Benutzer, Gruppen, Services)	*	<b>✓</b>
Analysen – Kapazitäts- und Auslastungsberichte	*	<b>✓</b>
Erweiterte Benutzervorgänge (Verschieben, Löschen)	*	<b>✓</b>
Bestand und Erweiterung festlegen/Terminal-Registrierung	×	<u> </u>



#### Unterstützte Mitel-Geräte und -Anwendungen

	Unterstützt	Kaufen
MiVoice Business (+ MiVoice Business Multi Instance)	✓	Premium Software Assurance und MPA PLUS
MiVoice MX-ONE	<b>√</b>	Premium Software Assurance
MiCollab	<b>√</b>	Premium Software Assurance
MiVoice Border Gateway	✓	Premium Software Assurance und MPA PLUS
MX-ONE-Anwendungsserver (MiCollab Advanced Messaging, CMG, InAttend, ACS Media Server)	<b>√</b>	Premium Software Assurance und MPA PLUS
MiVoice Office 250	$\checkmark$	Premium Software Assurance
MiContact Center (Unternehmen und Unternehmen)	✓	Premium Software Assurance
MiContact Center (Büro)	✓	Premium Software Assurance
MiVoice Call Recording	<b>√</b>	Premium Software Assurance
SIP DECT (OMM und RFP)	✓	Premium Software Assurance
MiVoice Connect	<b>√</b>	Premium Software Assurance und MPA PLUS





#### Unterstützung für Drittanbietergeräte

Unterstützung für Drittanbietergeräte ist NUR mit der MPA Plus Service Tier verfügbar.



#### **SERVER**

Windows, Linux



#### **ROUTER**

Cisco, Adtran



#### **SWITCHES**

Verwaltete Ethernet-Switches Konfigurierbare Unterstützung für JEDES SNMP-Gerät



- Unterbrechungsfreie Stromversorgungen (USV)
- Red Box-Anrufaufzeichnung
- Innovation InnLine
- Pfadlösungen

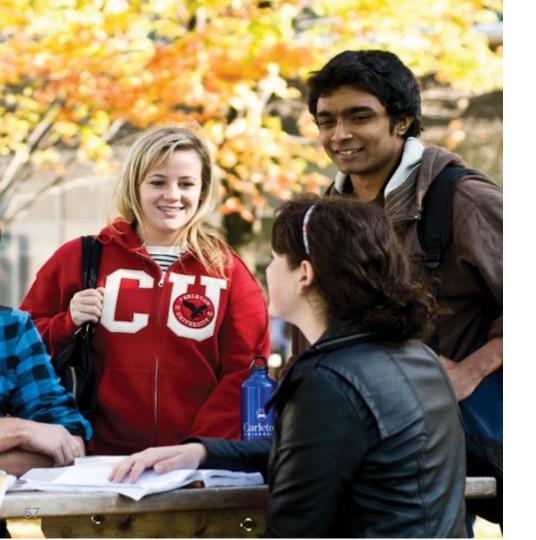




## Mitel Performance Analytics

Anwenderberichte





## Fallstudie: Carleton-Universität

"Ein Ausfall des MiContact Center-Servers, insbesondere während des kritischen Zeitraums der Einschreibung, kann zu Verlusten für die Universität führen. Die Mitel Performance Analytics-Überwachung gibt uns also das Vertrauen, dass wir Ausfallzeiten vermeiden können."

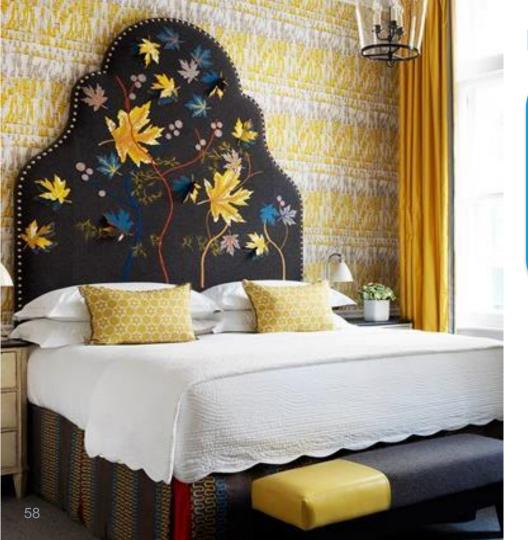
#### **Problem**

Notwendigkeit einer Lösung zur Verwaltung und Überwachung von Kommunikationssystemen in Stoßzeiten

#### Lösung

MPA bietet eine Leistungs- und Verfügbarkeitsüberwachung rund um die Uhr, Echtzeit-Warnmeldungen per E-Mail oder SMS und sicheren Fernzugriff auf eine Vielzahl von Geräten.

Powering connections



#### Fallstudie: Hotels in Firmdale

"Die Gastfreundlichkeit muss rund um die Uhr gegeben sein, und Martellos Software-as-a-Service bewahrt die Firma Firmdale seit mehr als vier Jahren vor den Leistungsproblemen der UC-Netzwerke, wodurch unser Gästeerlebnis verbessert wird. Martello verbessert und erweitert sein Angebot ständig und löst eine höhere Zahl unserer Probleme bei der Netzwerkleistung über eine einzige Schnittstelle."

#### **Problem**

Mit einem komplexen Netzwerk aus Geräten und Anwendungen wollte Firmdale eine bessere Kontrolle über ihr Netzwerk.

#### Lösung

Mit Mitel Performance Analytics kann Firmdale Geräte an allen Standorten über eine einzige Schnittstelle verwalten.

Powering connections



## POMPERAUG DISTRICT SCHULLEITUNG

"Innerhalb einer Woche nach der Bereitstellung löste Mitel Performance Analytics ein Problem mit der Sprachqualität, mit dem wir seit 6 Monaten zu kämpfen hatten. Die detaillierten Sprachqualitätsdaten in Martellos Lösung unterscheiden sie von anderen Managementsystemen und stellen sicher, dass keine Probleme mit der Sprachqualität bestehen."



#### SEBASTICOOK HAUSÄRZTE

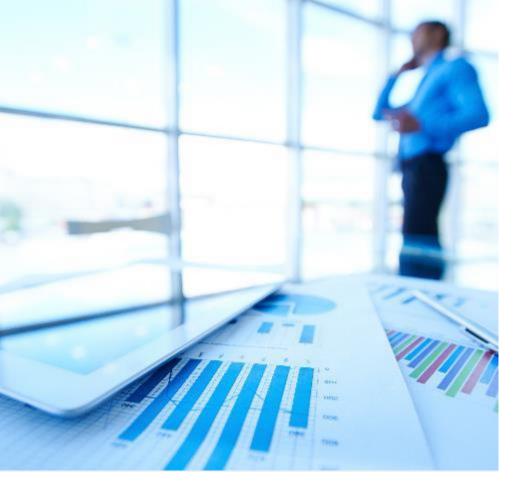
"Mitel Performance Analytics verhindert, dass Netzwerkprobleme unseren Praxisbetrieb beeinträchtigen. Ganz gleich, ob es sich um die Sprachqualität oder ein Systemproblem handelt, wir können sicher sein, dass MPA die Servicequalität nicht beeinträchtigt."

- Hausärzte von Sebasticook



## CARLETON UNIVERSITY

"Ein Ausfall des MiContact Center-Servers, insbesondere während des kritischen Zeitraums der Einschreibung, kann zu Verlusten für die Universität führen. Die Mitel Performance Analytics-Überwachung gibt uns also das Vertrauen, dass wir Ausfallzeiten vermeiden können."



Ressourcen



## MPA-Vertrieb und Technische Schulung

#### Mitel Universität

#### Vertriebsschulung (Selbststudium)

Kursnummer 222905

http://mitel.absorbtraining.com

## Technische Schulung (Selbststudium)

Installation & Wartung (Kursnr. T-MPA 2.0-IM-SS)

Systemadministrator

#### Schulung durch Führungskraft

Wenden Sie sich an sales@martellotech.com

Vor Ort oder webbasiert

#### Erste Schritte: Bestellung

#### Standard Software Assurance bestellen

#### Premium Software Assurance bestellen

Mitel Performance Analytics im Lieferumfang

#### Performance Analytics Plus bestellen

- Premium SWA ist Voraussetzung
- Die Abonnementgebühr basiert auf einem Upgrade pro IP-Benutzer bei MiVoice Business

#### Bestellen:

- A) **NEUE** Produktkonfiguration:
  Premium SWA oder MPA Plus in **CPQ** kaufen
- b) Upgrade eines **BESTEHENDEN**Kunden auf Premium SWA oder
  MPA Plus in **AMC**

Integration

fulfillment@martellotech.com





