

Avaya im Überblick

ÜBER AVAYA

Avaya ist ein weltweit führender Anbieter von Kommunikationssystemen für Unternehmen jeder Größenordnung. Dazu gehören Unified Communications (UC), Contact Center-Lösungen und Dienstleistungen, die sowohl über Avaya direkt als auch über Vertriebspartner erhältlich sind. Kunden setzen Avaya Lösungen und Services ein, um die Effizienz ihrer Geschäftsprozesse zu steigern, die Zusammenarbeit von Mitarbeitern, Kunden und Partnern zu optimieren, den Kundenservice zu verbessern und ihre Wettbewerbsfähigkeit zu erhöhen. Für die Branchen Fertigung, Finanzdienstleistung, Gesundheitswesen, Hotellerie und öffentlicher Dienst stehen spezifische Lösungen zur Verfügung. Weitere Informationen unter www.avaya.de.

Die einzigartige Kombination von Kommunikationsanwendungen, Software und Dienstleistungen von Avaya trägt zur Vereinfachung komplexer Kommunikationsanforderungen bei und lässt sich mit Technologien anderer Hersteller integrieren. Kunden wird es so ermöglicht, neue Geschäftspotenziale zu entdecken und umzusetzen. Durch die Integration von Kommunikation in die Geschäftsprozesse eines Unternehmens hilft Avaya ihren Kunden, die Produktivität der Mitarbeiter zu verbessern, flexiblere Prozesse einzuführen sowie höhere Kundenzufriedenheit zu erzielen.

Zu den Kernbereichen von Avaya gehören:

Unified Communications

Durch die Integration sämtlicher Kommunikationsformen – von Telefon über E-Mail und Instant Messaging bis hin zu Videokommunikation – tragen die Unified Communications-Lösungen von Avaya zu Produktivitätssteigerungen, einem besseren Kundenservice und Kostensenkungen bei. Mit UC von Avaya können Kunden effektiver kommunizieren – ganz gleich, wo sie sich befinden und welches Gerät sie verwenden.

Die offene, standardbasierte UC-Software und Hardware-Lösungen von Avaya gehören zu den zuverlässigsten, sichersten und umfangreichsten Angeboten ihrer Art.

Contact Center

Avaya ist der weltweit führende Anbieter von Contact Center-Lösungen. Avaya bietet äußerst zuverlässige, skalierbare Kommunikationslösungen, die für einen besseren Kundenservice sorgen und Unternehmen helfen, effektiver zu arbeiten.

Die Contact Center-Lösungen von Avaya beinhalten intelligente Routing- und Self-Service-Anwendungen sowie proaktive Kontaktanwendungen für eine effektive Kommunikation mit dem Kunden. Die Berichterstellungs- und Analyseplattform Avaya IQ liefert zudem die detaillierten Kundeninformationen, die Unternehmen benötigen, um ihre Rentabilität zu steigern und die Kundenbindung zu verbessern.

Avaya Global Services

Avaya Global Services bietet Dienstleistungen, bei denen Kommunikationsnetzwerke in Unternehmen bewertet, entwickelt, bereitgestellt und verwaltet werden, damit bestmögliche Ergebnisse erzielt werden. Weltweit werden die Beratungs- und Implementierungsservices von rund 8.700 Mitarbeitern in 26 Netzwerk-Management- und technischen Support-Centern unterstützt. Dabei werden von Avaya patentierte Entwicklungs- und Verwaltungstools genutzt.

Small & Medium Enterprise Communications

Im Bereich „Small & Medium Enterprise Communications“ konzentriert sich Avaya auf kleine und mittelständische Unternehmen mit bis zu 250 Mitarbeitern. Das Unternehmen bietet Komplettlösungen für Telefonie, Messaging, Networking, Konferenzen und Kundenverwaltung, die speziell auf die Anforderungen kleiner und mittelständischer Unternehmen ausgerichtet ist. Die Produkte und Services sind über die weltweiten Vertriebspartner von Avaya erhältlich sowie direkt im Miet- oder Managed Services-Angebot.

Datennetzwerklösungen

Avaya bietet zuverlässige, sichere und durchgängige Datennetzwerk-Lösungen, wie sie zur Echtzeitkommunikation benötigt werden. Diese sind hochperformant und zahlen sich schnell für Kunden aus. Das umfangreiche Datennetz-Portfolio von Avaya bietet moderne Technik, energieeffiziente Hardware und ermöglicht Effizienzsteigerungen im Unternehmen durch ein einfacheres und effektiveres Unternehmensnetz. Das Firmennetz sollte niemals Unternehmen einschränken: die bewährten Datenlösungen von Avaya sorgen dafür, dass das Netz Echtzeitkommunikation ermöglicht und als solches geschätzt wird.

AVAYA IN ZAHLEN

- Avaya beschäftigt weltweit ca. 20.000 Mitarbeiter, darunter 3.400 Experten im Bereich Forschung und Entwicklung.
- Avaya hat bislang rund 5.100 Patente angemeldet und arbeitet weltweit mit etwa 10.000 Vertriebspartnern zusammen.

Avaya wird von Branchen- und Technologieexperten als ein weltweit führender Anbieter in folgenden Bereichen anerkannt:

- Weltweit die Nummer 1 in Unified Communications und Unternehmenstelefonie¹
- Weltweit die Nummer 1 im Bereich Contact Center²
- Weltweit die Nummer 1 für Enterprise-Messaging³
- Weltweit die Nummer 1 im Bereich Audiokonferenzen⁴
- Weltweit führend in Sachen Hardwarewartung und Software-support⁵

Gartner platziert Avaya im Leaders-Quadranten aufgrund seiner umfassenden Vision und seiner Möglichkeiten, diese umzusetzen:

- Leaders-Quadrant im Gartner Magic Quadrant für Unternehmenstelefonie, weltweit, 2009⁶
- Leaders-Quadrant im Gartner Magic Quadrant für Contact Center-Infrastruktur, weltweit, 2008⁷

Quellen: ¹Dell'Oro Group, Enterprise Telephony Report, 4Q08, Februar 2009; ²Gartner Inc., Market Share, Contact Center: Worldwide, 2008, Drew Kraus, März 2009; ³IT3i Group, InfoTrack for Converged Applications, Full Year 2008, Messaging, Ma 2009; ⁴Frost & Sullivan, World Audio Conference Bridge Market, September 2008; ⁵Gartner, Inc., Network & Internet Services Worldwide Market Share, E. Goodness, April 2008; ⁶Gartner Magic Quadrant for Corporate Telephony, Worldwide, 2009, August 2009; ⁷Gartner Magic Quadrant for Contact Center Infrastructure, Worldwide, 2008, November 2008.

Der Magic Quadrant wurde 2008 von Gartner, Inc. urheberrechtlich geschützt und wird hier mit Einverständnis des Unternehmens verwendet. Der Magic Quadrant ist die grafische Darstellung eines Marktes für einen bestimmten Zeitraum. Die Analyse illustriert, wie einzelne Anbieter nach verschiedenen von Gartner definierten Kriterien in diesem Markt bewertet werden. Gartner unterstützt weder einen der im Magic Quadrant gezeigten Anbieter noch dessen Produkte und Services und verbindet mit der Darstellung keine Empfehlung der im Führungsquadranten aufgeführten Unternehmen. Der Magic Quadrant dient ausschließlich als Analyseinstrument und in keiner Weise als Handlungsempfehlung. Gartner übernimmt keine Gewährleistung, explizit oder implizit, für Leistungen im Zusammenhang mit dieser Studie und schließt jegliche Garantien hinsichtlich der Verwertbarkeit oder Eignung für einen bestimmten Zweck aus.

Über Avaya

Avaya ist ein weltweit führender Anbieter von Kommunikationssystemen für Unternehmen jeder Größenordnung. Dazu gehören Unified Communications- und Contact Center-Lösungen sowie Dienstleistungen, die sowohl über Avaya direkt als auch über Vertriebspartner erhältlich sind. Kunden setzen Avaya Lösungen und Services ein, um die Effizienz ihrer Geschäftsprozesse zu steigern, die Zusammenarbeit von Mitarbeitern, Kunden und Partnern zu optimieren, den Kundenservice zu verbessern und ihre Wettbewerbsfähigkeit zu erhöhen. Für die Branchen Fertigung, Finanzdienstleistung, Gesundheitswesen, Hotellerie und öffentlicher Dienst stehen spezifische Lösungen zur Verfügung. Weitere Informationen finden Sie auf www.avaya.de.

AVAYA

INTELLIGENTE KOMMUNIKATION

Avaya GmbH & Co. KG
Kleyerstraße 94
D-60326 Frankfurt/Main
T 0800 GOAWAYA bzw.
T 0800 4628292
infoservice@avaya.com
avaya.de

Avaya Austria GmbH
Donau-City-Str. 11
A-1220 Wien
T +43 1 878 70-0
avaya.at

Avaya Switzerland GmbH
Hertistrasse 31
CH-8304 Wallisellen
T +41 44 878 1414
avaya.ch

© 2010 Avaya Inc. und Avaya GmbH & Co. KG. Alle Rechte vorbehalten.

Avaya und das Avaya Logo sind eingetragene Marken von Avaya Inc. und Avaya GmbH & Co. KG. in den USA und in anderen Ländern.

Alle durch ®, ™ oder SM gekennzeichneten Marken sind eingetragene Marken, Marken bzw. Service-Marken von Avaya Inc. und Avaya GmbH & Co. KG.

Alle anderen Marken sind Eigentum der jeweiligen Inhaber. Avaya besitzt unter Umständen auch Markenrechte an anderen hier verwendeten Begriffen.

Verweise auf Avaya umfassen auch das Unternehmen Nortel Enterprise, das zum 18. Dezember 2009 erworben wurde.

MIS2077 • GE • 03/10 Conversis • Änderungen vorbehalten • Gedruckt in Deutschland auf 100 % chlorfreiem Papier.