

OVERVIEW

- Erkennen und reagieren Sie ohne Verzögerung auf real-time Informationen
- Verkürzen Sie Reaktions- und Lösungszeiten durch die Optimierung vorhandener Prozesse und Kommunikationswege.
- Steigern Sie die Produktivität knapper personeller Ressourcen
- Nutzen Sie vorhandene Kommunikationsressourcen, um neue Unternehmenswerte zu schaffen
- Erlangen Sie einen Wettbewerbsvorsprung durch Geschäftsprozesse, die eine bessere Reaktionsfähigkeit, proaktiven Kundendienst und Agilität ermöglichen.

Communication Enabled Business Processes (CEBP) Kommunikationsgestützte Geschäftsprozesse



Eine umfassende Kombination aus Software, Consulting und Support-Services, mit denen Avaya, Intelligente Kommunikation in die Geschäftsprozesse integriert. Das macht es möglich, Ereignisse in real-time (Echtzeit) zu erkennen und unternehmensweite Aktionen zu orchestrieren und zu verfolgen – wodurch eine agilere und reaktionsfreudigere Organisation entsteht.

Communications Enabled Business Processes (CEBP) bieten Unternehmen die Möglichkeit, ihre betriebswirtschaftliche Effizienz zu verbessern, die Produktivität zu steigern und die Kundenzufriedenheit durch effizientere Nutzung der Personalressourcen zu erhöhen.

Wie die meisten Unternehmen haben vielleicht auch Sie große Investitionen in IT-Infrastrukturen vorgenommen, um wichtige Informationen (Ereignisse, Kennzahlen, Status, Prioritäten, Alarmierungen, usw.) über Ihre verschiedenen Geschäftsprozesse aus verschiedenen Quellen heraus zu ziehen. Wenn es jedoch darum geht, auf diese Informationen hin zu reagieren, müssen Sie immer noch einem bestimmten Umstand berücksichtigen. Es sind vor allem Mitarbeiter, die die Informationen beschaffen, analysieren und/oder die Reaktion darauf organisieren und steuernd eingreifen. Allerdings überall wo Menschen eingreifen müssen kommt es fast unvermeidlich zu Verzögerungen (Latenz), die dramatische Auswirkungen auf die Performance der Geschäftsprozesse haben können.

Die Ursachen für menschliche Latenzzeiten sind vielfältig, unter anderem liegt es am schieren Volumen der Informationen, der großen Bandbreite heterogener Quellen, aus denen sie stammen, und in der Tatsache, dass sie oft auf isolierte Bereiche in Ihrem gesamten Unternehmen verteilt

sind. All das macht es für Manager schwierig, Daten miteinander in Bezug zu setzen und die Transparenz zu schaffen, die notwendig ist, um Muster zu erkennen und Ereignisse zu erfassen.

Selbst wenn es möglich ist, wichtige Ereignisse schnell genug zu erkennen, um darauf zu reagieren, müssen Mitarbeiter die Organisation der Kommunikation übernehmen: Wichtige Kollegen kontaktieren und mobilisieren, die relevanten Informationen verteilen und die eingeleiteten Maßnahmen verifizieren. In Ausnahme- bzw. Krisensituationen spitzt sich diese Lage dann noch weiter zu.

Und weil dann die Kommunikations- bzw. Interaktionsprozesse weitgehend parallel und abgekoppelt vom Geschäftsprozess stattfinden, ist es ebenfalls schwierig, wenn nicht sogar unmöglich, danach zu Zwecken der Nachbereitung oder Prüfung zu rekonstruieren, wer wie reagiert hat und welche Maßnahmen ergriffen wurden.

Steht kein intelligenter Prozess zur Verfügung, um wichtige Ereignisse zu erkennen und unverzüglich – in real-time – darauf zu reagieren, mit automatisierten Kommunikationsservices, dann wirkt sich dies enorm auf die Unternehmensperformance aus, und der Wert der IT-Investitionen wird gemindert. Mit Communication Enabled Business Processes (CEBP) ist die IT tatsächlich in der Lage einen strategischen Vorteil für Ihr Unternehmen zu erwirtschaften.

Geschäftsprozesse mit intelligenter Kommunikation optimieren

Avaya-Lösungen für kommunikationsgestützte Geschäftsprozesse (Communications Enabled Business Processes – CEBP) liefert Ihrem Unternehmen den Weg, einen neuen Ansatz zu finden, wie Sie Ereignisse in real-time erkennen und darauf reagieren können, mit dem Ziel, Latenz zu minimieren um eine agilere, reaktionsfreudigere Organisation zu schaffen.

Diese Lösungen erlauben es, Avaya Intelligent Communications direkt in Ihre Geschäftsprozesse zu integrieren. Damit wird eine ereignisgesteuerte Multi-Channel-Kommunikation ermöglicht, die automatisch aufgerufen wird, wenn wichtige Situationen eintreten.

Mit Hilfe von Avaya CEBP können Informationen aus einer Vielzahl von Quellen kontinuierlich analysiert und wichtige Ereignisse erkannt werden. Danach orchestriert und managt Avaya CEBP die Reaktion, wählt unter Berücksichtigung der Organisation, geeignete Mitarbeiter (auf der Grundlage von Fachkenntnissen sowie Verfügbarkeit) und Arbeitsmittel aus. Auf verschiedene Standorte und Funktionsgruppen verteilte Personen (Mitarbeiter, Externe und natürlich auch Kunden) werden automatisch mit Hilfe einer stabilen Multi-Channel-Kommunikationsinfrastruktur zusammengebracht – sie können über Voice, E-Mail, SMS, Text-to-Speech und Conferencing kontaktiert und mit Informationen versorgt werden.

Zusammenhängende, in sich geschlossene Kommunikation

Mit einem kommunikationsgestützten Geschäftsprozess wird die gesamte Kommunikation nachverfolgbar – wer wurde wie kontaktiert und wie war die Reaktion – sodass alle Aktivitäten in einen Kontext eingebettet werden können. Wird

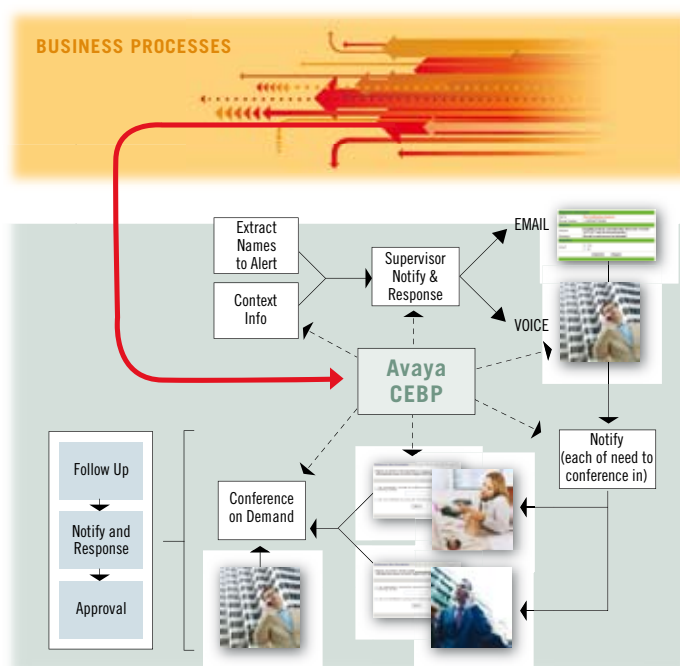
eine Konferenz eingeleitet, werden Teilnehmer nicht nur aktiv hereingeholt, Avaya CEBP hält fest, wer teilnahm und wer wie abstimmte. Über das Resultat können weitere Entscheidungsträger sofort unterrichtet werden. Das Ergebnis: Wann immer ein Ereignis eintritt, ist Ihr Unternehmen darüber informiert, welche Kommunikation stattgefunden hat, wer kontaktiert wurde, wie die Reaktion war und welche Maßnahmen daraufhin eingeleitet wurden. Kommunikation wird damit zu einem plan- und nachvollziehbaren Teil eines Geschäftsprozesses.

Die gesamte Avaya CEBP-Kommunikation ist zusammenhängend und in sich geschlossen – Informationen über von Anwendern getroffene Maßnahmen können zurück an das System übermittelt werden, das das Ereignis ausgelöst hat, sodass der Geschäftsprozess in Echtzeit beeinflusst wird. Sobald eine Aktivität in Gang gesetzt wurde, sorgt Avaya CEBP dafür, dass der Geschäftsprozess sich kontinuierlich in Richtung Problemlösung bewegt – Alarme werden an Manager mit größerer Verantwortung eskaliert (falls erforderlich), es erfolgt eine neue Orchestrierung der Kommunikation oder auch eine Nachbereitung, um die Einhaltung von Vorschriften zu verifizieren. Statt Zeit damit zu verschwenden wie und ob die wichtigen Informationen an die richtigen Leute gelangen, können sich Entscheidungsträger nun auf das konzentrieren, was sie am besten können – Entscheidungen treffen.

Wirtschaftliche Vorteile durch Communications Enablement

Der unmittelbare Nutzen von Avaya CEBP für Ihr Unternehmen ist eine Verringerung der Latenzzeit – also der Zeit, die benötigt wird, um auf Ereignisse zu reagieren. Durch die Beschleunigung der Erkennung von Ereignissen und der Einrichtung eines automatisierten Systems für die Organisation einer geeigneten Reaktion führt Avaya CEBP dazu, dass vorhandene Geschäftsprozesse agiler und effizienter werden. Auch die Produktivität knapper personeller Ressourcen für das tägliche Geschäft wird erhöht. Unternehmen können ihre Kommunikation zu einem wichtigen Bestandteil für die Erlangung eines Wettbewerbsvorsprungs machen, indem sie durch diese Lösungen Prozesse ermöglichen, die proaktiv auf Kunden, Partner oder interne Teams zugehen, wenn bestimmte Ereignisse auftreten.

Der weitere signifikante Vorteil von Avaya CEBP ergibt sich aus der beeindruckenden Flexibilität. Indem eine Alternative zu älteren Technologien der Unternehmensprozessintegration wie z. B. Computer-Telefon-Integration (CTI) und proprietären APIs (Application Program Interfaces) genutzt wird, führt Avaya CEBP zu einer dramatischen Senkung der Integrationskosten, der Komplexität und des Zeitaufwands.



Statt in einer eng verknüpften, siloartigen Anwendungsintegration festzustecken, verwendet CEBP eine Vielzahl hochwertiger Web Services, die die Funktionalität einer Reihe von Avaya-Kommunikationsanwendungen einbezieht. Dieser Service-Orientierte-Architektur (SOA) Ansatz liefert modular aufgebaute Web Services, die schnell integriert und für verschiedene Prozesse im gesamten Unternehmen wiederverwendet werden können – ohne dass hierfür spezielle Kenntnisse in der Telekommunikation erforderlich sind. Dies versetzt Ihr Unternehmen in die Lage, die Leistungsstärke Ihrer vorhandenen Kommunikations-Infrastruktur zu nutzen, um neue Unternehmenswerte zu schaffen.

Wo können Sie CEBP einsetzen ?

Jeder prozess- oder transaktionsintensive Bereich, in dem große Datenvolumina und/oder Verzögerungen bei der Reaktion auf kritische Ereignisse auftreten, die entweder zu Einnahmenverlusten oder höheren Betriebskosten führen, stellt eine Möglichkeit dar, CEBP einzusetzen. Unternehmen mit Fokus auf der Verbesserung des Kundenservice, der Risikominderung, der Automatisierung des Informationsflusses oder der Beschleunigung der Reaktion auf verschiedene Situationen sollten einen genaueren Blick auf CEBP werfen.

Auch Unternehmen, die zu der Einhaltung gesetzlicher Bestimmungen verpflichtet sind und ihre Kommunikation nach den Geschäftsprozessen ausrichten müssen, können enorm von CEBP profitieren da Daten und Abläufe prüf- und nachverfolgbar dokumentiert werden.

Typische Szenarien für CEBP könnten z. B. wie folgt aussehen:

Finanzdienstleister: Erkennen von Veränderungen an den Finanzmärkten und automatische Benachrichtigung betroffener Kunden und ihrer Finanzberater zwecks Portfolio-Maßnahmen.

Produktion: Automatische Erkennung von Problemen bei der Qualitätskontrolle und Benachrichtigen der zuständigen Manager zwecks Einleitung von Abhilfemaßnahmen.

Gesundheitswesen: Beschleunigung der Betreuung und Behandlung von Patienten durch die automatische Ermittlung und Vernetzung der geeigneten Ärzte und des Pflegepersonals.

Einzelhandel: Automatische Erkennung geringer Lagerbestände und Benachrichtigung der Einkäufer zwecks Entscheidung zum Wiederauffüllen.

Typische Unternehmensbereiche und Prozesse, die von CEBP profitieren können, sind u. a.:

- Auftragsverfolgung und -bearbeitung
- Produktionsplanung und -disposition
- Sales Force Automation
- Benachrichtigung von Kunden oder Partnern
- Logistikmanagement
- Kundendienststeuerung
- Produktauslieferung und Bestätigungen

Komponenten der Avaya CEBP-Lösung

Im Gegensatz zu vorab definierten Anwendungen stellt die Avaya Communications Enabled Business Processes Lösung eine umfassende Kombination aus Software, Consulting- und Support-Services dar, die speziell auf die Anforderungen Ihrer Geschäftsprozesse abgestimmt wird. Grundbestandteile sind der Communications Process Manager, der Event Processor und die Avaya Global Services.

Communications Process Manager: Das Kernstück einer Avaya CEBP-Lösung bildet der Communications Process Manager. Auf der Grundlage von SOA-Prinzipien (Service Oriented Architecture) handelt es sich hierbei um eine Softwarelösung, mit der die Funktionalität einer Vielzahl von Kommunikationsressourcen zu Composite Communication Web Services kombiniert wird, die auf einfache Weise in vorhandene Anwendungen und Prozesse integriert werden können. Der Communications Process Manager initiiert und steuert auch alle notwendigen Kommunikationsaktivitäten, wenn ein Ereignis in einem Geschäftsprozess zum Beispiel die Kontaktaufnahme mit einem oder mehreren

Wie kann Ihr Unternehmen von CEBP profitieren

Avaya CEBP versetzt Unternehmen in die Lage:

- die Latenzzeiten ihrer Unternehmensprozesse zu senken, indem real-time Kommunikation zwischen Entscheidungsträgern in Gang gesetzt und nach verfolgt wird
- die unternehmensweite Reaktion auf wichtige Ereignisse mit Hilfe automatisierter Kommunikationsaktivitäten besser zu steuern
- führt Ergebnisse herbei und steuert Verantwortlichkeiten durch geschlossene Kommunikationsstränge und der Reaktionsmöglichkeit auf Mitarbeiterangaben, dabei kann der Ablauf festgehalten werden
- wirtschaftliche Vorteile durch Communications Enablement zu erzielen, indem Web Services eingesetzt werden, die über alle Unternehmensprozesse hinweg wiederverwendet werden können und damit Entwicklungszeiten, Komplexität und Kosten zu senken
- den Unternehmenswert dadurch zu steigern das sie von der Erfahrung und den Kenntnissen der Avaya CEBP Professional Services profitieren

Mitarbeitern erforderlich macht – er ermöglicht das „Finden“ der zuständigen Personen und die Kontaktaufnahme über ein ausgewähltes Medium bzw. alle verfügbaren Medien (E-Mail, SMS, Bürotelefon, Mobiltelefon etc.).

Event Processor: Der Avaya Event Processor (ein optionales Modul für den Communications Process Manager) ermöglicht es Ihrem Unternehmen, Ereignisse gemäß eigener Definition zu erkennen und real-time darauf zu reagieren. Indem eine Vielzahl von Transaktionen und große Mengen an Streaming-Daten kontinuierlich überwacht werden, kann die Software wichtige Ereignisse erkennen (oder wichtige Ereignisse daraus ableiten, die dort an sich nicht angezeigt wurden) und mit einer Alarmmeldung reagieren oder mit Hilfe des Avaya Communications Process Manager die Orchestrierung eines Web Services initiieren.

Avaya Global Services: Die innovative Technologie der real-time Ereignisbearbeitung und Service-Orchestrierung einer Avaya CEBP-Lösung umfasst auch den kompletten Lifecycle-Support durch Avaya Global Services. Mit Avaya Services wird es möglich, maßgeschneiderte Lösungen für die ganz speziellen Anforderungen Ihres Unternehmens und der dazugehörigen Prozesse zu liefern, darunter auch die Integrationen mit ihren Unternehmensanwendung und -systemen.

Avaya Services in einer kommunikationsgestützten Geschäftsprozess Lösung umfassen:

- **Business Communication Consulting:** Consulting-Experten von Avaya greifen ihre Geschäftsprozesse auf und helfen ihnen dabei zu erkennen wie diese Prozesse, unter Berücksichtigung der Unternehmensziele, verbessert werden können. Sie unterstützen sie dabei, diese Geschäftsprozesse kommunikationsgestützt und optimiert zu gestalten und zeigen ihnen entsprechende Lösungsmöglichkeiten auf.

- **Lösungsarchitektur:** Basierend auf den Anforderungen Ihres Unternehmens entwirft Avaya eine Komplettlösung. Dazu gehört die CEBP-Software mit den sie unterstützenden Kommunikationsressourcen von Avaya und deren Integration in Ihre Unternehmensanwendungen bzw. -systeme.

- **Entwicklung & Integration individueller Spezialsoftware:** Software-Ingenieure von Avaya entwickeln die erforderlichen Anpassungen zwischen der CEBP-Software und Ihren Unternehmensanwendungen und nehmen die Integration mit den unterstützenden Avaya-Kommunikationsressourcen vor.

- **Permanente Unterstützung:** Avaya liefert Software-Support und Remote-Monitoring für die CEBP-Lösung, um eine maximale Performance, Zuverlässigkeit und Verfügbarkeit der Lösung zu gewährleisten.

Bestandteil der Avaya-Verpflichtung zu intelligenter Kommunikation

CEBP markiert einen Meilenstein in der Konvergenz von IT und Kommunikation und der Implementierung von Avaya Intelligent Communications-Funktionalitäten in Unternehmen. Avaya stellt mit 22 Patentanmeldungen im Zusammenhang mit seinen CEBP-Lösungen sein Engagement unter Beweis, Communication Enabled Business Processes durch innovative Technologien und branchenführende Lösungen zu gestalten und praktikabel zu machen.

Weitere Informationen

Wenn Sie mehr über Avaya Communications Enabled Business Processes erfahren möchten – darunter auch White Papers, Präsentationen und Demos – besuchen Sie uns unter avaya.com oder wenden Sie sich an Ihren Avaya Vertriebsmitarbeiter oder autorisierten Avaya BusinessPartner

Über Avaya

Avaya entwirft, erstellt und verwaltet Kommunikationsnetzwerke für über eine Million Unternehmen auf der ganzen Welt. Mit seiner Tätigkeit für große wie für kleine Unternehmen ist Avaya weltweit führend in sicheren und zuverlässigen Internet Protocol (IP) Telefonesystemen und Kommunikationssoftware-Anwendungen und -dienstleistungen. Durch Förderung der Konvergenz von Sprach- und Datenkommunikation bei geschäftlichen Anwendungen und umfassenden weltweiten Serviceleistungen hilft Avaya seinen Kunden bei der Nutzung bestehender und neuer Netzwerke. Kunden von Avaya sollen durch innovative Kommunikation Kosten senken, Risiken verringern und hervorragende Geschäftsergebnisse erzielen.

Avaya wurde am 2. Oktober 2000 mit der Ausgliederung aus Lucent Technologies eine selbstständige Gesellschaft. Zuvor gehörte Avaya länger als ein Jahrhundert zu Western Electric und AT&T. Avaya Labs, ein Teilbereich der Avaya-Unternehmen, arbeitet schwerpunktmäßig in der Forschung und Entwicklung im Zusammenhang mit Kommunikationstechnologien für Wirtschaftsunternehmen und staatliche Behörden. Die Gesellschaft kann auf 75 erfolgreiche Jahre als Unternehmen der Bell Laboratories, einem der erstklassigen Forschungsinstitute der Welt, zurückblicken und hat 3.000 Patente in ihrem Besitz bzw. angemeldet. Im November 2004 hat Avaya den Kommunikationsdienstleister Tenovis übernommen.



INTELLIGENTE KOMMUNIKATION

avaya.de

Avaya GmbH & Co. KG
Kleyerstraße 94
D-60326 Frankfurt/Main
T 0800 266-1000
infoservice@avaya.com
avaya.de

Avaya Austria GmbH
Graumannsgasse 7
A-1150 Wien
T +43 1 8 78 70 - 0
avaya.at

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