

MultiVantage® Express

Die Leistungskraft einer Kommunikationslösung auf Unternehmensniveau ... Die Effizienz eines integrierten Pakets mit nur einem Server



Avaya MultiVantage® Express ist eine Kommunikations-Komplettlösung für mittelgroße Unternehmen, bei der leistungsfähige Anwendungen zu einem kostengünstigen Paket vereint werden, das sich durch hohe Verwaltungs- und Benutzerfreundlichkeit auszeichnet.

Als aufstrebendes Unternehmen arbeiten Sie in einer mittelgroßen Geschäftsumgebung, die äußerst raschen Veränderungen unterliegt. Ihre Kunden werden anspruchsvoller, und der Konkurrenzdruck steigt. Sie brauchen jeden Wettbewerbsvorteil, den Sie bekommen können. Sie müssen flexiblere, reaktionsfähigere und sicherere Geschäftsabläufe anlegen, mit denen Sie den Umsatz steigern und die Kosten senken.

Avaya MultiVantage® Express ist exakt auf die Herausforderungen abgestimmt, denen Ihr Unternehmen tagtäglich begegnet. Diese Lösung liefert die nötigen Kommunikationsanwendungen, mit denen Sie Ihre geografisch weit verteilte, stetig wachsende Belegschaft zusammenführen, die Zusammenarbeit optimieren, die Produktivität in Schwung bringen und Ihren Dienst am Kunden verbessern.

MultiVantage® Express ist eine umfassende Kommunikationslösung mit leistungsfähigen Anwendungen für große Unternehmen, die in ein kostengünstiges, leicht zu installierendes, verwaltungsfreundliches, benutzerfreundliches Paket integriert sind – was die Betriebskosten deutlich senkt.

MultiVantage® Express umfasst ausgezeichnete Multimedia-Netzwerkfunktionen und Leistungsmerkmale, ebenso Service und Finanzierung zur Unterstützung Ihres Business Plans.

Mit leistungsfähiger Software von Avaya

MultiVantage® Express ist auf Avaya Communication Manager aufgebaut. In einer integrierten Lösung werden so die Funktionen bereitgestellt, die in einer

äußerst skalierbaren Architektur mit Unterstützung der herkömmlichen Standard- und der IP-Telefonie am dringendsten gebraucht werden.

MultiVantage® Express bietet unter anderem die folgenden Funktionen:

- **Integrierte VoiceMail:** Alle Funktionen für Messaging und für die Anrufannahme, die für die flexible, umfassende Kommunikation rund um die Uhr erforderlich sind, beispielsweise ein Mitarbeiter-Telefonbuch, Nachrichtenweiterleitung, Einwählzugriff, Funktionen für Faxnachrichten und eine benutzerfreundliche grafische Benutzeroberfläche.
- **Automatischer Assistent:** Quasi die Eingangstüre zu Ihrem Unternehmen. Diese Funktion nimmt eingehende Anrufe an und leitet sie gemäß Ihren Einstellungen an die richtigen Gesprächspartner weiter. Anrufe können auch außerhalb der Geschäftszeiten und an Feiertagen angenommen werden. Zudem erhalten Sie die Möglichkeit, ein Mitarbeiter-Telefonbuch für die Anrufer zusammenzustellen.
- **Konferenzen mit sechs Teilnehmern:** Die integrierten Telefonkonferenzen mit sechs Teilnehmern und Meet-Me-Funktion bringen Ihre geografisch verteilten Mitarbeiter zusammen und bilden die Grundlage für spontane Gemeinschaftsprojekte mit Partnern in aller Welt – eine flexible, kostengünstige Möglichkeit, alle Beteiligten zur Zusammenarbeit anzuregen.
- **Mobilität:** Mobile Mitarbeiter (z. B. Vertriebsmitarbeiter) sind unter einer einzigen Rufnummer erreichbar; ein

Anruf auf ihrem Geschäftstelefon wird gleichzeitig auf dem Mobiltelefon gemeldet. Die unkomplizierte grafische Benutzeroberfläche für Mobiltelefone von Nokia und anderen Herstellern bietet den Mitarbeitern viele Funktionen eines Festnetztelefons (beispielsweise die Bearbeitung mehrerer Anrufe oder auch Konferenzen), unabhängig von ihrem jeweiligen Standort. Die integrierte Follow-Me-Funktion erleichtert die Administration und die Anrufbearbeitung.

- **Softphone-Schnittstelle:** Ihre Mitarbeiter im Außendienst und Telearbeiter können MultiVantage® Express überallhin mitnehmen. Über eine Softphone-Schnittstelle am Computer erhalten die Mitarbeiter die volle Kontrolle über alle Anrufe und Nachrichten.
- **Call Center:** Diese Funktion ermöglicht die Bearbeitung und Weiterleitung von Anrufen, die für den reibungslosen Verkaufs- und Servicebetrieb in einer einzelnen Niederlassung oder an mehreren Standorten erforderlich sind. Mit den integrierten Reportings können Sie die Call Center-Leistung verwalten und analysieren. Optionale Call Center-Anwendungen, beispielsweise Customer Interaction Express, liefern die Grundlage für Skills-Based Call Routing.
- **Computertelefonie-Integration:** Unzählige Drittanbieter-Anwendungen lassen sich mit MultiVantage® Express verbinden, so dass Sie die ganze Power der integrierten Anrufbearbeitung und der Unified Communications erhalten. Avaya bietet eine Anbindung an Web

Services sowie verschiedene CSTA/XML- und JTAPI/TSAPI-Erweiterungen.

Verwaltungs- und benutzerfreundlich

MultiVantage® Express ist ideal für Firmen mit wenigen IT-Experten und eingeschränktem IT-Budget. Die Lösung wird mithilfe von vorkonfigurierten Setup-Optionen installiert, mit denen Sie innerhalb von zwei Stunden das komplette System in Gang bringen. Darüber hinaus werden standortübergreifende Netzwerkanwendungen wie Messaging, Anrufweiterleitung und Kundendienstfunktionen unterstützt, was den Administrationsaufwand vermindert.

Verwalten Sie Ihre Anwendungen mit einer Reihe von Berichten in MultiVantage® Express:

- **Anrufprotokollierung:** Informieren Sie sich über die Rufnummer, die Dauer und weitere Details zu allen Ihren Anrufen. Das Protokoll ist mit einer Datenbank verknüpft und bildet so eine wirtschaftliche Call Accounting-Lösung.
 - **Call Center-Berichte:** Prüfen und analysieren Sie Ihre produktivsten Agenten.
- Vermindern Sie die Administrationskosten mithilfe von unkomplizierten Self-Service-Anwendungen:
- **My Phone:** Jeder Benutzer kann die Funktionen seines eigenen Telefons verwalten (z. B. Konferenzen und Messaging), was den Zeit- und Arbeitsaufwand für die Administration senkt.
 - **Follow Me:** Legen Sie einen nach Priorität geordneten, schrittweisen Kontaktprozess an, wie Sie erreichbar sind.

Verwalten Sie Ihre Kommunikationsumgebung mit einfachen, intuitiven Netzwerkverwaltungstools für Telefonie, Routing, Switching und Sicherheit. Ihre Mitarbeiter können schnell und einfach Einstellungen und Funktionen gemäß ihren individuellen Anforderungen festlegen.

Die Telefone können problemlos vom Netz getrennt und an einem anderen Anschluss wieder eingesteckt werden; alle Funktionen bleiben erhalten, und die Telefone müssen nicht neu verkabelt oder neu programmiert werden. Die Durchwahl und die Funktionen am Telefon bleiben, wo sie sind, selbst wenn der Mitarbeiter wandert.

Gute Voraussetzungen für Weiterentwicklung und Wachstum

MultiVantage® Express unterstützt sowohl herkömmliche Funktionen als auch IP-Funktionen, wodurch Sie die Möglichkeit erhalten, Ihre Kommunikation aus technischer



und wirtschaftlicher Sicht weiterzuentwickeln. Sie können ganz nach Wunsch und zum richtigen Zeitpunkt auf IP umsteigen und damit Ihre Netzwerke vereinfachen und die Kosten senken. Auch weitere Anwendungen wie Customer Interaction Express lassen sich im individuellen Tempo ergänzen.

Und auch der Schutz Ihrer Investitionen ist gewährleistet. Mit den Optionen für den Software-Support und für Upgrades erhalten Sie stets die jeweils aktuellen MultiVantage® Express-Funktionen. MultiVantage® Express kann auf bis zu 500 Benutzer und 10 Standorte skaliert werden, so dass reichlich Platz für das Wachstum Ihres Unternehmens bleibt. Die Funktionen zur Sicherung und Wiederherstellung erleichtern die Anwendung künftiger Upgrades. Und wenn das erforderlich wird, dann eröffnet MultiVantage® Express einen Upgrade-Pfad zu größeren Unternehmenskommunikationssystemen, die sich auf Zehntausende von Benutzern skalieren lassen.

Alles in einem und alles kostengünstig

Der Preis für MultiVantage® Express kann sich sehen lassen. Die Anwendungen und Komponenten im Paket sorgen für ein überragendes Preis-Leistungs-Verhältnis. Dank der vereinfachten Softwarepakete, beispielsweise Software-Support und Upgrades, sind Preisgestaltung, Konfiguration und Wartung das reinste Kinderspiel.

Die richtige Wahl für Sie - und für Ihre Geschäfte

Das richtige Kommunikationstool zur richtigen Zeit ist jeweils abhängig davon, ob Sie im Büro arbeiten, daheim oder unterwegs. Und genau deshalb erhalten Sie mit MultiVantage® Express auch eine breite Palette an Kommunikationstools und Anwendungen, die die Produktivität kräftig ankurbelt. Wählen Sie ein einfaches Telefon aus, oder nehmen Sie ein Modell mit allem Komfort. Schließen Sie Ihre IP-Telefone direkt an das LAN in Ihrem Büro an, oder nutzen Sie sie daheim, und profitieren Sie von allen Funktionen wie im Büro. Verwandeln Sie den Bildschirm Ihres Computers in ein Telefon. MultiVantage® Express bietet unzählige Optionen, so dass Sie Ihre Kommunikation einfach und kostengünstig gestalten.

Services

Von der Ermittlung Ihrer Kommunikationsanforderungen über den Entwurf und die Implementierung bis hin zur Verwaltung und Pflege Ihrer Lösung erhalten Sie bei Avaya Global Services eine Reihe von Optionen, die Ihre internen Ressourcen ergänzen und die sich zudem an Ihre individuellen Bedürfnisse anpassen lassen.

Finanzierung

Nutzen Sie innovative Finanzierungslösungen für Produkte und Dienstleistungen von Avaya. Mit Avaya Financial Services können Sie ganz einfach die Ausstattung erwerben, ergänzen oder aktualisieren, mit der Sie Ihr Unternehmen auf dem neuesten Stand halten, so dass Sie in der modernen, rasch veränderlichen Geschäftsumgebung nachhaltig den Wettbewerb antreten.

Avaya MultiVantage® Express auf einen Blick

Architektur: Unterstützt IP-Technik und herkömmliche Technik (DCP, analoge Protokolle)

Kapazität: 100 bis 500 Benutzer, 10 Standorte, 240 Leitungen, mit Upgrade-Pfad zu größeren Unternehmenskommunikationssystemen (für Zehntausende von Benutzern)

Anwendungen:

- Avaya Communication Manager
- VoiceMail mit automatischem Assistenten
- Meet-Me-Konferenzen
- Mobilitätsanwendungen
 - Extension to Cellular
 - Avaya one-X™ Mobile
 - IP-Softphone
 - Follow Me
- Anrufprotokollberichte
- My Phone (Benutzeradministration der Telefonfunktionen)
- CTI (Computer Telephony Integration) über Avaya Application Enablement Services
- Selbst installierende DVD mit Assistent
- VoIP Monitoring Manager
- Customer Interaction Express (optional)
- Video für IP Softphone (optional)
- SoftConsole (optional)
- Call Center Elite und Call Center Reporting (optional)

Betriebssystem: RedHat Enterprise Linux mit Xen-Virtualisierungstechnologie

Telefon: Für eine breite Palette herkömmlicher und IP-gestützter Telefone und Kommunikationsgeräte

Unterstützte Sprachen: Englisch, Deutsch, Spanisch, Portugiesisch (Brasilien), Französisch, Italienisch, Niederländisch, Russisch, Japanisch, Koreanisch, Chinesisch (vereinfacht)

Warum Avaya?

Avaya bietet eine Reihe von Optionen, mit denen Sie die modernsten Kommunikationsfunktionen ganz nach Ihrem Budget, ganz in Ihrem eigenen Tempo und ganz nach Ihren strategischen Zielen einführen.

Ist MultiVantage® Express die richtige Kommunikationslösung für Ihre Anforderungen? Weitere Informationen erhalten Sie bei Ihrem Avaya Vertriebsmitarbeiter oder autorisierten Avaya BusinessPartner. Oder besuchen Sie uns unter avaya.de.

Rasche, fundierte Ergebnisse

MultiVantage® Express sorgt für höhere Effizienz und gesteigerte Produktivität, während Sie gleichzeitig kräftig sparen.

Neuer Schwung für Erreichbarkeit, Zusammenarbeit und Produktivität

Mit den einfachen, flexiblen Optionen für die Anruf- und Nachrichtenweiterleitung und mit der Erreichbarkeit unter einer einzigen Rufnummer hält MultiVantage® Express alle Beteiligten in Verbindung. Sichern Sie sich die Freiheit, überallhin gehen zu können und nie mehr wichtige geschäftliche Anrufe zu verpassen. Lassen Sie sich Ihre Anrufe automatisch an ein Mobiltelefon oder an einen anderen Standort weiterleiten. Wichtige Anrufe gelangen in Echtzeit zur richtigen Person.

Besserer Dienst am Kunden

Mit MultiVantage® Express erhalten Sie ein Vertriebs- und Kundendienstcenter, das für Ihre Bedürfnisse und Ihr Budget wie maßgeschneidert ist, und das mit allen Routing- und Berichterstellungsfunktionen, die Sie brauchen. Auch optionale Upgrades auf erweiterte Call Center-Anwendungen wie Customer Interaction Express stehen zur Auswahl. Erbringen Sie den persönlichen Kundendienst, mit dem Sie Ihre Umsätze steigern und nicht zuletzt die Kundentreue verstärken.

Niedrigere Kosten mit IP

Voice over IP, also die Weiterleitung von Anrufen über IP-Leitungen, sorgt für beträchtliche Einsparungen. Wenn Ihr Unternehmen bereits mehrere Zweigstellen mit Hochgeschwindigkeitsleitungen untereinander verbunden hat, dann sind Sie mit den VoIP-Funktionen von MultiVantage® Express in der Lage, Sprachanrufe über diese vorhandene Infrastruktur zu leiten. Damit senken Sie nicht nur die Kosten für Ferngespräche, sondern auch die Kosten für die Infrastruktur.

Weg mit den Konferenzgebühren

Konferenzgespräche mit Partnern, Lieferanten und geografisch weit verteilten Mitarbeitern holen alle Beteiligten quasi an einen Tisch, während die Reisekosten praktisch komplett entfallen. Viele Unternehmen nutzen Telefonkonferenzdienste von Drittanbietern und zahlen einen hohen Preis für diesen Komfort. Mit MultiVantage® Express erhält Ihr Unternehmen eine eigene, sichere Konferenz-Bridge, womit der Bedarf an externen Konferenzanbietern drastisch zurückgeht.

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) Telefonsystemen 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.

AVAYA

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



© 2008 Alle Rechte liegen bei Avaya Inc. und Avaya GmbH & Co. KG.
Gedruckt in Deutschland auf 100% chlorfreiem Papier.
MID3138-GE - 01/08 Conversis - Änderungen vorbehalten.