

Avaya Expert Resource (ER) Services

Übersicht

Der Wettbewerbs- und Effizienzdruck, dem Unternehmen ausgesetzt sind, erfordert präzise Support-Lösungen, bei denen eine große Bandbreite von Expertenwissen zum Tragen kommt. Im Focus stehen dabei die Erfüllung Ihrer Bedürfnisse und die Gewährleistung Ihres Erfolgs durch den richtigen Experten-Support.

Sie werden immer wieder in die Lage kommen, wo Sie zusätzliche Expertise für ein spezifisches technisches Projekt benötigen, um Ihren geschäftlichen Erfolg zu sichern: zum Beispiel bei einer Migration zu IP oder bei der Konsolidierung eines Netzwerks, von Call Centern oder Messaging-Plattformen. Auch wenn Sie selbst über qualifiziertes technisches Personal verfügen, fehlt ihm vielleicht genau die Expertise, die für den Support einer neuen Technologie oder eines besonders komplexen Projekts benötigt wird. Oder die Fristen für ein Projekt können mit den internen Ressourcen allein nicht eingehalten werden – oder Sie müssen eine vorübergehende Personalknappheit wegen Urlaubs oder der langen Suche nach einem

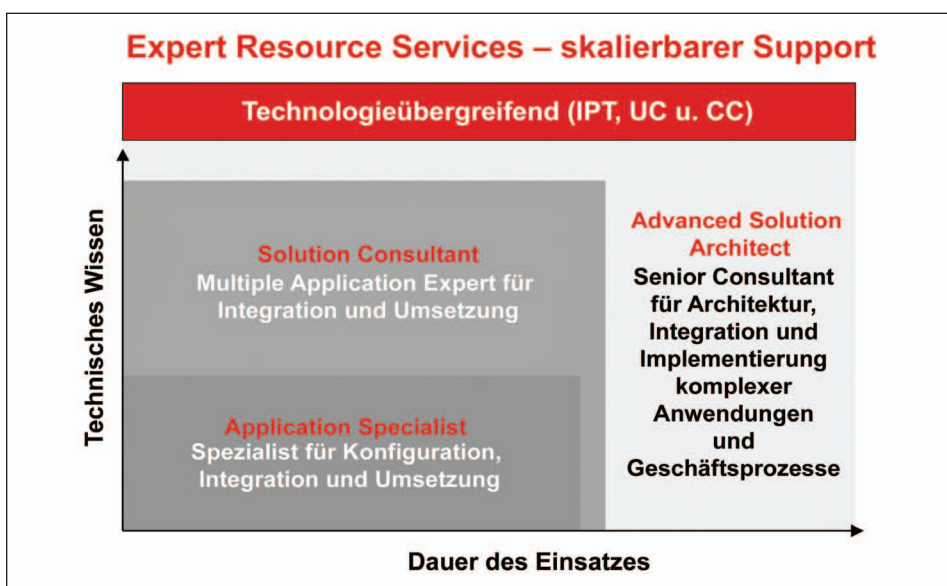
geeigneten Mitarbeiter überbrücken. Oder Sie haben nur eine Frage bezüglich der Durchführung einer Systemänderung, oder Sie brauchen Hilfe bei der Neukonfiguration einer Anwendung, damit sie sich besser in Ihre Umgebung einfügt.

Welche Anforderung Sie auch immer haben – ob Projektdauer oder Expertiseebene – unsere Avaya Expert Resource (ER) ergänzt Ihr Stammpersonal ohne kostspielige Schulungs- oder Reisekosten. Kurzum: Sie haben die Möglichkeit, zusätzliches Personal für kurzfristige Bedürfnisse zu nutzen, ohne Aufwand für Neueinstellungen, Verwaltung oder Belastung eigener Ressourcen. Die Services können bei Ihnen im Unternehmen

oder auf Remote-Basis erbracht werden, und die Einsatzdauer kann von ein paar Stunden über eine Woche bis zu mehreren Jahren betragen.

Unser Umfang an Expertenwissen deckt das gesamte Spektrum geschäftlicher Anforderungen/Bedürfnisse für Beratung und technische Expertise rund um das Thema Kommunikation ab. Ihre Bedürfnisse können so unterschiedlich sein wie Notfallkommunikation, das Aufspringen auf neue Geschäftstrends oder der Ausgleich eines Fachkräftemangels. Die Breite und Tiefe des Expertenwissens, das wir zum Tragen bringen, umfasst verschiedene Expertiseebenen:

- **Application Specialists:** Hierbei handelt es sich um IPT-, UC- und Contact Center-Spezialisten für Konfiguration, Integration und Umsetzung.
- **Solution Consultants:** Multiple Application Experts mit Expertise in der Architektur, Umsetzung und Integration sehr komplexer und großer Systeme.
- **Advanced Solution Architects:** Senior-Berater mit Erfahrung in mehreren Anwendungen und in Prozess-, Betriebs- und Unternehmensstrategie sowie in der Architektur komplexer Netzwerkkonfigurationen.



Expertenwissen „Konvergente Telefonie“

Um die Möglichkeiten konvergenter Telefonie voll zu nutzen, sind oftmals zusätzliche Expertise und Ressourcen erforderlich. Dies kann von einfachen Änderungen an der Systemverwaltung bis zum strategischen Entwurf von Enterprise-Gateway-Architekturen reichen. Der Avaya Expert Resource (ER) verfügt über ein breites Spektrum an Fähigkeiten und Möglichkeiten der Bereitstellung, um diese Bedürfnisse zu erfüllen. Unsere Spezialisten, Berater und Architekten leisten Support für konvergente Anwendungen und Netzwerke für IP Telefonie, Datennetz-

werkintegration, Systemmanagement, SIP und andere Technologien. Es gibt drei primäre Optionen für den Einsatz des Avaya Expert Resource-Support (ER) bei Konvergenter Telefonie:

Transaktionale Erbringung der Dienstleistungen durch Anwendungsspezialisten:

Im folgenden ein paar Beispiele für Transaktionsservices, die unsere zertifizierten Spezialisten für Konvergente Telefonie-Anwendungen auf einer geplanten Basis und je nach Bedarf erbringen:

- Avaya Communications Manager – Netzwerkoptimierung und Leistungssteigerung
- IP-Trunking und IP Telefon-Optimierung
- Kundenspezifisches Anruf-Routing
- Dial Plan-Änderung
- Erweiterung des Funktionsumfangs, einschließlich EC500 und IP Telefon
- Systemverwaltungs-Schulung
- Systemsicherheits-Prüfung

- Erweiterte Beratung zum Leitungs-Design einschließlich T1/E1, UDP und DCS

Bitte wenden Sie sich an Ihren Ansprechpartner bei Avaya, wenn Sie Interesse an diesen Services haben.

Beratungsleistungen durch Solution Consultants und Application Specialists

Für komplexere Technologien und vorher terminierte (Pre-Scheduled) Services erstellen Solution Consultants und Application Specialists System-, Netzwerk- und Trunking-Entwürfe für die Implementierung von IP Telefonie (IPT).

Einschließlich betrieblichem Support in den folgenden Bereichen:

- Avaya Communication Manager
- Komplexe, konvergente Netzwerklösungen einschließlich SIP
- Funktionsanalyse der Leistungsmerkmale und Anwendungssupport
- Entwurf und Support von IP-Leitungen und Netzwerkregionen

- Help Desk-Support für Avaya IPT und Messaging-Systeme
- Schulung für die Systemverwaltung
- Analyse des Anruf-Routings im System

Beratungsleistungen durch Solution Consultants und Application Specialists:

Advanced Solution Architects verfügen über die Expertise und Erfahrung, eine Umsetzung vom Konzept bis hin zur Fertigstellung zu begleiten – für die neuesten Technologien des gesamten Kommunikationsspektrums. Generell sind sie in vier wesentlichen Bereichen der Kundenimplementierung tätig:

- **Solution Architecture** – Unternehmen wird erklärt, wie sie mit Avaya Technologie ihre Geschäftsprozesse optimieren und Potenziale realisieren können. Viele große Unternehmen bauen auf die Erfahrung eines Experten bei der Entwicklung ihrer langfristigen Strategie. Was möglich ist und was nicht, beste Praktiken und Strategien.
- **Solution Analysis** – Wird die Lösung und/oder Architektur auch funktionieren? Wie kann ich sie in meine vorhandene Infrastruktur integrieren? Welche Maßnahmen garantieren den Erfolg? Welche Abhängigkeiten gibt es? Erläuterung der Anrufsteuerung (call flow), des LAN/WAN und der Dial Plan-Implicationen/Erwartungen.
- **Lösungsdetails** – Entwicklung der detaillierten Konfigurationseinstellungen und Optionen, um eine erfolgreiche Implementierung zu gewährleisten. Schließen der Lücke zwischen Pre-Sales (Vertriebsingenieur, Anwendungsspezialisten etc.) und Umsetzung (Anwendungsspezialisten, Softwarespezialisten, Techniker und Drittanbieter).



- Umsetzungsstrategie – Bei großen Projekten an mehreren Standorten und/oder mit mehreren Anbietern erfolgt eine präzise Netzplanung und Funktionsprüfung der Lösung in jeder Phase der Implementierung. Kurz gesagt, welche Erfahrungen und Empfehlungen hat Avaya mit Blick auf die Umsetzung dieser Lösungen?
- Advanced Solutions Architects bieten unseren Kunden einen vollumfänglichen technischen Beratungs-Support:
 - Evaluation mehrerer technologischer Optionen
 - Erstellung und Vorlage einer detaillierten Entwurfsdokumentation
 - Optimierung einzigartiger Topologien und Umgebungen

Expertenwissen für Contact Center

Unsere Contact Center-Expertise umfasst Application Specialists, Solution Consultants und Advanced Solution Architects. Außerdem verfügen wir über Programm-Manager, Advanced Solution Architects und Unternehmenskommunikations-Berater. Wir decken Bereiche ab wie Contact Center-Betrieb, Beste Praktiken der Branche und Beratung zur Leistungssteigerung. Einschließlich strategischem und betrieblichem Support in den folgenden Bereichen:

- Contact Center-Programm-/Projekt-Manager
- Architektur/Entwurf erweiterter Lösungen für Contact Center
- Anwendungsberatung für Contact Center, CTI
- Beratung für den Betrieb von und beste Praktiken für Call Center
- Entwurf und Analyse der Anrufsteuerung (call flows) zur Leistungssteigerung
- Beratung für Reporting und Kennzahlen von Call Centern, Geschäftsanalytik

- Implementierung empfohlener Lösungen zur Effizienzsteigerung
- Technischer Support für den ganzen Call Center-Betrieb

Contact Center Solution Architect Expertise

Advanced Solution Architects unterstützen den Kunden durch die Anwendung von „Best Practices“ und kennen die Technologie zur Effizienzsteigerung von Geschäftsprozessen und Optimierung der Betriebstätigkeit. Sie sind in der Lage, Ihre Geschäftsziele und Kundendienstlösungen auf einen Nenner zu bringen und Ihrer Geschäftsleitung den Wert einer Technologieinvestition zu verdeutlichen.

Contact Center-Solution Architects sind die wahren Experten in der Mehrfachanwendungs-Integration, der Entwicklung spezifischer Support-Methoden für Endkunden und der Steigerung der betrieblichen Effizienz durch Technologie. Sie verfügen über eine solide Erfahrung in allen Aspekten der Anrufsteuerung, der Messtechnik, multimodaler Interaktion, interaktiver Reaktion und Analytik.

Expertenwissen „Unified Communications“

Beratung, Entwurf und Integration von Unified Communication Lösungen zur Optimierung vorhandener und neuer Anwendungen. So harmonisiert UC besser mit den Geschäftsprozessen, was wiederum eine Effizienzsteigerung bewirkt und Wettbewerbsvorteile sichert. UC hat unendlich viele Möglichkeiten, birgt aber auch Unsicherheiten. Das Expert Resource-Team für UC-Lösungen kann diese Unsicherheit eliminieren und ein nahtloses und fließendes UC-Ergebnis selbst in den komplexesten Umgebungen schaffen. UC-Experten verfügen über Expertise in mehreren Bereichen und sind entsprechend vielseitig einsetzbar:

Application Specialists:

Messaging Spezialisten:

- Validierung des vorhandenen VoiceMail-Netzwerks des Kunden
- Support von Migrationsplanung
- Schulung (Administrator und Endbenutzer)
- Migration von Nachrichten, Verteilerlisten, Ansagetexten
- Integration Integration von Sprachspeichersystemen (Exchange, Domino etc.)

Conferencing Spezialisten

- Aktivierung von Audio-, Video- und Webkonferenzen
- Kundenspezifische Einrichtung von Konferenzen
- Konferenzoptimierung
- Erhöhung der Anzahl der Konferenzteilnehmer

UC Desktop-Spezialisten

- Desktop-Integration
- One-X® Portal
- Aktivierung von und Erweiterung von Microsoft und IBM Integrationen

UC-Solution Consultants und Advanced Solution Architects:

Solution Consultants vereinen mehrere Teile des UC-Portfolios zu Lösungen, die alle Aspekte Ihres Geschäfts positiv beeinflussen.

- Durchführung einer UC-Bewertung zur Ermittlung von Geschäftsprozessen, die wegen fehlender Kommunikation mit den notwendigen Bereichen beeinträchtigt werden
- Entwicklung einer Mobilitätsstrategie als Synthese aus Messaging, Sprachzugang, Desktop und Soft Clients

- Entwicklung einer UC-Strategie zur optimalen Integration von Geschäftsprozessen in die Endbenutzerkommunikation
- Entwicklung einer Strategie zum kosteneffektiven Aufbau einer virtuellen Zusammenarbeit ihrer Mitarbeiter

Advanced Solution Architects setzen die oben erwähnten Strategien um und integrieren sie dann zum Zweck der folgenden Umsetzungen in größere Abläufe und Technologien:

- Globale UC-Integration
- Notfallwiederherstellung und Zuverlässigkeit
- Keine Ausfallzeit bei Migrationen
- Beratung für Geschäftskontinuität und Notfallwiederherstellung

Weitere Angebote von Avaya Expert Resources

Analyse des Ist-Zustands

Konfigurationsanalyse

Beste Praktiken und Optimierungsempfehlungen

Geschäftskontinuitätsplanung

Failover-Strategie für ESS und LSP, Fragmentierung ggü. Wiederherstellungsgeschwindigkeit und Fallback-Strategien

Unified Communication Architecture

Best Practices für MM, MSS ggü. Exchange ggü. Notes, 1XPortal, 1X Mobile

Converged Network

Quality Of Service

WAN Remote IPSI/PN

Auswirkungen von Firewalls

Network Regions

Bandbreitenverwaltung, Verschlüsselung, Direktverbindung ggü. Leitungseingriff und verbundene CLAN-Implikationen.

SIP-Architektur und Planung

Unternehmensentwürfe für Proxies, Session Border Controllers, Session Director etc.

Globaler Dial Plan

Entwicklung des ganzheitlichen Global Dial Plan – des theoretisch „perfekten“ Planes

Bestellinformationen

Bitte wenden Sie sich an Ihren Ansprechpartner bei Avaya, wenn Sie Interesse an diesen Services haben.

Über Avaya

Avaya ist einer der weltweit führenden Anbieter von Kommunikationsanwendungen für Unternehmen. Das Unternehmen bietet führenden Firmen und Organisationen weltweit Services rund um Unified Communications und Contact Center sowie weitere verwandte Dienste sowohl direkt als auch über Partner an. Unternehmen aller Größen verlassen sich auf Avayas moderne Kommunikationssysteme, um ihre Effizienz, Zusammenarbeit, Kundendienstleistungen und Wettbewerbsfähigkeit zu optimieren. Weitere Informationen finden Sie auf www.avaya.de.

AVAYA

INTELLIGENTE KOMMUNIKATION

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

Avaya Austria GmbH
Donau-City-Str. 11
A - 1220 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

avaya.de

© 2010 Avaya Inc. und Avaya GmbH & Co. KG. Alle Rechte vorbehalten.
Avaya und das Avaya-Logo sind Marken von Avaya Inc. und Avaya GmbH & Co. KG. und können in bestimmten Gerichtsbarkeiten eingetragen sein.
Alle durch ©, ™ oder SM gekennzeichneten Marken sind eingetragene Marken, Service-Marken bzw. Marken von Avaya Inc. und Avaya GmbH & Co. KG.
Alle anderen Marken sind das Eigentum ihrer jeweiligen Inhaber.

SVC3770 • GE • 01/10 Conversis • Änderungen vorbehalten • Gedruckt in Deutschland auf 100 % chlorfreiem Papier.

