

## Technical Account Services: absolute Sicherheit, geringeres Risiko

### Haben Sie den richtigen Erfolgsplan?

IT-Abteilungen stehen heute mehr denn je unter dem Druck, die im Unternehmen geforderten Services zu erbringen, und das zu den geringstmöglichen Kosten und oft mit begrenzten Ressourcen. Wenn Sie versuchen, ein Projekt voranzubringen – beispielsweise die Aktualisierung der Telekommunikationssysteme oder der Contact Center-Funktionen – brauchen Sie Sicherheit in zwei wichtigen Bereichen:

- Sie haben die richtige Lösung ausgewählt, die sowohl den Unternehmenszielen als auch den Erwartungen an die Kapitalrendite gerecht wird.
- Sie haben einen Plan für die erfolgreiche Bereitstellung, der die Hauptrisiken im Zusammenhang mit diesem Projekt mildert.



Und genau da ist der Haken, oder? Angesichts der Komplexität von Infrastrukturen und Anwendungen im Telekommunikationsbereich stellt sich die Frage: Wie können Sie mit Sicherheit sagen, dass dies die richtige Lösung ist und dass sich diese Lösung zudem noch mit minimalem Risiko implementieren lässt? Hier kommen viele Faktoren ins Spiel, beispielsweise:

- **Neu aufkommende Standards.** Die TDM-Digitaltelefonie (Time-Division Multiplexing) gilt vielen als althergebracht, wird jedoch in

zahlreichen Unternehmen immer noch genutzt. Die IP Telefonie (Internet Protocol) hat TDM in den letzten Jahren weithin als Standard für konvergente Kommunikation abgelöst. Und schon steht die nächste Technologiegeneration in den Startlöchern: SIP (Session Initiated Protocol) macht sich daran, die IP Telefonie wieder zu verdrängen. Die parallele Nutzung aller drei Technologien, oft sogar im gleichen Unternehmen, erhöht die Komplexität und mindert die Betriebssicherheit.



## Gewissheit kommt mit Erfahrung und Fachkenntnissen

Mit dem Avaya TAS-Programm (Technical Account Services) erhalten Sie den direkten Zugang zu Avaya Advanced Solution Architects. Unsere TAS-Experten zählen zu den Besten, wenn es um die Prüfung und Validierung Ihrer technischen Architektur und Konzeption, um die Planung der Integration und Implementierung von Lösungen oder um bewährte Verfahren in allen diesen Bereichen geht. Wir helfen Ihnen dabei, Möglichkeiten zu erkunden, wie Sie Ihre Telekommunikationslösung noch effektiver gestalten und dabei die zu erwartenden Risiken mildern.

Was macht Avaya Advanced Solution Architects so besonders? Das erste Argument ist die Erfahrung. Die meisten unserer Advanced Solution Architects beschäftigen sich bereits seit mindestens 15 Jahren mit umfangreichen, komplexen, weltumspannenden Telekommunikationsprojekten – millionenschwere Implementierungen mit Produkten von mehreren Herstellern und mit Bereitstellung in aller Welt. Wir besitzen zahlreiche Patente für unsere einzigartigen Lösungen, und jedes Jahr melden wir neue Patente an, weil wir beständig neue, innovative Technologien entwickeln.

Wir werden häufig gebeten, an Pilotprogrammen und Proof-of-Concept-Projekten teilzunehmen, sowohl bei Avaya selbst als auch in anderen Unternehmen in der Telekommunikationsbranche. Wir sind stolz darauf, diese Erfahrungen in die Gespräche mit unseren Kunden einzubringen.

- **Contact Center-Funktionen.** IVR (Interactive Voice Response), ACD (Automatic Call Distribution), Segmentierung und intelligente Anrufweiterleitung, Erweitertes Anrufmanagement – ein Blick auf die Funktionen moderner Call Center-Anwendungen macht deutlich, dass die Komplexität der grundlegenden Telekommunikationsinfrastruktur exponentiell wächst.
  - **Globalisierung.** Mit der Expansion der Weltwirtschaft sind mehr Unternehmen denn je grenzübergreifend tätig. Die dezentralen, isolierten Lösungen von gestern machen Platz für stärker zentralisierte, vereinheitlichte Telekommunikationssysteme, die sich über mehrere Länder erstrecken. Es wird immer schwieriger, mit Sicherheit zu sagen, welche Ressourcen Ihr Unternehmen besitzt und wie diese Ressourcen verwaltet werden.
- Und das führt direkt zurück zur Kernfrage: Wenn Sie Ihre Backbone-Infrastruktur, Ihre TK-Anlage oder Ihre Call Center-Lösungen erweitern, per Vertrag vergeben, aktualisieren oder anderweitig ändern müssen, wie können Sie dann sicher sein, dass Sie die richtige Wahl treffen und dass die mit der Implementierung verbundenen Risiken effektiv bewältigt werden?
- Die Sache ist dringend. Avaya hat die Antwort.

Hintergrund Unsere Advanced Solution Architects sind seit Jahren für Avaya und andere große Telekommunikationsanbieter tätig, wobei sie wichtige Positionen unter anderem in F&E, Stufe-3-Backbone-Support, Softwarespezialistentteams und Produktteams bekleiden. Wenn wir detaillierte Informationen zu einer bestimmten Konfiguration oder einem bestimmten Produkt benötigen, dann haben wir den direkten Draht zu den Avaya Experten, die für die Konzeption und Realisierung zuständig waren.

Der wohl wichtigste Punkt: Unsere Advanced Solution Architects kennen sich mit den Geschäftsproblemen aus, die mit der Implementierung und Nutzung von Telekommunikationsprodukten anfallen. Wir wissen genau, was in den verschiedenen Umgebungen in Unternehmen im öffentlichen Sektor und in der Privatwirtschaft funktioniert. Wir eröffnen Ihnen eine kritische und praktische Sichtweise sowohl auf Ihre technische Architektur und Konzeption als auch auf Ihre Integrations- und Implementierungspläne, mit dem einzigen Ziel, die Abläufe effizient und kosteneffektiv zu konstruieren.

Nicht zuletzt macht sich die Gewissheit an Zahlen und Verfügbarkeit fest. Avaya beschäftigt derzeit mehr als 50 Advanced Solution Architects an strategischen Standorten rund um die Welt – und es werden immer mehr. Ganz egal also, wo Sie die Ressourcen brauchen, wir stellen das Nötige bereit, und zwar mit Blick auf die örtliche Kultur, die Geschäftspraktiken und die Technologie-Infrastruktur. Sie müssen ganz genau wissen, welche Ressourcen an den einzelnen Standorten vorhanden sind und womit Sie es künftig zu tun bekommen. Bei uns erhalten Sie diese Gewissheit.

## Bewährte Verfahren für geringeres Risiko

Erfahrung und Fachkenntnisse sind wichtig. Aber nur mit der richtigen Leitung, der richtigen Disziplin und den richtigen Prozessen können Sie sicher sein, dass Risiken tatsächlich erkannt und bewältigt werden, insbesondere in globalen Implementierungen mit ihren unzähligen „beweglichen Teilen“.

Unsere Advanced Solution Architects verfolgen hierzu eine einzigartige, lang erprobte Methode zur Empfehlung von Lösungen. Mit diesem Tool stellen wir einen umfassenden Überblick über Ihre vorhandene und geplante Umgebung zusammen und ermitteln äußerst zielgerichtete Anforderungen an mögliche Unternehmenslösungen. Aber das ist längst noch nicht alles.

Wir untersuchen außerdem Ihre vorhandene Architektur und dokumentieren einen umfassenden Gesamtüberblick, beispielsweise:

- Überblick über die Amtsleitungen und Stationen im Unternehmen
- Überblick über das IP Datennetzwerk im Unternehmen
- Anwendungsarchitektur im Unternehmen
- Anwendungen, Funktionen und Ressourcen im Call Center
- Überblick über das IP Telefoniesystem (mit Systemtopologie)
- Netzwerkverwaltung und -überwachung

Mit diesen ausführlichen Informationen zu Ihrer jetzigen Umgebung als Grundlage dokumentieren wir dann den zugehörigen allgemeinen Überblick über die empfohlene Architektur, die dieselben Elemente

## AVAYA TECHNICAL ACCOUNT SERVICES IM ÜBERBLICK

*Anzahl der Advanced Solution Architects:*  
über 50

*Wo?*

Unsere Advanced Solution Architects und unsere Kompetenzzentren unterstützen Unternehmen in 93 Ländern rund um die Welt.

*Durchschnittliche Erfahrung:*  
mindestens 15 Jahre

*Hintergrund:*

- Erfahrung mit mehreren Anbietern
- Erfahrung bei der weltweiten Implementierung
- Erfahrung in F&E, Stufe-3-Backbone-Support, Softwarespezialistentteams, Produktteams

umfassen wird. Außerdem liefern wir eine Reihe von Empfehlungen für die Netzwerkbewertung und – sehr wichtig – eine detaillierte Liste der Risiken und Annahmen. So wissen Sie schon im Voraus, ob potenzielle Herausforderungen in einem Bereich warten oder ob noch Probleme oder Fragen offen sind.

Auch bei dieser bewährten Vorgehensweise sprechen Zahlen eine deutliche Sprache. Im Verlauf von Hunderten von globalen Implementierungen haben wir eine ganze Bibliothek mit bewährten Verfahren zusammengestellt, die allen unseren Advanced Solution Architects zur Verfügung steht. Diese ständig wachsende, sich weiterentwickelnde Sammlung trägt dazu bei, kostspielige Fehler zu vermeiden, die Leistung zu optimieren, die Ressourcen so effizient wie möglich zu nutzen und die nötige Flexibilität zu bieten, damit die Lösung sich an Ihre veränderlichen Anforderungen anpassen lässt.

Der Entwurf der Lösungsempfehlung für Ihr Unternehmen durchläuft dann die interne Begutachtung (Peer-Review) bei Avaya. So profitieren Sie von den geballten Gedanken und Erfahrungen der führenden Experten bei Avaya.

## Nur die Besten für Ihr Team

Wer sollte sich besser mit den Produkten und Lösungen von Avaya auskennen als die Advanced Solution Architects, die tagtäglich damit umgehen?

Niemand weiß besser, wie die Lösungen von Avaya in Produkte von anderen Herstellern integriert werden können, als die Experten, die eine solche Integration schon in Hunderten von Implementierungen in aller Welt durchgeführt haben.

Niemand bietet eine stärker praxisorientierte, objektivere Bewertung der vorgeschlagenen Lösung für Ihr Unternehmen als ein Experte von Avaya, der technische Fachkenntnisse mit Geschäftserfahrung vereint.

Holen Sie für Ihr nächstes Telekommunikationsprojekt die Advanced Solution Architects von Avaya in Ihr Team.

## Weitere Infos

Weitere Informationen zu Avaya Technical Account Services, zu unseren anderen preisgekrönten Lösungen und Avaya Global Services erhalten Sie bei Ihrem Avaya Vertriebsmitarbeiter oder autorisierten BusinessPartner. Sie können uns auch auf [www.avaya.de](http://www.avaya.de) besuchen.

## 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](http://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

© 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.

SVC4364 • GE • 01/10 Conversis • Änderungen vorbehalten • Gedruckt in Deutschland auf 100 % chlorfreiem Papier.

[avaya.de](http://avaya.de)

