

Sichere Kapitalrendite durch Blended Agent Strategien

Inhaltsverzeichnis

Kurze Zusammenfassung	1
Ein Blended Agent ist ein produktiver Agent	2
Blended-Agenten – Gleichmäßige Arbeitsauslastung durch Automation	3
Brückenschlag über die Technologiekluft – für ein vollständiges Bild der Kundenerfahrung ...	6
Avaya ist Ihr Partner bei der Umsetzung Ihrer individuellen Lösung	6
Innovative Veränderungen ermöglichen einen „Kommunikations-Quantensprung“	6

Unternehmen nutzen alle Möglichkeiten neuer Kommunikationstechnologien, um die Produktivität ihrer Mitarbeiter zu steigern, Services zu erbringen, bei denen die Kunden auch wiederkommen und eine garantierte Kapitalrendite zu erzielen.

Kurze Zusammenfassung

Das Zusammenspiel aus positiver, proaktiver Kundenbetreuung und gesteigerter Produktivität verbessert die Marktchancen für jedes Unternehmen. Beide Aspekte sind wesentliche Voraussetzungen für die Pflege der Kundenbeziehungen und die Erzielung der maximalen Wettbewerbsfähigkeit des Unternehmens.

Blended Agent-Lösungen nutzen die bereits vorhandene Infrastruktur und steigern die Produktivität unausgelasteter Mitarbeiter in Phasen mit geringem Inbound-Volumen. Unternehmen können Kunden mit nützlichen Informationen versorgen, sich den Wettbewerbern gegenüber differenzieren und schnell eine beeindruckende Kapitalrendite realisieren.

Es ist nun schon fast ein Jahrhundert her, seit Henry Ford der Welt zeigte, dass eine innovative Veränderung der Unternehmensprozesse eine phänomenale Steigerung bei Produktivität und Ertrag bewirken kann. Fords Paradigmenwechsel hat nicht nur seinem Unternehmen einen dauerhaften Erfolg beschert, sondern ganze Industriezweige verändert. Dieses Dokument stellt Ihnen ein Konzept vor, das auch für Ihr Unternehmen einen analogen „Kommunikations-Quantensprung“ bewirken könnte.

Die Manager von heute müssen ihren Kunden einen erstklassigen Service bieten und dabei sorgfältig Kosten und Ressourcen verwalten. Die Kosten stehen in einem direkten Zusammenhang mit der Mitarbeiterproduktivität. Die Servicelevel-Ziele führen jedoch manchmal dazu, dass Agenten nicht ausgelastet sind. Dabei zwingt der Wettbewerb die Unternehmen, immer neue und bessere Arten von Service anzubieten.

Die Suche nach der richtigen Kommunikationsstrategie gleicht auf den ersten Blick der Suche nach der Nadel im Heuhaufen, aber die Antwort könnte doch auf einen Bierdeckel passen: „Leerlauf abstellen“ Immer mehr Manager stellen fest, dass die Nutzung vorhandener Ressourcen mit neuen und besseren Strategien ihnen einen Vorteil gegenüber den Wettbewerbern verschafft.

Die in diesem Dokument vorgestellte *Blended-Agent-Strategie* ermöglicht es Unternehmen, Phasen geringer Aktivität automatisch zu erkennen und ihre Mitarbeiter mit ertragsbringenden Projekten zu beschäftigen – wobei gewährleistet ist, dass die Inbound-Servicelevel immer erfüllt werden. Blended-Agenten steigern den Ertrag, senken die Kosten, stärken die Kundenbeziehungen und ermöglichen eine schnelle Kapitalrendite.

Ein Blended Agent ist ein produktiver Agent

Führungskräfte von Unternehmen sind bestrebt, einen Mehrwert mit ihren Personalinvestitionen zu erzielen.

Mitarbeiter – ob beschäftigt oder unausgelastet – sind einer der größten Kostenblöcke eines Unternehmens und zugleich einer seiner wertvollsten Aktivposten. Aus unternehmerischer Sicht ist es deshalb sinnvoll, durch den Einsatz dieser Mitarbeiter eine positive Kommunikation mit Ihren Kunden zu pflegen, die die Kundenbeziehung weiter festigt.

Agent-Blending erlaubt es den Führungskräften von Contact Centern, Agenten und ihre Fertigkeiten in vollem Umfang zu nutzen. Leerlauf der Mitarbeiter wird automatisch abgestellt, indem sie zwischen Outbound-Projekten und Inbound-Tätigkeiten „rochieren“.

Mit Blended-Agenten tätigen Sie in Phasen geringer Inbound-Aktivität Outbound-Anrufe an Kunden – und mit der fortschrittlichen Technologie von heute werden nur die „echten Telefonate“ an Agenten vermittelt, sodass sie mehr Zeit für die Gespräche mit Kunden haben. Bei steigendem Volumen bearbeiten Agenten eingehende Anrufe mit höherer Priorität, um die Warteschlangen zu minimieren, was eine optimale Produktivität ermöglicht.

Andere Zeiten erfordern neue Strategien

Wegen der abgeschwächten Konjunktur steigen auch die Zahlungsausfälle. Deshalb müssen viele Unternehmen – unabhängig von ihrer Größe – die Kunden aktiv ansprechen, die mit ihren Zahlungen in Verzug sind.

Unternehmen müssen sich wegen des Wettbewerbsdrucks auch stärker auf Outbound-Kommunikation zur Ertragserzeugung konzentrieren – zum Beispiel, um neue Verkaufsmöglichkeiten zu entwickeln.

Mit einer automatisierten Outbound-Strategie ist beides möglich. Außerdem können durch die bessere Auslastung der Mitarbeiter enorme Einsparungen realisiert werden. Angenommen, Sie haben ein Contact Center mit 100 Mitarbeitern, von denen jeder bis zu zwei Stunden am Tag auf ein Gespräch mit Kunden wartet. Sie könnten dafür sorgen, dass sie ihre Zeit besser nutzen: indem sie proaktive "freundliche Erinnerungs"-Anrufe bei Kunden tätigen, deren Zahlungen fällig sind.

Stellen Sie z. B. die folgende Überlegung an: Wenn Sie Ihren Mitarbeitern 13 € pro Stunde zahlen, können Sie die Kosten allein dadurch schon erheblich reduzieren, indem Sie die Leute nur für eine dieser „Leerlauf“-Stunden auslasten. Dadurch würde das Unternehmen 3.120 € pro Agent einsparen, was eine jährliche Kosteneinsparung von 312.000 € für das Unternehmen bedeuten würde!

Gehen wir in diesem Beispiel noch einen Schritt weiter: Angenommen, jeder Ihrer 100 Agenten erreicht in dieser einen Stunde zehn Personen, dann summiert sich das – selbst wenn nur ein Kunde sich bereit erklärt, durchschnittlich 50 € zu zahlen – auf 1.200.000 € pro Jahr¹ in zusätzlichen fristgerechten Zahlungen, die Sie sonst vielleicht hätten abschreiben können. Ihre Investition in eine Blended-Agenten-Strategie hat den Cash-Flow verbessert und die Inkassokosten reduziert – das kann sich doch sehen lassen!

Nicht zuletzt erkennen im Wettbewerb stehende Unternehmen auch die Bedeutung eines erstklassigen Kundenservice. Eine kürzlich erfolgte Untersuchung hat ergeben, dass 69 % der befragten Unternehmen das klare Ziel verfolgen, ihr Geschäft durch Maßnahmen zur Verbesserung der Kundenerfahrung zu differenzieren.²

¹ 100 Agenten x 1 Kunde x 50 € x 240 Tage/Jr.

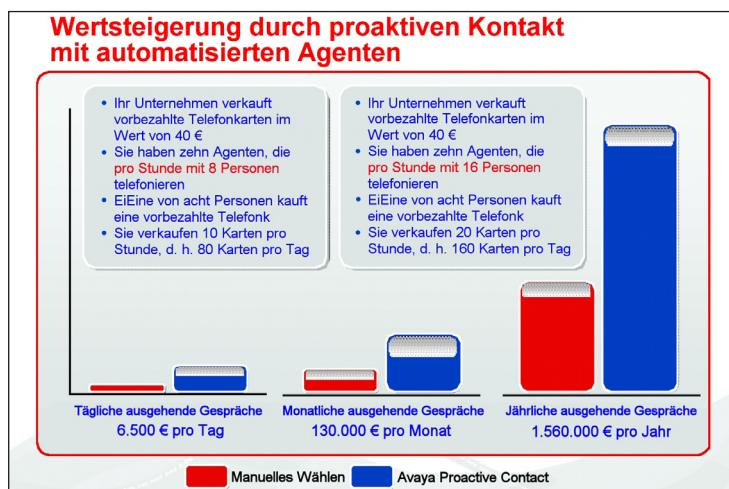
² „Eight Steps For Keeping Customer Experience Momentum In An Economic Downturn“ – Forrester/April 2008

Bedenken Sie die positive Wirkung, wenn Sie jeden neuen Kunden persönlich begrüßen oder mit personalisierten Hinweisen anrufen. Wenn Sie Ihren Kunden gegenüber nicht den richtigen Ton treffen – es wird nicht lang dauern, bis es einem Ihrer Wettbewerber gelingt!

Blended-Agenten – Gleichmäßige Arbeitsauslastung durch Automation

Die Leiter von Contact Centern wandern ständig auf dem schmalen Grat zwischen den Risiken der personellen Unter- und Überbesetzung. Bei der Erfüllung der Inbound-Servicelevelziele sind teure Agenten zeitweilig unausgelastet, um ihre Verfügbarkeit für eingehende Anfragen zu gewährleisten. Wenn Agenten ständig beschäftigt sind, müssen Anrufer warten, bis sie bedient werden. Je stärker das Anrufvolumen schwankt, desto schwieriger wird die Balance zwischen Über- und Unterforderung. Selbst mit Hilfe von Programmen für die Personaleinsatzplanung werden Warteschleifen *und* Kosten wahrscheinlich länger bzw. höher, solange sie manuell verwaltet werden.

Das richtige Gleichgewicht beim Mitarbeiterereinsatz zu finden, ist auch ein wichtiges Kriterium für die Zufriedenheit und den Erfolg Ihrer Mitarbeiter. Wenn sie zu stark beansprucht werden, kann dies eine hohe Fluktuation wegen Burnout zur Folge haben – und wenn sie zu lange unausgelastet sind, treten möglicherweise Langeweile und Unzufriedenheit auf.



Die Lösung besteht nun darin, durch den Einsatz von Technologie und integrierte Geschäftsprozesse einen Ausgleich zwischen Inbound- und Outbound-Kommunikation zu erzielen. Ein automatisiertes System mit vorausschauenden Fähigkeiten reagiert sofort auf eine Volumenänderung bei den eingehenden Anrufen und stellt dadurch sicher, dass Ihr Geschäft seine Ressourcen optimal nutzt. Zum Beispiel können Ressourcen anhand der Verfügbarkeit und Skill-Informationen auf Outbound-Projekte abgestimmt werden. Bei einer Zunahme der eingehenden Anrufe werden diese Agenten automatisch zu ihrer ursprünglichen Aufgabe zurückgeführt und nutzen somit während der ganzen Schicht ihre Fertigkeiten optimal.

Das anschauliche Beispiel unten verdeutlicht den Nutzen durch die Übernahme dieses Ansatzes und die längere Gesprächsdauer mit Ihren Kunden. Im Ergebnis hat diese automatisierte Strategie die Auslastung der Mitarbeiter verbessert und die Produktivität verdoppelt. Durch automatische Einwahl und andere Funktionen wie die Fähigkeit, Anrufbeantworter zu erkennen, konnten Agenten zum Beispiel durchschnittlich mit 16 statt 8 Kunden pro Stunde sprechen. Dadurch wurden Verkaufsmöglichkeiten verdoppelt und der Ertrag um 100 % gesteigert – von 750.000 € auf 1.500.000 € pro Jahr!

Umsetzung wettbewerbsfähiger Kundenbindungsstrategien auf der Basis bestehender Investitionen

In einem aufschlussreichen Branchenbericht hat die Analytenfirma Frost & Sullivan detailliert die Fortentwicklung der Outbound-Kommunikation zu wettbewerbsfähigen Kundenbindungsstrategien beschrieben und Avaya für das Jahr 2008 an Nummer Eins des nordamerikanischen Outbound-Kommunikationsmarktes³ gesetzt.

³ <http://www.avaya.com/gcm/master-usa/en-us/corporate/pressroom/pressreleases/2008/pr-080616.htm>

Wenn Sie bereits Avaya-Kunde sind, kennen Sie vielleicht auch schon Avaya Proactive Contact: das fortschrittliche Software- und Hardware-Paket von Avaya zur Umsetzung produktiver Blended Agent-Strategien.

Avaya Proactive Contact integriert sich mit Ihrer Avaya-Telekommunikationsinfrastruktur und ermöglicht Ihnen einen nahtlosen, proaktiven Kundenkontakt. Durch das Zusammenwirken prädiktiver Elemente in Avaya Proactive Contact und Avaya Call Center ist gewährleistet, dass Servicelevel eingehalten werden. Mit Ihren bestehenden Investitionen in Avaya-Kommunikationssysteme sind Sie auch schon halb am Ziel – zumal Avaya Proactive Contact-Lösungen mit Anwendungen und Systemen anderer Anbieter integriert werden können.

Diese „gemischten“ Inbound- und Outbound-Kommunikationssysteme ermöglichen es Ihrem Unternehmen, mehr Kunden schneller und rentabler zu erreichen. Sie beinhalten Tools zur Rentabilitätsoptimierung. Durch eine leistungsstarke Spracherkennungsfunktion werden Sie schneller mit dem richtigen Teilnehmer verbunden. Weitere Leistungsmerkmale ermöglichen Agenten eine persönliche Betreuung ausgewählter Kunden, setzen Kaufanreize, verbessern die Zahlungsmoral und erhöhen die Kundenbindung.

Avayas Agent Blending-Funktionen überwachen Servicelevel und reagieren automatisch auf unerwartete Änderungen, indem Agenten bereitgestellt werden, um eingehende Anfragen oder Outbound-Projekte zu handhaben – ganz nach Ihren Bedürfnissen. Agentenaufgaben werden anhand von Parametern und Prioritäten bestimmt, die für jedes Unternehmen „feinjustiert“ werden können. Kein Contact Center ist wie das andere. Deshalb bietet Avaya flexible Implementierungsoptionen für proaktive Outbound-Lösungen, um die Befürfnisse jedes Unternehmens zu erfüllen – unabhängig von Größe und Form.

Cruise Control optimiert die Leistung

Mit dem Leistungsmerkmal Cruise Control in Avaya Proactive Contact erzielen Sie konsistente Ergebnisse und die größtmögliche Produktivität. Bei der Konzeption eines Auftrags oder einer Kampagne definieren Sie – basierend auf der geplanten Anrufaktivität – die Anrufpacing-Methode und die Servicelevelziele.

Bei einem Auftrag, der mit Cruise Control initiiert wurde, müssen die Einstellungen für die Einhaltung und Kontrolle der Servicequalität nicht mehr überwacht oder nachgeregelt werden. Vielmehr hilft das System Ihnen mit einem konservativen Ansatz beim Erreichen Ihrer Ziele. Es gibt heute viele Regeln und Bestimmungen für ausgehende Telefonate, wobei Verstöße mit hohen Geldbußen geahndet werden. Und doch – selbst unter den strengsten Bedingungen, einschließlich Märkte mit sehr restriktiven Bestimmungen – können Sie sicher sein, dass Avaya Proactive Contact mit Cruise Control Ihnen dabei hilft, Ihre Ziele zu erreichen.

Effizienzsteigerung durch automatische Assistenten

Avaya bietet Automatische Assistenten-Lösungen an. Diese ermöglichen eine weitere Produktivitätssteigerung, indem sie das Anrufvolumen reduzieren, das von den Mitarbeitern gehandhabt wird. Mit diesen integrierten Self-Service-Lösungen nehmen Sie schon Kontakt zu den Kunden auf, bevor sie anrufen. Dieser Kundenservice-Ansatz ermöglicht es Agenten, sich anderen ertragsbringenden Tätigkeiten zu widmen.

Außerdem kann Ihr Unternehmen durch interaktive Outbound-Kommunikation Kunden proaktiv kontaktieren und – ohne einen Agenten – Terminerinnerungen und andere nützliche Informationen übermitteln. Sie können Kunden auch die Flexibilität bieten, sich zunächst selbst zu helfen – und ihnen dabei die Gewissheit vermitteln, dass ein persönliches Gespräch mit einem Mitarbeiter „aus Fleisch und Blut“ nur ein Wort oder einen Tastendruck entfernt ist.

Cruise Control optimiert die Leistung

Mit dem Leistungsmerkmal Cruise Control in Avaya Proactive Contact erzielen Sie konsistente Ergebnisse und die größtmögliche Produktivität. Bei der Konzeption eines Auftrags oder einer Kampagne definieren Sie – basierend auf der geplanten Anrufaktivität – die Anrufpacing-Methode und die Servicelevelziele.

Bei einem Auftrag, der mit Cruise Control initiiert wurde, müssen die Einstellungen für die Einhaltung und Kontrolle der Servicequalität nicht mehr überwacht oder nachgeregelt werden. Vielmehr hilft das System Ihnen mit einem konservativen Ansatz beim Erreichen Ihrer Ziele. Es gibt heute viele Regeln und Bestimmungen für ausgehende Telefonate, wobei Verstöße mit hohen Geldbußen geahndet werden. Und doch – selbst unter den strengsten Bedingungen, einschließlich Märkte mit sehr restriktiven Bestimmungen – können Sie sicher sein, dass Avaya Proactive Contact mit Cruise Control Ihnen dabei hilft, Ihre Ziele zu erreichen.

Effizienzsteigerung durch automatische Assistenten

Avaya bietet Automatische Assistenten-Lösungen an. Diese ermöglichen eine weitere Produktivitätssteigerung, indem sie das Anrufvolumen reduzieren, das von den Mitarbeitern gehandhabt wird. Mit diesen integrierten Self-Service-Lösungen nehmen Sie schon Kontakt zu den Kunden auf, bevor sie anrufen. Dieser Kundenservice-Ansatz ermöglicht es Agenten, sich anderen ertragsbringenden Tätigkeiten zu widmen.

Außerdem kann Ihr Unternehmen durch interaktive Outbound-Kommunikation Kunden proaktiv kontaktieren und – ohne einen Agenten – Terminerinnerungen und andere nützliche Informationen übermitteln. Sie können Kunden auch die Flexibilität bieten, sich zunächst selbst zu helfen – und ihnen dabei die Gewissheit vermitteln, dass ein persönliches Gespräch mit einem Mitarbeiter „aus Fleisch und Blut“ nur ein Wort oder einen Tastendruck entfernt ist.

PROBIEREN GEHT ÜBER STUDIEREN! FALLSTUDIE: AMO

AMO (Asset Management Outsourcing, Inc.), ein führender Anbieter von Forderungsmanagement-Services für strategische Kunden, hilft Unternehmen bei der Verbesserung des Cash-Flows, der Reduzierung von Abschreibungen auf zweifelhafte Forderungen und der Kundenbindung. Die Agenten von AMO tätigen mehr als 500.000 Anrufe pro Monat. Das Unternehmen brauchte eine neue Outbound-Kontaktlösung, die eine bessere Systemstabilität bot, die Kosten senkte und die Agentenproduktivität steigerte. AMO benötigte für seine über die USA verteilten Contact Center eine Lösung, die mit der bereits vorhandenen Ausrüstung nutzbar war.

AMO hat Avaya Proactive Contact mit Cruise Control installiert, um seine Contact Center zu unterstützen.

„Avaya Proactive Contact hat unsere Produktivität enorm gesteigert“, sagt David Lindsey, Vice President of Business Operations bei AMO. „Weil das System sich nur dann automatisch einwählt und mit einem Agenten verbindet, wenn es tatsächlich einen Kunden erreicht, können wir viel mehr Anrufe handhaben und unsere Zeit und Ressourcen besser nutzen.“

Avaya Proactive Contact hat die Anzahl der Verbindungsabbrüche reduziert und AMOs Rentabilität stark erhöht – durch die Implementierung einer Blended Agent-Strategie, die Verwaltung der Servicelevel durch Cruise Control und die Feinabstimmung der Contact Center-Leistung.

Brückenschlag über die Technologiekluft – für ein vollständiges Bild der Kundenerfahrung

Bei Berichterstellung und Auswertung haben kürzlich erfolgte Untersuchungen⁴ eine große Lücke entdeckt: Während die große Mehrheit der Unternehmen sich darauf konzentriert, die Leistung zu optimieren und auf ihre Ziele auszurichten, ist nur ein Drittel von der *Qualität* ihrer Auswertung und Planung überzeugt. Das ist die Gelegenheit, die Konkurrenz abzuhängen!

Es ist eine sorgfältige Auswertung erforderlich, um ein vollständiges Bild von den Interaktionen und Erfahrungen Ihrer Kunden mit Ihrem Unternehmen zu erhalten. Mit den richtigen Werkzeugen gewinnen Sie detaillierte Informationen über jeden einzelnen Agenten, den ganzen Betrieb, Trends und Echtzeit-Daten, die absolut fundierte Entscheidungen ermöglichen.

Was ist aber mit dem Reporting der Tätigkeiten von Blended Inbound-/Outbound-Agenten, die definitionsgemäß zwischen zwei Systemen wechseln? Die erfolgreiche Umsetzung von Blended Agent-Lösungen erfordert konsistente und erweiterte Reporting-Funktionen.

Avaya IQ übernimmt die Berichterstellung und Auswertung, die traditionell für eingehende Anrufe genutzt werden und erweitert sie um Outbound-Kommunikation. Dies ermöglicht einen Überblick über Inbound- und Outbound-Aktivitäten und zeigt, wie Agenten ihre Zeit im Lauf des Tages nutzen. Integrierte Anrufaufzeichnungen- und Qualitätskontroll-Lösungen können als Schulungs-Tools genutzt werden, um die Leistung der Agenten zu verbessern. Detaillierte Berichte ermöglichen eine gründliche Analyse kundenspezifischer Erfahrungen per Mausklick. Somit können Probleme schnell gelöst und fundierte unternehmerische Entscheidungen aufgrund von Informationen getroffen werden, die jede Minute aktualisiert werden. Ihre Mitarbeiter werden in die Lage versetzt, die Art von Weltklasse-Service zu erbringen, bei dem die Kunden immer wiederkommen.

Avaya ist Ihr Partner bei der Umsetzung Ihrer individuellen Lösung

Um Ihnen zu helfen, die Leistung Ihres Contact Centers zu steigern, Drittanbieter-Umgebungen zu integrieren und Risiken zu mindern, bieten Avaya und sein großes Netzwerk aus Channel-Partnern die Weltklasse-Services, die erforderlich sind, um Sie von der Implementierung bis zur kontinuierlichen Wartung und Support zu begleiten.

Avaya Professional Services verfügt auf der ganzen Welt über eine dedizierte Contact Center Team mit gut geschulten und zertifizierten Beratern zu Geschäft und Technik. Sie übernehmen Planung, Entwurf und Integration bei der Contact Center-Konzeption und richten Self-Service, Berichterstellung und Auswertung, Agentenproduktivität und proaktiven Kontakt ein. Dieses ebenso qualifizierte wie erfahrene Team unterstützt Sie bei der Implementierung zuverlässiger, sicherer Kommunikationslösungen, die Ihre Investitionen schützen, Kosten für Implementierung und Schulung verringern und in der vorhandenen und zukünftigen IT-Infrastruktur funktionieren.

Innovative Veränderungen ermöglichen einen „Kommunikations-Quantensprung“

Kleine, aber innovative Änderungen an Ihren Geschäftsabläufen können zu außergewöhnlichen Ergebnissen führen. Die produktivere Nutzung vorhandener Ressourcen in Verbindung mit einer konsistenten Kundenservice-Strategie ist der Königsweg zu einem deutlichen Wettbewerbsvorteil.

⁴ Ventana Research: „Decision-Making and Performance: Improving Essential Business Analytics and Technologies“ – September 2008

Die Verwaltung von Kosten und Ressourcen ist eine sehr anspruchsvolle Aufgabe, aber die Lösung muss deshalb nicht kompliziert oder utopisch teuer sein. Unabhängig von der Branche, in der Sie tätig sind: Der Einsatz von Blended-Agenten mit dem Ziel der besseren Auslastung der Agenten ermöglicht Ihnen eine Produktivitätssteigerung. Er versetzt Sie weiterhin in die Lage, die Art von Services zu erbringen, mit denen Sie Ihre Kundenbeziehung festigen, Ihr Unternehmen differenzieren und eine garantierte Rendite auf Ihre Investition erhalten.

Weitere Informationen, wie Avaya Ihrem Unternehmen helfen kann, seinen „*Kommunikations-Quantensprung*“ zu realisieren, erhalten Sie von Ihrem Avaya Client Executive oder Autorisierten Avaya BusinessPartner. Oder besuchen Sie uns im Internet unter www.avaya.de.

INTELLIGENTE KOMMUNIKATION VON AVAYA

Als Branchenführer bei IP-Telefonie glaubt Avaya, dass der Siegeszug der intelligenten Kommunikation unaufhaltsam ist: Die unternehmensweite Verbreitung von Kommunikationstechnologien und –anwendungen bietet Vorteile im einzelnen, aber schafft insbesondere in seiner Gesamtheit einen erheblichen Mehrwert.

Avaya hat bereits umfangreiche Investitionen in die Forschung und Entwicklung von Software getätigt, mit der die Grenzen der intelligenten Kommunikation immer weiter gesteckt werden, und diese Investitionen werden auch in Zukunft fortgesetzt. Nirgends ist das Vertrauen in die Technologien von Avaya deutlicher ersichtlich als in der Gemeinschaft unabhängiger Software-Entwickler: Mehr als 4.000 Software-Anbieter mit insgesamt mehr als 16.000 Entwicklern schreiben derzeit Programme für die Avaya-Plattform. Die Unterstützung von Avaya für Lösungen mehrerer Hersteller, beispielsweise die umfangreiche Integration in Produkte von Microsoft und IBM, versetzt ein Unternehmen zudem in die Lage, die bisherigen Investitionen weiter zu nutzen und sich dabei die freie Wahl zu sichern, wenn es darum geht, die optimalen Geschäftsanwendungen für ihren Erfolg zu bestimmen.

Zuverlässigkeit, Skalierbarkeit, Sicherheit. Das sind die besonderen Qualitätsmerkmale, die Avaya niemals aufs Spiel setzen wird. Und weil Avaya die einschlägigen offenen Standards beachtet, kann ein Unternehmen auch weitere Technologien einführen, die für die Geschäftsabläufe ausschlaggebend sind und noch dazu reibungslos mit den umfassenden, innovativen Lösungen von Avaya zusammenarbeiten. Die Unkompliziertheit ist quasi eingebaut, sei es nun in der Infrastruktur oder am Desktop, im Netzwerk oder für den einzelnen Benutzer. So ist sichergestellt, dass die Innovationen von Avaya die größtmögliche Verfügbarkeit, Verwaltungsfreundlichkeit und praktische Nutzbarkeit bieten.

Avaya hält das Versprechen der intelligenten Kommunikation und hilft so den Kunden, ihre Vision einer Neuerfindung des Arbeitsplatzes zu verwirklichen. Eine neue Kommunikationsrevolution hat begonnen. Und Avaya verändert Geschäftsabläufe und Arbeitsweisen.

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.

The Avaya logo consists of the word "AVAYA" in a bold, red, sans-serif font. The letters are closely spaced and have a slight shadow effect.

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

A red rectangular button with the text "avaya.de" in white, lowercase, sans-serif font.

© 2009 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.

GCC4117 • GE • 03/09 Conversis • Änderungen vorbehalten • Gedruckt in Deutschland auf 100 % chlorfreiem Papier.