

Intelligente Kommunikationslösungen von Avaya für mehr Bürgernähe

Lösungen für Verwaltung und Behörden

Kommunikationslösungen von Avaya ermöglichen es Verwaltung und Behörden, ihre Aufgaben für die Bürger schnell und effizient auszuführen und dabei die Kosten zu senken.

Was leisten die Avaya-Lösungen?

- Vereinfachung von Prozessen zu alltäglichen Anfragen der Bürger
- Zeit- und Ressourceneinsparungen bei erhöhter Erreichbarkeit und Reaktionsfähigkeit
- Einheitliche Dienstqualität über unterschiedliche Kommunikationskanäle
- Bessere Verfügbarkeit von Experten für spezifische Anfragen und Aufgaben

Bürger erwarten Informationen, Unterstützung und Dienstleistungen von Verwaltung und Behörden und sind auf diese angewiesen. Diese Dienstleistungen möglichst effizient zu erbringen hat Priorität. Politiker brauchen zufriedene Wähler – ihr Erfolg wird daran gemessen, wie gut sie der Öffentlichkeit dienen.

Intelligente Kommunikationslösungen von Avaya helfen Verwaltung und Behörden, die Erfahrungen ihrer Wähler auf Kommunal-, Landes- und Bundesebene zu verbessern. Fragen werden schneller beantwortet, Bedürfnissen wird entsprochen, wobei die Ressourcen optimal genutzt werden.

Intelligente Kommunikationslösungen von Avaya ermöglichen dies durch die Nutzung von Anwendungen, die ein breites Spektrum von Kommunikationsfähigkeiten vereinen – von grundlegender Telefonie, E-Mail-Kommunikation und Sprachnachrichten bis hin zu maßgeschneiderten Mobilitätslösungen, Selbstbedienungsoptionen für Bürger sowie kommunalen und vernetzten regionalen Contact Centern.

Bundeseinheitliche Servicenummer 115

Eines der größten Ärgernisse beim Suchen nach dem richtigen Ansprechpartner durch das Labyrinth von Verwaltung und Behörden ist es, immer wieder an andere Stellen verwiesen zu werden. Mit der Einführung der bundeseinheitlichen Servicenummer 115 (Pilotversuch seit März 2009) sollen die Servicequalität und das Image der Verwaltung wesentlich verbessert und gleichzeitig die Kosten gesenkt werden.

D115 hat sich zum Ziel gesetzt, 75 Prozent der Anrufe innerhalb von 30 Sekunden anzunehmen, 55 Prozent der Anfragen sofort und den Rest innerhalb von 24 Stunden per Rückruf, Mail oder Fax zu beantworten. Avaya unterstützt Städte und Landkreise bei der Realisierung einer modernen und bürgernahen Verwaltung und bietet ein außergewöhnliches Lösungsportfolio, das die Anforderungen einer D115-Implementierung erfüllt und über den definierten Leistungsumfang hinaus umfangreiche Zusatzfunktionen bietet. Dazu gehören insbesondere:



- Skalierbare Call Center-Anwendungen, die über Standorte hinweg vernetzungsfähig sind und um professionelle Monitoring- und Management-Werkzeuge ergänzt werden
- Sprachportale zur Vorqualifizierung der Anrufer und damit eine signifikante Entlastung der Bürgerservicemitarbeiter
- die Automatisierung von Routine-Vorgängen beispielweise die Benachrichtigung bei Fertigstellung von Ausweisen oder Reisepässen
- die Integration zusätzlicher Kontaktkanäle wie E-Mail, Chat, Web, SMS
- die einfache Anbindung von mobilen Mitarbeitern und Heimarbeitsplätzen in das Servicekonzept
- Audio- und Webkonferenz-Lösungen für effektivere Zusammenarbeit in verteilten Teams
- Sicherheitskonzepte für höchste Sicherheit und Verfügbarkeit
- sowie Professional Services für die Projektphasen Planung, Design und Implementierung

Avaya hat in zahlreichen Kundenprojekten gezeigt, wie öffentliche Verwaltungen ein ehrgeiziges Serviceversprechen gegenüber ihren Bürgern einlösen und gleichzeitig eine Entlastung der Mitarbeiter in den einzelnen Behörden, Ämtern und Ressorts dadurch erreichen können, dass Anfragen

durch ein zentrales Service-Center bearbeitet werden.

- Die Contact Center-Technologie von Avaya leitet Anrufe gleich beim ersten Mal an die richtigen Mitarbeiter weiter. Diese Funktion bietet auch einen Puffer für Notrufe.
- Durch Integration mit Fachanwendungen können Anruferinformationen und frühere Gesprächsprotokolle sofort beim Eingang des Anrufs abgerufen werden, sodass die Mitarbeiter das Anliegen des Bürgers schnell klären können.
- Die offene Architektur und viele bereits vorhandene Konnektoren ermöglichen die nahtlose Integration mit vielen Applikationen. Dazu gehören z. B. CRM Systeme und Dokumenten Management Systeme wie sie in D-115 Lösungen eingesetzt werden.
- Avaya Voice Portal ermöglicht den Dienst am Kunden rund um die Uhr.
- VXML-Technologie ermöglicht das einmalige Erstellen von Informationen, die dann dank einer Avaya Voice Portal-Anwendung nicht nur an Web-Benutzer, sondern auch an Anrufer weitergegeben werden können.
- Dank Voice Messaging können rund um die Uhr Nachrichten hinterlassen und an die jeweils betroffene Abteilung weitergeleitet werden.

Zugriff für alle Bürger

Nicht alle Bürger haben Zugang zu einem PC oder dem Internet – oder sie brauchen Informationen, während sie unterwegs sind.

Über das Avaya Voice Portal, eine neue Generation von Sprachserver-Anwendungen (Interactive Voice Response, IVR), können Informationen und Transaktionen per Telefon abgerufen bzw. ausgeführt werden – ebenso wie über Web-Anwendungen. Durch Nutzung der VXML-Technologie ermöglichen auf dem Avaya Voice Portal basierende Lösungen den Zugang zu Informationen über verschiedenste Medien. Da Avaya Wert auf gleichberechtigte Kommunikation legt, sind nahtlose Interaktionen auch für Personen mit Hör- oder Sehbehinderungen möglich.

Jederzeit und überall erreichbar, falls gewünscht

Dass man sich nicht im Büro befindet, sollte nicht unbedingt ein Grund sein, dem Bürger keinen herausragenden Service zu bieten. Die Kommunikationslösungen von Avaya ermöglichen es Mitarbeitern, die nicht nur viel unterwegs, sondern auch verantwortlich für wichtige Bürgertransaktionen sind, jederzeit auf die benötigten Hilfsmittel zuzugreifen: Erreichbarkeit unter einer einzigen Nummer (Anrufe im Büro werden an ein beliebiges Gerät weitergeleitet, ohne persönliche Mobiltelefonnummern preiszugeben), Zugriff zu Voicemail und E-Mail sowie Anwendungen wie Kalender und Instant Messaging. Avaya Lösungen schreiben Ihnen nicht vor, welches Kommunikationsgerät zu verwenden ist, sodass Sie die richtige Lösung für die richtige Person zur richtigen Zeit wählen können.

Partizipation aller Bürger durch freie Wahl des Kommunikationskanals

Bürger sprechen Sie auf unterschiedliche Weise, zu unterschiedlichen Zeiten an. Und je nach gewähltem Kommunikationskanal unterscheiden sich unter Umständen auch ihre Bedürfnisse: Wer im Auto sitzend vom Handy aus anruft, benötigt in der Regel eine schnelle, präzise Antwort; von Zuhause aus entscheidet sich dieselbe Person möglicherweise für eine Self-Service-Option über die Contact Center-Webseite.

Es ist nicht nötig, separate Systeme einzurichten, um dem Bürger diese verschiedenen Kontaktmöglichkeiten zu geben. Die Avaya Contact Center-Lösung ermöglicht es Ihnen, zunächst mit Call Center-Funktionen zu beginnen, und E-Mail und Webrowsing hinzuzufügen, wenn Sie diese benötigen.

Weitere Informationen

Viele Behörden auf Kommunal-, Landes- und Bundesebene – von Exekutivorganen bis zu gesetzgebenden Körperschaften – verlassen sich heute auf Intelligente Kommunikationslösungen von Avaya.

Weitere Informationen erhalten Sie von Ihrem Avaya Vertriebsmitarbeiter oder autorisierten Avaya BusinessPartner. Oder besuchen Sie uns unter: www.avaya.de. Dort finden Sie weitere Informationen zu Avaya Lösungen für die öffentliche Hand.

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 0 800 GOAVAYA bzw.
T 0 800 4 62 82 92
infoservice@avaya.com
avaya.de

Avaya Austria GmbH
Donau-City-Str. 11
A-1220 Wien
T +43 1 878 70-0
avaya.at

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

© 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.

IND3073 · GE · 07/09 WAK · Änderungen vorbehalten · Gedruckt in Deutschland auf 100% chlorfreiem Papier.