

Avaya Strategic Communications Consulting

Ein starkes Fundament für den maximalen Unternehmenserfolg

Die Verwirklichung der Unternehmensvision

Auf die Bitte hin, die entscheidende Rolle zu beschreiben, die Führungskräfte beim Erfolg ihres Unternehmens spielen, meinte Warren Bennis, ein angesehener Professor für Betriebswirtschaft an der University of Southern California und Zeitgenosse des Management-Papstes Tom Peters: „*Führung ist die Fähigkeit, Visionen Wirklichkeit werden zu lassen.*“

Im erfolgreichen Unternehmen ist die Vision der Unternehmensführung erst der Ausgangspunkt. Um sie zu verwirklichen, muss eine Vision zunächst von einer entsprechenden Strategie flankiert werden, wobei diese Strategie dann in das Tagesgeschäft des Unternehmens eingebettet werden muss.

Bezüglich der Technologiemanagement-Organisation wird bei der Ausrichtung an der Unternehmensstrategie sichergestellt, dass die Kommunikations- und Rechentechnik der Firma unter dem Aspekt der Nutzenmaximierung eingesetzt wird. Eine jüngste Studie hat ergeben, dass Unternehmen mit dieser optimalen Nutzung *eine durchschnittliche Kapitalrendite von 140 % erzielen*, wenn ihre Technologieinvestitionen sich stark an den Bedürfnissen aller Beteiligten orientieren – zum Beispiel die Geschäftsbereiche, die für die Produkte und Dienstleistungen der Firma zuständig sind sowie die Vertriebs- und Supportteams, die mit externen Kunden interagieren.

Abschnitt 1: Welchen Beitrag kann die Technik leisten?

Gespräche mit Kunden auf der ganzen Welt haben gezeigt, dass viele unternehmerische Führungskräfte eine fortschrittliche Kommunikationstechnologie als probates Mittel zur Steigerung der Mitarbeiterproduktivität und Markteffektivität betrachten.

Gleichzeitig sind diese Führungskräfte wegen der hohen Funktionalität und Komplexität dieser Technologie oft unschlüssig, ob ihre Investitionen auch wirklich den größtmöglichen Beitrag für die strategischen und taktischen Ziele des Unternehmens leisten. Unternehmerische Führungskräfte möchten über das geschäftliche Potenzial ihrer Kommunikationstechnik informiert und sicher sein, dass sie effektiv genutzt wird.

Inhaltsverzeichnis

Die Verwirklichung der Unternehmensvision	1
Abschnitt 1: Welchen Beitrag kann die Technik leisten?	1
Abschnitt 2: Eine systematische Methodik gewährleistet den maximalen Geschäftsbeitrag Ihrer Kommunikationstechnik	2
Abschnitt 3: Strategische Unterstützung für Unternehmens- und Geschäftsführer	2
Abschnitt 4: Überführung der Strategie in ein technologisches Konzept	3
Abschnitt 5: Optimierung der technologischen Leistung und des geschäftlichen Beitrags	3
Abschnitt 6: Wegweisende Perspektiven für ein erfolgreiches Unternehmen:	4
<i>Avaya Strategic Communications Consulting in Aktion</i>	4
<i>Umfassende technologische Expertise und Erfahrung</i>	5
<i>Voll integrierter Lebenszyklus-Support</i>	6

Weil viele Unternehmen heute einem nie dagewesenen Ertrags- und Kostendruck ausgesetzt sind, weiß Avaya, dass die Investition jedes Euros in exakter Übereinstimmung mit den Unternehmensprioritäten erfolgen muss. *Avaya Strategic Communications Consulting* ist eigens konzipiert, um Ihnen zu helfen, dieses Kriterium beständig zu erfüllen.

Abschnitt 2: Eine systematische Methodik gewährleistet den maximalen Geschäftsbeitrag Ihrer Kommunikationstechnik

Unterstützt durch ein internationales Team erfahrener Unternehmenstechnologie-Experten, nutzt Avayas Strategic Communications Consulting eine bewährte und global konsistente Zusammenstellung Bester Praktiken, um den geschäftlichen Beitrag zu maximieren. Globale Konsistenz bedeutet, dass ein Kunde bei der globalen Zentrale in London den gleichen qualifizierten und professionellen Support erhält wie bei der Zweigstelle in Deutschland – unabhängig vom Technologiemix an den jeweiligen Standorten. Mit dieser strukturierten Methodik bewerten Avaya-Consultants die Leistung der vorhandenen Kommunikationstechnik anhand wichtiger betriebswirtschaftlicher Kennzahlen und sprechen Empfehlungen für Verbesserungen aus, die der Kunde dann gemäß seinen geschäftlichen Zielen nach Belieben umsetzen kann.

Die Effektivität und Methodik der Besten Praktiken von Avayas Strategic Communications Consulting sind für grundlegende Sprachkommunikationssysteme und hochfunktionale Contact Center- und Unified Communications-Lösungen genau gleich. Die spezifischen Methoden und Tools, die wir bei einem Auftrag benutzen, werden jedoch gemäß den genauen Anforderungen jedes einzelnen Kunden sorgfältig ausgewählt.

Um diese enge Verknüpfung herzustellen, wurde jeder einzelne Beratungsservice konzipiert, Experten-Support zu erbringen und sofort umsetzbare Empfehlungen auszusprechen, die sich konsequent an den Bedürfnissen der Unternehmens- bzw. Geschäftsführung, der Geschäftsaktivität und der am Technologiemanagement beteiligten Personen orientieren.

Avaya Strategic Communications Consulting Services

Telefonie — Unified Communications — Contact Center

Executive Vision
Consulting
Services

Realize
Consulting
Services

Maximize
Consulting
Services

Abschnitt 3: Strategische Unterstützung für Unternehmens- und Geschäftsführer

Der *Avaya Executive Vision Consulting Service* ist für Unternehmens- und Geschäftsführer konzipiert, die ihre Unternehmensvisionen und -strategien selbst entwickeln, aber Expertenwissen und Empfehlungen wünschen, wie sie die geschäftlichen Ziele des Unternehmens und die vorhandene bzw. geplante Kommunikationstechnik auf einen Nenner bringen können.

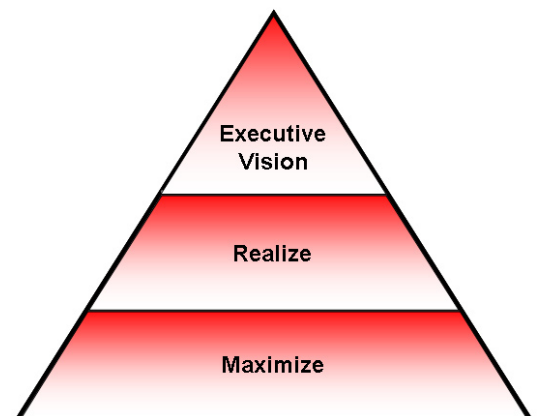
Um den Brutto- und Nettoertrag zu steigern, sollten Unternehmens- und Geschäftsführer sich nicht nur damit begnügen, dass ihre Kommunikationsinfrastruktur und -anwendungen einen besseren Kundendienst und eine höhere Mitarbeiterproduktivität ermöglichen. Sie sollten auch eine messbare Steigerung der Kundenzufriedenheit, des Anteils der Kundenausgaben und der Markteintrittsgeschwindigkeit erwarten.

Eine *Executive Vision*-Beauftragung ist ideal geeignet, Unternehmens- und Geschäftsführern bei der Erzielung dieser Ergebnisse zu helfen: durch eine gründliche Bewertung der vorhandenen Technologie bzw. Strategie sowie durch die Ermittlung und Validierung neuer Methoden, um die Ziele des Unternehmens/der Organisation zu erreichen.

Abschnitt 4: Überführung der Strategie in ein technologisches Konzept

Sobald auf der Ebene der Unternehmens- bzw. Geschäftsleitung eine solide Kommunikationsstrategie etabliert wurde, hilft der *Avaya Realize Consulting Service* den Linienmanagern des Unternehmens, diese Strategie in ein technologisches Konzept zu überführen, das alle derzeitigen und künftigen Anforderungen für den Erfolg des Unternehmens benennt.

Bei einem *Realize Consulting*-Vertrag konzentriert das Avaya Professional Services-Team sich primär darauf, sicherzustellen, dass alle wesentlichen Erfolgsdynamiken – ein realistischer ROI und Zeitplan zum Erzielen dieser Rendite, klar definierte geschäftliche Risikofelder, klare Ziele für die Reduzierung der laufenden Betriebsausgaben und ein umfassendes Verständnis der erforderlichen Geschäftsprozesse und Mitarbeiter – in vollem Umfang im Technologieplan berücksichtigt werden. Das Ergebnis ist eine präzise Definition des Ist-Zustands, der vorgeschlagenen Lösung und Anforderungen, der Architektur und des Business Case, des Zeitrahmens und der Risiken sowie aller anderen Faktoren, die für die Bestimmung der erforderlichen Investition unerlässlich sind.



Abschnitt 5: Optimierung der technologischen Leistung und des geschäftlichen Beitrags

Der *Avaya Maximize Consulting Service* deckt den dritten Hauptbereich der Kundenbedürfnisse ab. Mit seiner Hilfe stellt der Betriebsleiter des Unternehmens sicher, dass neue und alte Kommunikationsinvestitionen den messbaren Beitrag leisten, den die Strategie der Unternehmens- bzw. Geschäftsleitung vorsieht.

Bei einem *Maximize Consulting*-Vertrag validiert das Avaya-Beratungsteam im Rahmen einer gründlichen Bewertung, ob die Kommunikationsinfrastruktur und die zugrunde liegende Architektur optimal konzipiert und konfiguriert ist, um die Leistung zu erbringen, die für die volle Unterstützung der aktuellen und künftigen Unternehmensstrategie erforderlich ist. Bei der Prüfung der einzelnen Abteilungen beurteilen die Avaya-Consultants, ob die Endnutzer das Potenzial der vorhandenen Technologie voll ausschöpfen und validieren und ob die verfügbare Funktionalität richtig genutzt wird.

Außer der Bewertung wesentlicher *Erfolgs*-Kriterien wie Flexibilität, Skalierbarkeit, Redundanz und Sicherheit wird im Rahmen des *Maximize-Vertrags* auch ermittelt, ob Ihre eingebettete Technik die Anwendungen und Funktionen unterstützt, die gemäß Unternehmensstrategie und Geschäftsplan benötigt werden. Die wichtigsten Ergebnisse beinhalten sofort nutzbare Empfehlungen für Änderungen, die implementiert werden sollten und/oder spezifische Optionen für Ihre Umgebung, Ziele und Finanzen, die Sie berücksichtigen können.

Abschnitt 6: Wegweisende Perspektiven für ein erfolgreiches Unternehmen: *Avayas Strategic Communications Consulting in Aktion*

Mit dem vollständigen und hoch strukturierten globalen Support-Angebotsumfang wird Avayas Strategic Communications Consulting von Kunden auf der ganzen Welt genutzt. Um Ihnen weitere Eindrücke des hochwertigen Supports zu vermitteln, den die Avaya Beratungsteams erbringen, gibt Ian Thebridge, Avaya Consulting Practice Leader im australischen Sydney, einige Erläuterungen zu laufenden Klientenaufträgen:

*„Das Strategic Communications Consulting ist mit seinem breiten Angebotsspektrum darauf ausgerichtet, einem Unternehmen zu helfen, seine Geschäftsstrategie von der Vision in die Wirklichkeit zu transportieren. Für viele Kunden gehen die **Executive Vision**, **Realize**- und **Maximize**-Projekte Hand in Hand“,* erläutert Thebridge, *„während andere Kunden keinen durchgängigen Beratungssupport benötigen. **Realize**- und **Maximize**-Support ist zum Beispiel für einen Kunden geeignet, der nach zahlreichen Erwerbungen eine Verringerung des Unternehmenserfolgs feststellt, die beim „Zusammenschustern“ unterschiedlicher oder veralteter Technologien oftmals eintritt. Dieses Problem tritt typischerweise in der Form auf, dass mehrere Contact Center von verschiedenen Herstellern nicht reibungslos zusammenarbeiten. Und häufiger als erwartet bleiben die Servicelevel in Bezug auf den Endkunden weit hinter den Erwartungen zurück.“*

Sobald das Avaya-Team die eigentliche Ursache der Leistungsprobleme ermittelt hat, wird der Maßnahmenpfad festgelegt. Wenn die vorhandene Infrastruktur grundsätzlich in Ordnung ist, empfehlen die Avaya-Consultants Anpassungen, die bei der Nutzung der vorhandenen Ausrüstung vorgenommen werden können. Diese Modifikationen können ein verbessertes Anruf-Routing beinhalten, sodass Kundenanfragen an dafür qualifizierte Mitarbeiter weitergeleitet werden sowie eine verbesserte Leistungsberichterstattung, sodass das Management Problembereiche schnell zu erkennen und darauf zu reagieren vermag, bevor der Endkunde davon betroffen wird.

„Falls die vorhandene Technik im wesentlichen ungeeignet ist“, fügt Thebridge hinzu, *„empfiehlt das Avaya-Beratungsteam oft eine **Executive Vision**-Beauftragung durch die Geschäftsleitung des Klienten, damit wir ein umfassendes Verständnis der Unternehmensvision und strategischen Ziele erlangen. Dadurch schaffen wir eine Grundlage für die Überleitung zu einem **Realize**-Projekt. Wir entwickeln und schlagen unter Berücksichtigung der Unternehmensstrategie eine Methode vor, die wiederum als Basis für eine einfache und kosteneffektive Lösung dient: mit dem Ziel, die Mitarbeiterproduktivität zu steigern und dem Endkunden eine konsistente Erfahrung zu bieten. Wenn der Kunde bei der Umsetzung dieser Methode unsere Hilfe wünscht, können wir ihm in allen Planungs- und Implementierungsphasen einen umfassenden Support bieten.“*

„Unsere Arbeit für eine große Regierungsbehörde hier im pazifischen Raum ist ein überzeugendes Beispiel dafür, wie Avaya unseren Klienten den größtmöglichen Nutzen bietet.“ Dieser Kunde hat die Aufgabe, den Schutz und die Unversehrtheit der Landesgrenzen sicherzustellen. Er hat über 5.000 Beschäftigte und nutzt in großem Umfang Contact Center-Technologie, um mit Bürgern und anderen Behörden zu kommunizieren.

„Hier hatten wir einen Fall, wo der Klient bereits wusste, dass seine vorhandene Technologie nicht den Serviceleveln genügte, die er für sich definiert hatte“, sagt Thebridge. „Also bestand eine unserer ersten Prioritäten beim **Realize**-Projekt darin, unter Einbeziehung der Betriebs- und IT-Leitung zu klären und zu vereinbaren, welche Kommunikationsfunktionen und -fähigkeiten zur vollumfänglichen Unterstützung ihrer Grundsätze und ihres Auftrags erforderlich waren – was bei einer Behörde das Äquivalent einer Vision und Strategie in der Privatwirtschaft ist.“

Anschließend trafen Ian und sein Team sich mit allen Abteilungsleitern und deren Teams und ermittelten in hoch interaktiven Sitzungen die Probleme und Aspekte, die das Team in die Lage versetzen würden, die erforderlichen Fähigkeiten der Lösung zu definieren. Nachdem das Beratungsteam alle Fakten gesammelt und analysiert hatte, stand fest, dass der Klient eine hoch integrierte Kommunikationsplattform mit einer Reihe essentieller – und derzeit fehlender – Fähigkeiten benötigte.

„Zum Erreichen der Servicelevel-Ziele und Vereinbarungen schlugen wir eine Contact Center-Lösung vor, die alle Lücken füllte, die für den geringen Erfolg und die geringe Zufriedenheit der Endkunden ursächlich waren. Diese Lösung beinhaltete ein Advanced Call Routing, Integrated Voice Response, Anrufüberwachung und -protokollierung sowie eine automatische E-Mail-Handhabungsfunktion. Angesichts der vitalen Bedeutung, die diese Behörde für ihre Bürger hat, haben wir auch eine robuste Notfall-Business Recovery-Lösung empfohlen.“

„Nachdem wir die vorgeschlagene Methode und die dadurch ermöglichten betrieblichen Verbesserungen geprüft hatten, erklärte der Klient sein Einverständnis und bat uns, ihm beim detaillierten Entwurf und der Umsetzung zu helfen. Doch Probieren geht bekanntlich über Studieren, und der Kunde war mit den Ergebnissen der verschiedenen Beratungsleistungen, die er gekauft hatte, sehr zufrieden – sogar so zufrieden, dass er seine guten Erfahrungen mit Avaya nun auf Fachmessen und in Behördenforen weitergibt.“

Abschnitt 6: Wegweisende Perspektiven für ein erfolgreiches Unternehmen: *Umfassende technologische Expertise und Erfahrung*

Außer einer hoch entwickelten und globalen Best Practices-Methodik ist die Unterstützung des gesamten Spektrums fortschrittlicher Kommunikationslösungen ein weiteres Differenzierungsmerkmal von Avayas Strategic Communications Consulting. Maurice Bell, ein Avaya Consulting Practice Leader in Nordamerika, fasst das Spektrum von Avayas technologischer Erfahrung und Expertise folgendermaßen zusammen:

“Wir unterstützen seit über einem Jahrzehnt Klienten direkt vor Ort und freuen uns sehr über ein durchgehend positives Feedback von unseren Kunden, das die hervorragenden Leistungen unserer Avaya-Consultants und ihre große Erfahrung zum Ausdruck bringt.“

Strategic Communications Consulting für Contact Center

- Routing-Optimierung
- Flatten, Consolidate, Extend (Reduzieren, Zusammenlegen, Erweitern)
- Self-Service
- Reports und Auswertung
- Proaktiver Kontakt
- Agent Desktop
- Agent Performance

„Unsere große Stärke liegt nicht nur im horizontalen Bereich – über das gesamte Spektrum der Kommunikationstechnologie –, sondern auch vertikal mit einer profunden Erfahrung und der Kenntnis vieler vertikaler Branchen wie Bank- und Versicherungswesen, Gesundheitswesen und Behörden auf allen Ebenen.“

„In technologischer Hinsicht verfügen wir über die Expertise und Erfahrung, unseren Klienten einen konstant hohen und durchgängigen Nutzen zu bieten – vom Fundament der Architektur bis hin zu den Anwendungen, mit denen die Endanwender arbeiten. Ob ein Klient Hilfe bei der grundlegenden IP-Telefonie-Funktionalität benötigt, bei einem komplexen virtuellen Contact Center für viele Standorte oder bei einer hochfunktionalen Unified Communications-Anwendung: Unser Beratungsteam bietet umfassenden Support aus einer Hand.“

Strategic Communications Consulting für Unified Communications

- Network Readiness
- IP-Management
- IP-Migration
- Mitarbeiterprofile
- UC-Integration
- Daten und Wireless
- Video und Collaboration
- Kommunikationsgestützte Geschäftsprozesse

Abschnitt 6: Wegweisende Perspektiven für ein erfolgreiches Unternehmen: Voll integrierter Lebenszyklus-Support

Nach dem Abschluss eines Avaya-Beratungsvertrags entscheidet der Kunde – auf der Basis seiner verfügbaren Ressourcen, Expertise und der Technologiemanagement-Methode – selbst über das weitere Vorgehen. Marcos Andrielli, Avaya Consulting Practice Leader in Sao Paulo (Brasilien) sagt:

„Nach Abschluss eines **Realize-** oder **Maximize-**Auftrags fragt die IT-Abteilung des Klienten uns oft, ob wir ihr auch bei der Implementierung und Integration der Lösung helfen könnten. An dieser Stelle verweisen wir auf unsere Avaya-Kollegen – die Advanced Solution-Architekten und Softwarespezialisten – zur Durchführung des Design-Engineering und der Programmierung.“

Je nach Art der Lösung bedienen die Avaya-Berater sich oft der spezialisierten Fertigkeiten der Avaya Global Services Engineering-Experten für IP-Telefonie, Contact Center, Unified Communications und Zusammenarbeit, hoch verfügbare Lösungen, Netzwerksicherheit und Mobility.

„Ist der Zeitpunkt für die physikalische Umsetzung einer neuen Lösung gekommen, können die für die Implementierung zuständigen Mitarbeiter durch Nutzung der detaillierten Dokumentation, die während des Beratungsauftrags erstellt wurde, die Lösung schnell und präzise implementieren sowie durchtesten und bereitstellen“, ergänzt Andrielli. „Sobald die Lösung in der Produktionsumgebung des Klienten vollständig umgesetzt wurde, erbringen wir auch Support nach der Implementierung, um die Ergebnisse zu bewerten, Verbesserungen vorzuschlagen und zu gewährleisten, dass die Leistungsziele erfüllt werden.“

„Laut Feedback, das wir von Klienten erhalten, liegt eine von Avayas offensichtlichen Stärken in der Bandbreite und Flexibilität der Beratungsfähigkeiten von Avaya Global Services und unserer lokalen Avaya BusinessPartner. Und wenn es um die generellen Kommunikationsbedürfnisse eines Klienten geht, sind wir in der Lage, genau die richtigen Experten für seine Anforderungen bereitzustellen.“

Welche Bedürfnisse im Bereich der Unternehmenskommunikation Sie auch haben – von der Erfassung und schnellen Reaktion auf die technologischen Implikationen einer Marktchance, eine Wettbewerbsgefahr oder Fusion bzw. Übernahme bis hin zur Erstellung eines detaillierten Plans zur Leistungsoptimierung bei Personal, Geschäftsprozessen und Vermögenswerten –, Avayas Strategic Communications Consulting findet immer die richtige Lösung. Weitere Informationen, wie Avaya Global Services Ihnen helfen kann, den maximalen Geschäftsbeitrag durch Ihre Investition in Unternehmenskommunikation zu erzielen, finden Sie auf www.avaya.de.

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.

INTELLIGENTE KOMMUNIKATION

Avaya GmbH & Co. KG
Kleyerstraße 94
D-60326 Frankfurt/Main
T 0800 GOAVAYA bzw.
T 0800 462 8292
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

© 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.

MIS4161 • GE • 05/09 Conversis • Änderungen vorbehalten • Gedruckt in Deutschland auf 100 % chlorfreiem Papier.