

# Wie kleine Unternehmen auf der ganzen Welt sich der Wirtschaftskrise widersetzen

## Kommunikationsstrategien für den neuen globalen Markt

Sheri Gurock, Miteigentümerin des beliebten Babyausstattungs- und Spielzeugunternehmens, Magic Beans, im Vorort von Boston, sprach vielen Inhabern von kleinen Unternehmen aus der Seele als sie sagte: „Die Rezession ist unser alltäglicher Begleiter, da sie eine vollkommen neue Marktumgebung erschafft, die wir erst verstehen und einschätzen lernen müssen. Wir begegnen dieser Herausforderung mit Leidenschaft und Entschlossenheit, genauso wie wir dies zu Beginn unseres Unternehmens vor fünf Jahren getan haben.“

Die Gurocks stehen nicht alleine da. Große und kleine Unternehmen entwickeln Strategien, um die derzeitige Rezession zu überstehen. Die Existenzängste unter den Inhabern von kleinen Unternehmen ist nahezu greifbar, auch nachdem die ersten Hoffnungsschimmer am Wirtschaftshorizont auftauchen. Aber wie Sheri Gurock bereits sagte, machen sich auch „Leidenschaft und Entschlossenheit“ bemerkbar, um diese Herausforderungen erfolgreich zu überwinden.

Laut Gene Marks, Autor für die Zeitschrift *BusinessWeek*, gibt es jedoch auch eine gute Nachricht: „Die meisten kleinen Unternehmen werden die Rezession überwinden [und] die klugen Unternehmer werden gestärkt aus dieser Zeit des wirtschaftlichen Abschwungs hervorgehen.“

Unternehmensinhaber, die fest entschlossen sind, die Krise erfolgreich zu überstehen, müssen u. U. die Kommunikationsstrategien in ihrer Unternehmensplanung neu überdenken. In diesem Whitepaper werden mehrere kleine Unternehmen in unterschiedlichen Branchen und ihre hochentwickelten Telekommunikationsstrategien vorgestellt, mit denen sie der Wirtschaftskrise entgegnetreten.

### Abschnitt 1: „Kunden halten und zum Kauf anregen“

Kleine Unternehmen auf der ganzen Welt (von New York bis hin nach Sydney) müssen sich angesichts der schweren Zeiten stets neu behaupten. Dabei greifen sie auf eine Vielzahl unterschiedlicher Strategien für die Optimierung ihrer Geschäftsabläufe zurück und versuchen, ihren Kunden den gewünschten Mehrwert zu bieten. Je nach Unternehmen sind unterschiedliche Ansätze für eine Umsatzsteigerung erforderlich, aber die Kommunikation ist einer der wichtigsten Faktoren in fast allen Organisationen.

## Inhaltsverzeichnis

<b>Einführung</b> .....	<b>1</b>
<b>Abschnitt 1: „Kunden halten und zum Kauf anregen“</b> .....	<b>1</b>
<b>Abschnitt 2: Kosten reduzieren</b> .....	<b>4</b>
<b>Abschnitt 3: Kapital maximieren</b> .....	<b>6</b>
<b>Abschnitt 4: Abschließender Gedanke</b> .....	<b>7</b>
<b>Anhang: Lösungen für kleine Unternehmen</b> .....	<b>8</b>



Als Sheri und Eli Gurock ihr Babyausstattungs- und Spielzeugunternehmen, Magic Beans, ins Leben riefen, legten sie ihrem Unternehmen die folgende Philosophie zugrunde: Sie wollten erstklassige Produkte und einen überragenden Kundenservice in einer ansprechenden Einzelhandelsumgebung anbieten. Zugleich versuchten sie, ein Gleichgewicht zwischen ihrer Arbeit und Freizeit zu finden, um für ihre beiden kleinen Kinder sorgen zu können.

Inzwischen haben die beiden drei Kinder und auch das Unternehmen ist gewachsen und verfügt über drei Läden, ein Lager, einen Hauptsitz und einen Online-Handel. Ihre Vision ist gleich geblieben, aber die Arbeitsumgebung ist wesentlich anspruchsvoller geworden.

„Wir reagieren auf die Wirtschaftskrise, indem wir unsere Anstrengungen kontinuierlich darauf konzentrieren, ein Einkaufserlebnis für unsere Kunden zu bieten und unser Angebot attraktiv zu gestalten, sprich, wir versuchen, unsere Kunden zu halten, neue zu gewinnen und sie zum Kauf in unseren Läden anzuregen. Und Kommunikation ist mehr als je zuvor einer der wichtigsten Faktoren für den Erfolg“, so Sheri Gurock.

Sheri und Eli Gurock erwarben kurz nach der Geschäftsöffnung die Kommunikationslösung IP Office von Avaya und diese bietet ihnen heute die Flexibilität, um schnell auf neue Verbesserungen im Bereich Kundenservice reagieren zu können. Kontinuierlich passen sie Telefonansagen neu an, damit auch wirklich die Informationen angeboten werden, die die Kunden benötigen, z. B. eine tägliche Aktualisierung der Geschäftszeiten, die verlängert wurden, damit Kunden länger einkaufen können.

„Wir reagieren auf die Wirtschaftskrise, indem wir unsere Anstrengungen kontinuierlich darauf konzentrieren, das Erlebnis für unsere Kunden zu vereinfachen und unser Angebot attraktiv zu gestalten. Letztendlich können wir dank der Funktionen von Avaya IP Office eine Serviceumgebung für Kunden schaffen, mit der wir uns von unseren Mitbewerbern absetzen, sodass die Kunden sich mit ihren Anfragen an uns wenden.“

– Sheri Gurock, Magic Beans

„Viele Unternehmen denken bei der Einrichtung des Ansagemenüs zuerst an sich selbst und nicht an ihre Kunden“, erklärt Gurock. „Während einer Rezession ist dies ein unverzeihlicher Fehler. Wir versuchen, unser Menü für den Benutzer freundlich, informativ und zeiteffektiv zu gestalten. Dabei nutzen wir Sammelanschlüsse<sup>1</sup>, um den Anrufer schneller an den gewünschten Mitarbeiter weiterzuleiten. Alle leitenden Vertriebsmitarbeiter verfügen über ihre eigene Sprachbox, sodass sie mühelos Beziehungen zu ihren Kunden pflegen können. Durch das Parken<sup>2</sup> von Anrufen können Mitarbeiter die Anrufe direkt an den Mitarbeiter weiterleiten, der einem Kunden am besten mit einer Anfrage weiterhelfen kann.“

„Letztendlich können wir dank der Funktionen von Avaya IP Office eine Serviceumgebung für die Kunden schaffen, mit der wir uns von unseren Mitbewerbern absetzen, sodass die Kunden sich mit ihren Anfragen an uns wenden“, fügte Gurock hinzu.

<sup>1</sup> Mithilfe von **Sammelanschlüssen** (Telefonie) werden eingehende Anrufe an eine festgelegte Gruppe aus mehreren Telefonleitungen geleitet. Es stehen u. U. verschiedene Algorithmen zur Verfügung, um unterschiedliche Ansätze bei der Weiterleitung von Anrufen innerhalb eines Sammelanschlusses zu nutzen.

<sup>2</sup> Mit „**Parken**“ wird eine Telefoniefunktion bezeichnet, mit der ein Bediener oder Agent einen eingehenden Anruf in eine Warteschleife umleiten kann, wenn der angerufene Teilnehmer beispielsweise zunächst benachrichtigt werden muss. Ein Anruf kann auch aus anderen Gründen in die Warteschleife umgeleitet werden.

Ein „geparkter“ Anruf kann normalerweise an einem anderen Ort entgegengenommen werden.



Bei **TravelRepublic.co.uk** mit Sitz in Kingston-Upon-Thames wurde das Engagement des Gründers bei der Umsetzung eines erstklassigen Kundenservice mit einem jährlichen Wachstum während der ersten sechs Geschäftsjahre von über 250 % belohnt. Das Unternehmen hat auch die derzeitigen wirtschaftlichen Bedingungen erstaunlich gut überstanden. Gegen Ende des Jahres 2008 und zu Beginn des Jahres 2009 verzeichnete es einen kurzfristigen Geschäftsrückgang, konnte aber im Verlauf des Jahres 2009 schon wieder ein Wachstum wahrnehmen. Anders als viele Unternehmen, die derzeit ums Überleben kämpfen, rechnet Travel Republic für das Jahr 2009 mit einem gleichbleibenden Umsatz oder sogar einem leichten Umsatzanstieg. „Unsere Prognosen für 2009 sehen positiv aus im Vergleich zu den allgemein für die Reisebranche in Großbritannien erwarteten Einbußen von 15-20 %“, so Chris Waite, Leiter der IT-Abteilung.

Laut Waite ist Kommunikation ein wichtiger Aspekt des Unternehmens und ein maßgeblicher Faktor für den Erfolg. „Ein großer Teil unserer Kunden – etwa 25 % – buchen ihre Reisen am liebsten telefonisch. Dies stellt eine wichtige Einnahmequelle dar und unser Ziel ist es, die Interaktion zwischen unseren Kunden und unserem Unternehmen so einfach wie möglich zu gestalten. Wir bieten unseren Kunden auch über den Verkauf hinaus telefonische Dienste an. Dieses Dienstangebot setzt uns von vielen anderen Reiseunternehmen ab und stellt somit einen wahren Wettbewerbsvorteil dar.“

„Wir sind mit der Leistung von Avaya IP Office sehr zufrieden, da es die Zuverlässigkeit und Flexibilität bietet, um die Kommunikation mit unseren Kunden optimal zu gestalten. Wir können unser eigenes Ansagemenü einrichten, sodass Kunden mühelos durch die Menüoptionen navigieren können. Das überragende Weiterleitungssystem stellt sicher, dass die Anrufe stets von dem geeigneten Agenten entgegengenommen werden. Unsere hohe Rate an Folgeaufträge (etwa 35 %) ist ein Beleg für die Treue und Zufriedenheit unserer Kunden.“

Waite erzählt eine beeindruckende Geschichte für eine Zeit der Rezession, die die Stabilität der Kommunikationsinfrastruktur des Unternehmens belegt. „Gegen Ende des Jahres 2008 ging eine der Fluggesellschaften, deren primärer Agent wir waren, unerwartet pleite. Die Anfragen in unserem Kundenservice stiegen rapide an und wir mussten eine noch nie dagewesene Anzahl an Anrufen bewältigen. Die Frage, die uns alle beschäftigte, war, ob die Kommunikationslösung diesem Ansturm standhalten würde. Unser Avaya BusinessPartner hat uns jedoch beim Einrichten des Systems geholfen, um eine vollständige Auslastung zu vermeiden. Selbst unter diesen extremen Bedingungen, konnten wir weiterhin allen unseren Kunden den gewohnten Service bieten.“



Fachleute für Unternehmensrechnung und Unternehmensberater der **Fuoco Group** in Manhattan und Hauppauge, New York, sowie in North Palm Beach, Florida, erkannten zum ungünstigsten Zeitpunkt schwerwiegende Probleme mit ihrer Telefonanlage. Joseph P. Manzelli Jr., Fachmann für Unternehmensrechnung, IT Professionell, Partner und Betriebsleiter, überwacht die IT-Abläufe des Unternehmens und spricht offen über die Risiken, denen sie gegenüberstehen, und die Vorteile ihrer Lösung. „Unsere Telefonsituation war geradezu erbärmlich. In einem Dienstleistungsunternehmen wie dem unseren und in der derzeitigen wirtschaftlichen Lage hätte dies durchaus zu einer Katastrophe führen können. Es ist ganz einfach: Wenn Kunden Sie nicht erreichen können, könnten Sie genauso gut Ihr Geschäft aufgeben!“

Joe Manzelli und seine Kollegen der Fuoco Group kämpften monatelang mit einem Telefonsystem, das regelmäßig – manchmal tage-, wenn nicht gar monatelang – ausfiel, sodass die Mitarbeiter im Büro für die Kommunikation mit den Kunden auf ihre privaten Mobiltelefone zurückgreifen mussten. „Die Situation war geradezu lächerlich“, so Joe Manzelli.

„Das Avaya IP Office-System arbeitet seit der Installation einwandfrei und nahezu ohne Ausfallzeiten. Die Mobilitätsoptionen und die zuhause installierten IP Telefone wirken sich maßgeblich auf unsere Erreichbarkeit aus, was wiederum unseren Umsatz steigert.“

– Joseph Manzelli, Fuoco Group

Für Manzelli und seine Kollegen war Zuverlässigkeit daher das wichtigste Kriterium bei der Wahl der Kommunikationslösung. „Das Avaya IP Office-System arbeitet seit der Installation einwandfrei und nahezu ohne Ausfallzeiten. Das heißt, unsere Kunden können jederzeit uns und wir können jederzeit sie erreichen.“ Darüber hinaus überdachten Manzelli und seine Kollegen viele Aspekte des Kundenservice. „Es ist fantastisch, dass unsere Kunden uns über nur eine Nummer im Büro, auf dem Mobiltelefon und zuhause erreichen können.“

Die Konferenzfunktion ist großartig, da sie mühelos eingerichtet und intuitiv bedient werden kann. Zudem haben die Mobilitätsoptionen und die zuhause installierten IP Telefone einen maßgeblichen Einfluss auf unsere Erreichbarkeit, was wiederum unseren Umsatz steigert. Für uns war schon immer ein überragender Kundenservice die Grundlage für unseren Wettbewerbsvorteil gegenüber unseren Mitbewerbern. Eine zuverlässige und erstklassige Kommunikation ist daher sehr wichtig, vor allem, wenn sich die gesamte wirtschaftliche Situation in Aufruhr befindet.“

Dienstleistungsanbieter im Gesundheitswesen sind von der Rezession ebenso betroffen und bedroht wie der Einzelhandel und die Reiseindustrie. Als die Verwaltungsmitarbeiter einer Arztpraxis mit drei Praxisstandorten im Staat New York merkten, dass ihre veraltete Telefonanlage nicht mehr den Anforderungen genügte, um ein gutes Kundenerlebnis zu ermöglichen, und nicht mehr die gewohnte Betriebseffizienz bot, befanden sie sich in einer Zwickmühle: Patienten könnten womöglich fernbleiben, wenn die Kommunikation weiterhin so schlecht verlaufen würde. Doch wie viel könnte die Praxis gefahrlos in ein besseres System investieren, während sich zugleich die wirtschaftliche Lage jeden Tag verschlechterte?

Die Praxis bedurfte einer umfassenden Modernisierung der Kommunikationslösung, um sicherzustellen, dass die Patienten nicht aufgrund von Kommunikationsmängel fernbleiben. Doch aufgrund der wirtschaftlichen Ungewissheit zögerten sie, ein vollkommen neues System zu installieren. Ihr Avaya BusinessPartner machte ihnen jedoch anhand einer Aufstellung der kurz- und langfristigen Kosteneinsparungen klar, inwiefern sich die Installation eines neuen Systems für sie lohnen würde.

Seit der Installation von Avaya IP Office konnte die Praxis die Kapazität für eingehende Anrufe verdreifachen und mithilfe von Ansagen werden Anrufe durch ein klar verständliches Menü geleitet, um den Anrufer schnell mit dem richtigen Mitarbeiter zu verbinden. Die Weiterleitungs- und die Anrufbearbeitungsprozesse sind hochgradig anpassbar, sodass das Dienstleistungsangebot und während der Rezession auch das Wachstum der Praxis sicherzustellen.

## Abschnitt 2: Kosten reduzieren

### Kommunikation zur Steigerung des Endergebnisses

Viele Unternehmen können mit der richtigen Kommunikationslösung große Fortschritte hinsichtlich der Qualität ihres Kundenservice machen. Doch mit einer erstklassigen Kommunikation können Sie der Rezession auch noch anderweitig die Stirn bieten. Ein weiterer Vorteil einer modernen Lösung für kleine Unternehmen sind oftmals Kosteneinsparungen in den verschiedensten Bereichen.

**Chris Waite von Travel Republic sagte:** „Das System IP Office von Avaya selbst bedeutet bereits große Einsparungen. Das Preis-Leistungsverhältnis ist fantastisch und es ist unübertroffen im Vergleich mit anderen Systemen für kleine Unternehmen. Wir sparen im Bereich Service und Wartung, da wir fast alle der erforderlichen Funktionen selbst vor Ort ausführen können, sodass wir keine Berater mehr anfordern müssen. Darüber hinaus können auch neue Leitungen kostengünstig hinzugefügt werden. Mit einem anderen Anbieter hätten wir etwa zehnmal so viel zahlen müssen.“

„Die Kosteneinsparungen, die wir mit Avaya IP Office erzielen, sind ein wesentlicher Teil unserer gesamten Kostenreduzierungsmaßnahmen.“

— Chris Waite, Travel Republic

Waite merkte an, dass die Gewinne in der Reisebranche normalerweise gering sind und die Kosten daher auf jeden Fall so niedrig wie möglich gehalten werden müssen. Das Unternehmen ist davon überzeugt, dass die Kosteneinsparungen, die sie mit Avaya IP Office erzielen, ein wesentlicher Teil ihrer gesamten Kostenreduzierungsmaßnahmen sind.

Viele kleine Unternehmen wissen nicht, dass die Aktualisierung eines älteren TK-Systems ebenso teuer ist (wenn nicht sogar teurer) wie die Installation eines neuen Systems mit den modernsten Funktionen und nahezu unbegrenztem Wachstumspotenzial. Häufig kann die Kapitalrendite auf kurze und lange Sicht berechnet werden, um sich die zum Teil erheblichen Einsparungen vor Augen zu führen. Die erwartete Kapitalrendite für die Arztpraxis mit mehreren Standorten in New York beträgt beispielsweise \$ 49.000 für 5 Jahre und \$ 195.000 für 10 Jahre.

Die für die Bereitstellung von IP Office in einer Arztpraxis mit mehreren Praxen im Staat New York erwartete Kapitalrendite beträgt \$ 49.000 für 5 Jahre und \$ 195.000 für 10 Jahre.

Viele Unternehmen verzeichnen auch **unmittelbare monatliche Einsparungen**. Sheri Gurock von Magic Beans ist begeistert, dass keine Gebühren für Gespräche zwischen den unterschiedlichen Einrichtungen des Unternehmens anfallen. Auch die Fuoco Group mit ihrer kleinen Filiale in Florida ist sich dieser Vorteile bewusst.



**ASV Euro Car Parts Pty Ltd**, mit Hauptsitz in Sydney, Australien, erzielte seit der Installation von Avaya IP Office im Jahr 2008 bei ihren Kosten für Anrufe zwischen den Filialen in Melbourne, Brisbane, Adelaide und Perth Einsparungen in Höhe von 25 %. Das Unternehmen kann zudem das Knowhow seiner Mitarbeiter standortübergreifend einsetzen. Somit müssen auch bei hohem Anrufaufkommen an einem bestimmten Standort keine zusätzlichen Mitarbeiter eingesetzt werden.

Ein Versicherungsunternehmen mit mehreren Standorten verzeichnete einen Produktivitätsanstieg, da es trotz der etwa 20 % weniger Mitarbeiter effektiv arbeiten kann.

Andere Unternehmen können Kosten einsparen, indem sie das zum Betrieb erforderliche **Personal neu zuweisen oder reduzieren**. Ein Beispiel, das direkt im Zuge der Rezession zu Tage getreten ist, ist das eines Versicherungsunternehmens mit mehreren Standorten in Michigan: Das Unternehmen versuchte, seine Arbeitslast zwischen den einzelnen Büros zu verteilen, um den Geschäftsrückgang in einigen Teilen des Staates und den Geschäftsanstieg an anderen Standorten zu berücksichtigen. Das Unternehmen konsolidierte alle einzelnen Telefonsysteme in einer zentral verwalteten Avaya Lösung, um so die Kundenanrufe unmittelbar von einem Agenten mit dem entsprechenden Fachwissen und unab-

hängig vom Standort beantworten zu lassen. Das Unternehmen konnte auf diese Weise einen Produktivitätsanstieg verzeichnen, da es trotz der etwa 20 % weniger Mitarbeiter effektiv arbeiten kann.

Einige der größten Einsparungen können erzielt werden, wenn kleine Unternehmen das **Mobilitäts- und Heimarbeitspotenzial** der IP basierten Kommunikation nutzen. Ein führendes **Marktforschungsunternehmen** mit umfassendem Dienstleistungsangebot im Bereich IT konnte beispielsweise für etwa 60 % ihrer Mitarbeiter Heimbüros einrichten, sodass das Unternehmen in kleinere Gebäude umziehen konnte; dadurch sanken die Anmietungskosten für Immobilien um über 80 % (\$ 2.000 pro Monat, vorher: \$ 11.000). Dank der Reduzierung der Immobilienkosten kann das Unternehmen das Auf und Ab des Geschäfts auffangen, was vor allem während der derzeitigen Rezession von Nutzen ist. Zusätzliche Einsparungen können durch die interne Verwaltung des Systems und durch die Reduzierung von Kosten für Telefonkonferenzen erzielt werden.

### Abschnitt 3: Kapital maximieren

#### ... damit Mitarbeiter ortsunabhängig produktiv arbeiten können

Die Unterstützung der Mitarbeiter mit Tools, mit denen sie ihre Arbeit effizient und effektiv ausführen können, trägt oftmals zur Optimierung der Prozesse bei, was wiederum die Produktivität erhöht, die Qualität verbessert und das Umsatzwachstum steigert. Viele kleine Unternehmen nehmen Zeiteinsparungen und die dadurch gewonnene Produktivität als Kernelemente ihrer Strategie zur Bekämpfung der aktuellen wirtschaftlichen Lage wahr.

Manzelli (**Fuoco Group**) bemerkte, dass die „kleinen“ Zeitersparnisse letztendlich zusammen über einen Tag, eine Woche oder einen Monat gesehen relativ groß sind. „Es ist erstaunlich, wie viel Zeit man mit der richtigen Kommunikationslösung sparen kann. Sie können die Anruffunktionen optimieren, z. B. grundlegende Funktionen wie die

Kurzwahl und Rufnummernanzeige und Headsets, die das Durchführen von Nebentätigkeiten erleichtern, bis hin zu hochentwickelten Funktionen, wie der Präsenzfunktion im PC-Modus, um den Verfügbarkeitsstatus eines Mitarbeiters anzuzeigen, sodass nahezu keine Zeit verloren geht. Wenn man dann noch die Zeit berücksichtigt, die ich dank der Mobilitäts- und Heimarbeitsfunktionen einsparen konnte, da die Anrufe von Kunden und Kollegen direkt beantwortet werden, anstatt die Nachrichten erst nach und nach zu bearbeiten und erst später zurückzurufen, ergibt sich daraus, meiner Schätzung nach, eine Zeitersparnis von mindestens zwei oder drei Tagen pro Monat. Dies stellt eine Produktivitätssteigerung von mindestens 10 % oder mehr dar.“

Die Mitarbeiter der Fuoco Group planen bereits eine Erweiterung der Funktionalität. „Wir möchten das Datensystem integrieren, damit Popup-Bildschirme aktiviert werden können, um vor der Entgegennahme eines Anrufs das Kundenprofil anzuzeigen“, so Manzelli. „Zudem möchten wir die Zeit-/Abrechnungsfunktionen des Systems weiterentwickeln. All dies wird uns bei der Bewältigung der Probleme helfen, die mit einer Rezession einhergehen.“

Joe Manzelli von der Fuoco Group schätzt, dass die optimierten Funktionalitäts- und Mobilitätsoptionen von IP Office ihm mindestens zwei oder drei Tage jeden Monat einsparen werden, was einen Produktivitätsanstieg von mindestens 10 % oder mehr darstellt.

**Magic Beans** ist auf die Kommunikation angewiesen, um auch in schweren Zeiten den Betrieb reibungslos am Laufen zu halten. „Seitdem wir unsere Geschäftszeiten verlängert haben, damit unsere Kunden länger einkaufen können, müssen die Mitarbeiter in unserem Unternehmen sehr hart arbeiten, um Schritt zu halten. Mit den in das Unternehmen integrierten Verbindungen können wir auf unterschiedlichste Weise Zeit sparen: Dadurch dass beispielsweise Anrufe direkt bei uns eingehen, müssen weniger Sprachnachrichten abgehört und bearbeitet werden. Ein gut durchdachtes Sprachansagemenü verhindert, dass wir die gleichen Informationen mehrmals wiederholen; das spart auch unseren Kunden wertvolle Zeit.“

Aufgrund von Urlaubsplänen und anderen Personalvariablen müssen Mitarbeiter gelegentlich anderweitig eingesetzt werden. Dies ist dank des Telefonsystems möglich. „Mit IP Office sind Mitarbeiter nicht an eine Station gebunden. Sie können sich jederzeit an jedem beliebigen Telefon anmelden und unmittelbar aktiv werden. Es steht auch ein schnurloses Headset im Lager zur Verfügung, sodass der für die Überprüfung der Produktverfügbarkeit Verantwortliche erfolgreich mehrere Aufgaben gleichzeitig ausführen kann.“

Ein Marktforschungsunternehmen hat erfolgreich für mehr als 60 % ihrer Mitarbeiter Telearbeitsplätze eingerichtet, sodass das Unternehmen in kleinere Gebäude umziehen konnte; dadurch sanken die Anmietungskosten für Immobilien um über 80 %.

Die Verbindungen zwischen den Standorten und mit entfernten Orten sind unerlässlich für das Drei-Personen-Managementteam, das beim Ausführen der Aufgaben einen praktischen Ansatz verfolgt. Die Strategie für Telearbeitsplätze, die mithilfe von sicheren IP Telefonen für eine vollständige Funktionalität des Büros zuhause umgesetzt werden konnte, spielt eine große Rolle für den kontinuierlichen Erfolg von Magic Beans. Sheri Gurock kümmert sich auch nach ihren beiden Schwangerschaften um das Geschäft und zusammen mit ihrem Mann schaffte sie es, das richtige Gleichgewicht zwischen Arbeit und Freizeit zu finden. Ihre eigene Vision findet sich auch auf ihren Visitenkarten wider und hat heute mehr als je zuvor Gültigkeit. Auf Sheris Visitenkarte steht „Gründerin/Käuferin/Mutter“ und auf Elis Karte steht „Gründer/Visionär/Vater“.

Die Arztpraxis in New York nutzte die Funktionen von Avaya IP Office, um gezielte Maßnahmen zur Effizienzsicherung für Ärzte und Mitarbeiter zu entwickeln. Wenn Ärzte im Büro anrufen, umgehen sie dank einer speziellen Hotline für Ärzte die Ansagen. Ihre Anrufe werden direkt in die Praxis an mehrere Telefone, jedoch niemals an die Sprachbox weitergeleitet. Bei Anrufen von Ärzten bei Patienten wird gleichermaßen als Rückrufnummer eine spezielle Rückrufleitung ausgegeben. Wenn auf dieser Leitung ein Anruf eingeht, wissen die Mitarbeiter, dass ein Patient den Arzt zurückruft.

Bei **Travel Republic** sind Produktivität und Qualitätssicherstellung voneinander abhängig. Gruppenleiter sind mit der IP Office Call Center-Anwendung zufrieden, da sie ihnen in einem leicht zu verwaltenden Format auf dem Bildschirm eine klare Einsicht in jeden Aspekt des Betriebs bietet, womit sie die Agentenproduktivität verbessern können. Das Unternehmen erzielte vor kurzem eine durchschnittliche Reduzierung der Anrufbearbeitungszeit um 20 %.

## Abschnitt 4: Abschließender Gedanke

### Ihr Unternehmen

Bei der Wahl der richtigen Kommunikationsstrategie für Ihr Unternehmen kommen die unterschiedlichsten Aspekte zum Tragen. Aber die richtige Wahl kann erstaunliche Auswirkungen haben und diese Effekte sind genau das, was Ihr Unternehmen benötigt, um unter den derzeitigen Marktbedingungen zu gedeihen und nicht bloß zu überleben (oder gar zu versagen).

Kommentare wie die folgenden lassen sich nur schwer ignorieren:

„Die Investition in das Avaya IP Office-System war die beste Entscheidung, die unser Unternehmen jemals getroffen hat. Es ist haushoch allen unseren vorherigen Systemen überlegen, ein Vergleich ist einfach nicht möglich. Wir sind davon überzeugt, dass es einer der ausschlaggebenden Faktoren im Überlebenskampf in der derzeitigen Wirtschaftskrise sein wird und dass wir damit auch noch in den kommenden Jahren unsere Kommunikationsbedürfnisse erfüllen werden können.“ Joseph P. Manzelli Jr., Fachmann für Unternehmensrechnung, IT Professionell, Partner und Betriebsleiter bei der Fuoco Group LLP

„Ich kann mir gar nicht mehr vorstellen, wie wir unser Unternehmen jemals ohne die Avaya Kommunikationslösung führen konnten. Es lässt sich aus den heutigen Geschäftsabläufen nicht mehr wegdenken.“ Sheri Gurock, Gründerin/Käuferin/Mutter, Magic Beans

Erfahren Sie mehr darüber, wie Sie mit Avaya der Wirtschaftskrise die Stirn bieten können: Sie erwarten Kosteneinsparungen, Produktivitätssteigerung, ein verbesserter Kundendienst, Managementflexibilität und eine Vielzahl anderer Vorteile.

Siehe [www.avaya.de](http://www.avaya.de) oder wenden Sie sich noch heute an Ihren autorisierten Avaya BusinessPartner.

## Anhang: Lösungen für kleine Unternehmen

Alle die in diesem Whitepaper vorgestellten kleinen Unternehmen profitieren von Avaya IP Office, einem hochmodularen IP Kommunikationslösung, mit dem Sie die Bedürfnisse von Heimbüros, eigenständigen Unternehmen und durch ein Netzwerk miteinander verbundenen Filialen und Hauptstandorte für kleine und mittlere Unternehmen erfüllen können. Das preisgekrönte IP Office bietet expandierenden Unternehmen eine Komplettlösung für Telefonie, Messaging, Netzwerke, Konferenzen, Kundenverwaltung und Unified Communications. Mit dieser Lösung können Unternehmen Kosten reduzieren, die Produktivität steigern und den Kundenservice verbessern.

Viele Kunden waren überrascht und erstaunt, dass IP Office ihnen die Funktionen und die Systemzuverlässigkeit bieten kann, wie sie es nur aus großen Unternehmen kennen, und das zu einem an das Budget von kleinen Unternehmen angepassten Preis. Tatsächlich verfügt Avaya IP Office über vollständige Telefoniefunktionen sowie einen umfassenden Funktionsumfang. Es umfasst einen robusten Werkzeugsatz für die Verwaltung, ein Anrufverfolgungssystem sowie Funktionen zur Überwachung und Diagnose. Benutzer können ihre eigenen Anrufe über eine einfache PC-Benutzeroberfläche (Phone Manager) verwalten. Die Funktionen von Phone Manager können um eine einfache Lizenz zur Unterstützung von IP Softphones erweitert werden.

### 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

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

© 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.

MIS4283 • GE • 09/09 Conversis • Änderungen vorbehalten • Gedruckt in Deutschland auf 100 % chlorfreiem Papier.

