



WHITE
PAPER

Zusammenarbeit als ein strategischer Vorteil

September 2008



Inhaltsverzeichnis

Einführung	1
Zusammenarbeit als ein Mechanismus zur Erzielung von Wettbewerbsvorteilen	1
Avaya stellt die elementaren Bausteine für Zusammenarbeitslösungen für Unternehmen bereit	2
IP-Telefonie.....	3
Softphone	3
Audiokonferenzen	3
Webkonferenzen	4
Videokonferenzen.....	4
Find-Me/Follow-Me.....	4
Extension-to-Cellular	4
Speech Access	5
Messaging	5
SIP und Presence	5
Avayas pragmatischer Ansatz zur Produktivitätssteigerung bei der Benutzerzusammenarbeit	7
Schlussfolgerungen	9

Einführung

Die Welt des Wissensarbeiters ist nach landläufiger Vorstellung ein großer Raum im Stil einer Legebatte, in dem Menschen mit hängenden Köpfen über ihrer Arbeit brüten. Die Parodien des Karikaturisten Dilbert verstärken dieses Bild noch.

Ein zutreffenderes Bild der Welt des Wissensarbeiters ist jedoch eines, in dem Menschen ständig in Bewegung sind – sie führen Konferenzgespräche, sind in Meetings, halten Präsentationen und kommunizieren mit den Kunden. Diese Kombination aus Bewegung und Interaktion ist im Arbeitsablauf des modernen Unternehmensmitarbeiters tief verwurzelt. Die Notwendigkeit, mit anderen Teams, hierarchischen Ebenen und mit den Partnern zusammenzuarbeiten, ist ein Kernelement der Wertschöpfung geworden. Unternehmenszusammenarbeit ist der Prozess der Kommunikation, Teilhabe, Einflussnahme, Führung und Entscheidungsfindung, die zu Wertschöpfung in der Wertkette des Unternehmens führt.

Wichtige Kriterien der Zusammenarbeit sind:

- Die Fähigkeit der stetigen Verbindung und maximalen Verfügbarkeit
- Die Rahmenbedingungen für Multitasking zwecks Mitwirkung in mehreren Teams
- Einfacher Multimedia-Zugriff auf den Informationsfluss
- Die Fähigkeit, durch multidisziplinäre Interaktion die Teamleistung zu verbessern.

Anstrengungen zur Verbesserung der Zusammenarbeitsfähigkeit stehen seit Jahrzehnten im Mittelpunkt der Produktivitätssteigerung. Jedoch lag der Schwerpunkt bisher auf der persönlichen Produktivität. Dies ging sogar so weit, dass die Entscheidungsfindung bei technischen Lösungen Einzelpersonen überlassen wurde. Daraus resultierte ein allgemeines Muster, wonach einzelne Mitarbeiter nach Lösungen suchen, die ihnen im Unternehmen einen Wettbewerbsvorsprung am Arbeitsplatz verleihen sollen. Dies hat wiederum zu einer Verbreitung „persönlicher“ produktivitätssteigernder Geräte wie PDA, Mobiltelefone und WLAN-Notebooks geführt.

Neuerdings ist jedoch eine Musterverschiebung bei der Zusammenarbeit eingetreten. Der Schwerpunkt liegt nun darauf, wie Teams, Abteilungen und ganze Unternehmen das Potenzial von Zusammenarbeitslösungen nutzen, um eine Wettbewerbsdifferenzierung zu erzeugen.

Dieses Dokument erläutert das Konzept und die von Avaya – einem Marktführer in dieser Branche – bereitgestellten Technologien und Lösungen. Anhand von Beispielen wird veranschaulicht, wie Unternehmen von deren Umsetzung profitieren.

Zusammenarbeit als ein Mechanismus zur Erzielung von Wettbewerbsvorteilen

In dem Maß, wie Wissensarbeiter eine immer wichtigere Rolle in der modernen Dienstleistungsökonomie spielen, werden die Anstrengungen verstärkt, ihre Produktivität zu steigern. Wellen der technologischen Innovation wie die massenhafte Verbreitung von PCs und in jüngerer Zeit die Mobiltelefone beruhen oft auf einer atomistischen Sicht des individuellen Produktivitätsgewinns, wobei die Annahme der neuen Technologie durch den Benutzer eher persönlich als durch das Unternehmen motiviert war. Die anfänglichen Bemühungen eine bessere Zusammenarbeit zwischen Wissensarbeitern folgte ebenfalls diesem Muster, wobei die individuellen Arbeiter bestrebt waren, mit verschiedenen Mechanismen die Produktivität ihrer Zusammenarbeit zu steigern.

Seit kurzem kristallisiert sich bei der Verbesserung der Zusammenarbeit von Wissensarbeitern mit ihren Unternehmen ein völlig neuer Ansatz heraus: Der Schwerpunkt verlagert sich von der individuellen Produktivität zur Umsetzung von Prozessen der Zusammenarbeit, die eine Wettbewerbsdifferenzierung ermöglichen. Der Wettbewerbsvorteil kann sich unterschiedlich manifestieren, zum Beispiel als schnellere:

- Execution (ausführende Funktion)
- Entscheidungsfindung

- Markteinführung
- Reaktion auf sich ändernde Marktbedingungen.

Dieser Trend stützt sich auf Zusammenarbeitslösungen aus vielen Technologiekomponenten, die systematisch in einem Team, Abteilung und Unternehmen entwickelt werden können, um den angestrebten Wettbewerbsvorteil zu erlangen. Die Konzeption und Kosten-Rechtfertigung dieser Zusammenarbeitslösungen beruht auf der definierten Metrik für verbesserte Geschäftsprozesse.

Durch den Wechsel zu gezielten Zusammenarbeitslösungen spielen auch die IT-Mitarbeiter eine neue Rolle bei der Implementierung von Infrastruktur und Anwendungen. In den ersten Wellen der persönlichen Produktivitätslösungen spielten IT-Planer eine reaktive Rolle. Sie hatten die Verbreitung dieser Anwendungen zu kontrollieren und manchmal auch zu begrenzen versucht. Das lag daran, dass die Unternehmensinfrastruktur und Supportressourcen nicht mit den Anforderungen Schritt zu halten vermochten, die von diesen isolierten Lösungen gestellt wurden. Heute übernehmen IT-Abteilungen zunehmend die Führung bei Planung, Entwicklung und Implementierung koordinierter Zusammenarbeitslösungen auf Basis der Zusammenarbeits-Komponenten, die auf dem Markt erscheinen. Geschäftsfälle werden immer weniger unter dem reinen Gesichtspunkt der Kosteneinsparung oder individueller Produktivitätsgewinne geplant, sondern unter dem Aspekt differenzierter Prozessverbesserungen, die Unternehmen Vorteile in Form von Geschwindigkeit und verbesserter Ausführung verschaffen.

Avaya stellt die elementaren Bausteine für Zusammenarbeitslösungen für Unternehmen bereit

Verstärkt wird das neue Interesse an Zusammenarbeitslösungen durch die zunehmende Anzahl konvergenter IP-Kommunikationsnetzwerke für Unternehmen. Durch die Implementierung von IP-Netzwerkinfrastruktur und Kernanwendungs-Services wie IP-Telefonie ist ein solides Fundament gelegt worden, auf dem effektive Gruppenanwendungen aufbauen können. Obwohl der Implementierungszyklus sich noch im Frühstadium befindet und viele Unternehmen die Migration ihrer Infrastruktur noch nicht abgeschlossen haben, registrieren IT-Planer bereits signifikante Zusammenarbeitseffekte durch IP-gestützte Kommunikationslösungen. Die Migration zu Kommunikationskonvergenz hat die Tür zu einem viel versprechenden Spektrum neuer Anwendungs-lösungen geöffnet. Diese werden in die Kernprozesse von Unternehmen integriert, um dadurch Wettbewerbsvorteile zu erlangen.

Elemente der Zusammenarbeitslösungen



Abbildung 1: Elemente der Zusammenarbeits-Lösung

IP-Kommunikationsplattformen sind ein Kernfundament für die elementaren Bausteine von Zusammenarbeitslösungen, wie in Abbildung 1 dargestellt. Durch die Implementierung einer konvergenten IP-Infrastruktur mit hoher Verfügbarkeit und Sicherheit können Unternehmen über diese IP-Infrastruktur zentralisierte Kommunikationsanwendungen für viele Benutzer, Standorte und Endgeräte bereitstellen.

Avaya bietet IP-Kommunikation mit seiner Suite aus IP-Kommunikationsanwendungen, die ein breites Spektrum von Zusammenarbeitslösungen ermöglichen:

- Mehrere Zugriffsarten: IP-basiert, herkömmlich, Software und Sprache
- Hoch mobile Arbeitsmuster: schnurgebunden, drahtlos, Off-Net
- Die Integration von Kommunikationsanwendungen und Geschäftsprozessen
- Integration von IP-Telefonie-Kommunikation mit Elementen der Zusammenarbeitslösung, einschließlich: Audio, Video und Web-Conferencing, Softphones und andere Erweiterungen der TK-Anlagen-Funktionalität für mobile Benutzer, Messaging, Sprachzugriff und SIP/Presence.

IP-Telefonie

Der *Avaya Communication Manager*, Bestandteil der MultiVantage-Anwendungssuite, bietet IP-Telefonieservices. Communication Managers eingebaute Zusammenarbeitsfunktion kann leicht mit anderen Elementen der Zusammenarbeit integriert werden, sodass einfache, aber leistungsfähige Zusammenarbeitslösungen erzielt werden.

Softphone

Ein Softphone ist eine IP-Telefon-Clientanwendung für Windows-basierte PCs. Damit können PC-Benutzer die Vorteile der Kommunikationsmöglichkeiten von Nebenstellenanlagen und die Möglichkeiten anderer PC-Anwendungen wie Verzeichnisse und des Windows-Betriebssystems nutzen.

Das *Avaya IP Softphone* bietet eine standortunabhängige visuelle, Zeigen-und-Klicken und Ziehen-und-Ablegen-Benutzeroberfläche für Avaya-Telefonie und Zusammenarbeits-Anwendungen. In die Avaya Softphone-Anwendungen sind die folgenden Elemente integriert:

- Ein IM-Client, der zusammen mit Avayas konvergentem Kommunikations-Server sichere IM-Services mit Presence innerhalb der Unternehmens-Firewall bietet.
- Die gemeinsame Nutzung mit Unternehmensanwendungen wie Microsoft Internet Explorer, Microsoft Outlook und LDAP-Verzeichnissen
- Zugriff auf und Steuerung von Polycom ViaVideo Desktop-Conferencing-Anwendungen.

Audiokonferenzen

Audiokonferenzen sind eins der einfachsten und zugleich effektivsten Zusammenarbeits-Tools, das die Zusammenarbeit von räumlich verteilten Mitarbeitern ermöglicht. Obwohl das Konzept der Audiokonferenz denkbar einfach ist, kann die Organisation und Verwaltung von Konferenzanrufen sich je nach Größe der Gruppe schwierig gestalten.

Der *Avaya Communication Manager 2.0* ermöglicht zum Beispiel Audiokonferenzen für 6 Teilnehmer, das vom Konferenz-Host initiiert werden kann. Bei *Communication Manager 3.0* mit seiner „Meet-me“-Konferenzeinrichtungsfunktion erhöht die maximale Anzahl der Teilnehmer sich auf 300.

Avaya bietet darüber hinaus *Meeting Exchange* an: ein Portfolio herkömmlicher und SIP-basierter Konferenzfunktionen, die durch den Erwerb von Spectel möglich wurden. Meeting Exchange ist ideal für Organisationen, die einen erweiterten Funktionsumfang benötigen:

- Flexible Einrichtungsoptionen, einschließlich reservierungsfrei, geplant/Meet-me, vermittelt/Ereignis
- Integration mit Gewschäftsanwendungen wie Unternehmensverzeichnisse, IM, Outlook & Notes

- Verwaltungskontrolle einschließlich Zugriffssteuerung, sichere Planung, Aufzeichnung und Wiedergabe (zeitversetzt für nicht verfügbare Mitarbeiter), Berichts- und Rechnungswesen und Zugang zu Help Desk-Services
- Conferencing über eine Reihe von Netzwerkprotokollen einschließlich TDM, TDM/H.323-Mix, SIP
- Leichte Integration mit den besten Web-, IM- und Presence-Tools von IBM, Microsoft, WebEx, Adobe
- Entwicklerwerkzeuge für kundenspezifische Entwicklung und Integration.

Avaya beliefert schon seit langem globale Carrier mit den zuverlässigen Conferencing-Produkten, auf denen sie ihre Dienste aufbauen und stellt diese Fähigkeiten nun auch Unternehmen zur Verfügung, die ihre Fähigkeit zur internen Zusammenarbeit stärken möchten.

Webkonferenzen

Webkonferenzen ermöglichen die Zusammenarbeit von Gruppen, indem sie auf einer Konferenz Anwendungen und Dateien über das Internet gemeinsam nutzen. Auf den oft mit Audiokonferenzen integrierten Webkonferenzen stehen den Teilnehmern erweiterte Informationen und Interaktions-Tools zur Verfügung.

Das Avaya *Web Conferencing* beinhaltet alle wichtigen Funktionen für Webkonferenzen: einschließlich PowerPoint-Übermittlung, White-Boarding, gemeinsame Nutzung von Application- und Desktop-Sharing, Echtzeit-Abstimmung sowie Aufzeichnung und Wiedergabe der synchronisierten Audio- und Webkonferenz. Avaya hat die Benutzerfreundlichkeit dieser Funktionen noch einmal gesteigert und sie in einem übersichtlichen OnDemand-Modell gebündelt, auf das bei spontanen Konferenzen schnell zugegriffen werden kann. Das Avaya Web Conferencing kann als Einzelplatzlösung genutzt oder als eine Erweiterung von Meeting integriert werden. Es bietet mit der Einrichtung hinter der Firewall zusätzliche Sicherheit für die Intranet-Nutzung, die öffentliche Webkonferenz-Anwendungen nicht erreichen.

Videokonferenzen

Mit Videokonferenzen können Gruppen ihre Zusammenarbeit mit Videomaterial unterlegen, was eine effektive multikulturelle Entscheidungsfindung ermöglicht. Dadurch werden persönliche Meetings weitgehend überflüssig.

Avaya vertreibt Polycoms branchenbeste Videokonferenz-Einzelplatzplattformen, einschließlich Polycoms Gruppenkonferenzsysteme und Videokonferenzbrücken. Avaya erweitert auch seine Videokonferenz-Expertise auf IP-Endgeräte mit seiner *Videotelefonie-Desktop-Lösung*. Die Lösung:

- Integriert die IP-Telefoniefunktionen von Avaya IP Softphone und Communication Manager mit Polycoms ViaVideo: leichte Einrichtung von Videoanrufen mit Zeigen und Klicken
- Videokonferenzen bis zu HD-Qualität mit einer einfachen Telefonanschluss-Schnittstelle
- Initiierung vom Büro, von zuhause oder unterwegs mit mobilen IP-Telefonen (digital oder schnurlos)
- Verfügt über SIP, Presence- und IM-Fähigkeiten

Find-Me/Follow-Me

Durch das Find-me/Follow-me-Anrufrouting stehen Telefonbenutzer für eine erweiterte Zusammenarbeit zur Verfügung, indem sie unterwegs „gefunden“ werden.

Der Avaya Communication Manager bietet ein Find-me/Follow-me Anruf-Routing, das von Benutzern im System individuell eingerichtet werden kann und über die benutzerfreundlichen Merkmale des Avaya IP Softphone verfügt.

Extension-to-Cellular

Extension-to-Cellular ist eine weitere Methode zum Auffinden von Mitarbeitern. Hier werden Telefonate zwischen privaten und öffentlichen Netzwerken umgeschaltet, wenn der Benutzer aus einem Netzbereich in einen anderen wechselt.

Das Avaya Extension-to-Cellular beinhaltet fortschrittliche Routing-Fähigkeiten, wobei die Systemerweiterung und -funktionen des Benutzer-Telefons in andere Netzbereiche umgeleitet werden – einschließlich Mobiltelefone und Privatanschlüsse. Avaya Seamless Communications erweitert diese Fähigkeit durch ein Avaya „Dual-Telefon“, das neue schnurlose Kombi-Telefon für 802.11a und GSM. Damit können Telefongespräche beim Wechsel von einer LAN-basierten Drahtlosverbindung zu einem GSM-basierten Mobilfunkservice unterbrechungsfrei fortgesetzt werden.

Speech Access

„Speech Access“ ermöglicht bequemen Sprachzugang zu Messaging, Anrufverarbeitung und E-Mail-Anwendungen. Es ermöglicht den Einsatz von Sprachbefehlen statt herkömmlicher Steuerungen wie Telefonbutton-Befehle, Tastendruck und Mausclick.

Der Avaya Unified Communications Center-Sprachzugang bietet unvergleichlichen Komfort und Integration von Sprachzugang in Zusammenarbeitsanwendungen:

- Sprachzugriff auf Produktivitätswerkzeuge wie persönliche Kontaktlisten, Terminkalender, Aufgaben- und Erinnerungslisten und Steuerung der Find Me/Follow Me-Anwendung
- Verwaltung der gesamten Messaging-Umgebung mit Abhören, Löschen und Beantwortung von Sprach- und E-Mail-Nachrichten
- Organisation von Konferenzen (Echtzeit und geplant) durch Zugriff auf private und Unternehmens-Kontaktlisten und Terminkalender mit schneller Wahl und Adressierung durch Sprachsteuerung.

Messaging

Multimodales Messaging bzw. vereinheitlichtes Messaging bieten eine skalierbare integrierte Messaging-Umgebung für das Unternehmen – mit einer gemeinsamen Funktion/Funktionalität und Optionen für Nachrichtenzugang, Konvertierung und Adressierung über mehrere Medien, einschließlich Sprachspeicher, E-Mail und Fax. Es ist ein wichtiges Werkzeug für die Verwaltung der vielen Kommunikationskanäle in einem Unternehmen und mit Kunden und Lieferanten.

Avayas Modular Messaging ist eine standardbasierte und leistungsfähige vereinheitlichte Messaging-Plattform mit den folgenden Funktionen:

- Erhöhung der Messaging-Funktionalität auf Unternehmensebene über ein gemeinsames IP-Netzwerk mit einer modularen, skalierbaren IP-basierten Architektur
- Bewahrt die Präferenz für vertraute Benutzeroberflächen
- Ermöglicht die Konsolidierung des Nachrichtenservers
- Optimiert die Nachrichtenübertragung und den Verteilungslistenzugriff
- Erweitert den Webbrowser-Zugriff auf Nachrichten
- Bietet integrierten Desktop-Support für Microsoft Outlook und Lotus Notes
- Unterstützt ein breites Spektrum von Standards für das Zusammenwirken/Vernetzung mit Legacy- und Drittanbieter-Messaginganwendungen.

SIP und Presence

SIP (Session Initiation Protocol) wurde hauptsächlich für die effiziente Einrichtung, Änderung und Beendigung von Kommunikationssitzungen entwickelt und unterstützt jeden Typ von Kommunikationssitzung, ob Sprache, Video oder Instant Messaging. Durch SIMPLE (SIP based Instant Messaging Presence Leveraging and Extensions) bietet SIP auch wesentliche Funktionen für Presence und Instant Messaging. Presence ist eine wichtige Funktion, die die Bereitschaft und Fähigkeit von Benutzern unterstützt, durch die Übermittlung der folgenden Informationen mit anderen Personen im Netzwerk zu kommunizieren:

- Ihr Status (d. h. online, offline)
- Ihre Verfügbarkeit (verfügbar, beschäftigt, telefoniert, in der Mittagspause etc.)

SIP-Presence kann für jede Art der Kommunikation genutzt werden. Die Integration von Instant Messaging-Support in SIP bietet ein interoperables Industriestandard-Protokoll für Instant Messaging im Unternehmen und für Presence-Anwendungen in IP-Netzwerken und im Internet. Durch die Integration in Telefonie erlangt Presence eine mächtige Funktion. Sie „transzendiert“ Instant Messaging, indem die Präsenzpunkte einer Person über Geräte wie IP-Telefone, Mobiltelefone, Softphones, Pager und drahtlose/Bluetooth-Geräte gezeigt werden, die sowohl Mobilität als auch Multimedia-Anwendungen unterstützen.

SIP-gestützte Geräte können bei der Benutzeradressierung direkt miteinander kommunizieren, wenn sie ihre URI (Uniform Resource Indicators [Einheitlicher Bezeichner für Ressourcen]) kennen. In der Praxis werden SIP-Server oft im Netzwerk eingesetzt, um eine Infrastruktur für Routing, Anmeldung und Authentifizierungs-/Autorisierungsservices zu schaffen.

Avaya ist ein aktiver Unterstützer der SIP/SIMPLE/Presence-Technologien. Wir haben gerade SIP/SIMPLE/Presence durch den konvergenten Kommunikationsserver (Converged Communication Server, CCS) in unsere Kommunikationsarchitektur eingebunden. Der Konvergente Kommunikationsserver von Avaya bietet eine Reihe von SIP/SIMPLE/Presence-basierten Services:

- Interoperabilität mit dem Avaya Communication Manager für erweiterte Telefoniefunktionen und bessere Verbindung mit dem öffentlichen analogen Telefonnetz sowie den alten H.323, DCP (Digitalapparate) und Analoggeräten
- Unternehmens-Verbindung mit SIP VoIP-Diensteanbietern über SIP-Leitungen
- Sichere SIP-Kommunikation und Interoperabilität über das Unternehmens-LAN/WAN hinaus
- Eine Kommunikationsschicht, durch die The Avaya MultiVantage-Anwendungen als Funktionsserver eingerichtet werden, auf die von einem großen Spektrum standardbasierter Benutzeragenten, Telefonie- und IP-gestützter Kommunikationsgeräte sowie internetbasierter Anwendungen zugegriffen werden kann
- Basisinfrastruktur für Mobilitätslösungen der nächsten Generation, die eine nahtlose Kommunikationsmobilität zwischen öffentlichen Mobilfunknetzen und WLAN-Netzwerken von Unternehmen ermöglicht
- Sicheres, in Sprache integriertes Instant Messaging auf Unternehmensniveau ermöglicht multimodale Kommunikation in Echtzeit.

Avaya hat ein eindrucksvolles Portfolio aus benutzerfreundlichen Bausteinen für die Zusammenarbeit konzipiert, die leicht implementiert und in leistungsstarke Zusammenarbeitslösungen integriert werden können.



Abbildung 2: Bausteine der Zusammenarbeitslösung von Avaya

Avayas pragmatischer Ansatz zur Produktivitätssteigerung bei der Benutzerzusammenarbeit

Obwohl die Versuchung natürlich groß ist, alle Komponenten der Zusammenarbeit zu integrieren und daraus eine großartige Vision zu entwickeln, wissen die Planer von IT-Lösungen, dass sie die ideale Zusammenarbeit nicht im „Hauruck“-Verfahren erreichen. Avaya unterstützt mit einem realistischen und pragmatischen Ansatz Planer von IT-Lösungen, durch die Implementierung von Avayas Zusammenarbeitslösungen einen beträchtlichen geschäftlichen Nutzen zu erbringen und zu realisieren. Wie schon bei der grundsätzlichen Methodik für die IP-Migration verfolgt Avaya auch hier einen evolutionären Ansatz, bei dem potenzielle Gewinne durch neue Lösungen mit der Anforderung austariert werden, frühere Investitionen in Kommunikationslösungen zu schützen. Avaya ist grundsätzlich bereit, Unternehmen in „Greenfield“-Situationen Hilfestellung für einen großen Entwicklungssprung zu leisten. Wir richten unser Augenmerk aber auch darauf, Unternehmen dabei zu helfen, die richtigen Bausteine der Zusammenarbeits-Technologien zu schnell umsetzbaren Lösungen zu kombinieren, die die kurzfristigen Amortisationshürden für heutige Technologieinvestitionen nehmen.

Avaya konzentriert sich auf die Bereitstellung einer breiten Palette branchenbesten Zusammenarbeits-Komponenten, deren Interoperabilität in einem standardbasierten Architekturmodell gewährleistet ist und die je nach individuellen Kundenanforderungen integriert werden können. Avaya hat sein Portfolio aus Zusammenarbeitslösungen als einen Werkzeugsatz konzipiert, aus dem mächtige Lösungen kombiniert werden können und auf eine All-in-One-Lösung verzichtet, durch die viele frühere „Groupware“-Lösungen zum Scheitern verurteilt waren. Mit dieser Strategie können IT-Planer in Unternehmen die Entwicklung in ihrem eigenen Tempo und nach eigenen Maßgaben vorantreiben und den inhärenten Wert der einzelnen Komponenten und ihrer Integration schöpfen. Dies erleichtert auch die Rechtfertigung des Geschäftsfalls. Die Orientierung an Standards erleichtert zudem die Verwaltung der integrierten Lösung nach ihrer Umsetzung.

Ein Beispiel für diese Herangehensweise ist Avayas Integration von Zusammenarbeits- und Mobilitäts-Funktionen. Avaya erfüllt die Mobilitätsanforderungen nicht durch die Erfindung von Zusammenarbeitswerkzeugen nur für den mobilen Einsatz, sondern stellt statt dessen Zusammenarbeitswerkzeuge bereit, die verfügbar sind, während der Benutzer mobil ist. Das Avaya IP-Softphone veranschaulicht dieses Designkonzept. Das Avaya IP-Softphone ist gleichermaßen nützlich für Wissensarbeiter in ihren Büros und für Mitarbeiter unterwegs. Es hat eine hohe Akzeptanz bei Benutzern erlangt, weil es einfach, intuitiv zu bedienen und praktisch ist und dabei die Effektivität der Zusammenarbeit erhöht. Das Avaya IP-Softphone kann wegen seiner intuitiven Benutzeroberfläche in einem virtuellen Telefonapparat von IT-Gruppen leicht eingerichtet und unterstützt werden.

Dieser Ansatz erleichtert auch die Integration der Zusammenarbeits-Funktionen von Avaya mit denen, die von „branchenbesten“ Komponentenherstellern wie IBM, Microsoft und Polycom angeboten werden.

Die Avaya-Methode zeichnet sich dadurch aus, dass sie die Hilfe und Unterstützung bietet, die für die Entwicklung und Implementierung maßgeschneiderter Zusammenarbeitslösungen erforderlich ist. Avaya verfügt in Avaya Global Services über geschulte und erfahrene Entwickler und Architekten im Bereich der Zusammenarbeit. Sie können Unternehmen helfen, die richtige Lösung für ihre individuellen Bedürfnisse zu finden.

Aufgrund der Erkenntnis, dass Avayas Zusammenarbeitslösungen einen beträchtlichen Wettbewerbsvorteil ermöglichen, haben wir kürzlich einige dieser Lösungen für unseren eigenen Betrieb übernommen.

Im Bestreben, die Reaktionsfähigkeit seiner hoch mobilen Vertriebsaußendienstmitarbeiter und reisenden Manager auf Kundenwünsche zu verbessern, hat Avaya über 1.700 Vertriebsmitarbeitern in den Vereinigten Staaten von Amerika, Kanada, Europa und Asien Unified Communication Center Speech bereitgestellt. Indem Avaya die Vertriebsmannschaft in die Lage versetzte, eine Vielzahl von Messaging-, Kommunikations- und Verwaltungsaufgaben durch einfache Sprachbefehle auszuführen, haben wir den Arbeitsfluss des Vertriebs in neue und effektivere Bahnen gelenkt.

Avayas IT-Abteilung hat die folgenden Ergebnisse registriert:

- Verbesserte Reaktionsfähigkeit der Vertriebsmitarbeiter auf Kundenanfragen, bessere Verwaltung des Terminkalenders und volle Nutzung der mobilen Arbeitszeit zur Verbesserung der Umsatzzahlen
- Ein konsistentes Markenerlebnis des Kunden bewirkt eine Steigerung der Kundenzufriedenheit
- Intelligenter und personalisierte Interaktionen mit Kunden
- Schnellere Verknüpfung mit Menschen, Abläufen und Ressourcen von Avaya.

Außerdem hat Avaya kürzlich in großem Maßstab fortschrittliches Conferencing in den Vereinigten Staaten von Amerika implementiert. Mit dem Ziel einer Erhöhung der Verfügbarkeit, Kontrolle und Sicherheit seiner Konferenzfähigkeit und der Senkung der gesamten Konferenzkosten hat Avayas IT-Abteilung eine Migration von Drittanbieter-Support für die Avaya Conferencing Services-Lösung geplant und ausgeführt. Mit Avaya Meeting Exchange als technologischer Kernplattform hat Avayas IT-Planungsteam auch beschlossen, Avaya Global Services für den laufenden Verwaltungs-Support zu nutzen: einschließlich der 24x7 Konferenz-Help Desk und der Verwaltung komplexer Meetings auf Vorstandsebene.

Avaya IT hat die folgenden Ergebnisse dieser Initiative registriert:

- Verbesserte Zusammenarbeit durch Konferenzen mit einer erhöhten Nutzung von über 30 %
- Das Gefühl einer konsistenten Produktlinie für den Benutzer
- Jährliche Einsparungen von 3,2 Millionen \$ bei den gesamten Telekommunikationskosten und Betriebsausgaben
- Erfolgreiche Implementierung in nur 90 Tagen für die gesamte Region
- Verbesserte Sicherheitskontrollen bei internen Konferenzen

Der Erfolg von Avaya bei der Umsetzung seiner Zusammenarbeitslösungen findet seine Entsprechung durch ähnliche Erfolge seiner Kunden. ASPIRE Sports Academy in Doha (Qatar) stellte fest, dass die Avaya Extension-to-Cellular, IP-Softphones und Messaging-Fähigkeiten eine schnellere Verknüpfung von Menschen, Abläufen und Ressourcen ermöglichte. Dadurch wurde wiederum eine hervorragende physikalische und Ausbildungsumgebung geschaffen. Die Shaw University in Raleigh (North Carolina, USA) stellte fest, dass Anwendungen auf der Basis von Avaya IP-Telefonie – einschließlich Extension-to-Cellular, IP-Softphones, Modular Messaging und Videokonferenzen – es der Universität ermöglichten, ihren Lehrauftrag auf Fernstandorte und Satelliten-Campusse auszuweiten, indem sie eine neue Umgebung der Zusammenarbeit für die Fakultät und die Studenten schuf. Mit ähnlichen Zusammenarbeits-Anwendungen von Avaya gelang es Padcom, einem führenden amerikanischen Anbieter mobiler Datenlösungen, die Reaktion auf Kundenwünsche zu verbessern und den Handlungsspielraum für seine Mitarbeiter zu vergrößern.

Wenn Sie noch mehr über diese und andere Kunden-Testimonials erfahren möchten, schicken Sie bitte eine E-Mail an references@avaya.com

Schlussfolgerungen

Zusammenarbeitslösungen von Avaya bewirken einen strategischen Wettbewerbsvorteil für Unternehmen, die die Effektivität ihrer Abläufe verbessern möchten. Mit einer breiten Palette von Zusammenarbeits-Bausteinen, die zu kompletten Lösungen kombiniert werden können, erleichtert Avaya IT-Abteilungen die Produktivitätssteigerung ihrer Benutzer, beschleunigt die Entscheidungsfindung und den Prozessfluss und gewährleistet zudem eine hohe Kapitalrendite bei einer kurzfristigen Amortisation.

Weitere Informationen, wie Avaya Ihnen bei der Verwirklichung Ihrer Unternehmensziele helfen kann, erhalten Sie von Ihrem Avaya Vertriebsmitarbeiter oder autorisierten Avaya BusinessPartner. Oder besuchen Sie uns unter www.avaya.de

Über Avaya

Avaya entwickelt intelligente Kommunikationslösungen, die Unternehmen dabei helfen, ihre Geschäftsprozesse zu optimieren, um Wettbewerbsvorteile am Markt zu erzielen. Über eine Million Unternehmen weltweit, darunter mehr als 90 Prozent der FORTUNE 500, setzen Lösungen von Avaya

für IP-Telefonie, Unified Communications, Contact Center und Communications Enabled Business Processes (CEBP) ein und unterstützen so ihre Geschäftsprozesse. Avaya Global Services bietet weltweit einen umfassenden Service und Support für große und kleine Unternehmen.

AVAYA

INTELLIGENTE KOMMUNIKATION

avaya.de

Avaya GmbH & Co. KG
Kleyerstraße 94
D-60326 Frankfurt/Main
T 0800 266 - 1000
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