

# Avaya Lösungen für Behörden und Verwaltung mit verteilten Standorten

## Optimierte Kommunikation in verteilten Organisationen für einen besseren Dienst am Bürger, mehr Komfort für die Mitarbeiter und Verbesserung von Qualität und Effizienz von Fachverfahren

Viele Behörden verfügen neben einer Zentrale auch über verteilte Standorte. In einer Zeit, in der wir danach streben, den Dienst am Bürger zu verbessern, sind wir uns bewusst, welche zentrale Rolle der Kommunikation zukommt.



Das nahtlose Bereitstellen von Kommunikationsdiensten über viele Standorte, gegebenenfalls unter Einbeziehung nachgeordneter Behörden, fördert die Erreichbarkeit der Mitarbeiter, erhöht die Zusammenarbeit innerhalb und zwischen Arbeitsgruppen und verbessert letztlich die Leistungen für die Bürger. Viele Behörden arbeiten heutzutage mit separaten, eigenständigen Kommunikations- und IT-Systemen, die nicht integriert oder nicht für die Bereitstellung vernetzter Anwendungen optimiert sind. Diese eigenständigen Systeme isolieren Mitarbeiter auf regelrechten „Inseln“ und behindern so die Zusammenarbeit und Reaktionsfähigkeit.

Isolierte, eigenständige Kommunikationssysteme in verteilten Organisationen beeinträchtigen die Möglichkeiten der Mitarbeiter, miteinander zu kommunizieren sowie einheitlich und angemessen auf die Bedürfnisse der Bürger zu reagieren. Wenn in den einzelnen Standorten unterschiedliche Systeme, Administratoren und Fähigkeitsgruppen eingesetzt werden, wird die Verwaltung der Systeme immer komplexer und kostenintensiver.

Avaya Lösungen für Behörden und Verwaltung mit verteilten Standorten ist ein Portfolio von Lösungen, welche die Bereitstellung von hochwertigen Kommunikationsmöglichkeiten für

all Ihre Standorte und Telearbeiter ermöglichen. Ob Sie eine zentrale Bereitstellung benötigen, bei der die Kommunikationsanwendungen der Zentrale auf die Zweigstellen ausgeweitet werden, oder ein eigenständiges, kompatibles Zweigstellensystem suchen, das in das System der Zentrale oder anderer Standorte eingegliedert werden kann – Avaya hat die Lösung für Ihre Anforderungen. Sie erhalten genau die Funktionen, die Sie benötigen, ohne Vorgaben darüber, wie Ihre Gesamtnetzwerkarchitektur auszu-sehen hat.

Und durch verbesserte Kommunikation, Zusammenarbeit und Produktivität aller Mitarbeiter unabhängig von ihrem Aufenthaltsort können sowohl der Dienst am Bürger verbessert als auch Ihre Mitarbeiter entlastet werden.

## Intelligente Lösungen an allen Standorten

Avaya gibt Ihren Mitarbeitern die Hilfsmittel an die Hand, die sie benötigen, um intelligenter und schneller zu kommunizieren und letztlich dem Bürger besser zu dienen. Durch innovatives Design und geschickte Integration sorgen wir für geringe Gesamtbetriebskosten, da vorhandene und neue IP Technologien genutzt werden, um die Kommunikationsdienste und -kapazitäten auf einen optimalen Stand zu bringen.

So können Sie Ihre Telefonie-, Messaging- und Contact Center-Anwendungen auf alle gewünschten Standorte ausweiten und Ihr Betriebsmodell entscheidend verbessern. Die Lösung bietet zahlreiche Vorteile für Ihre Organisation:

- **Verbesserte Zusammenarbeit und Reaktionsfähigkeit an allen Standorten**, wobei ein breites Spektrum von Messaging-,

Konferenz- und Mobilitätsanwendungen zur Verfügung steht

- **Verbesserte Betriebseffizienz bei geringeren Gesamtbetriebskosten** durch zentralisierte Bereitstellung und vereinfachte Verwaltung an allen Standorten
- **Verringerte Netzwerkkosten** durch Einsparungen bei der IP Technologie
- **Verbesserter Kontakt mit dem Bürger** durch nahtlose, intelligente Anrufweiterleitung – jeder Anruf erreicht den richtigen Mitarbeiter, gleichgültig, wo dieser sich befindet
- **Mehr Flexibilität für die Bürger**, die Dienste auch „nach Geschäftsschluss“ oder rund um die Uhr in Anspruch nehmen können, ohne dass zwingend zusätzliche Mitarbeiter erforderlich sind
- **Ausbau oder Konsolidierung von Ressourcen** durch Ausgleichen des Anrufvolumens zwischen den Standorten und Ihrem primären Call Center
- **Schnelle Schaffung neuer Standorte** und Auslieferung von Dienstleistungen in unmittelbarer Nähe der Bürger
- **Bereitstellung eines konsistenten, integrierten Services** durch Ausrüstung der Mitarbeiter mit den erforderlichen Hilfsmitteln und Gewährleisten eines sicheren Zugriffs auf die benötigten Informationen.

## Lösungen, die ins Schwarze treffen

Sie zielen darauf ab, ein harmonisches Gleichgewicht zwischen Ihren Kommunikationsanforderungen und den Budgetzwängen herzustellen. Ganz gleich, ob Sie lediglich über eine geringe Anzahl von Standorten verfügen oder im ganzen Land vertreten sind –

Avaya bietet eine breite, individuell konfigurierbare Auswahl von Systemen für eine zuverlässige und robuste Kommunikation.

Avaya nutzt IP Technologie und bietet ein Spektrum von Lösungen, die sich an Ihre ganz spezielle Situation anpassen:

- **Eigenständige Kommunikationssysteme**, die den jeweiligen Standorten alle Funktionen zur Verfügung stellen, die diese lokal benötigen, jedoch auch mit anderen Standorten vernetzt werden können, um ein integriertes Kommunikationsnetzwerk für die gesamte Organisation zu schaffen
- **Zentral verwaltete Kommunikationsanwendungen** wie Telefonie, Messaging, Contact Center, Anrufabrechnung u. a., die für eine unternehmensweite Lösung auf beliebige Standorte ausgeweitet werden, ohne dass die Zuverlässigkeit des Systems darunter leidet

Sie erwerben nur so viel, wie Sie tatsächlich brauchen. Selbst die kostenbewussteste Organisation kann ihre Kommunikation so mit optimieren und allen Mitarbeitern die richtigen Anwendungen zur Verfügung stellen. Und wer *das Neueste im Bereich der verbesserten Kommunikation* sucht, dem bietet Avaya Optionen zur Integration leistungsstarker Funktionen:

- **Softphones**, welche die Kapazitäten eines beliebigen Telefons erweitern und die Telearbeit von einem ortsfernen PC ermöglichen – sogar wenn lediglich eine Einwahlverbindung verfügbar ist
- **Sprach- und Webkonferenzen**, welche die erforderlichen Arbeitsmittel für eine effiziente und effektive Zusammenarbeit an den jeweils erforderlichen Standort bringen und so für bequemes, sichereres und kosteneffizienteres Arbeiten sorgen

- **Videokonferenzen**, die den Kundendienst und die Mitarbeiterproduktivität durch die Kommunikation von „Angesicht zu Angesicht“ verbessern
- **Unterstützung für Contact Center**, wobei die Mitarbeiter der Standorte als Call Center-Mitarbeiter eingesetzt werden können
- **Mobilitätsanwendungen**, durch die Benutzer über eine einzige Telefonnummer auch auf Mobiltelefonen und anderen Geräten erreichbar sind
- **Vereinheitlichte Kommunikation** (Unified Communications), die Sprach-, E-Mail-, Drahtlos- und Web-Zugriff vereint
- **Instant Messaging- und Präsenzfunktionen**, welche die Unmittelbarkeit der Reaktionen erhöhen und die Verfügbarkeit von Mitarbeitern transparent machen können
- Die nächste Generation der **Spracherkennung**, die es ermöglicht, diverse Prozesse für eine verbesserte Bürger-/Benutzerfreundlichkeit und erhöhte Effizienz zu automatisieren
- **Interaktive Self-Service- und proaktive ausgehende Kontaktanwendungen**, welche die Mitarbeiterproduktivität steigern
- **Desktop-Lösungen** für die integrierte Geschäftskommunikation, die den Benutzern die Kommunikationsverwaltung (einschließlich Sprache, Messaging, Konferenzen, Kontaktlisten, Kalender u. a.) erleichtern

Avaya ermöglicht es Ihrer Organisation zudem, unterschiedlichste Avaya DeveloperConnection-Lösungsoptionen zu integrieren, um fachspezifischen Anforderungen für Endgeräte, Systeme und Anwendungen gerecht zu werden.

## Eine neue Ära intelligenter Kommunikation

Wie alle Avaya Lösungen ermöglicht auch das Lösungsportfolio für Behörden und Verwaltung *intelligente Kommunikation* – Geschäftskommunikationsanwendungen, die für mehr Produktivität bei den Mitarbeitern, intelligentere Gestaltung bei den Prozessen und höhere Zufriedenheit bei den Bürgern und Mitarbeitern sorgen. Durch Verbindung der richtigen Personen durch das richtige Medium (Sprache, Daten, Text, Video, Back-Office-Anwendungen etc.) können Behörden schneller und flexibler reagieren, verstärkt auf die Bürger eingehen und ihre Kommunikation besser steuern.

Dank dieser Eigenintelligenz des Systems können Sie die Avaya Lösungen nach Bedarf einsetzen und ausbauen, um allen Standorten Ihrer Organisation diejenigen Anwendungen an die Hand zu geben, die diese zum Erreichen ihrer Zielsetzungen benötigen.

## Hohe Verfügbarkeit, extreme Sicherheit

Avaya Lösungen bieten IP Technologie, die speziell entwickelt wurde, um der Qualität und Verlässlichkeit herkömmlicher Sprachnetzwerke zu entsprechen, und umfassen *Funktionen und Dienste zur Sicherung der Verfügbarkeit*. Dazu gehören:

- **Selbsteilende Überlebensfähigkeit auf vielen Ebenen** – z. B. automatische Ausfallsicherung auf alternativen Servern, Ausweich-Routing und integrierte Gateway-Überlebensfähigkeit

- **Proaktive, sichere ferngesteuerte Netzwerk- und Anwendungsüberwachung** sowie Software-Release-Management

Mit Avaya können Sie die umfassenden Vorteile der IP Telefonie nutzen, indem Sie die IP Bereitschaft Ihres Netzwerks vor der Umsetzung der Lösung testen. Auf diese Weise werden ein nahtloser Übergang und eine zuverlässige Netzwerkleistung gewährleistet, während Sie gleichzeitig Ihre bereits getätigten Investitionen optimal nutzen.

Die Avaya Experten können auch die gesamte Infrastruktur Ihres Kommunikationsnetzwerkes auswerten – einschließlich Komponenten unterschiedlicher Hersteller –, um potenzielle Sicherheitsrisiken aufzudecken –, und Abhilfemaßnahmen empfehlen, mit denen Sie ein *sicheres Kommunikationsnetzwerk* schaffen. Die Experten von Avaya unterbreiten auch Empfehlungen für das Erreichen höherer Verfügbarkeiten und minimaler Ausfallzeiten im Falle eines Notfalls oder Netzwerkausfalls.

## Offene Kompatibilität

Kompatibilität und Interoperabilität sind Grundvoraussetzungen zur vollen Nutzung der Vorteile einer IP Telefonie-Lösung und ermöglichen es Ihnen, effektiv über verstreute Standorte hinweg zu kommunizieren. Als Marktführer in der Branche der IP Telefonie entwickelt Avaya Lösungen unter Zuhilfenahme *standardbasierter Technologie und offener Architekturen*.

Durch flexible Unterstützung für quasi jede Anwendung in jedem beliebigen Netzwerk und jedem größeren Kommunikationssystem bietet Avaya folgende Vorteile.

- **Auswahlmöglichkeiten für die Umwandlung vorhandener Systeme in IP fähige Umgebungen**, sodass Sie kostengünstig starten können

- **Einfache Integration**, welche den Aufbau auf vorhandenen Infrastrukturen unterschiedlicher Hersteller ermöglicht und den Wert Ihrer Technologieinvestitionen optimal ausschöpft
- **Nahtloser Übergang zu standardbasierten SIP-Anwendungen** (z. B. Desktop-Verzeichnisse für Click-to-Dial, Anwesenheit und Instant Messaging)
- **Migrationstempo, das Ihrer Behörde/Abteilung und Ihrem Budget entspricht** (gegebenenfalls über mehrere Jahre hinweg), sowie andere Optionen über Avaya Finanzierungs-Dienste (AFS)
- **Verantwortlichkeit** – wir helfen Ihnen, optimierte und standardisierte Lösungen an allen Standorten einzurichten und die Bereitstellung innerhalb des Zeitplans und Budgets umzusetzen
- **Umfassende geografische Absicherung** – wir sorgen für schnelle, simultane Umsetzungen an zahlreichen Standorten, gleichgültig, über wie viele Standorte Sie verfügen
- **Wartungsdienste und Managed Services** – Ihre Gesamtbetriebskosten werden durch Remote-Funktionen für die Netzwerk- und Anwendungsüberwachung, Fehlerdiagnose und Problembehebung rund um die Uhr weiter gesenkt

## Durchgehende Unterstützung

Avaya unterstützt Sie über den gesamten Prozess hinweg durch Beratungs- und Integrationsdienste, die Ihnen helfen, die IP Technologie an Ihrer Geschäftsstrategie auszurichten, Risiken zu mindern und Ihre Investitionen zu schützen. Avaya Global Services ergänzt Ihre internen Ressourcen auf Wunsch, um Ihr Kommunikationsnetzwerk an all Ihren Standorten zu implementieren und zu verwalten. Hierzu bieten wir Ihnen Folgendes:

- **Erfahrung und Fachwissen** – wir helfen Ihnen bei der Migration zu einer zentralisierten Lösung, gewährleisten die Bereitschaft des Netzwerks und optimieren die Kapazitäten an allen Standorten

## Die Vorteile des Marktführers Avaya

Als langjähriger Marktführer im Bereich Sprachtechnologie und mit über 20 Jahren Erfahrung im Bereich Datennetze ist Avaya heute ein innovatives Kommunikationsunternehmen und führend in der IP Telefonie und in Call Center-Lösungen. Avaya Lösungen wurden mit den begehrtesten Preisen der Branche ausgezeichnet und schnitten in Tests am besten ab. Gartner und die Meta Group zeichneten das Unternehmen als branchenführend aus, sowohl was unsere Vision wie auch deren Umsetzung betrifft.<sup>1</sup>

Lösungen von Avaya vereinen beratende und technische Leistungen mit einer Reihe innovativer Produkte und Anwendungen, die im praktischen Einsatz erprobt wurden und sich im globalen Unternehmensmarkt bewährt haben. Avaya integriert diese Spitzentechnologien mit Dienstleistungen von Weltklasse und schafft so eine *Kommunikationsgesamtlösung*. Sie müssen sich dann lediglich auf Ihre Aufgabe konzentrieren: den Dienst am Bürger.

## Weitere Informationen

Heute vom Erfolg aller Mitarbeiter ab, unabhängig von den Standorten, an denen sie arbeiten. Erfolg ist nur jenen sicher, welche diese Ressourcen nutzen, um ihre Reaktionsgeschwindigkeit zu erhöhen und Prozesse zu optimieren, ohne das Budget zu sprengen – und mit Avaya Lösungen *ist dies möglich*.

Weitere Informationen darüber, wie Avaya Ihnen bei der Anpassung an sich wandelnde Kommunikationsherausforderungen helfen kann, erhalten Sie bei Ihrem Avaya Vertriebsmitarbeiter oder Ihrem autorisierten Avaya BusinessPartner. Oder besuchen Sie uns unter [avaya.de](http://avaya.de).

<sup>1</sup> Sieger in den Miercom-Tests „Best-in-Test Large Enterprise IP PBX“ und „Best-in-Test Mid-size IP PBX“ 2005. Gewinner der Auszeichnung „Best in VoiceCon® Award for IP Telephony“ 2005. Meta Group Research Report, September 2004.

## 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 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

INTELLIGENTE KOMMUNIKATION

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

© 2010 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.

IND2821 • GE • 01/10 Conversis • Änderungen vorbehalten • Gedruckt in Deutschland auf 100 % chlorfreiem Papier.

