

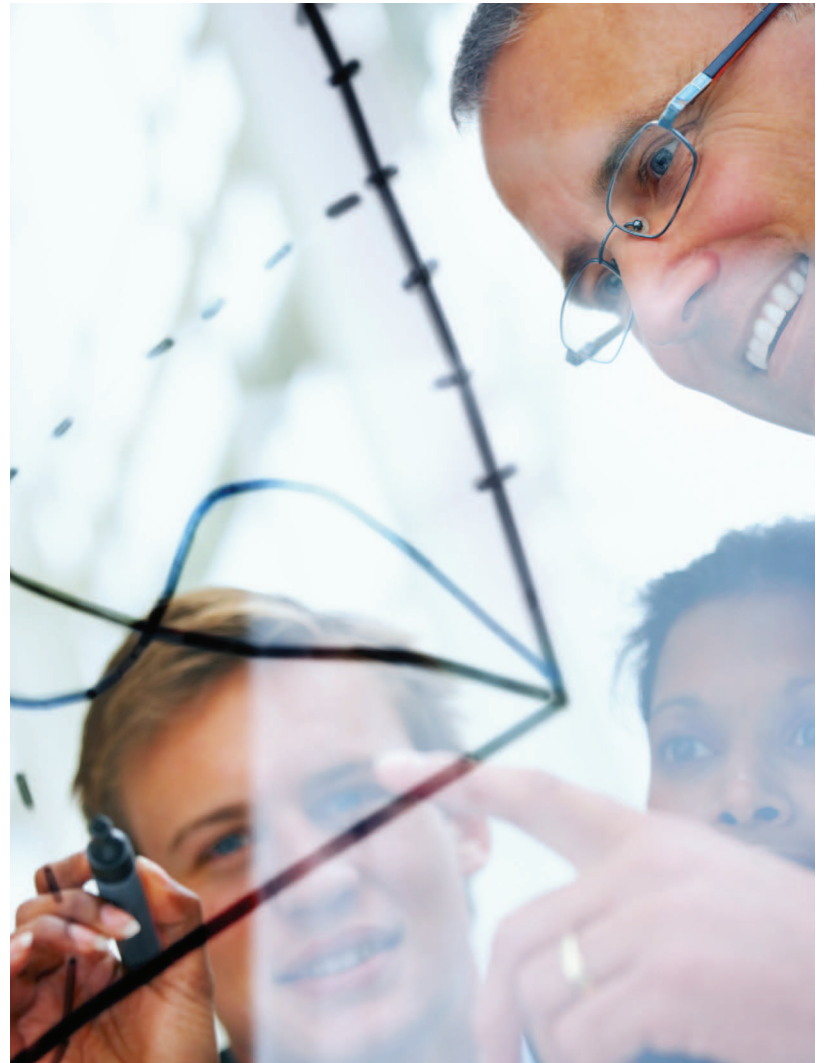
Avaya Self-Funded Roadmap

Wie können Sie Kommunikationseinsparungen in Geldmittel für den künftigen Technologiebedarf ummünzen?

Die heutigen Unternehmensanforderungen zwingen IT-Manager und Geschäftsbereichsleiter zu einem heiklen Balanceakt. Sie sollen die Umsätze steigern, das Niveau beim Kundenservice beibehalten und die Systeme und die Infrastruktur als Unterstützung dieser beiden Ziele ausbauen – und dabei gleichzeitig die Kosten gleichhalten oder sogar senken.

Angaben aus der weltweiten Wirtschaftsumfrage 2009 von McKinsey:

- 45 % der Unternehmen fahren die Betriebskosten weiter zurück.
- Nahezu ein Drittel der Unternehmen wollen ihre Flexibilität und Gewandtheit fördern.



Die Umfrage zeigte außerdem, dass neben diesen allgemeinen Anforderungen weitere IT- und Contact Center-Probleme bestehen:

- Abstimmung grundlegender IT-, Kommunikations- und Kundenservices auf die Ziele der Geschäfts- und Geschäftsbereichsführung
- Förderung strategischer Initiativen mit kleinem Budget und wenigen Ressourcen

Diese Faktoren können zu widersprüchlichen Bedürfnissen und

Unternehmensanforderungen führen, mit denen ein Unternehmen sich abmühen muss.

Die Sache ist dringend. Avaya hat die Antwort.

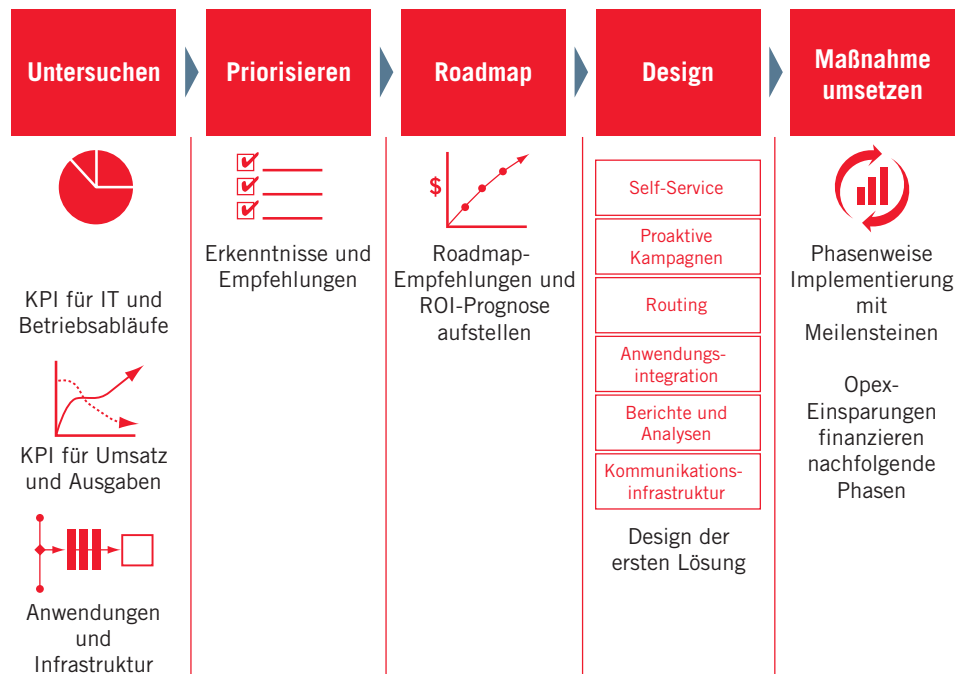
Klarer Weg mit soliden Methoden und quantifizierbaren Meilensteinen

Die Avaya Professional Services-Experten führen Sie anhand der Avaya Self-Funded Roadmap durch einen strukturierten Prozess, in dem

Sie Ihre Herausforderungen hinsichtlich der Unternehmenskommunikation und der Contact Center ermitteln und priorisieren und schließlich einen Aktionsplan aufstellen, mit dem Sie diese Herausforderungen bewältigen. Finden Sie mit uns Bereiche, in denen Sie durch eine Optimierung der Kommunikationsinfrastruktur und der Contact Center-Anwendungen ein besseres Kosten-Leistungs-Verhältnis erzielen. Damit fangen die Einsparungen aus einer Verbesserung der Kommunikationsplattformen die Kosten für nachfolgende Schritte auf.

Unsere Professional Services-Experten führen Sie mit ihrer technischen Kompetenz und ihrem unternehmerischen Scharfsinn durch die fünf Schritte in der Methode der Avaya Self-Funded Roadmap (siehe Abbildung 1).

Abbildung 1. Die Avaya Self-Funded Roadmap-Methode



Das Unternehmen auf dem Prüfstand

Behindert Ihre Kommunikationsinfrastruktur Ihre Initiativen im Unternehmen und in den Contact Centern? Sind beispielsweise überlange Anrufwartezeiten oder schwer erreichbare Kundendienstmitarbeiter der auslösende Faktor für die Probleme bei der Kundenbindung? Gemeinsam mit Ihnen untersuchen wir die IT-, Betriebs- und Contact Center-Leistungsindikatoren, und wir nehmen Ihre Kommunikationsinfra-

struktur und Ihre Anwendungen unter die Lupe. Wir ermitteln den aktuellen Stand in Ihrem Unternehmen, und wir werfen einen gründlichen Blick auf die entscheidenden Prozesse. So können wir die wichtigsten Herausforderungen auf das Wesentliche reduzieren und mit der Priorisierung eines Aktionsplans beginnen.

Priorisieren der Ziele

Selbst wenn Sie eine klare Vorstellung Ihrer Herausforderungen und Ziele besitzen, können – und sollten – Sie nicht versuchen, alles auf einmal zu erreichen. Wenn Ihr Unternehmen die Kosten senken möchte, haben beispielsweise Einsparungen in Kostenstellen auf Unternehmensebene und in den Contact Centern oberste Priorität. Sollen dagegen die Umsätze gesteigert werden, dann sollten Sie sich stattdessen darauf konzentrieren, die Leistung Ihrer Contact Center mithilfe bestimmter Technologien zu

steigern oder neue Up-Selling-/Cross-Selling-Chancen zu eröffnen. Schon eine einzige Änderung kann die Margen beträchtlich vergrößern und die Umsätze kräftig ankurbeln. Zusammen mit Ihnen definieren wir Ihre höchsten Prioritäten für Einsparungen und Umsatzerzeugung, und dann wählen wir gemeinsam die wenigen entscheidenden Punkte (die mit der höchsten Kapitalrendite) als Grundlage für die Self-Funded Roadmap aus.

Aufstellung der Roadmap

Bei der Arbeit an der Self-Funded Roadmap sollten Sie sich auf die fünf obersten Prioritäten konzentrieren und die Planung sowohl auf die Kapitalrendite als auch auf die logischen Abhängigkeiten abstimmen. Dies ist die Grundlage für die Entwicklung einer Strategie, die heute schon logisch abläuft und auch die künftigen Möglichkeiten verbessert.

Unsere Professional Services-Experten führen Sie mit ihrer technischen Kompetenz und ihrem unternehmerischen Scharfsinn durch die fünf Schritte in der Methode der Avaya Self-Funded Roadmap.

Gestalten des Umsetzungsplans

Je weiter Sie mit der Arbeit an Ihrer Roadmap voranschreiten, desto klarer erkennen Sie, wie Sie Ihre Ziele erreichen können. Das Team von Avaya unterstützt Sie dabei, Ihre Roadmap ausführlicher zu formulieren und einen stichhaltigen, klar definierten Aktionsplan (mit den Schritten in logischer Reihenfolge) aufzustellen. Bei diesem Entwurfsverfahren werden geeignete Geschäftsanwendungen mit robusten Analysen in einer Infrastruktur verknüpft, die quantifizierbare Funktionen und Kostensenkungen liefert. Und das Wichtigste: Sie sehen auf einen Blick, wie die Einsparungen in einer Phase gleich die nachfolgende Phase in der Roadmap finanzieren.

Umsetzen der Self-Funded Roadmap

Die Self-Funded Roadmap wird in mehreren Schritten umgesetzt, wobei die Meilensteine jeweils individuell auf Ihr Unterneh-

Die Avaya Professional Services-Experten führen Sie anhand der Avaya Self-Funded Roadmap durch einen strukturierten Prozess, in dem Sie Ihre Herausforderungen hinsichtlich der Unternehmenskommunikation und der Contact Center ermitteln und priorisieren und schließlich einen Aktionsplan aufstellen, mit dem Sie diese Herausforderungen bewältigen. Die Einsparungen aus einer Optimierung können dabei die Kosten für nachfolgende Maßnahmen auffangen.

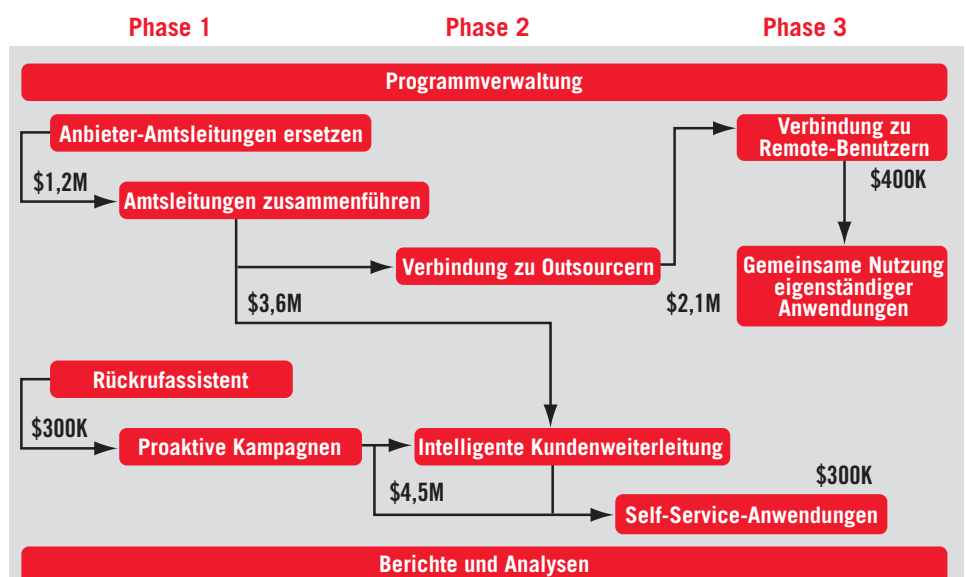
men abgestimmt sind; eine Einführung mit einem starren Plan nach Schema F kommt nicht in Frage (siehe Abbildung 2). Mit der Avaya Self-Funded Roadmap-Methode helfen wir Ihnen dabei, die effektivere Nutzung der Kommunikationsplattformen und der Contact Center-Anwendungen zu ermöglichen und auf Ihre Unternehmensstrategien abzustimmen, während Sie gleichzeitig konkrete, messbare Kostensenkungen erzielen. Die zielgerichtete, unkomplizierte Durchführungsstrategie ist mit einem wohldurchdachten Programm-Managementplan abgerundet, der dazu beiträgt, die Geschäftsgewinne erheblich zu steigern. Wir sind fest von dieser Vorgehensweise überzeugt, und daher geben wir Ihnen ein Versprechen: Wenn Ihr Unternehmen mit unserem Roadmap-Verfahren nicht mindestens die Kosten für Ihren ersten Betreuungsauftrag an uns hereinholt, zahlen wir Ihnen 50 % dieser Kosten zurück. Wie stark sind Sie von der Vorgehensweise Ihres Unternehmens überzeugt?

Zahlen sprechen für sich. Überzeugung durch Erfahrung

Was macht Avaya zum richtigen Partner, wenn es darum geht, die Wettbewerbsfähigkeit Ihres Unternehmens in der Konjunkturbelebung zu steigern? Erfahrung ist ein wichtiger Faktor. Wir bieten Ihnen nicht nur unsere technischen Fachkenntnisse, sondern auch eingehende Erfahrungen in vertikalen Märkten und Unternehmen gleichermaßen. Unsere Professional Services-Experten haben durchschnittlich zwanzig Jahre Erfahrung bei der Förderung komplexer Geschäftsabläufe mit Kommunikationstechnologien in den verschiedensten Branchen vorzuweisen.

Unsere Reichweite ist der nächste wichtige Faktor. Mehr als 800 Avaya Professional Services-Experten beschäftigen sich weltweit mit der Avaya Self-Funded Roadmap und unserem breiten Spektrum an Techno-

Abbildung 2. Umsetzung der Avaya Self-Funded Roadmap-Methode*



* Die Angaben zu den Einsparungen beruhen auf den zu erwarteten Umsätzen eines großen, weltweit tätigen Kunden von Avaya im Finanzdienstleistungsbereich mit mehreren Standorten.

logielösungen. Von Geschäftsprozessberatern über Advanced Solution Architects bis hin zu Programm-Managern und technischen Beratern – die Experten bei Avaya liefern Komplettlösungen und nutzen alle Möglichkeiten, damit Sie Ihre Unternehmensziele erreichen.

Die Avaya Self-Funded Roadmap hält Sie bei der Fahrt durch das immer noch angespannte Wirtschaftsklima auf Kurs und legt die Grundlage für den nächsten Wachstumsschub.

Weitere Infos

Weitere Informationen zur Avaya Self-Funded Roadmap, zu unseren anderen preisgekrönten Lösungen und Avaya Professional Services erhalten Sie bei Ihrem Avaya Vertriebsmitarbeiter oder autorisierten BusinessPartner. Sie können uns auch auf www.avaya.de besuchen.

BREIT GESPANNTES EINSPARPOTENZIAL

Beispiele für mögliche Kosteneinsparungen mit einer Self-Funded Roadmap:

- **Akquisition und Bindung:** Zielgerichtete Lösungen, die mit einer größeren Durchdringung der Zielsegmente, einer verstärkten Kundenbindung und einer kürzeren Zeit von der Angebotserstellung bis zum Verkauf für Ihre Produkte und Dienstleistungen eine Umsatzsteigerung bewirken.
- **Kundenservice:** Zielgerichtete Lösungen mit Schwerpunkt auf der Senkung der Kundenservice-Betriebskosten, die personalisierte Self-Services und eine stärkere Akzeptanz dieser Serviceform fördern. Diese Lösungen können außerdem dazu beitragen, das Serviceniveau zu steigern und die durchschnittliche Anrufbearbeitungszeit zu verkürzen. Und durch die Einführung proaktiver Kommunikationslösungen können Sie zudem die Kosten im gesamten Servicelebenszyklus verringern.
- **Grundlage für die Betriebskommunikation:** Optimierte Ressourcennutzung durch die Beseitigung von Kommunikationsausfällen in Prozessen und durch die Bereitstellung der nötigen Kommunikationsmittel, mit denen Ihre Mitarbeiter ihre Arbeit optimal erledigen können.
- **Fakturierung und Beitreibung:** Proaktive Kommunikation und erweiterte automatisierte Lösungen gegen Zahlungsausfälle und Verluste bei den Fakturierungs- und Beitreibungsverfahren.
- **Telefonie und Infrastruktur:** Zielgerichtete Lösungen, die die Netzwerkbetriebskosten senken. Mit der Netzwerk- und Anwendungsintegration und mit dem heterogenen Ansatz von Avaya schaffen Sie die Grundlage, auf der Ihr heterogenes Netzwerk wie ein homogenes Netzwerk arbeitet.

Über Avaya

Avaya ist einer der weltweit führenden Anbieter von Kommunikationsanwendungen für Unternehmen. Das Unternehmen bietet führenden Firmen und Organisationen weltweit Services rund um Unified Communications und Contact Center sowie weitere verwandte Dienste sowohl direkt als auch über Partner an. Unternehmen aller Größen verlassen sich auf Avayas moderne Kommunikationssysteme, um ihre Effizienz, Zusammenarbeit, Kundendienstleistungen und Wettbewerbsfähigkeit zu optimieren. Weitere Informationen finden Sie auf www.avaya.de.

AVAYA

INTELLIGENTE KOMMUNIKATION

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

© 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.

SVC4401 • GE • 01/10 Conversis • Änderungen vorbehalten • Gedruckt in Deutschland auf 100 % chlorfreiem Papier.

