

## Avaya Videokommunikation

**Mehr Produktivität. Weniger Reisekosten. Kürzere Projektdauer. Weniger unnötige Besprechungen.**

Verbringen Ihre Vertriebsmitarbeiter zu viel Zeit unterwegs? Nutzen Sie virtuelle Besprechungen so produktiv wie möglich? Könnten Sie Ihren Kunden mit einem Videokiosk in einer Ihrer Niederlassungen eine persönlichere Kundenerfahrung bieten? Sorgen Sie dafür, dass Ihre Mitarbeiter produktiv arbeiten können – und sparen Sie unnötige Reisekosten ein. Die Lösung ist überraschend einfach – und ausgesprochen persönlich.



Videokommunikation bietet Unternehmen eine direktere Möglichkeit zur Kommunikation und ermöglicht so eine effizientere Arbeitsweise. Zudem lassen sich der Kundenservice verbessern, die Problemlösung beschleunigen und der Reiseaufwand – und damit Kosten, Zeitaufwand und CO<sub>2</sub>-Ausstoß – reduzieren. Laut IDC<sup>1</sup> konnten Unternehmen, die Videokommunikationslösungen nutzten, ihre Produktivität um durchschnittlich 30 % steigern, da die Abläufe zur Entscheidungsfindung und Review-Prozesse entsprechend beschleunigt werden konnten.

Daneben wächst die globale Geschäftswelt sehr schnell. Videokommunikation erleichtert die Entscheidungsfindung in multikulturellen Umgebungen, da sie auch in virtuellen Besprechungen oder Kundenkontakten die für die Kommunikation so wichtige Mimik und Gestik sichtbar macht.

Mit etwas Erfahrung und weiteren ausgereiften Tools zur Zusammenarbeit lassen sich mit den hochwertigen Video- und Audiofunktionen der Avaya Videolösung persönliche Treffen mit Mitarbeitern, Kunden und Kundenservice-Mitarbeitern weitgehend ersetzen. Avaya bietet eine Komplettlösung, die alle Komponenten sowie die Entwicklung, Implementierung und Verwaltung der Lösung umfasst. Damit haben Sie einen einzigen Ansprechpartner für all Ihre Video-Anforderungen.

### Gründe für Avaya Videokommunikation

Videokommunikation stellt einen wichtigen Bestandteil von Avaya Unified Communications dar und ermöglicht Unternehmen eine persönlichere Zusammenarbeit in Echtzeit. Die Lösungen von Avaya bauen auf Unified Communications und Anwendungen für den Kundendialog auf. Einzelplatz-, Gruppen- und Mehrstellen-Videofunktionen sorgen dann dafür, dass die jeweiligen Geschäftsanforderungen erfüllt werden. Das Ergebnis sind praxisnahe Videotelefoniefunktionen, die leicht zu benutzen und zu verwalten sind und

<sup>1</sup> Quelle: „Seeing Is Believing: The Value of Video Collaboration“ Stofega, William. April 2007

darüber hinaus im ganzen Unternehmen angewandt werden können.

Videolösungen von Avaya vereinfachen die Kommunikation innerhalb des Unternehmens, zwischen verschiedenen Unternehmen sowie zwischen Unternehmen und Kunden. Avaya kann auch Ihrem Unternehmen zu mehr Wettbewerbsfähigkeit verhelfen:

- **Flexible, offene Lösungen**

Aufgrund des standardbasierten, herstellerunabhängigen Konzepts von Avaya bieten die Videolösungen von Avaya eine hohe Interoperabilität und machen leistungsstarke Integrationen, wie z. B. „Presence Federation“, möglich. Die Erweiterung Ihrer bestehenden Kommunikationsumgebung (Instant Messaging, E-Mail und Audio-/Webkonferenzen) durch Videofunktionalität ist einfach und kostengünstig. Und durch die Skalierbarkeit hält die Lösung mit dem Wachstum Ihres Unternehmens Schritt. Dies bedeutet zusätzlichen Schutz und Wertsteigerung Ihrer Investition. Gleichzeitig bewahren Sie leistungsstarke Sicherheitsprotokolle.

- **Das konvergente Sprach- und Videonetzwerk erleichtert die Umsetzung von Videofunktionen**

Die konvergente Kommunikationsplattform von Avaya unterstützt Sprache und Video, was die unternehmensweite Bereitstellung, Verwaltung und Überwachung erleichtert. Die enge Integration mit Avaya Aura™ Communication Manager ermöglicht einen einheitlichen Rufnummernplan, gemeinsame



Telefonlisten und fließende Anmelde- und Authentisierungsfunktionen. Die Benutzer müssen nur mit einem Telefon oder Softphone eine Rufnummer wählen, und das Netzwerk meldet die Videoendgeräte dann automatisch für einen Audio-Video-Anruf an. Der Benutzer muss sich also keine Video-IP Adressen merken oder mit mehreren Geräten hantieren – ganz gleich, ob es sich um eine interne Strategiebesprechung handelt oder um einen externen Kundenanruf.

Die Funktionen zur intelligenten Bandbreitenverwaltung optimieren und priorisieren den Videoverkehr des Unternehmens im Netzwerk.

- **Video am Arbeitsplatz**

Mit Video am Arbeitsplatz erhält so gut wie jeder Wissensarbeiter direkten Zugriff auf visuelle Kommunikationsmöglichkeiten. Avaya Softphones bieten Peer-to-Peer-Videofunktionen auf Abruf und machen Video damit zu einem wichtigen Tool, das auch für kurzfristig angesetzte Besprechungen genutzt werden kann. Die Desktop-Videofunktionalität lässt schnell und problemlos im ganzen Unternehmen bereitstellen – von der Unternehmenszentrale über örtliche Niederlassungen bis hin zu Heimbüros und anderen Standorten.

- **Einfache Telefoniefunktionen**

Der branchenführende Avaya Communication Manager ermöglicht als „Herzstück“ der Lösung die Nutzung von Telefoniefunktionen (Halten, Vermitteln, Weiterleiten, Konferenz und Weiterleitungspfade, die einem Benutzer verschiedene festgelegte Nummern zuordnen) für den Videoanruf für ein effektiveres Kommunikationserlebnis.

- **Contact Center-Anwendungen**

Avaya verhilft Unternehmen zu einem engeren Kontakt zu ihren Kunden. Durch Erweiterung der bestehenden Contact Center-Lösungen, wie Sprache, IVR, E-Mail und Textnachrichten, durch Videofunktionalität, lässt sich die Kommunikation mit dem Kunden noch unmittelbarer gestalten. Der Agent kann dem Kunden z. B. einen Installationsvorgang vorführen, und der Kunde kann etwaige Fragen sofort stellen. Contact Center-Agenten können externe Anrufe von unterschiedlichsten Geräten annehmen –



ganz gleich, ob sie von Videotelefonen, über das Internet, einen Videokiosk oder von einem Mobiltelefon aus getätigt werden. Videokioske geben dem Kunden z. B. die Möglichkeit, von einer Filiale aus einem Experten an einem anderen Standort Fragen zu stellen. Damit können Unternehmen das Wissen ihrer Mitarbeiter über verschiedene Standorte hinweg nutzen.

- **Komplettlösung, von Ende zu Ende**

Avaya verfolgt bei Video ein offenes, herstellerunabhängiges Konzept und ermöglicht den Kunden dadurch die Einbindung der branchenbesten Videokomponenten in eine Lösung, die von Avaya vollständig implementiert und unterstützt wird. Videolösungen von Avaya umfassen einen kompetenten Komplet-Support von Avaya Global Services:

- Entwurf, Implementierung und Support für die gesamte Lösung, einschließlich Polycom-Videoendgeräte, Netzwerkkomponenten, Internetgeräte und benutzerdefinierte Geräte.

- Konvergenzservices einschließlich IP Netzwerkanalyse, Optimierung, Sicherheit und Unternehmenskontinuität.

- **Videolösung für vertikale Differenzierung**

Auf der Grundlage von Partner-Videoendgeräten und Brücken bietet Avaya Videoanwendungen an, die die spezifischen Bedürfnisse vertikal differenzierter Organisationen erfüllen, zum Beispiel Finanzdienstleister, Gesundheits- und Bildungswesen, staatliche Stellen und lokale Behörden sowie der Einzelhandel.

## Fallstudie: Western Kentucky University

### Anforderung

Genau wie anderen Universitäten auch, muss sich die Western Kentucky University (WKU) potenziellen Studenten und Fakultätsmitarbeitern als attraktive Hochschule präsentieren. Die Unterstützung ihrer wissenschaftlichen Mitarbeiter und das Campusleben sind daher entscheidend für den Erfolg. Eine wichtige Rolle spielen dabei moderne Kommunikationsmittel. Nach Angaben des IT-Leiters der WKU bieten mobile und Videokommunikation Hochschulen eine wichtige Möglichkeit, ihren Studenten und Mitarbeitern mehr Service, mehr Kommunikationsmöglichkeiten und einen besseren Zugriff auf Lehrmittel anbieten zu können.

### Lösung

Damit Studenten und Dozenten an den sieben Standorten der Western Kentucky University besser zusammenarbeiten können, entwickelte man ein individuelles Videokommunikationssystem aus Avaya Softphones mit Video Integrator und Avaya Aura™ Communication Manager. Diese Lösung ergänzte eine universitätsweite Videoanwendung mit Gatekeepern und Endgeräten (sowie Räumen mit High-Definition-Video). Zudem integrierte die WKU Videokomponenten und die Anrufbearbeitungssoftware Avaya Aura™ Communication Manager, um eine zuverlässige und universitätstaugliche Videoplattform zu schaffen.



### Wertbeitrag

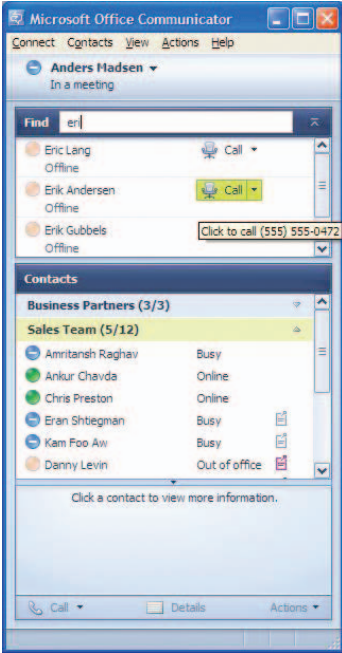

- Wachstum aufgrund von Kommunikation: Steigende Studentenzahlen an den Nebenstandorten der Universität (20 % mehr Einschreibungen in vier Jahren) wurden durch Videoanwendungen ermöglicht, die die Anforderungen verschiedener Lehr- und Lernmethoden erfüllten.
- Bessere Wissensvermittlung: 2008 nahm die Anzahl der Videokurse im Vergleich zum Vorjahr um 13 Prozent zu. Drei Prozent mehr Studenten schrieben sich in Videokurse ein. Das heißt, Studenten an den Nebenstandorten können immer häufiger an den Lehrveranstaltungen teilnehmen, die nur am Hauptstandort angeboten werden.
- Bessere Betreuung verschafft Studenten einen Vorsprung: „Virtuelle Bürozeiten“ geben Studenten an den Nebenstandorten die Möglichkeit, sich mit Fakultätsmitarbeitern an anderen Standorten zu „treffen“ und sich beraten zu lassen.


## Videofunktionalität für höhere Mitarbeiterproduktivität

Die Avaya Telefoniefunktionalität ermöglicht die leichte und schnelle Einbindung von Videoelementen für die alltägliche Kommunikation oder für dynamische Meetings.

Die Avaya Videokommunikationslösung hat verschiedene Varianten, die von den jeweiligen Videoendgeräten abhängen. Alle Varianten beruhen auf der Avaya IP Kommunikationsinfrastruktur und -Anwendungen und bieten durch die entsprechenden Einzelplatz-, Gruppen- oder Mehrstellen-Videoeigenschaften die gewünschte Funktionalität.

Funktionen	Funktionsweise	Nutzen	Produkte
<p><b>Punkt-zu-Punkt-Video am Arbeitsplatz</b></p> 	<ul style="list-style-type: none"> <li>Durch die Wahl einer vierstelligen Nummer per Telefon oder Avaya one-X® Communicator und IP Softphone wird die Video-Komponente automatisch aktiviert. Funktionen wie Halten, Stummschalten, Weitervermitteln und Konferenzschaltung können simultan für Sprache und Video genutzt werden.</li> </ul>	<ul style="list-style-type: none"> <li>Leichte Videonutzung – Sie müssen keine Video IP Adresse nachschlagen.</li> <li>Mit Avaya one-X® Communicator und IP Softphone können Sie überall einen Sprach- und Videoanruf tätigen.</li> <li>Erhöhen Sie die Wirkung regulärer Telefonanrufe durch Direktinteraktion.</li> </ul>	<ul style="list-style-type: none"> <li>Avaya Aura™ Communication Manager.</li> <li>Avaya oder Avaya one-X® Communicator und IP Softphone.</li> <li>Avaya Video Integrator-Software.</li> </ul>
<p><b>Videokonferenzen mit 6 Teilnehmern</b></p> 	<ul style="list-style-type: none"> <li>Die Polycom-Endgeräte der Serie VSX ermöglichen Videokonferenzen mit 6 Teilnehmern.</li> <li>Fügen Sie ganz leicht per Telefon oder Softphone weitere Teilnehmer hinzu (bis zu 6 Videoteilnehmer).</li> </ul>	<ul style="list-style-type: none"> <li>Integrieren Sie sofort 3 weitere Teilnehmer für ein persönlicheres Gesprächserlebnis.</li> <li>Reichern Sie spontane oder geplante Gespräche durch visuellen Kontext an.</li> <li>Nutzen Sie die Avaya Telefoniefunktionen.</li> </ul>	<ul style="list-style-type: none"> <li>Avaya Aura™ Communication Manager</li> <li>Avaya oder Avaya one-X® Communicator und IP Softphone</li> <li>Avaya Video Integrator-Software</li> <li>Polycom-Endgeräte der Serie HDX oder VSX</li> </ul>



Funktionen	Funktionsweise	Nutzen	Produkte
<p><b>„Click-to-Video“ von Microsoft Office Communicator oder IBM Lotus Sametime</b></p> 	<ul style="list-style-type: none"> <li>Klicken Sie einen Namen in Ihrer Kontaktliste an und tätigen einen Sprach- und Videoanruf.</li> </ul>	<ul style="list-style-type: none"> <li>Schöpfen Sie die Avaya Telefoniefunktionen voll aus, und nutzen Sie die Präsenzinformationen zur schnellen Verbindung mit Personen auf Ihrer Kontaktliste.</li> <li>Vereinfachter Zugang zu Videoanrufen.</li> </ul>	<ul style="list-style-type: none"> <li>Avaya Aura™ Communication Manager</li> <li>Avaya oder Avaya one-X® Communicator und IP Softphone</li> <li>Avaya Video Integrator-Software</li> <li>Microsoft Office Communicator-Client ... ODER ... IBM Lotus Sametime Connect-Client</li> <li>Polycom-Endgeräte der Serie HDX oder VSX (optional)</li> </ul>
<p><b>Gruppenvideo (Konferenzraum)</b></p> 	<ul style="list-style-type: none"> <li>Verbinden Sie große Gruppen, die über mehrere Konferenzräume verteilt sind.</li> <li>Einbindung von HD (High Definition)-Video für ein optimales Erlebnis.</li> </ul>	<ul style="list-style-type: none"> <li>Ideal für Gruppenbesprechungen; verleiht virtuellen Meetings eine „persönliche Note“.</li> <li>Nutzen Sie die Bandbreitenverwaltung, Prioritätsklassen und die integrierten Sprach- und Datennetzwerkverwaltungs-Funktionen von Avaya</li> </ul>	<ul style="list-style-type: none"> <li>Avaya Aura™ Communication Manager</li> <li>Avaya oder Avaya one-X® Communicator und IP Softphone</li> <li>Avaya Video Integrator-Software</li> <li>Polycom-Endgeräte der Serie HDX oder VSX</li> </ul>

Funktionen	Funktionsweise	Nutzen	Produkte
<p><b>Mehrpunktkonferenzen</b></p> 	<ul style="list-style-type: none"> <li>• Verbindung verteilter Teilnehmer, die verschiedene Endgeräte benutzen (nur Audio, Gruppenvideo, Einzelplatzvideo etc.)</li> </ul>	<ul style="list-style-type: none"> <li>• Teilnehmer können sich von verschiedenen Standorten und mit verschiedenen Endgeräten zuschalten (Audio und Video)</li> <li>• Die RMX- und MGC-Video-Brücke kann so konfiguriert werden, dass das Meeting durch die gleichzeitige Auswahl aller Teilnehmer eröffnet wird.</li> </ul>	<ul style="list-style-type: none"> <li>• Avaya Aura™ Communication Manager</li> <li>• Avaya oder Avaya one-X® Communicator und IP Softphone</li> <li>• Avaya Video Integrator-Software</li> <li>• Polycom Mehrplatzsteuergeräte (Multipoint Control Units, MCUs) der Serie RMX oder MGX</li> </ul>

## Videofunktionalität für den Kundenservice

Video hat sich zu einem wichtigen und wertvollen Medium für leistungsstarke Anwendungen im Kundenservice entwickelt. Die Flankierung von Spracherkennung mit visuellem Kontext oder „Live“- Videostreams mit Servicemitarbeitern bzw. residenten Experten ermöglicht Unternehmen eine persönlichere und effizientere Kundenbetreuung. Marktführende Anwendungen kombinieren Video und Sprache, um die Auswahl der Selbstbedienungsoptionen für den Benutzer zu vereinfachen und zu beschleunigen. Unternehmen können Video- und Sprachtechnologie auch mit CRM-Daten kombinieren, um Videos anzubieten oder dynamisch Upgrade-Anreize zu setzen und Serviceoptionen anzubieten.

Funktionen	Funktionsweise	Nutzen	Wo es eingesetzt wird
<p><b>Video Contact Center-Anwendungen</b></p> 	<ul style="list-style-type: none"> <li>• Resident Expert: „Video-Kiosks“ in Zweigstellen bieten sofortigen visuellen Zugang zu einem echten Agenten, Broker oder anderen Experten.</li> <li>• Sie bieten einen visuellen 2-Wege-Kontakt für Agenten und Kunden – z. B. die Möglichkeit, Probleme mit einem Verbrauchsprodukt zu beheben.</li> <li>• Übertragung eines Selbsthilfe-videos, das die Bedienung der Fernbedienung, die Programmierung des DVD-Spielers und den Zugang zu Online-Konten und Abrechnung zeigt.</li> </ul>	<ul style="list-style-type: none"> <li>• Schnellerer Service und Auftragsbestätigung.</li> <li>• Verstärkte Kundenbindung und Markenidentifikation.</li> <li>• Generierung stetiger Erträge durch neue Services.</li> <li>• Senkung der Contact Center-Personalkosten durch Ausweitung von Expertenressourcen, ohne jeden Standort besetzen zu müssen.</li> <li>• Upselling-/Cross Selling-Chancen durch automatische Auswahl von Videoinhalten beim Kundengespräch.</li> <li>• Verbesserte Sicherheit: Gesichtserkennung während eines Kundengesprächs</li> </ul>	<ul style="list-style-type: none"> <li>• Einzelhandelsstandorte</li> <li>• Filialbanken</li> <li>• Online-Banking</li> <li>• Staatliche Informationsstellen</li> <li>• Alle Call Center-Umgebungen</li> </ul>

Funktionen	Funktionsweise	Nutzen	Wo es eingesetzt wird
<p><b>IVVR (Interactive Voice &amp; Video Response)</b></p> 	<ul style="list-style-type: none"> <li>• Einwege-Video als visuelle Benutzerführung für Sprach-IVR. So hat zum Beispiel ein Kunde bei der Buchung eines Flugs die Auswahl bei Flugrouten, Flugzeit und Sitzplatz und kann die Buchung per IVR bestätigen. Ein analoges Szenario gilt für den Kauf von Eintrittskarten oder die Reservierung eines Hotelzimmers.</li> <li>• Steigert die Effektivität von Spracherkennungsanwendungen durch eine zusätzliche visuelle Benutzerführung.</li> </ul>	<ul style="list-style-type: none"> <li>• Senkt die Betriebskosten durch weniger Vermittler.</li> <li>• Erhöht die Kundenzufriedenheit durch visuellen Kontext für mobile Benutzer.</li> <li>• Schnellere und präzisere Transaktionen.</li> </ul>	<ul style="list-style-type: none"> <li>• Jedes Call Center oder Helpdesk</li> <li>• Reisebuchungen</li> <li>• Bankwesen</li> </ul>
<p><b>3G Mobile Anrufe für Video-Contact Center</b></p> 	<ul style="list-style-type: none"> <li>• Optionale „See You/See Me“ (CUCme)-Funktion für Kundenservice-Anrufe.</li> <li>• Gemischte Medienkommunikation – Eskalation von Text zu 3G-Videoanrufen.</li> <li>• Video-Selbsthilfe für Mobiltelefon- oder andere Services.</li> </ul>	<ul style="list-style-type: none"> <li>• Erhöhung der Kundenzufriedenheit durch eine „echte Person“ für den Support.</li> <li>• Steigerung der Kundenloyalität.</li> <li>• Differenzierung beim Service.</li> <li>• Direktere und motivierendere Wirkung als Text/SMS- oder Sprachnachrichten.</li> </ul>	<ul style="list-style-type: none"> <li>• Jedes Call Center</li> </ul>

## Weitere Informationen

Weitere Informationen zu Avaya Videolösungen erhalten Sie von Ihrem Avaya Kundenberater oder einem autorisierten Avaya Vertriebspartner. Oder besuchen Sie uns unter [avaya.de](http://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](http://www.avaya.de).



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

© 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.

UC3760 • GE • 10/09 Conversis • Änderungen vorbehalten • Gedruckt in Deutschland auf 100 % chlorfreiem Papier.



avaya.de

