

Avaya Unified Communications-Lösungen

Kommunikation im Tempo Ihrer Geschäfte ... ohne Verzögerung!

Die tägliche Informationsflut gehört zu unserem Alltag, und zeitnahe Kontakt mit Kollegen und Kunden in verschiedenen Zeitzonen und über verschiedene Kommunikationsmedien ist ein Muss.



PRODUKTIVITÄT

- Festnetz- und Mobilgerät-Zugriff über Gerät der Wahl
- Konsolidiertes Messaging per Fax, Telefon und E-Mail
- Benutzerdefinierter Zugriff („find me, follow me“)

Unified Communications

vereinfacht und beschleunigt das Auffinden und Erreichen wichtiger Kontakte. Darüber hinaus ermöglicht Unified Communications den Mitarbeitern, zu filtern und zu steuern, für wen sie erreichbar sind, um ihre Arbeitsabläufe im Griff zu behalten. Außerdem bereitet die komplexe Unterstützung vieler verschiedener Produktivitätstools und Geräte der Benutzer IT-Managern Kopfzerbrechen, so dass Komplettlösungen gefragt sind, die die Kosten senken und den Support einfacher machen.¹

Nach Schätzungen der Yankee Group kann die Integration verschiedener Arbeits- und Kommunikationsmodi

die Produktivität von Information Workers um 15-20% steigern.

Dies sind Mitarbeiter, die häufig mit anderen in Kontakt stehen und für die Umsetzung ihrer Ziele Zugriff auf Informationen benötigen.

Eine Erhebung im Auftrag von Avaya hat ergeben, dass bis zu 64% der Mitarbeiter mehr als ein Kommunikationsgerät bei sich tragen und einigermaßen effektiv sowohl per Telefon als auch per E-Mail kommunizieren.

Allerdings gaben etwa 40% der Befragten an, dass sie vier- bis fünfmal die Woche eine wichtige Nachricht zu spät abrufen, und 34% sagten, dass ihnen Geschäftsgelegenheiten entgingen, weil sie im entscheidenden Moment nicht erreichbar waren.

¹ Business Communications Review, Januar 2007

Avaya Unified Communications kann die Art und Weise, wie Menschen arbeiten und miteinander kommunizieren, völlig umstellen, indem der Akt der Kommunikation direkt in die Tätigkeit des Einzelnen integriert wird.

Avaya Unified Communications-Lösungen sind integrierte Kommunikationsanwendungen verschiedener Hersteller, Systeme und Services, die auf verlässliche und sichere Weise zusammenwirken. Dieses Zusammenwirken wird durch eine nahtlose, geräteunabhängige Benutzerschnittstelle ermöglicht. Das Ergebnis ist ein überlegenes, durchgehendes Benutzererlebnis über sämtliche Kommunikationslösungen des Unternehmens hinweg, unabhängig von Standort, Netzwerk oder Gerät.

Den Mitarbeitern bieten sich folgende Nutzen:

- Ungestörter Arbeits- und Gedankenfluss statt ständigem Wechsel zwischen verschiedenen Anwendungen.
- Zugang zu einem konsistenten Kommunikationsfunktionsumfang, unabhängig von Standort, Netzwerk oder Gerät.
- Fortsetzung der Arbeit auch bei Schwierigkeiten mit dem Netzwerk oder Gerät bzw. am Standort.
- Bessere Balance zwischen Arbeits- und Privatleben durch Zugangsregeln nach Benutzerbedarf.

Den Unternehmen bieten sich folgende Nutzen:

- **Kundenzufriedenheit dank erhöhter Ansprechbarkeit der Mitarbeiter**
 - Erreichbarkeit der Mitarbeiter unter nur einer Nummer, unabhängig vom Standort oder Gerät

- „Find me/follow me“ statt Nachricht hinterlassen und auf Rückruf warten

- **Beschleunigte Arbeitsabläufe und Geschäftsprozesse**

- Ständige Verfügbarkeit von Telefoniafunktionen wie „Konferenz“, „Halten“ und „Rufweiterleitung“
- Eine konsolidierte Message Box - kein Kontrollieren mehr von Mobil-Mail und Büro-Mail
- Die Anwesenheitsfunktion ermöglicht gezielte statt gestreuter Kommunikation

- **Weniger Kosten und Risiken**

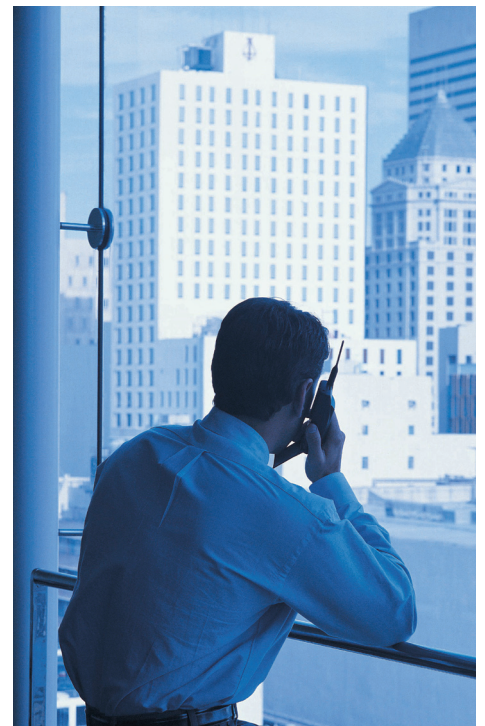
- Mitarbeiter sind durch das Firmennetzwerk überall erreichbar und produktiv. Das steigert die Kontinuität, senkt externe Netzwerkkosten und stärkt die Kundenbindung, da Kunden die Mitarbeiter über nur eine Nummer erreichen
- Wie Fallstudien von Avaya zeigen, nutzen Tools für hausinterne Konferenzen und Zusammenarbeit das interne Netzwerk und können einen ROI von bis 40-60% erzielen

Avaya-Wert

Avaya Unified Communications ist nur Teil einer Reihe von Lösungen aus dem Avaya Intelligent Communications-Portfolio. Avaya Lösungen nutzen Informationen zur intelligenten Automatisierung der Kommunikationsabläufe, um zur Senkung der Kommunikationskosten beizutragen und die Geschäftsprozesse der Kunden zu verändern. Weitere Lösungen im Rahmen von Intelligent Communications sind IP Telefonie und damit verwandte Komponenten sowie Kundenkontakt- und kommunikationsfähige Geschäftsprozess-Lösungen.

Avaya liefert bereits seit über 100 Jahren robuste Kommunikationslösungen und ist marktführend auf den Gebieten IP Telefonie, Voice Messaging, Unified Messaging, Audio-, Web- und Videokonferenzen sowie integrierter Sprachzugang zu Desktop-Anwendungen wie z. B. Microsoft Office und IBM Lotus. Avaya Unified Communications-Lösungen und deren Teilkomponenten haben bedeutende Auszeichnungen erhalten.

Komponenten der Avaya Unified Communications-Lösungen können separat oder als Komplettpakete erworben werden. Avaya setzt auch nicht voraus, dass der Kunde die IP Telefonielösung Avaya Communication Manager verwendet. Avaya Unified Communications-Lösungen sind auf vielen standardmäßigen SIP-basierten Telefonielösungen von Drittanbietern einsatzfähig.



Avaya Unified Communications-Produktreihe

Einheitlicher Zugriff	one-X® Desktop	Softphone-Client zur Steuerung Ihrer Anrufe und Telefonfunktionen über Ihren PC. Ermöglicht Mitarbeitern, im Büro ihr Festnetztelefon zusammen mit ihren PC zu nutzen sowie Anrufe auf ein anderes Telefon umzuleiten, um ein virtuelles bzw. Heimbüro oder VoIP nutzen zu können.
	IP Softphone mit Microsoft MOC oder IBM Sametime	Integrierte Telefonie- und Anwesenheitsfunktion mit Microsoft Office Communicator (MOC) Instant Messaging. Anruf per Klick auf einen Eintrag in der Kontaktliste, einer E-Mail oder einem Smart-Tag. Zugriff auf alle Avaya Communication Manager-Funktionen, Nutzung von integriertem Desktop-Video und Anruf per Klick über Internet Explorer.
	one-X® Portal	Webbasierte Schnittstelle für den Zugriff auf Telefoniefunktionen (Telefon, Messaging, Konferenz, mobile Kommunikation) über einen sicheren VPN-SSL-Webclient.
	one-X® Mobile	Mobiltelefon wird zur Erweiterung des Festnetztelefons auf dem Schreibtisch - Anrufe läuten auf beiden gleichzeitig und können auf beiden angenommen werden. Übergangsloser Wechsel vom Festnetztelefon auf dem Schreibtisch zum Mobiltelefon oder umgekehrt während eines Telefonats. Vom Mobiltelefon abgehende Anrufe werden über das Firmen-Kommunikationssystem vermittelt, um dessen Vorteile (günstigste Verbindung, Management, Reporting und Identifizierung über nur eine Nummer) zu nutzen. Nutzung nur einer Voice-Mailbox im Unternehmen und Zugang zu modernen Funktionen wie visuelle Voicemail, Firmenkontaktverzeichnis, synchronisierte Anrufprotokolle sowie Anrufaktionen wie Konferenzschaltung, Weiterleitung, Parken usw. während eines Anrufs - alles über eine grafische Schnittstelle auf Ihrem Mobiltelefon.
	one-X® Speech	Rein sprachgesteuerter Zugang zu Voicemail, E-Mail, Kalendern, Verzeichnissen, Telefonfunktionen und Konferenzen. Ideal für die Nutzung unterwegs oder wenn kein Internetzugang verfügbar ist.
Messaging	Modular Messaging	Messaging-Plattform für eine Migration von herkömmlichen Voice Messaging-Systemen zu IP Messaging mit unternehmenstauglicher Funktionalität, Skalierbarkeit und Verlässlichkeit. Dies beinhaltet Benutzerschnittstellen zu mehreren Telefonen (AUDIX, Aria, Serenade) und Vernetzung mittels standardmäßiger als auch Avaya eigener Protokolle.
	Für IBM- oder Microsoft-Clients	Direkte Integration von Voice Messaging in den Nachrichtenspeicher und die Verzeichnis-Infrastruktur von Microsoft Exchange oder IBM Lotus Domino oder Speicherung von Sprachnachrichten auf dem Avaya Message Storage Server mit einheitlichem Zugang zu E-Mail und Voicemail von Microsoft Outlook oder IBM Lotus Notes aus.
Konferenzen & Zusammenarbeit	Meeting Exchange	Audiokonferenz-Lösung mit Fähigkeiten und Funktionen wie Reservierungsfreiheit, Zählen der Teilnehmer, Konferenzen nach Zeitplan, Ereignissteuerung, Nebenkonzferenzen, Dial-out, Aufzeichnung, Abrechnung und Reporting. Unterstützt 24 bis 14.000 TDM- oder rein IP-basierte Benutzer.
	Für Adobe, IBM, Microsoft	Webkonferenz-Clients wie Adobe Acrobat Connect Professional, IBM Sametime, Microsoft Live Meeting oder Microsoft OCS ermöglichen die Feststellung, wer an der Konferenz teilnimmt und wer gerade spricht. Steuerung von Audiokomponenten wie Stumm- bzw. Freischalten von Leitungen, Hinzufügen von Teilnehmern usw.
	Web Conferencing	Browser-basierte Kooperationslösung, die Benutzern das Abhalten produktiver virtueller Besprechungen gestattet. Gemeinsame Nutzung von Anwendungen, Präsentationen, Whiteboards und Chats.
	Video Telephony	Video - so einfach wie Telefonieren. Einschließlich Desktop-Video, Multipoint, Telepräsenz oder HD-Option. Integration in Videokonferenz-Lösungen von Polycom oder Tandberg.
Unified Communication Services	SIP Enablement	Eine standardgestützte SIP Architektur für Telefonie, Anwesenheit, Instant Messaging und andere unternehmensweite Kommunikationsfunktionen schafft eine Brücke zwischen öffentlichem Telefonnetz und IP auf Handphones, Softphones und multimodalen Geräten.
	Application Enablement	Application Enablement Services beinhaltet eine Reihe erweiterter APIs, Protokolle und Webdienste, über die der Funktionsumfang von Avaya-Kommunikationslösungen für Anwendungsentwickler zugänglich ist.
	Zugriff auf Dienste	Bietet Zugriff auf Konferenzschaltungen, Telefoniefunktionen, Anrufprotokolle, LDAP-Firmenverzeichnis, Voicemail, E-Mail für Mobilgeräte, Thick Clients, Webportals und sprachaktivierte Funktionen.

Fallbeispiele

- Continental Airlines erzielte mit Avaya Meeting Exchange einen 50%igen und NetMotion Wireless einen 70%igen Rückgang der Kosten für Konferenzen und Zusammenarbeit.
- JH Cohen verbesserte mit Unified Messaging von Avaya mit Sprachzugriff auf E-Mail, Kalender, Kontakte und Voicemail die Kommunikation zwischen Beratern und Klienten und wird so ein Plus an abrechnungsfähigen Stunden von schätzungsweise \$6M erzielen.
- Das Honda F1 Racing-Team erreichte eine 30%ige Senkung der Kommunikationskosten seiner mobilen Mitarbeiter, eine bessere Zusammenarbeit und Produktivität der Mitarbeiter seiner Zentrale und eine schnellere und produktivere Kommunikation zwischen mobilen Mitarbeitern und Fachleuten in der Zentrale.

Lösungsattribute

Wie die obigen Fallbeispiele zeigen, kann Avaya Unified Communications seinen Kunden ein beachtliches ROI verschaffen. Avaya Lösungen sorgen für die Integration aller Nachrichten und gestatten Benutzern den einfachen Abruf von Fax, E-Mail und Voicemail über grafische Benutzer-, Tonwahl- oder Spracherkennungsschnittstellen. Teilnahme über Audiokonferenzbrücke ist über die Webkonferenz-Schnittstelle

möglich oder auch über denselben Client, der für normale Telefonate verwendet wird. Einfacher Wechsel zwischen E-Mail, Voicemail oder IM zu einem Telefonat mittels Desktop- oder Sprachschnittstellen. Außerdem ermöglicht die regelbasierte Behandlung von Nachrichten und Anrufen innerhalb bestimmter Avaya Lösungen Ihren Mitarbeitern, Prioritäten zu setzen und schnell auf wirklich wichtige Kontakte zu reagieren.

Avaya versteht Unified Communications nicht als das Hinzufügen einer weiteren Technologie oder als das Beharren auf einer reinen Avaya Umgebung. Vielmehr nutzen Avaya Lösungen vorhandene, bewährte Technologien wie z. B. SIP, H.323 VoIP, WiFi, GPRS und IMAP4 und lassen sich mühelos in heterogene Umgebungen einfügen.

Wir ermöglichen die feste Integration in Messaging- und Collaboration-Lösungen von Microsoft und IBM und unterstützen eine Vielfalt mobiler Geräte von Herstellern wie Nokia, Apple und RIM. Darüber hinaus bietet unser weitreichendes Partner-Ökosystem eine breite Auswahl an Kommunikations-Hardware und -Software, die den Wert der Avaya Lösungen für unsere Kunden weiter steigert.

Avaya Lösungen haben sich schon immer durch besondere Verlässlichkeit ausgezeichnet, und die verschiedenen unseren

Unified Communications-Lösungen zugrunde liegenden Komponenten sind da keine Ausnahme, denn sie bieten mehrere Redundanz- und Ausfallstufen. Unsere Lösungen fügen sich gut in die allgemeine Sicherheitsarchitektur eines Unternehmens ein; über unsere Business Communications Consulting-Gruppe bieten wir unseren Kunden aber auch zusätzliches Fachwissen auf diesem Gebiet.

Wenn Sie mehr über Intelligent Communications-Lösungen von Avaya erfahren möchten, besuchen Sie unsere Website unter www.avaya.de und lernen Sie Unified Communications durch virtuelle Briefings, Demos, Fallbeispiele sowie Whitepapers der Yankee Group u. v. m. kennen.

NOKIA



IBM



Microsoft

TANDBERG

A Global Leader in Visual Communication



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 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

© 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.

UC3377 • GE • 08/09 Conversis • Änderungen vorbehalten • Gedruckt in Deutschland auf 100 % chlorfreiem Papier.