

# AVAYA

ÜBERBLICK

## Avaya IP Office

Die intelligente Kommunikationslösung  
für kleine und mittlere Unternehmen



Erfahren Sie, wie Sie Ihren Kundendienst verbessern, Kosten kontrollieren und Ihr Unternehmen optimal und effizient führen können – mit der Lösung, die Unternehmen wie Ihres täglich nutzen.

## Millionen von Benutzern in kleinen und mittleren Unternehmen weltweit verwenden tagtäglich Produkte von Avaya.

### Mit Avaya Ihre Ziele erreichen

Jedes kleine und mittlere Unternehmen sucht Wege, um Kosten zu senken und die Geschäftsvorgänge zu optimieren. Wie jedes andere Unternehmen auch möchten Sie Ihre Kundenstamm sichern, Neukunden gewinnen und mit der richtigen Geschwindigkeit expandieren.

Avaya versteht dies. Dank unserer über 100 jährigen Erfahrung als führendes Unternehmen in der Kommunikationsbranche wissen wir, dass Sie eine Lösung benötigen, mit der Sie Ihre Rentabilität steigern, die Produktivität verbessern und Wettbewerbsvorteile erlangen können.

### Eine Kommunikationslösung für große Unternehmen zum kleinen Preis

Unternehmen rund um die Welt verlassen sich auf Lösungen von Avaya wie Avaya IP Office, das preisgekrönte Kommunikationssystem, mit dem expandierende Firmen eine Komplettlösung für Telefonie, Messaging, Netzwerke, Konferenzen, Kundenverwaltung und vieles mehr erhalten.

Und wir machen es für Unternehmen wie Ihres leicht, eine solche Lösung einzusetzen, indem wir eine Reihe von Finanzierungsoptionen anbieten.

## IP Office

### 1 Was ist IP Office?

Bei IP Office handelt es sich um eine konvergierte Kommunikationslösung, die unter Verwendung von Sprach- und IP-Technologien intelligente Möglichkeiten zur Kostenreduzierung, Produktivitätssteigerung sowie zur Verbesserung des Kundendienstes für Ihr Unternehmen bereitstellt.

### 2 Wie kann ich IP Office in meinem Unternehmen nutzen?

Zur Kommunikation mit Kollegen und Kunden. Für den einfachen Zugang zu Informationen. Zur Verbindung mit Mitarbeitern an anderen Standorten. Um durch Konferenzen, Networking, Anrufverwaltung, Voice over IP und vieles mehr Geld zu sparen.

### 3 Welche Wahlmöglichkeiten habe ich?

Hat Ihr Unternehmen nur einen Standort? Oder mehrere? IP Office bietet Ihnen eine breite Modellpalette und Sie können Kapazitäten, Anwendungen und Telefone je nach Bedarf hinzufügen. Egal, ob Sie wenige oder viele Mitarbeiter haben, IP Office ist immer die richtige Wahl.



# Intelligente Kommunikation

## Ihr Wettbewerbsvorteil



Egal, ob Ihr Unternehmen groß, mittelgroß oder klein ist: Avaya bietet eine Kommunikationslösung, mit der Sie die Produktivität und Effektivität Ihres Unternehmens umgehend verbessern können und die problemlos mit Ihrem Unternehmen mitwächst.

Endlich werden Ihnen alle wichtigen Dinge und viele ausgeklügelte Funktionen in einer einzigen Lösung geboten, wie beispielsweise das Weiterleiten eines Anrufs an die richtige Person oder das automatische Starten eines Konferenzgesprächs gemäß Ihren Vorgaben zu Zeit, Häufigkeit und Teilnehmern.

Indem Sie Ihren Mitarbeiter, Kunden, Lieferanten und Partnern eine effiziente und intelligente Kommunikationsmöglichkeiten zur Verfügung stellen, setzen Sie sich im Markt von Ihren Mitstreitern ab. Unternehmen wie Ihres integrieren intelligente Kommunikationsfunktionen in die Geschäftsvorgänge und erzielen so eine verbesserte Produktivität, eine höhere Kundenzufriedenheit und eine gesteigerte Rentabilität.

Wie? Sehen wir es uns an.

### Immer und überall produktiv und erreichbar sein

*Mit Avaya IP Office können Sie und Ihre Mitarbeiter überall arbeiten, sei es von zu Hause, im Hotel oder sogar am Flughafen.*

- **Sind Sie es leid, immer gleich mehrere Telefonnummern zu hinterlassen, je nachdem, wo sie sich aufhalten werden?** Mit Avaya IP Office sind Sie mit einer Rufnummer immer und überall erreichbar.
- **Seien Sie produktiv, und sparen Sie.** Arbeiten Sie von zu Hause, im Hotel oder sogar am Flughafen. Mit IP Office können Sie Ihr Telefon im Laptop überall hin mitnehmen. Bei allen Anrufen aus einem Hotel, insbesondere bei internationalen Anrufen, können Sie sofort mit einer einfachen Internetverbindung Kosten sparen.
- **Besuchen Sie einen anderen Standort?** Mit IP Office können Sie sich über jedes beliebige Telefon (Digital-, IP- oder Analogtelefon) bei allen möglichen Netzwerkstandorten anmelden und dieses wie Ihr Telefon am Arbeitsplatz verwenden.
- **Wählen Sie sich planmäßig in die Konferenz eines Kollegen ein, oder führen Sie als Host einen Konferenz von Ihrem Desktop aus.** IP Office kann auch für Sie automatisch Konferenzen mit Ihren Gesprächsteilnehmern starten. So werden die richtigen Personen schnell zusammengeführt, und es können schnell Entscheidungen getroffen werden.

„Das bedeutet, dass unsere Kunden über eine einzige Nummer unsere Bankangestellten immer erreichen können, ganz gleich, ob sie im Büro sind, von einem Hotel aus arbeiten oder gerade auf dem Weg zum Flughafen sind.“

- Christopher Bettin, Leiter der IT-Abteilung, Cascadia Capital

# Wie Ihr Unternehmen mit intelligenter Kommunikationstechnologie wachsen kann und Sie sparen können

## Kosteneinsparungen berechnen leicht gemacht!

Mit dem IP Office Quick Calc-Tool können Sie die Kosteneinsparungen für Ihr Unternehmen berechnen. Informationen finden Sie unter: [avaya.de/ipofficeroi](http://avaya.de/ipofficeroi)

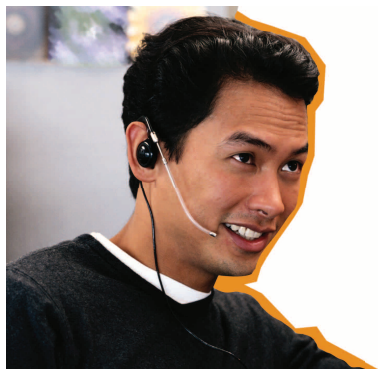
## Ein besserer Kundendienst für zufriedeneren Kunden

*Jeder eingehende Anruf bedeutet eine Chance. Mit Avaya IP Office können Sie das Beste aus diesen Chancen machen, indem Sie den Anrufern einen erstklassigen Kundendienst und eine schnelle Antwort garantieren.*

- **Nicht beantwortete Anrufe bedeuten ein verpasstes Geschäft.** Anrufe können gleich direkt an den richtigen Ansprechpartner weitergeleitet werden. So kann ein optimaler Service gewährleistet werden, auch wenn sich die entsprechenden Personen an anderen Standorten befinden. Zusätzlich kann IP Office leicht mit anderen Anwendungen (wie Microsoft Outlook) kombiniert werden. Dadurch können Ihre Mitarbeiter detaillierte

Informationen über den Anrufer erhalten und so einen noch effizienteren Kundendienst bieten.

- **IP Office liefert Ihnen umfassende Anrufprotokolle**, die darüber Aufschluss geben, wie gut Ihr Kundendienst ist. Mit diesen Informationen können Sie Ihre geschäftlichen Aktivitäten weiter verbessern.
- **IP Office bietet umfassende Kommunikationsmöglichkeiten.** Dabei werden auch die Bedürfnisse von Mitarbeitern und Kunden berücksichtigt, die blind/sehbehindert oder taub/schwerhörig sind.



## Monatliche Kosten senken

*Lassen Sie Avaya IP Office die Arbeit machen, für die Ihnen normalerweise andere externe Dienstleister monatliche Rechnungen schicken würden.*

- **Mit IP Office können Sie Ihre Verbindungskosten durch SIP Trunking reduzieren** und Ihren externen Telefoniekosten für Anrufe um die Hälfte runterschrauben.\*
- **Reduzieren oder eliminieren Sie sogar Ausgaben für Konferenzgespräche.** Mit dieser Funktion können Sie jederzeit am Arbeitsplatz sichere Audio-Konferenzgespräche abhalten und monatliche Gebühren für externen Dienstleister sparen.
- **Lassen Sie Ihre Mitarbeiter von zu Hause arbeiten, und reduzieren Sie so sofort Ausgaben.** Mit den IP Office Softphones entfallen entsprechende Nutzungskosten Ihrer Mitarbeiter.
- **Arbeitet keiner Ihrer Mitarbeiter von zu Hause?** Mit dieser Funktion wird die Produktivität weiterhin gewährleistet, auch wenn widrige Witterungsverhältnisse, Krankheit oder andere Notfälle Mitarbeiter daran hindern, ins Büro zu kommen.
- **Eliminieren Sie Kosten für Anrufe zwischen verschiedenen Standorten**, indem Sie Ihre IP-Systeme über das Netzwerk miteinander verbinden, selbst wenn die Standorte in unterschiedlichen Ländern sind. Außerdem kann das System so eingestellt werden, dass Ihre gesamte Belegschaft unabhängig vom Standort über eine einfache dreistellige Rufnummer erreichbar ist.

\*Basierend auf den aktuellen durchschnittlichen Gebühren von Dienstleistern.

# Was erwarten Sie von Avaya IP Office?



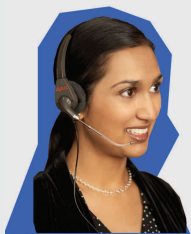
## Standortunabhängiges Arbeiten

Seien Sie immer und überall über eine einzelne Nummer erreichbar. Leiten Sie am Arbeitsplatz eingehende Anrufe auf Ihr Mobiltelefon, und hören Sie sogar Ihre E-Mails ab.



## Kundensupport messen

Das leistungsstarke Paket zur Berichterstellung liefert Ihnen Informationen über Ihre Kundendienstleistung. Sie erfahren, wie viel Zeit Sie in Anrufe investieren und wie viele Anrufe Sie nicht beantwortet haben.



## Kundenzufriedenheit erhöhen

Sorgen Sie durch die prompte Bearbeitung von Anrufen für eine noch höhere Kundenzufriedenheit. Verteilen Sie eingehende Anrufe von geschäftigen hin zu ruhigeren Standorten.



## Anwendungen integrieren

Stellen Sie eingehende Anrufe so ein, dass Firmenname, Standort, Verkaufsinformationen und andere wichtige Details angezeigt werden. Mit diesem Hintergrundwissen beeindrucken Sie Kunden, können gezielter verkaufen und schneller auf Anliegen reagieren.



## Investitionen schützen

Profitieren Sie weitaus mehr als nur von den Kommunikationsprodukten und -diensten. Implementieren Sie ein System, das sofort spürbare Ergebnisse für Ihr Unternehmen liefert und gemeinsam mit ihm wächst.



## Professioneller Look

Beeindrucken Sie Ihre Kunden und statten Sie Ihre Mitarbeiter mit hochmodernen Telefonen aus. Die schicken und funktionellen Telefone sind ideal für Ihr professionelles Team.



## Standorte verbinden

Sorgen Sie für eine optimale interne Zusammenarbeit. Integrieren Sie die Geschäftskommunikation, und sparen Sie so Kosten für Ferngespräche. Verbinden Sie entfernte Standorte zu einer geschäftlichen Einheit.



## Konferenzen abhalten

Eliminieren Sie Kosten für Konferenzgespräche, und optimieren Sie die Entscheidungsfindung. Planen und starten Sie jederzeit sichere Audio-Konferenzgespräche, sei es als Teilnehmer oder als Host. Seien Sie der Initiator abgehender Anrufe, und bringen Sie so die richtigen Gesprächspartner zusammen.

## Vereinfachung laufender Verwaltungsaufgaben

*Verwalten Sie schnell und problemlos die Kommunikationsmöglichkeiten für vielbeschäftigte Mitarbeiter.*

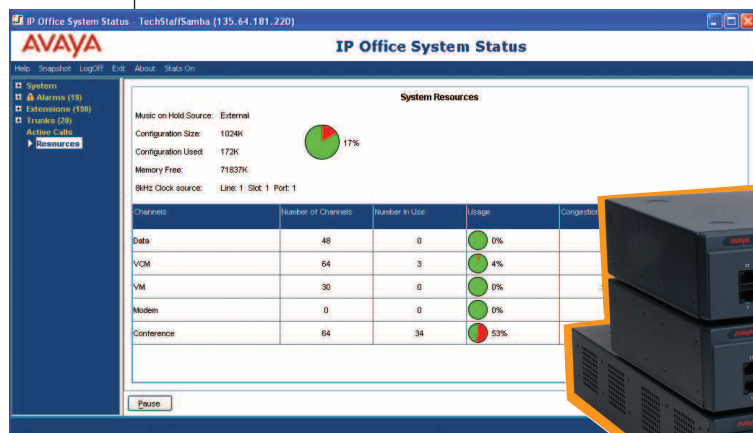
IP Office verfügt über zahlreiche menügesteuerte Tools zur Vereinfachung der laufenden Verwaltungsaufgaben. Durch die große Auswahl an verschiedenen erweiterten Optionen können Ihre Mitarbeiter noch effizienter arbeiten. Mit dem Verwaltungstool können Sie IP Office problemlos einrichten und tägliche Aufgaben wie das Aktualisieren von Telefonverzeichnissen und das Umziehen von Nebenstellen erleichtern. Durch die intuitive Systemstatus-Anwendung in Echtzeit werden außerdem Remote-Diagnosen erleichtert.

# Avaya IP Office schützt Ihre Investitionen, passt sich Veränderungen an und wächst mit Ihrem Unternehmen.

## Weitere Infos

Erfolgsgeschichten zu IP Office von anderen Unternehmen finden Sie unter [avaya.de/small](http://avaya.de/small)

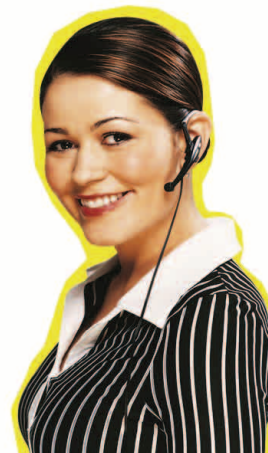
- IP Office ist eine sinnvolle Langzeitinvestition. Sie können modernste Technologien nutzen und die Lösung immer nach Bedarf an ihre Unternehmensanforderungen anpassen.
- Das Hinzufügen neuer Benutzer, die Anbindung neuer Niederlassungen und Systemerweiterungen sind leicht und kostengünstig durchzuführen.
- Sie zahlen nur für das, was Sie nutzen, und fügen notwendige Komponenten später hinzu.
- Von einfachem Messaging bis hin zu modernen Call Centern: Mit IP Office sind Sie in Ihrer Branche immer einen Schritt voraus.



„Die Lösung ist ein voller Erfolg. Unsere Verkaufsmitarbeiter tätigen zwischen 70 und 100 Anrufe pro Tag. Jede gesparte Sekunde pro Anruf wirkt sich positiv auf unsere Geschäftsgewinne aus.“

– Toby Selix, Leiter der IT-Abteilung, Blood Diagnostics, Inc.

# Sie haben Fragen ... Wir von Avaya und unsere BusinessPartner haben die Antworten!



## Bietet mein aktuelles Telefonsystem meinem Unternehmen alles Nötige?

**Falls es auf veralteter Technologie basiert, wahrscheinlich nicht.** Ihre Konkurrenten sind dank neuester Kommunikationssoftware schneller und professioneller als Sie. IP Office bietet Ihnen die Kommunikationsmöglichkeiten, mit denen Ihr Unternehmen wettbewerbsfähig bleibt.

## Muss ich die Technologie verstehen, um sie implementieren zu können?

**Nein.** IP Office wurde entwickelt, um Ihnen mehr Funktionen an die Hand zu geben, ohne Ihre Ressourcen weiter zu belasten. Avaya oder einer unserer BusinessPartner bietet Ihnen vor, während und nach dem Kauf den erforderlichen Support.

## Muss ich viel Geld ausgeben?

**Überhaupt nicht.** Wir machen Ihnen ein Angebot abhängig von Ihrem Budget. Einfache Leasing- oder Finanzierungspläne machen die Lösung nicht nur erschwinglich, Sie können die monatlichen Ausgaben auch schnell reduzieren. Außerdem müssen Sie nur das kaufen/leasen, was Sie zum jeweiligen Zeitpunkt benötigen.

## Ist diese neue IP-Technologie überhaupt schon zuverlässig?

Mit weltweit über 90.000 eingesetzten Systemen (Avaya ist im Bereich der IP-Telefonie die Nummer 1\*) kann Avaya IP Office Leistungen vorweisen, auf die sich Unternehmen wie das Ihre verlassen können. Mit IP Office, das von der Zeitschrift *Internet Telephony* als **Product of the Year** ausgezeichnet wurde und von *IT Week* den **Editor's Choice Award 2006** erhielt, sparen Unternehmen wie das Ihre Geld und steigern ihre Produktivität. Viele Unternehmen verwalten über menügesteuerte Tools das System sogar selbst.

## Ich verfüge über alte Systeme, eröffne aber eine neue Niederlassung. Kommt die neue Technologie für mich in Betracht?

Dies wäre für Sie die perfekte Gelegenheit, die zahlreichen Funktionen der neuesten Kommunikationsanwendungen kennen zu lernen. Darüber hinaus ist vielleicht eine Integration mit den bestehenden Geräten möglich, und wir können mit Ihnen einen schrittweisen Migrationsplan für Ihre anderen Standorte erstellen.

## Wie schnell kann ich die neue Technologie nutzen?

Avaya oder einer unserer BusinessPartner in Ihrer Nähe kann Ihnen eine maßgeschneiderte Lösung für Ihre Anforderungen und Ihr Budget zusammenstellen.

\*Quelle: Synergy Research Group

„Ich habe noch nie eine so leichte und schnelle Installation erlebt.“

– Paul Pannell, Telekommunikationstechniker, Austin Heart

# Avaya IP Office auf einen Blick

|   |  |
|---|--|
| <b>Integrierter Investitionsschutz</b>  | Von zwei bis zu 360 Benutzern innerhalb der Produktlinie, bis zu 192 Leitungen (bei vier PRI- und 32 BRI-Anschlüssen), bis zu 128 SIP-Amtsleitungen (Session Initiation Protocol). Das Hinzufügen von Benutzern oder Erweiterungen ist leicht und kostengünstig. |
| <b>Konvergierte Kommunikation</b>       | Eine preisgekrönte, einheitliche TK-Anlage, mit der IP-, Digital- oder Analogtechnologien wirksam eingesetzt werden können.  |
| <b>Vereinheitlichte Kommunikation</b>   | Egal, ob Zusammenarbeit, Mobilität, Messaging oder Geräteintegration gefragt ist: Mit der offenen Softwareumgebung von IP Office können Benutzer leicht und nahtlos miteinander verbunden werden.  |
| <b>Kundenkontakt</b>                    | Bei IP Office handelt es sich um eine Suite von Applikationen, zu denen IVR (Interactive Voice Response), Anrufprotokolle in Echtzeit und Verlaufsprotokolle, Warteschleifensansagen und die Integration mit Microsoft® CRM gehören.                             |
| <b>Selbstverwaltung/-administration</b> | Auf Windows basierende, menügesteuerte Tools sparen Zeit und Verwaltungsaufwand. Verschiebungen, Hinzufügungen und Änderungen sind leicht und schnell vorzunehmen.   |
| <b>Remote-Diagnosen</b>                 | Das Avaya-Netzwerk von BusinessPartnern kann durch proaktive Dienste helfen, Probleme rechtzeitig zu erkennen und auf diese hinzuweisen sowie eine mögliche Lösung bereitzustellen.  |

## Drei Jahre Garantie

Da weder Festplatten noch Lüfter bei IP Office Verschleißerscheinungen zeigen können, gibt es für diese höchst verlässliche Lösung eine dreijährige Garantie auf die Hardware-Komponenten sowie eine einjährige Garantie auf IP Office-Telefone.

### Informationen zu Avaya

Avaya bietet Firmen die Möglichkeit, exzellente Geschäftsergebnisse zu erzielen, indem das Unternehmen die Infrastruktur sowie passende Lösungen für die Kommunikation dieser Firmen entwirft, erstellt und verwaltet. Über eine Million Unternehmen weltweit, darunter mehr als 90 Prozent der FORTUNE 500®, verwenden die eingebetteten Lösungen von Avaya. Sie steigern damit ihren Marktwert, ihre Produktivität und ihren Wettbewerbsvorteil, da die Mitarbeiter produktiver sind und intelligentere Prozesse erarbeiten und somit die Kundenzufriedenheit steigt.

Für große und kleine Unternehmen gleichermaßen ist Avaya einer der weltweit führenden Anbieter von verlässlichen IP-Telefoniesystemen, Kommunikationsanwendungen und umfassenden Diensten. Avaya treibt die Konvergenz von eingebetteter Sprach- und Datenkommunikation mit Unternehmensanwendungen voran und setzt sich durch seine Kombination aus umfassenden und herausragenden Produkten und Diensten von seinen Mitstreitern in der Branche ab. Avaya hilft Kunden in aller Welt, bereits vorhandene und neue Netzwerke so zu nutzen, dass die Unternehmen erstklassige Geschäftsergebnisse erzielen.



INTELLIGENT COMMUNICATIONS

avaya.de

© 2007 Avaya Inc.

Alle Rechte vorbehalten. Avaya und das Avaya-Logo sind Marken von Avaya Inc. und sind in bestimmten Ländern eingetragene Marken. Alle Marken mit dem Zeichen ®, SM und TM sind eingetragene Marken, Service-Marken bzw. Marken. FORTUNE 500 ist eine eingetragene Marke von Time Inc. Alle anderen Marken sind das Eigentum ihrer jeweiligen Inhaber.

01/07 • BP3190-03