

OVERVIEW

Avaya Unified Communications:

- Funktionen zur Verbesserung der Reaktionsfähigkeit in Echtzeit, unabhängig vom Aufenthaltsort Ihrer Mitarbeiter
- Produktivität der Mitarbeiter steigern, selbst wenn diese nicht den Arbeitsplatz aufsuchen können
- Kommunikation für Vollzeit-Telearbeiter wie im Büro

Avaya Unified Communications für kleine Unternehmen

Die optimale Lösung für Sie und Ihre Belegschaft

Wie die meisten kleinen Unternehmen suchen Sie ständig nach neuen Möglichkeiten, wie Ihre Mitarbeiter noch produktiver und effizienter arbeiten. Wenn Ihre Mitarbeiter jederzeit mit ihren Kunden und Kollegen in Kontakt bleiben, ob nun im Büro, unterwegs oder bei einer Zwangspause daheim wegen eines Unwetters, einer kleineren Notsituation oder aus gesundheitlichen Gründen, kann dies den entscheidenden Unterschied zwischen souveränem Arbeiten und komplettem Chaos ausmachen.

Unified Communications für kleine Unternehmen ist ein weiteres Beispiel der intelligenten Kommunikation von Avaya, mit der Sie genau diesen Wettbewerbsvorteil herausholen.

Kleine Unternehmen können große Herausforderungen haben

Mit Avaya Unified Communications ist Ihr Unternehmen für nahezu alle Eventualitäten gerüstet. Wenn ein Kind krank wird, oder unvorhersehbare Notsituationen zuhause eintreten, können Mitarbeiter daran gehindert werden ihren Weg ins Büro anzutreten. Und das gilt auch, wenn es durch wetterbedingte Situationen zu unvorhersehbaren Missständen kommt. Viele Mitarbeiter fühlen sich außerdem verpflichtet, trotz Krankheit ins Büro zu kommen, so dass sie womöglich andere anstecken und die Produktivität Ihres Unternehmens weiter gefährden.

Unter diesen Umständen sind Ihre Mitarbeiter mit Unified Communications in der Lage, effizient von daheim aus zu kommunizieren und somit produktiv und reaktionsfähig zu bleiben. Mit einem Telefon, einer Internetverbindung und einem Computer erhalten sie die volle Kontrolle. Die Mitarbeiter können Anrufe entgegennehmen, vermitteln oder weiterleiten, an Konferenzschaltungen mit Kollegen teilnehmen, VoiceMail abhören und sogar „sehen“, wer anruft, wer verfügbar und wer beschäftigt ist („Präsenz“).

Kurz gesagt, sie erhalten genau dieselben Kommunikationsmöglichkeiten wie im Büro. Und das Beste: Ihre Kunden werden nichts merken.



Aus dem Büro, aber nicht aus dem Sinn

Wenn Ihre Vertriebs- oder Kundendienstmitarbeiter ständig auf Achse sind, dann kennen Sie sich mit den zugehörigen Herausforderungen bestens aus: verpasste Anrufe, Telefon-Pingpong, langatmige Sprachnachrichten, Verzögerungen bei Entscheidungen, frustrierte Kunden. Und noch dazu die handfeste Gefahr entgangener Transaktionen und Gewinne.

Mit Avaya Unified Communications werden Ihre mobilen Mitarbeiter nie mehr einen wichtigen Kundenanruf oder eine Frage eines Kollegen verpassen. Und Ihre Mitarbeiter können Ihren Kunden einfach eine einzige Telefonnummer geben, nämlich ihre Geschäftsnummer, über die sie ständig erreichbar sind, unabhängig von ihrem tatsächlichen Aufenthaltsort. Mobiltelefonnummern werden nicht an Kunden weitergegeben, sondern alle Anrufe werden gleichzeitig auf dem Bürotelefon und auf dem Mobiltelefon gemeldet. Wenn Ihre Mitarbeiter also am Schreibtisch sitzen oder ihr Mobiltelefon bei sich tragen, erhalten sie die Anrufe in jedem Fall. Mit Avaya Unified Communications behalten Sie die Flexibilität bei, die Ihnen einen entscheidenden Vorteil gegenüber größeren Mitbewerbern verleiht. Sie können die Entscheidungsfindung beschleunigen, rasch auf Kunden und Kollegen reagieren und noch dazu dafür sorgen, dass die Geschäfte bei Gesprächsende abgeschlossen werden.



Helfen Sie Ihren Mitarbeitern, mit ihren Kollegen und Kunden in Kontakt zu bleiben, damit sie raschere Entscheidungen treffen und überragenden Kundenservice leisten.

Über die Grenzen des Büros hinaus: Vorteile von Telearbeitern

In kleinen Unternehmen dreht sich vieles um Kostensenkung. Wenn Sie Ihr Unternehmen erweitern, müssen Sie diese Erweiterung und die zugehörigen Kosten effektiv bewältigen, wozu auch der mögliche Umzug in ein neues Büro oder Lager gehört, falls weitere Mitarbeiter eingestellt werden.

Avaya Unified Communications bietet Ihnen eine Alternative für die Bewältigung dieses Wachstums: die sichere Telearbeit mit uneingeschränktem Zugriff. Sie stellen neue Vertriebs- oder Kundendienstmitarbeiter ein? Geben Sie ihnen ein IP-Telefon von Avaya und dazu VPN-Software für das Telefon an die Hand (Software-Lizenzen sind inbegriffen), und schon können sie die Kommunikation mit Ihnen, mit Ihren Kollegen und am allerwichtigsten mit Ihren Kunden aufnehmen.



Avaya Unified Communications für kleine Unternehmen bietet Funktionen für die Reaktionsfähigkeit in Echtzeit für Remote-Mitarbeiter, Telearbeiter und mobile Mitarbeiter.

Umzugskosten, höhere Gemeinkosten für größere Büroräume und vor allem Dienstunterbrechungen, die bei Umzügen unvermeidbar sind, gehören damit der Vergangenheit an. Nehmen Sie hochqualifizierte Profis an Bord, deren Wohnort zu weit entfernt ist, um täglich hin und her zu pendeln. Und halten Sie Ihre besten Mitarbeiter im Unternehmen, indem Sie ihnen eine flexiblere Arbeitsumgebung anbieten. Das Heimbüro der Mitarbeiter muss lediglich mit einem Hochgeschwindigkeits-Internetzugang ausgestattet sein. Variable Anrufkosten, die Ihrem Unternehmen in Rechnung gestellt werden, lassen sich damit senken oder sogar ganz beseitigen.

Zwei Zimmer weiter, im nächsten Gebäude oder quer durch das ganze Land (oder auch rund um die Welt, wenn es sein muss) erhalten Sie mit Avaya Unified Communications für kleine Unternehmen die nötige Flexibilität, um Ihre Belegschaft zu erweitern und Ihren Mitarbeitern denselben Grad an Produktivität zu ermöglichen wie den Beschäftigten in Ihrem Büro. Und mit den integrierten Präsenzfunktionen behalten Sie Ihre Telearbeiter auf dieselbe Weise im Auge wie Ihre Mitarbeiter im Büro; Sie sehen jederzeit in Echtzeit, wer gerade telefoniert und wer nicht.

Schluss mit Produktivitätsverlusten

Auch wenn dieser Punkt nur selten auf den Tisch kommt: Wenn Mitarbeiter aufgrund einer Erkrankung oder einer zu hohen Belastung nicht zur Arbeit kommen können, führt dies zu handfesten Einbußen bei der Produktivität. Untersuchungen bei amerikanischen Firmen zeigten, dass diese Einbußen bei etwa US-\$ 2.000 pro Mitarbeiter pro Jahr liegen können. Bei einem Unternehmen mit 25 Mitarbeitern summiert sich das auf US-\$ 50.000.

Glücklicherweise kann Avaya Unified Communications für kleine Unternehmen dazu beitragen, diese Verluste auf ein Minimum zu reduzieren.

* „Help Your Employees Fight Illness“, Paul Hemp, *Working Knowledge for Business Leaders*, Harvard Business School, <http://hbswk.hbs.edu/archive/4518.html>

Einführung: Avaya Unified Communications für kleine Unternehmen

Avaya Unified Communications für kleine Unternehmen ist eine kompakte, leistungsfähige Suite mit Anwendungen für Ihr Avaya IP Office-Kommunikationssystem. Mit diesen Anwendungen erhalten Sie die nötige Flexibilität, um Produktionsverluste zu vermeiden, ein hohes Kundenserviceniveau zu halten und die Kosten einzudämmen.

Avaya Unified Communications ermöglicht Folgendes:

- **Jederzeit von daheim aus arbeiten:** Ihre Mitarbeiter brauchen nur einen Computer, ein Telefon und einen Breitbandzugang, und schon sind alle Anrufkontrollfunktionen verfügbar: Vermitteln. Weiterleiten. Anrufer-ID. Konferenzen. Kurzwahl. Präsenzverwaltung. Und vieles mehr. Die gelegentlich als Telearbeiter tätigen Personen sind virtuell „im Büro“, unabhängig von ihrem eigentlichen Aufenthaltsort.
- **Alle Anrufe am Bürotelefon der Mitarbeiter werden gleichzeitig auf allen zugewiesenen Telefonen gemeldet:** auch auf Mobiltelefonen, auf dem Privattelefon oder an einem externen Standort/Büro. Mobile Vertriebs- und Kundendienstmitarbeiter sind ständig erreichbar, und die Geschäfte verlangsamen sich nicht, nur weil ein Mitarbeiter nicht im Büro ist.
- **Jeder Vollzeit-Telearbeiter besitzt dasselbe Kommunikationspaket wie Ihre Mitarbeiter im Büro:** leistungsfähige und sichere VPN-Telefone, die von einem externen Standort in das Netzwerk eingebunden werden. Die Telefone Avaya 5610, 5620, 5621, 4610, 4620 und 4621 lassen sich jeweils mit VPN-Lizenzen ausstatten. Sie können Ihre Belegschaft vergrößern und gleichzeitig die Kosten senken. Mit den integrierten Präsenzfunktionen behalten Sie den Überblick; Sie sehen, wer gerade telefoniert oder nicht, und Sie können sogar Telefonprotokolle anlegen, aus denen hervorgeht, welche Mitarbeiter angerufen werden und wie lange die Gespräche dauern.

Avaya Unified Communications: Vorteile auf einen Blick

- **Schnellere Verbindungen, Arbeiten von überall:** Außendienstmitarbeiter, Mitarbeiter, die aufgrund unvorhersehbarer Notsituationen nicht ins Büro kommen können, und Vollzeit-Telearbeiter bleiben mit Unified Communications erreichbar und produktiv.
- **Besserer Kundenservice:** Ihre Kunden können Ihre Mitarbeiter problemlos erreichen, unabhängig von ihrem jeweiligen Aufenthaltsort. Die Kunden erhalten eine einzige Rufnummer für die Mitarbeiter, unter der sie mit Ihnen Geschäfte tätigen können.
- **Erweiterte Service-Funktionen:** Realisieren Sie Öffnungszeiten „rund um die Uhr“, indem Sie Telearbeiter in verschiedenen Zeitzonen einstellen. Ihre Kunden erhalten erweiterten Service und den unkomplizierten Zugang zu Ihren Mitarbeitern.
- **Kostenkontrolle:** Führen Sie die Ausgaben für Anrufe mithilfe von sicheren VPN-Telefonen zusammen, senken Sie den zusätzlichen Platzbedarf (und damit die Mietkosten) durch Einführung der Telearbeit, vermindern Sie die Abhängigkeit von Mobiltelefonen, ziehen Sie hochqualifizierte Mitarbeiter an, und halten Sie diese Mitarbeiter im Unternehmen.
- **Besseres Gleichgewicht zwischen Arbeit und Berufsleben:** Fördern Sie die Loyalität Ihrer Mitarbeiter, und steigern Sie die Moral mit einer flexiblen und produktiven Arbeitsumgebung. Bieten Sie den Mitarbeitern an, ihre Arbeit gelegentlich von daheim aus zu erledigen, wenn sie nur unter großen Schwierigkeiten oder gar nicht ins Büro kommen können. Damit tragen Sie auch dazu bei, die steigenden Kosten für den Weg zum und vom Arbeitsplatz einzugrenzen und den Stress auf dem Arbeitsweg zu vermindern.



Steigern Sie die Moral und die Loyalität Ihrer Mitarbeiter mit Vollzeit- oder Teilzeit-Telearbeit. Weniger Zeitaufwand für den Arbeitsweg bedeutet weniger Stress und höhere Produktivität. Wussten Sie, dass ein Arbeitsweg von 40 Minuten auf das Jahr gesehen fast acht Arbeitswochen ausmacht?

Finden Sie heraus, wie Unified Communications und Ihr IP Office-Kommunikationssystem gemeinsam beträchtliche Einsparungen und Produktivitätsgewinne in Ihrem Unternehmen bewirken können.

Hier finden Sie das IP Office Quick Calc-Tool:

www.avaya.com/ipofficeroi

Avaya Unified Communications für kleine Unternehmen besteht aus den folgenden Software-Anwendungen für Ihr Avaya IP Office-Kommunikationssystem:

- **Phone Manager Pro:** Die Mitarbeiter können ihr Privattelefon wie ein Bürotelefon nutzen, wenn sie nicht selbst im Büro sind.
- **Mobile Twinning:** Anrufer mobiler Mitarbeiter werden gleichzeitig vom Tischtelefon auf das Mobiltelefon umgeleitet, so dass die Mitarbeiter ständig erreichbar sind.
- **VPN-Telefonlizenzen:** Diese sichere Lösung für die Vollzeit-Telearbeit trägt dazu bei, die Kosten zu senken und vor allem hochqualifizierte Mitarbeiter anzuziehen und zu halten.

Systemanforderungen

Avaya IP Office-Kommunikationsserver und Software	Avaya IP Office 500, IP406v2, IP412 oder Small Office Edition Kommunikationsserver mit Avaya IP Office 4.1.9 oder höher.
VCM (Voice Compression Module)	VCM-Ressourcen sind erforderlich (separat erhältlich, außer bei IP Office Small Office Edition; hier sind die VCM-Ressourcen inbegriffen).
Avaya-IP-Telefone	Für die VPN-Telearbeiter sind Avaya-IP-Telefone erforderlich. Hierbei stehen die folgenden Telefonmodelle zur Auswahl: 5610, 5620, 5621 sowie 4610, 4620, 4621. Für Vollzeit-Telearbeiter (VPN-Telefone) und gelegentliche Telearbeiter ist ein Breitband-Internetzugang notwendig.
Kompatible VPN-Gateways	Die folgenden VPN-Gateways wurden getestet und zugelassen: Kentrox Q2300 Router, Netgear FVS338 Router, Netgear FVX538, Juniper Secure Services Gateway 5, Adtran NetVanta 3305, Sonicwall Tz170 Standard/Enhanced VPN Router.
Verfügbare Pakete	Es sind Pakete mit 5, 20, 25, 30 und 50 Benutzern erhältlich.

Weitere Infos

Weitere Informationen zu **Avaya Unified Communications für kleine Unternehmen** und zu **Avaya IP Office** erhalten Sie vom autorisierten **Avaya BusinessPartner**. Oder besuchen Sie uns im Internet unter www.avaya.com/small

Über Avaya

Avaya entwickelt intelligente Kommunikationslösungen, die Unternehmen dabei helfen, ihre Geschäftsprozesse zu optimieren, um Wettbewerbsvorteile am Markt zu erzielen. Über eine Million Unternehmen weltweit, darunter mehr als 90 Prozent der FORTUNE 500, setzen Lösungen von Avaya

für IP-Telefonie, Unified Communications, Contact Center und Communications Enabled Business Processes (CEBP) ein und unterstützen so ihre Geschäftsprozesse. Avaya Global Services bietet weltweit einen umfassenden Service und Support für große und kleine Unternehmen.

AVAYA

INTELLIGENTE KOMMUNIKATION

avaya.de

Avaya GmbH & Co. KG
Kleyerstraße 94
D-60326 Frankfurt/Main
T 0800 266-1000
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