

# KONVERGENTE IP-KOMMUNIKATION

## OVERVIEW



Avaya-Tenovis, einer der führenden Anbieter von Kommunikationssystemen und -dienstleistungen entwirft, entwickelt und managt Kommunikationsnetzwerke für über eine Million Unternehmen weltweit. Unsere Aufgabe sehen wir in der Entwicklung von Business Kommunikation nach Maß, die Ihnen durch intelligente Lösungen hilft, Produktivität sowie Rentabilität zu steigern und die Ihnen Freiräume für Ihre Kernkompetenz schafft: mehr Zeit und Ressourcen für Ihre Kunden.

### **Konvergenzlösungen für mehr Wirtschaftlichkeit und Flexibilität**

In der Vergangenheit existierten meist zwei Kommunikationsinfrastrukturen isoliert nebeneinander. Das Local und Wide Area Network (LAN/WAN) für die Datenkommunikation auf der einen Seite und das Netz der TK-Anlagen für die Sprachkommunikation auf der anderen. Beide verfügten über separate Schnittstellen zur Außenwelt. Die IP-Konvergenz hebt diese physikalische und funktionale Trennung auf. Die Übertragung aller Kommunikationsformen wie Sprache, Daten, Fax und Video erfolgt über ein einheitliches multimediales Kommunikationssystem. Die gemeinsame Basis ist das Internet Protokoll IP.

### **Die Basis für neue Wege in Ihrer Kommunikation**

Die Anforderungen an ein professionelles Kommunikationssystem sind unternehmensspezifisch und individuell. Beispielsweise wollen Sie mit Ihrem Unternehmen im Internet präsent und per E-Mail erreichbar sein. Sie legen Wert auf professionelle Sprachkommunikation und hohe Verfügbarkeit Ihrer Systeme und Lösungen. Sie wollen an Ihrem PC-Arbeitsplatz eine einheitliche Oberfläche zur effizienten Bearbeitung aller Kommunikationskanäle, wie E-Mail, Fax, SMS und Sprachnachrichten. Gleichzeitig wollen Sie diese Funktionalitäten überall und zu jeder Zeit nutzen können.

Avaya-Tenovis bietet Ihnen modulare Lösungen die sich durch höchste Flexibilität und Skalierbarkeit auszeichnen. Grundlage bilden die Avaya-Tenovis Integral Communication Server, die je nach Unternehmensgröße, gewünschter Funktionalität und Umfang eingesetzt werden können.

### **Die individuelle Lösung für jedes Unternehmen**

Mit dem Integral Communication Center wird Ihre gesamte Kommunikation einheitlich organisiert, so dass auch komplexe Anwendungsszenarien eine einfache und effiziente Lösung finden. Der volle Komfort und die Leistungsfähigkeit herkömmlicher ISDN-Anlagen verbindet sich harmonisch mit der Mobilität und Flexibilität IP-basierter Systeme. Für Ihr Unternehmen ergeben sich dadurch neue Möglichkeiten für eine professionelle Business Kommunikation.

Die Skalierungsmöglichkeiten reichen von kleinen und mittleren Unternehmen bis hin zu großen Unternehmen mit komplexen Filialstrukturen. Die angebotene Schnittstellenvielfalt ist beachtlich. Neben umfangreichen Amts- und Vernetzungsschnittstellen stehen analoge, digitale, DECT, systemspezifische und IP-basierte Anschlussmöglichkeiten zur Verfügung.

Weiterhin lassen sich GSM-Endgeräte in die Unternehmenskommunikation integrieren. Zudem können die Avaya-Tenovis Systemtelefone über ein komfortables standardisiertes Bluetooth Interface mit Handsets, Headsets und PDAs kommunizieren. Die breite Palette von Endgeräten verfügt durchgängig über eine einheitliche Bedienungsführung, die es dem Nutzer einfach macht, alle gewohnten Leistungsmerkmale zu verwenden. Das betrifft auch die neuen Endgeräte der IP-Generation, die sich nahtlos in diese Bedienphilosophie einreihen und den Umstellungsaufwand auf ein Minimum begrenzen.

### **Kein System ohne Applikationen**

Innovative Anwendungen erhöhen den Komfort und gestalten die Arbeitsabläufe effizienter. Computer Telephony Integration (CTI) vereinfacht das Call Handling und gibt Auskunft über den Anrufer. Unified Messaging (UMS) vereint verschiedenste Kommunikationsformen in einem System und Call/Contact Center bieten eine optimale Plattform für eine individuelle und themenspezifische Kundenansprache. Komfortable Vermittlungsplätze ermöglichen professionelle Kundenbetreuung

und Customer Relationship Management (CRM) steigert die Effizienz Ihrer Ablauforganisation. Gleichzeitig kann die Kommunikation optimal in Ihre vorhandenen Groupware-Systeme wie Microsoft Exchange oder Lotus Notes eingebettet und auf Ihren Workflow (Arbeitsablauf) abgestimmt werden. Damit wird Ihre Kommunikation so einfach und effizient wie nie.

### **Nahtlose Integration möglich**

Das durchgängige 19-Zoll-Design der Communication Server ermöglicht eine nahtlose Integration in die bestehende IT-Infrastruktur. Gleichzeitig schützen intelligente Mechanismen vor Ausfall des Kommunikationssystems und sichern so die gewohnt hohe Verfügbarkeit.

### **Vorteile die sich auszahlen**

Bei konsequenter Nutzung konvergenter Lösungen zahlt sich die Übertragung von unterschiedlichen Diensten über das IP-Netzwerk für ein Unternehmen in vielerlei Hinsicht aus und bringt einen schnellen Return on Invest. Zudem unterstützt eine reibungslose und medienübergreifende Kommunikation den professionellen Kundenkontakt und Kundenservice. Die Produktivität von Mitarbeitern wird erhöht und der administrative Aufwand im Unternehmen deutlich reduziert.

### **Eine sichere Investition in die Zukunft – sanfte Migration für höchsten Telefoniekomfort**

Im Mittelpunkt wachstumsorientierter Unternehmensstrategien steht eine reibungslose und serviceorientierte Kommunikation. Die nahtlose Zusammenführung verschiedenster Kommunikationsmedien in ein gemeinsames, kundennahes System ist mit der Integration von Sprache und Daten verbunden und führt unmittelbar zur Voice over IP-Technologie. Die Avaya-Tenovis Communication Server sichern den sanften Einstieg in die IP-Kommunikation und die Kompatibilität zu bestehenden herkömmlichen Kommunikationsstrukturen.

## Individueller und bedarfsgerechter Einstieg nach Maß

Als Alternative zu einer kostenintensiven Komplettumstellung bietet sich die sanfte und nahtlose Integration neuer Technologien in das Unternehmensnetzwerk. Behörden, Verwaltungen, Unternehmen und Dienstleister entscheiden flexibel, wann, wo und in welchem Umfang die Migration zur IP Telephony erfolgen soll. Das bedeutet konkret, dass je nach Bedarf abgegrenzte Bereiche der Kommunikationsinfrastruktur separat oder gemeinschaftlich umgestellt werden können. Ein Mix aus herkömmlicher und IP-basierter Technologie ist möglich – bei Endgeräten, Applikationen, Administration, Gebührenverarbeitung usw. Zudem kann die Implementierung an Standorten, innerhalb eines Gebäudes, Abteilungen und sogar je Arbeitsplatz umgesetzt werden.

Die Antwort von Avaya-Tenovis auf diese vielfältigen Herausforderungen sind Communication Server, die sowohl IP Telephony als auch klassische Telefonieszenarien unterstützen.

Mit den Avaya-Tenovis Servern können alle Funktionalitäten und der gewohnte Komfort der ISDN-Technologie in die neue Kommunikationswelt übernommen werden.

## Voll ausbau- und zukunftsfähig

Die Communication Server sind der Kern modularer Avaya-Tenovis Lösungen für eine effiziente Business Kommunikation. Sie können sowohl als reine IP-Plattformen als auch im Mix mit herkömmlichen Infrastrukturen eingesetzt werden. Der Zugang zum öffentlichen Telefonnetz und die Anbindung bestehender Applikationen bleibt gewährleistet. Der Einstieg in die IP-Kommunikation ist somit jederzeit möglich.

Eine umfangreiche Palette an Endgeräten ergänzt die individuelle Auswahl. Das Angebot reicht vom einfachen Basisapparat über das Komfortmodell mit großem Display bis hin zum Softphone für den mobilen Einsatz.

## Investitionssicherheit als feste Größe

Effizienz und Investitionsoptimierung sind heute wichtiger denn je. Jahr für Jahr investieren Unternehmen erhebliche Mittel in moderne Kommunikation. Bei jeder Anpassung der Infrastruktur wird erwartet, dass die Lösungen zukunftssicher und flexibel erweiterbar sind. Das bestehende Kommunikationssystem wird oft Aus-

gangspunkt für den Wechsel zur IP-Kommunikation sein. Je nach Zielsetzung und Komplexität kann dieser sofort oder innerhalb mehrerer Jahre erfolgen.

Durch den modularen Aufbau der Avaya-Tenovis Kommunikationslösungen ergibt sich der Vorteil, bestehende Installationen problemlos zu integrieren und durch schrittweise Erweiterungen ergänzen zu können. Ein Großteil der bereits installierten TK-Lösungen kann auf diese Weise durch einfaches Upgrade zu IP-Lösungen ausgebaut werden. Die flexible Avaya-Tenovis Systemarchitektur macht's möglich.

Investitionssicherheit spielt auch im Bereich Applikationen eine entscheidende Rolle. Von Gebührenerfassung und -abrechnung über CTI-Anwendungen bis hin zu Unified Messaging oder Call/Contact Center-Lösungen haben viele Unternehmen erhebliche Finanzmittel investiert und Geschäftsprozesse zur Effizienzsteigerung auf die neuen Kommunikationsmöglichkeiten hin ausgerichtet.

Lösungen von Avaya-Tenovis sind so konzipiert, dass Applikationen aus unserem Hause – wie auch solche von anderen Herstellern – heute und in Zukunft mit den IP-Lösungen verschmelzen.



## Konvergente Lösungen von Avaya-Tenovis – mit Sicherheit die richtige Wahl

Das Zusammenwachsen von Sprach- und Datennetzwerken ermöglicht die Übertragung aller Kommunikationswege über eine einheitliche Infrastruktur. Der Übergang zwischen der herkömmlichen und der neuen Technologie wird mit den Avaya-Tenovis Communication Servern realisiert. Beide Server verfügen neben den bekannten ISDN-, DECT-, analogen und systemspezifischen Schnittstellen, auch über eine IP-Schnittstelle zur LAN-Infrastruktur. Die Integration der IP-Technologie in die Unternehmensinfrastruktur kann dabei auf unterschiedliche Art und Weise stattfinden.

### Erweiterungen des Unternehmensstandortes

Das wechselseitige Zusammenspiel von Markt, Kunden und Unternehmen erfordert ständige Bewegung und Neuorientierung. Stillstand bedeutet Verlust, nur dynamische und flexibel agierende Unternehmen werden sich Wettbewerbsvorteile und Erfolge sichern und ihren Unternehmenserfolg steigern können.

Voice over IP eröffnet Ihnen neue Potenziale und ermöglicht einen flexiblen und problemlosen Ausbau der Kommunikationsinfrastruktur.

Bei der Erweiterung oder Veränderung eines Standortes werden Teilnehmer wahlweise mit analogen, digitalen oder IP-basierenden Telefonen ausgestattet. Die IP-Telefone werden direkt in das lokale Netzwerk des Unternehmens integriert.

Beispielsweise lassen sich neue oder umgebaute Gebäudeteile von Anfang an mit nur einer einheitlichen konvergenten Infrastruktur zur Übertragung von Sprache, Daten, Fax und Video ausstatten.

### Die Vorteile durch Voice over IP

- Investitionsschutz und Werterhaltung durch einfache Erweiterungslösungen
- Optimale Ausnutzung der Ressourcen und Infrastruktur
- Einfache Einrichtung neuer Teilnehmer
- Geringe Infrastrukturkosten je Arbeitsplatz

### Kostenoptimierung bei Filialstrukturen

Der hohe Bedarf an zeitnahe Datenaustausch (z. B. für ein Warenwirtschaftssystem) veranlasst Unternehmen, voll vernetzte Strukturen mit unterschiedlich großen Außenstellen aufzubauen. Größere Filialen können mit einem eigenen Communication Server ausgestattet werden, die über die bestehende Datennetzverbindung mit dem Hauptstandort vernetzt werden.

Über dieses Wide Area Network, kurz WAN, stehen alle gewohnten Leistungsmerkmale, wie zum Beispiel Rufumleitung, Telefonkonferenz, Rückruf bei Besetzt und Chef-/Sekretariats-Funktion standortübergreifend zur Verfügung. Kleinere Filialen können mittels IP-Technologie auch ohne ein eigenes dediziertes Kommunikationssystem mit der vollen Telefoniefunktionalität ausgestattet werden.

Neben dem umfassenden Datenbank- und Applikationszugriff wird auf diese Weise auch der herkömmliche Telefoniekomfort durch die Unternehmenszentrale bereitgestellt und betrieben. Mitarbeiter werden durch sogenannte abgesetzte IP-Telefone angebunden. Die Anmeldung erfolgt über die vorhandene WAN-Verbindung direkt am zentralen Communication Server. Die Integration von analogen Geräten, wie z. B. Fax, wird durch IP-Terminaladapter realisiert.

### Die Vorteile durch Voice over IP

- Nutzung einer einheitlichen Netzwerkinfrastruktur und Bereitstellung zentralisierter Dienste und Applikationen
- Effizientere System- und Nutzerpflege und flexiblere Arbeitsstrukturen
- Kosteneinsparung bei der Sprachübertragung im konvergenten Datennetz durch Wegfall dedizierter Leitungen zur Telefonievernetzung
- Kosteneinsparungen durch Reduzierung der Anschaffungskosten bei der Integration kleinerer Filialen

### Integration mobiler Arbeitsplätze

Die wachsende Anzahl von Telearbeitsplätzen steht für den Trend zu flexiblen Arbeitsplätzen. Die Voice over IP-Technologie bietet attraktive Möglichkeiten bei der Gestaltung von Wechselarbeitsplätzen und der Integration von Heimarbeitsplätzen und mobilen Mitarbeitern. Call/Contact Center schalten in Spitzenzeiten freie Agenten zu, Vertriebsmitarbeiter kommunizieren

mit der Zentrale und Angestellte erledigen einen Teil der Aufgaben von zu Hause.

Die Anmeldung am Communication Server kann z. B. einfach und kostengünstig über IP-basierende Virtual Private Networks, kurz IP-VPN's erfolgen. Die mobilen Mitarbeiter sind dadurch vollständig in das Corporate Network Ihres Unternehmens integriert. Sie sind unter ihrer dienstlichen Rufnummer erreichbar und verfügen über die gleichen Funktionalitäten wie an einem Büro-Arbeitsplatz.

### Die Vorteile durch Voice over IP

- Professionelle Integration mobiler Mitarbeiter durch Bereitstellung aller benötigten Kommunikations- und Arbeitsmittel, z. B. Telefon, Fax, E-Mail- und Internetzugang
- Ständige Erreichbarkeit
- Kostenersparnis durch Nutzung eines zentralisierten Kommunikationssystems und Zugriff auf zentral installierte Applikationen
- Niedriger Administrationsaufwand bei Umzügen und Erweiterungen
- Eine einheitliche Kommunikationsinfrastruktur unternehmensweit

### Applikationen in der konvergenten Welt

Die Möglichkeiten, die Kunden und Geschäftspartner nutzen, um Ihr Unternehmen zu erreichen, sind vielfältig. Von zu Hause oder unterwegs, über Festnetz oder mobil, per SMS, E-Mail oder Fax, nachts, früh morgens oder mittags. Ständige Erreichbarkeit ist ein wichtiger Faktor für Ihren Unternehmenserfolg. Avaya-Tenovis bietet eine breite und vielfältige Palette an Applikationen, die Ihre interne und externe Kommunikation vereinfachen und vereinheitlichen.

### Rundum erreichbar und informiert

Unified Messaging Systeme bieten den zentralen Zugang zu verschiedenen Informations- bzw. Kommunikationskanälen und eine komfortable Bedienung. Nachrichten und Mitteilungen wie Fax, Sprachnachrichten, SMS oder E-Mail werden in eine Oberfläche, z. B. Microsoft Outlook oder Lotus Notes integriert und können dort empfangen, bearbeitet und weitergeleitet werden. Für einen professionellen Kundenkontakt bietet das

Unified Messaging System von Avaya-Tenovis einen schnellen und bequemen Zugriff auf Informationen und Kontakte. Durch die individuelle Kundenbetreuung und den optimierten Service steigert es somit langfristig die Zufriedenheit Ihrer Kunden.

### Telefon und PC sinnvoll kombiniert

Konvergenz ist die zielgerichtete Kombination von Sprache und Daten. CTI steht für Computer Telephony Integration und damit für die sinnvolle Verbindung von Telefon und PC.

Die CTI-Applikationen ermöglichen es, Telefoniefunktionen einfach und effektiv vom PC aus zu steuern. Anrufererkennung und Pop-up-Fenster dienen zur schnellen Information für die persönliche Kundenansprache. Datenbank und Groupware-Integration bieten höchsten Komfort und aktuelle Daten.

Zudem können CTI-Anwendungen die Anwahl von Telefonnummern erleichtern. Einmal vorgefundene Rufnummern in Office-Dokumenten, Outlook-Kontakten, E-Mails oder auf Web-Seiten können markiert und mit einem Mausklick angewählt werden.

Ein weiteres Beispiel ist die Verwendung von XML – Extensible Markup Language. Ein Kommunikationsstandard in der Internettechnologie, der es Ihnen erlaubt, Telefonressourcen wie Display, Tasten und Audio aktiv zu nutzen, um Funktionen und Dienste intuitiv zu steuern oder Informationen komfortabel darzustellen.

Zum Beispiel für Newsticker auf dem Telefondisplay oder die grafische Steuerung der Voicebox.



### **Kompetente Vermittlung mit mehr Komfort**

Der Vermittlungsplatz der Zentrale ist oft der erste Kontakt mit Ihrem Unternehmen. Schnelle Anrufannahme, qualifizierte Bearbeitung und die Weiterleitung zum richtigen Ansprechpartner sind essentielle Voraussetzungen für die optimale Betreuung von Kunden und Geschäftspartnern. Ob als Vermittlungsapparat oder als PC-gestützte Applikation, in beiden Fällen stehen für die Vermittlung individuell konfigurierbare Benutzeroberflächen zur Verfügung.

Das medienübergreifende Informations- und Vermittlungssystem lässt sich nahtlos in die konvergente Infrastruktur Ihres Unternehmens integrieren. Die volle Leistungsfähigkeit steht gleichermaßen für alle herkömmlich angeschlossenen und für IP-Teilnehmer zur Verfügung. Umfangreiche, netzwerkweite und standortübergreifende Status- und Besetztanzeigen, Abwesenheitsinformationen und Anrufererkennung sind nur einige Beispiele der leistungsfähigen und qualitativ hochwertigen Anruferbetreuung. Die Integration in Workgroup-Systeme wie Microsoft Exchange und Lotus Notes ist selbstverständlich.

Durch zielgerichtete, gerechtere Anrufverteilung kann die Effizienz und Produktivität von Mitarbeitern nachweislich gesteigert werden. Ein weiterer Baustein für Ihren Gesamterfolg.

### **Professionelles Kundenmanagement schafft Vertrauen**

Aus der Integration von Sprache und Daten entwickeln sich innovative Anwendungen für die prozessorientierte Steuerung der Kommunikation mit Kunden, Lieferanten und Geschäftspartnern.

Im Vordergrund steht die sinnvolle Einbindung von Telefon, Fax, E-Mail, Voicemail, SMS und Internet in die Geschäftsprozesse von Customer Relationship Management (CRM), Enterprise Resource Planning (ERP), E-Business und Knowledge Management. Das Ziel ist eine verbesserte Qualität in der Kommunikation zwischen Kunden und dem Front- bzw. Back-Office Ihres Unternehmens.

Der Einsatz von VoIP bringt zusätzliche Flexibilität und Effizienz in die Struktur und den Betrieb von Call/Contact Centern. Die Nutzung aller Kommunikationskanäle und eine effektive Anruferverteilung garantieren höchste Erreichbarkeit und beweisen Kompetenz im Kundenservice. Professionelle Erfolgskontrolle und die nahtlose Einbindung in den Workflow Ihres Unternehmens sind weitere Argumente für Call/Contact Center-Lösungen aus dem Hause Avaya-Tenovis.

### **Kompetente und umfassende Dienstleistung – komplett aus einer Hand**

Von der Beratung über die Planung, Installation und Inbetriebnahme bis hin zu den Dienstleistungen – bei Avaya-Tenovis erhalten Sie eine umfassende und maßgeschneiderte Lösung aus einer Hand. Wie differenziert sich Ihr individuelles Kommunikationssystem auch gestaltet, als Kunde können Sie sich in jeder Beziehung auf einen soliden Partner, der Ihnen das Projekt „schlüsselfertig“ übergeben wird und auf Wunsch auch komplett betreiben kann, verlassen.

### **Am Anfang steht die Beratung**

Voraussetzung für den Aufbruch in eine neue Kommunikationswelt ist eine optimale Beratung. Ausgehend von Ihren Anforderungen und Wünschen prüfen die Avaya-Tenovis Experten, welche Neukomponenten nahtlos in die Geschäftsprozesse zu integrieren und effizient einzusetzen sind.

### **Prüfen was vorliegt**

Die Leistungsfähigkeit Ihrer Kommunikationsinfrastruktur beeinflusst entscheidend die Qualität Ihrer Kommunikation und damit einen wichtigen Faktor Ihres Unternehmenserfolgs. Die Implementierung konvergenter Lösungen setzt voraus, dass die Infrastruktur durchgängig IP-Kommunikation unterstützt. Avaya-Tenovis bietet eine Reihe von Checks und Reviews, Ortsbegehungen und Messungen an, die diese VoIP- bzw. Quality of Service-Fähigkeit der Infrastruktur analysieren und auswerten können. Eine gesicherte Aussage dieser meist technischen Parameter unterstützt den Entscheidungsprozess und erhöht die Planungssicherheit erheblich.

Damit bietet Avaya-Tenoris Ihnen die Möglichkeit, ein vermeintliches Risiko bereits im Vorfeld einer Implementierung zu minimieren und so den Erfolg des Projektes sicherzustellen.

### **Sicherheit schafft Vertrauen**

Das Thema Sicherheit ist von strategischer und zunehmend rechtlicher Bedeutung. Durch das Risiko massiver wirtschaftlicher Schäden besteht hier für jedes Unternehmen Handlungsbedarf. Unsere Analysen zeigen geeignete Optimierungsmöglichkeiten auf, liefern die Grundlage für alle organisatorischen Maßnahmen und die sichere Ausgestaltung der individuellen Kommunikationsinfrastruktur.

### **Sichere Basis für die Zukunft**

Unternehmen und Kunden haben hohe Ansprüche an eine effiziente Business Kommunikation. Die Communication Server, Endgeräte und zahlreiche Applikationen bilden die Basis eines modularen Lösungsportfolios. Doch nur das harmonische Zusammenspiel aller Elemente kann eine optimale Nutzbarkeit sichern. Diese gilt bereits während der Installation und Inbetriebnahme vor Ort und bei der Integration in Ihre bereits bestehende Kommunikationsinfrastruktur. Avaya-Tenoris verfügt seit Jahren über außerordentliche Erfahrungen bei der fachgerechten Implementierung klassischer und IP-basierter Kommunikationslösungen.

### **Konzentrieren Sie sich auf Ihr Business**

Wir haben es uns zur Aufgabe gemacht, unseren Kunden in möglichst vielen Avaya-Tenoris Kompetenzbereichen zu entlasten. Die Avaya-Tenoris Managed Services bieten Ihnen ein umfangreiches Paket interessanter Dienstleistungen. Von der Carrierauswahl für Telefon- und Datenleitungen, über Controlling- und Security-Services bis hin zum kompletten Outsourcing Ihrer Business Kommunikation. Es umfasst neben der Planung, Finanzierung und Bereitstellung auch den Betrieb Ihrer Kommunikationslösung. Dadurch erzielen Sie betriebswirtschaftliche Vorteile und gewinnen Ressourcen für die Konzentration auf Ihr Kerngeschäft.



## Ein komplettes Lösungsportfolio für zukunftssichere Konvergenzlösungen

### Avaya-Tenoris Lösungen im Bereich konvergenter Kommunikation

- Kommunikationssysteme für herkömmliche und IP-Kommunikation
- Skalierbare Lösungen für Mittelstand und Großunternehmen
- Einsetzbar in allen Anwendungsszenarien
- Unterstützung von IT- und Telekom-Standards
- Kompletter Leistungsmerkmalumfang für Business Kommunikation
- Umfassende LAN/WAN-Lösungen, inklusive der passiven und aktiven Infrastruktur, Power over LAN und Carrieranbindung

### Höchste Flexibilität für Ihre Arbeitsplatzumgebung

- Standard- und Wechsel-PC-Arbeitsplätze mit CTI- und UMS-Funktionalitäten
- Professionelle Chef-/Sekretariats-Funktionalität
- Partner-/Team-Arbeitsplätze
- Medienübergreifender Vermittlungsplatz
- Optimale Kundenbetreuung in Call/Contact Centern
- Ausgereifte Customer Care-Lösungen
- Branchenlösungen

### Sinnvolle Kombination von Produkt und Dienstleistungen

- Komplettes Angebot an IT- und TK-Services
- Optimale Mischung aus Eigen- und Fremdprodukten
- Best in class-Lösungen
- Kundenindividuelle Adaptionen
- Umfassendes Consulting
- Durchführung von Turnkey-Projekten
- Checks und Reviews
- Installation, Montage und Betrieb Ihrer Kommunikationslösung
- Managed Services
- Miete und Outsourcing

### Konvergenz bietet Wirtschaftlichkeit und höchste Effizienz

- Einheitliches Netzwerk und Management für Daten und Sprache
- Einsparungspotenzial bei den Betriebskosten durch höhere Effizienz
- Kosteneinsparungen bei standortübergreifenden Ferngesprächen
- Einfaches Handling und schnelles Einrichten neuer Teilnehmer
- Effizientere Nutzung der Netzwerkinfrastruktur
- Mobile Verfügbarkeit einer Nebenstelle sowie der damit verbundenen Applikationen
- Prozessoptimierung

### Über Avaya

Avaya ermöglicht Unternehmen durch Planung, Entwicklung und Management ihrer Kommunikationsinfrastruktur und -lösungen hervorragende Ergebnisse zu erzielen. Für über eine Million Unternehmen weltweit, darunter mehr als 90 Prozent der FORTUNE 500®, tragen Avayas integrierte Lösungen dazu bei, den Unternehmenswert zu steigern, die Produktivität zu verbessern und Wettbewerbsvorteile zu schaffen. Für große und kleine Unternehmen ist Avaya der weltweite Marktführer bei sicheren,

zuverlässigen IP-Telefoniesystemen, Kommunikationsanwendungen und Serviceleistungen über die volle Nutzungsdauer. Avaya fördert maßgeblich die Konvergenz von Sprach- und Datenkommunikation für Business-Anwendungen und zeichnet sich durch ein umfassendes, erstklassiges Leistungsportfolio aus. Avaya unterstützt seine Kunden auf der ganzen Welt bei der Nutzung bestehender und neuer Netzwerke, um somit hervorragende Geschäftsergebnisse zu erzielen.

**AVAYA**  
**TENORIS**

COMMUNICATIONS  
AT THE HEART OF BUSINESS

[avaya.tenoris.de](http://avaya.tenoris.de)