

The top of the slide features a red gradient background with the Avaya logo in white on the left. To the right of the logo are several decorative elements: a cluster of white dots, a series of horizontal white lines, and a pattern of white dots that tapers off to the right.

AVAYA

Unternehmenswerte schaffen durch Intelligente Kommunikation

What's possible for your business?

IP Telephony

Contact Centers

Mobility

Services

AVAYA

Avaya-Tenovis wird zu Avaya – Unsere Geschichte auf einen Blick

AVAYA

2006

AVAYA
TENOVIS

COMMUNICATIONS
AT THE HEART OF BUSINESS

2004

AVAYA
2000

TENOVIS
2000



Lucent Technologies
Bell Labs Innovations

1996

BOSCH
TELECOM

1997

BOSCH
TELENORMA

1994



AT&T
1984



1969



1964



1921



1889



1935



1928

Deutsche Privat-Telefongesellschaft
H. Fuld & Co.

1899

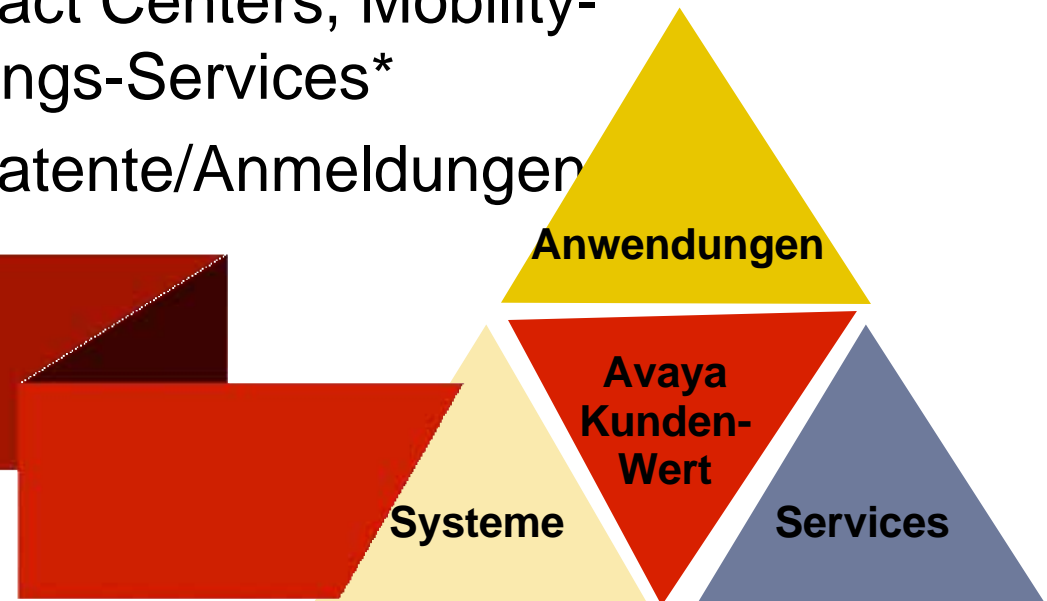


1984

Avaya, weltweit führend im Bereich Unternehmenskommunikation

- 20.000 Mitarbeiter in mehr als 50 Ländern
- Über 1 Million Kunden
- 2.500 BusinessPartner, 3.700 Dev-Connect Partner
- Ein Jahrhundert der Erfahrung und Innovation
- Nr. 1 in IP Telefonie, Contact Centers, Mobility-Lösungen und PBX Wartungs-Services*
- Avaya Labs: über 3.000 Patente/Anmeldungen

Lösungen nach Anforderungen unserer Kunden



Intelligente Kommunikation - eingebettet in Ihre Kommunikationsprozesse

PROCESSES

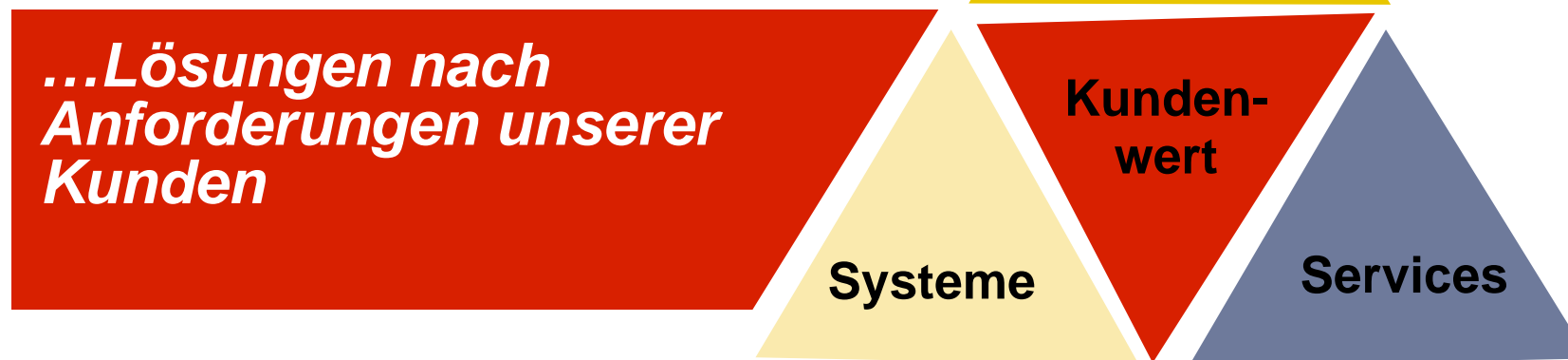


Unternehmen die Möglichkeit geben, Mitarbeiter produktiver,
Prozesse intelligenter & Kunden zufriedener zu machen!

Unternehmenswerte schaffen

- **Offen**
- **Zuverlässig**
- **Evolutionär**

- **Flexibel**
- **Modular**
- **Universell**



- **Ein Ansprechpartner**
- **Herstellerübergreifend**
- **Sicher**

Avaya schafft Unternehmenswerte für unsere Kunden

Abrechnungsfähige Zeit erzeugen,
Stillstandszeit produktiv machen

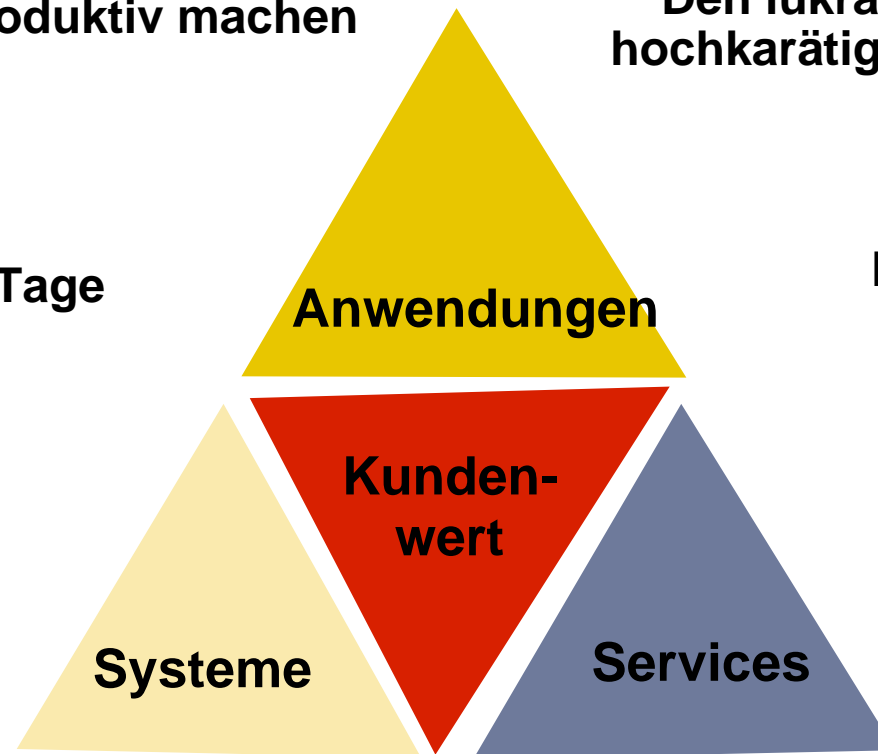
Den lukrativsten Kunden
hochkarätigen Service bieten

Lieferkette um Tage
verkürzen

Kontaktkosten um
100% senken

Handykosten
halbieren

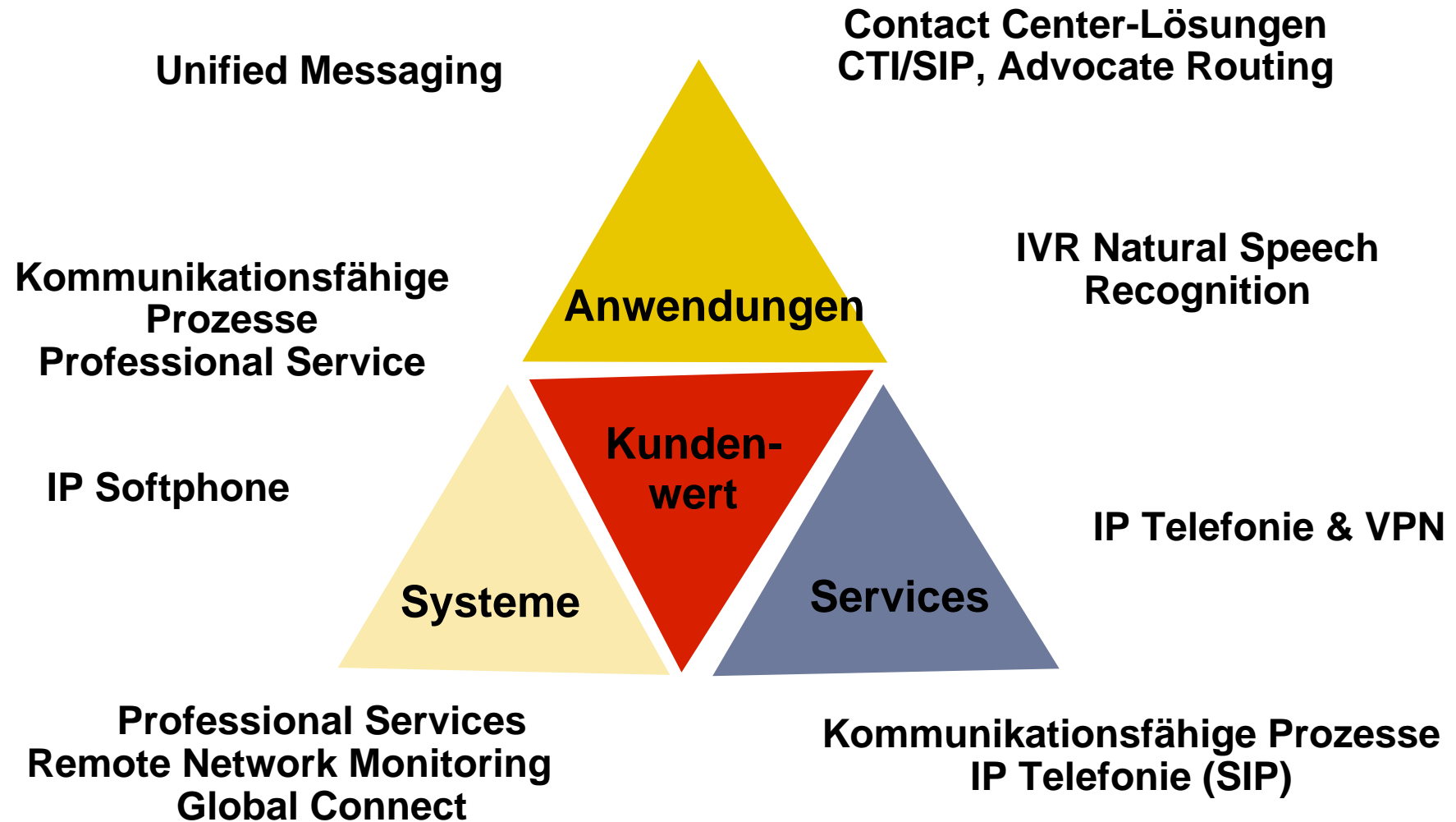
Einfache &
erschwingliche
Verbindung für
Mitarbeiter in
verschiedenen
Niederlassungen



Zuverlässigkeit &
Laufzeit der Infrastruktur


Notfall-Reaktionszeit
um Sekunden verkürzen

Avaya schafft Unternehmenswerte für unsere Kunden



Was unterscheidet Avaya?

Eine einzigartige Sammlung von Werten

A large, solid yellow circle is centered on the slide. Inside the circle, the text "Vielfältigste Kommunikationsanwendungen" is written in a bold, black, sans-serif font.

**Vielfältigste
Kommunikations-
anwendungen**

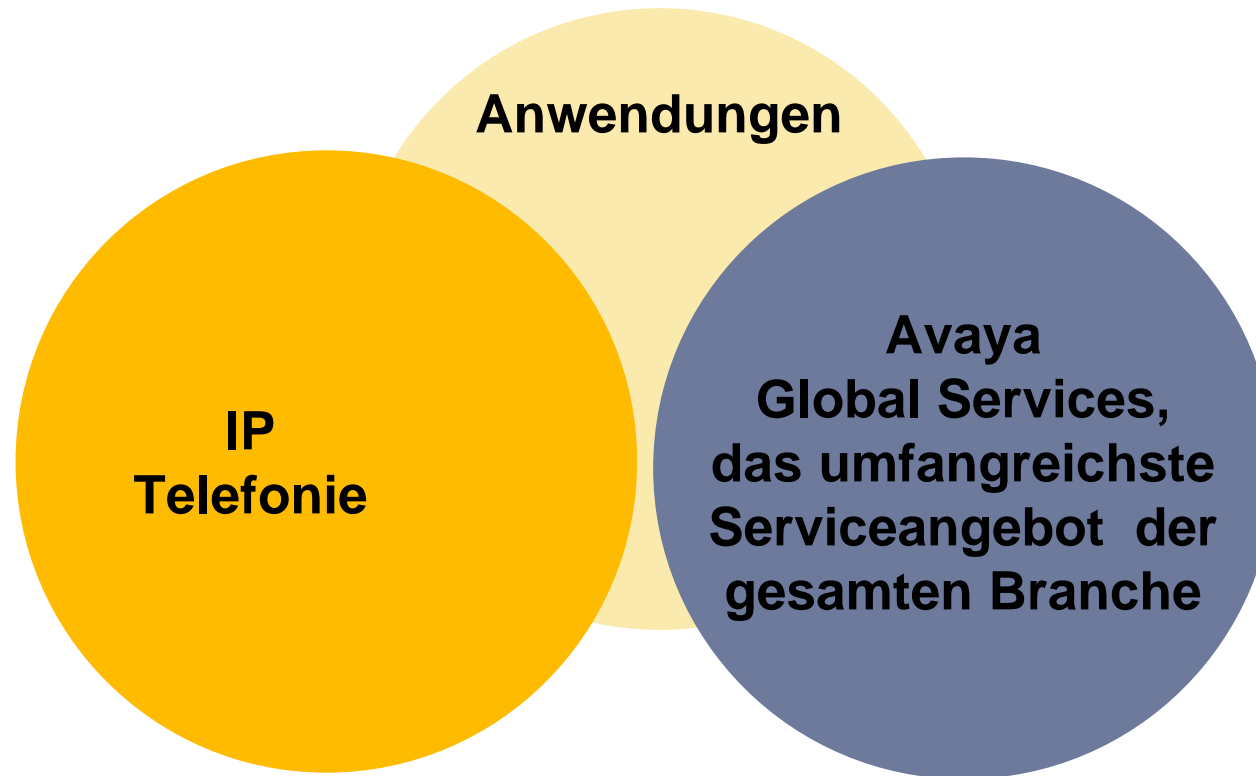
A red banner with a slight gradient and a slight shadow is positioned at the bottom of the slide. It contains white text in a bold, sans-serif font.

Leistungsstarke Kombination aus Anwendungen, Systemen und Services, die auf nahezu jedem Netzwerk oder Gerät laufen, damit zusammenarbeiten und es unterstützen

Was unterscheidet Avaya? Eine einzigartige Sammlung von Werten

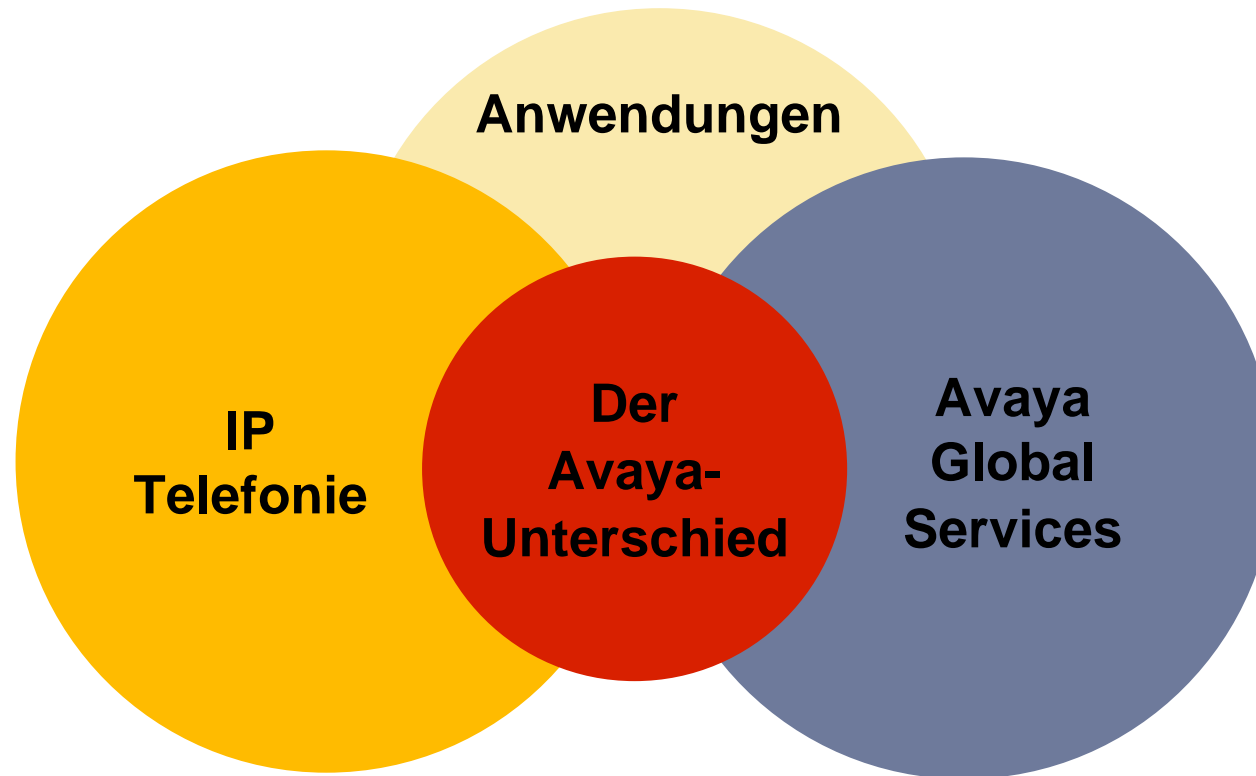


Was unterscheidet Avaya? Eine einzigartige Sammlung von Werten



Was unterscheidet Avaya?

Eine einzigartige Sammlung von Werten

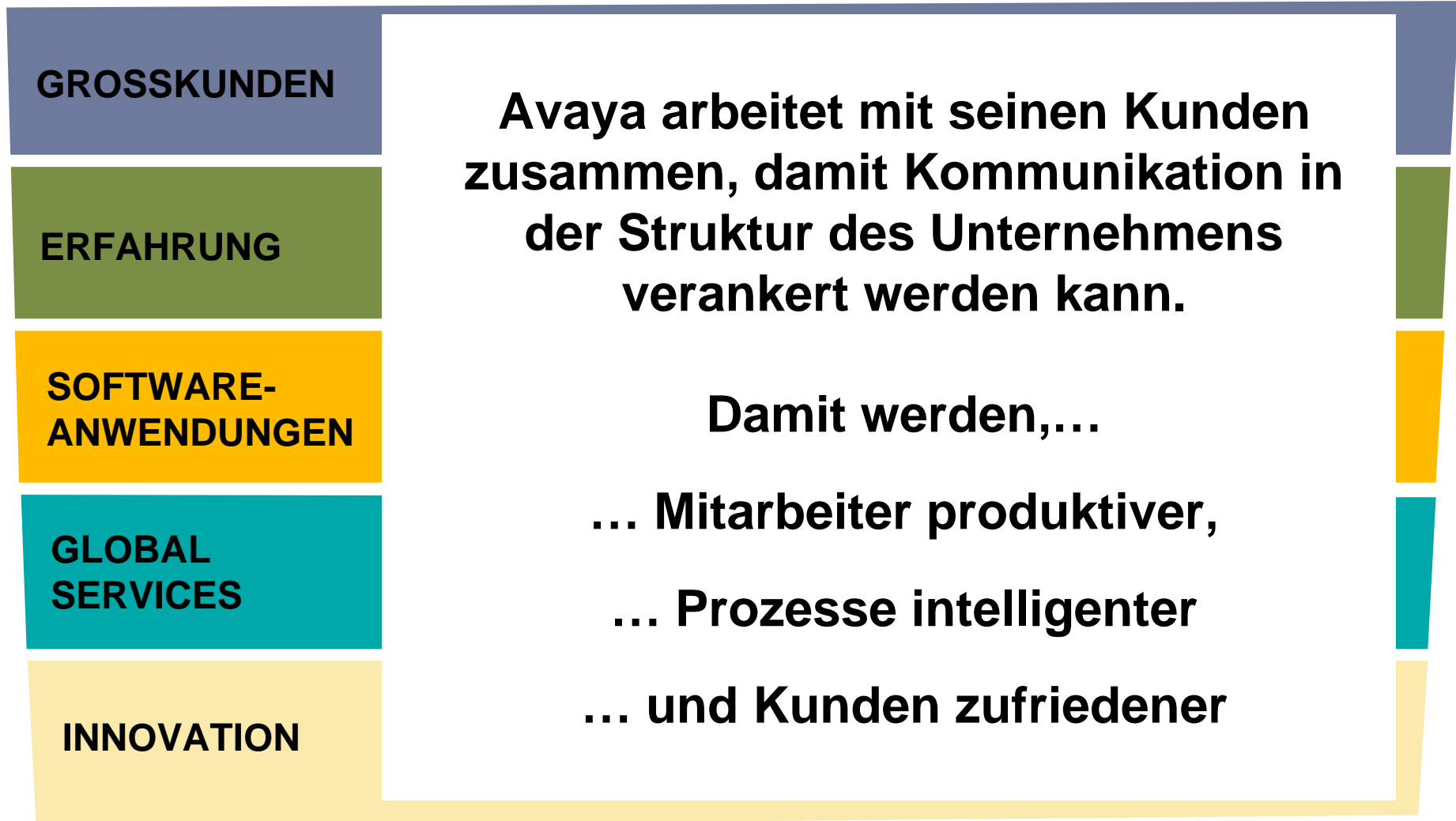


Leistungsstarke Kombination aus Anwendungen, Systemen und Services, bei denen der 'Wert des Ganzen größer ist als die Summe der Einzelteile'

Avaya-Vorteile

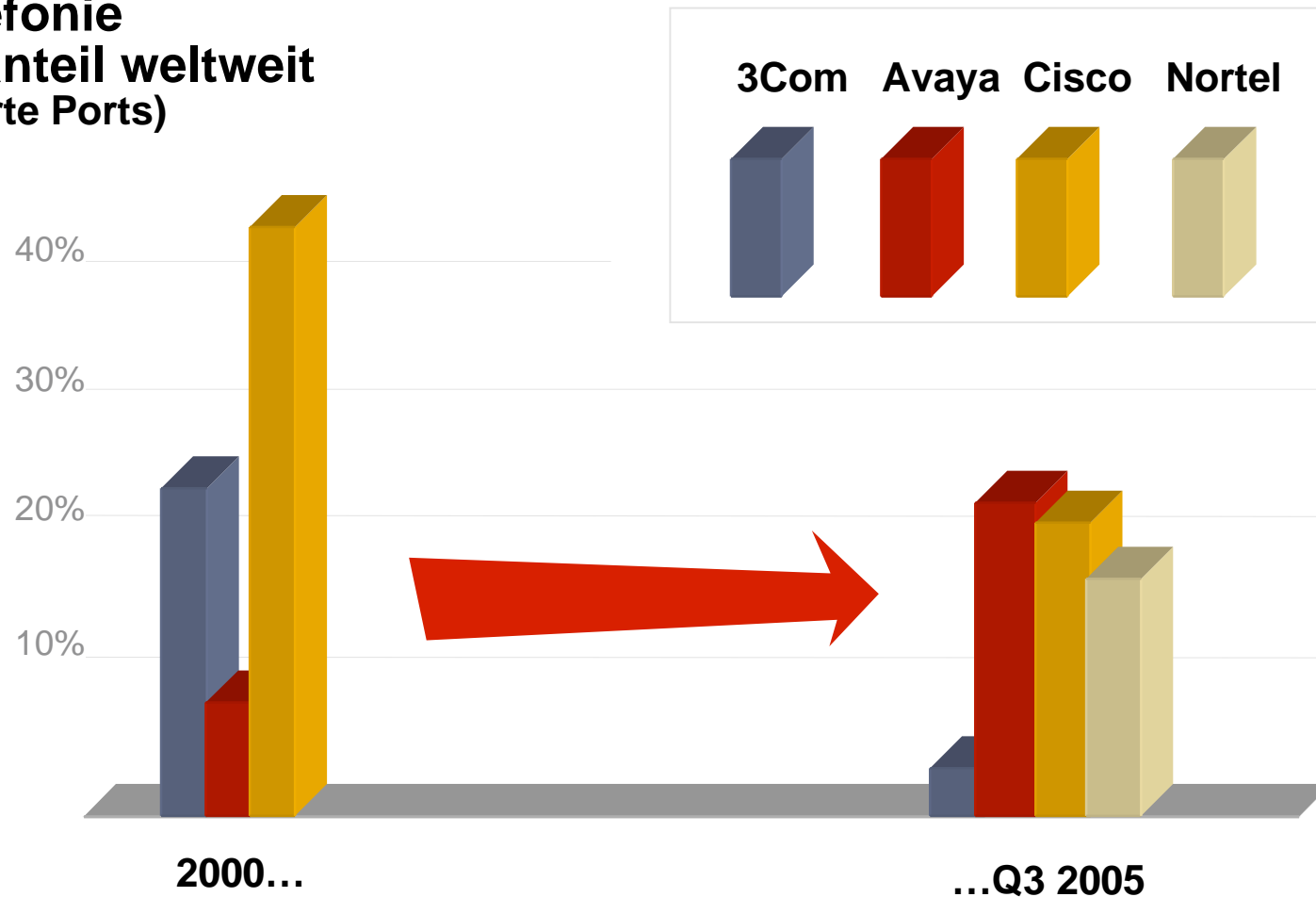
| | |
|-----------------------------|--|
| GROSSKUNDEN | Kosten senken, Risiken mindern und Einnahmen steigern Schafft Unternehmenswert |
| ERFAHRUNG | Unübertroffene Voice- & IP-Netzwerkexpertise, die zu sicherer und hoch verfügbarer Performance führt |
| SOFTWARE-ANWENDUNGEN | Integration von Kommunikation in Unternehmensprozesse Offene Standards, die interoperabel und sicher sind |
| GLOBAL SERVICES | Outsourcing, Professional Services & Multi-Vendor-Support aus einer Hand |
| INNOVATION | Avaya Labs |

Avaya-Vorteile



Weltweit führend in IP Telefonie in acht (8) aufeinanderfolgenden Quartalen

IP Telefonie Marktanteil weltweit (Gelieferte Ports)



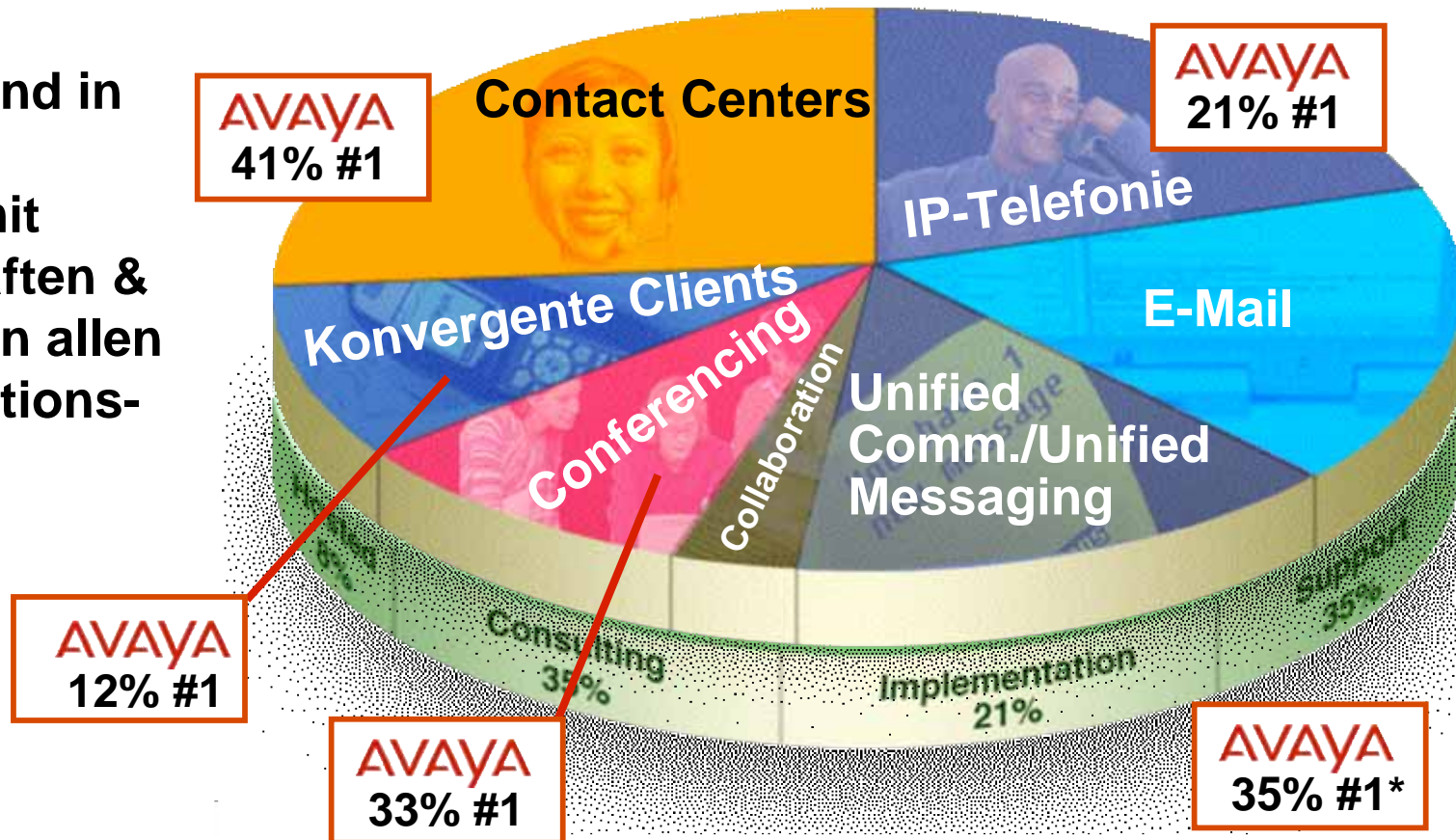
Quelle: Synergy Research Group

© 2005 Avaya Inc. Alle Rechte vorbehalten.

Markt für Unternehmens-Kommunikationsanwendungen

90% der Avaya F&E betreffen Software

Avaya führend in Schlüsselbereichen mit Partnerschaften & Integration in allen Kommunikationsbereichen



* nur U.S.A.

Quellen: Alle Ergebnisse beziehen sich auf das Kalenderjahr 2004, es sei denn, anderslautend angegeben; Contact Centers beziehen sich auf Avayas Analyse des Weltmarkts auf der Grundlage von Schätzungen der Einkanwender-Einnahmen von Frost & Sullivan und der Gartner Group für wichtige geografische Regionen; IP-Telefonie basiert auf den Ergebnissen für das 2. Quartal des Kalenderjahrs 2005 von Synergy Research; Sonstige, u.a. IDC, InfoTech (Support Services). Radicati (UC/UM) und Wainhouse auf das Kalenderjahr 2003 (Conferencing)

Avayas Führungsposition in der IP Telefonie



“Avayas SIP Telephony-Lösung schnitt am besten ab, dank der exzellenten Interoperabilität und des Preis-/Funktionalitätsverhältnisses.”

April 2005



www.sipconnect.info

Avaya ist Mitbegründer von SIPConnect - eine Standard Interface-Spezifikation zwischen IP PBXs und VoIP Service Provider-Netzwerken

Weitere Auszeichnungen der Industrie

Avayas Large IP-PBX:
Gesamttestsieger

Januar 2006



Avayas Small-to-Medium
IP-PBX: Gesamttestsieger

Februar 2005



Best in Show Award
Avaya Managed IP Services

Februar 2005

Frost & Sullivan Awards

Verlieh Avaya 2004 die
Auszeichnung
Contact Center End-User
Choice in Nordamerika

Januar 2005

Weitere Auszeichnungen der Industrie

Best Mobility Support,
Advanced Applications 2005

Oktober 2005



Best IP Contact Center
Reporting



IP-enabled Contact Center
Solutions
Juni 2005

Frost & Sullivan Awards

Enterprise IP Telephony
Award in der Region
Asien/Pazifik

Juni 2005

Jüngste IP Telefonieauszeichnungen



- IP Contact Center-Lösung
 - 3 Center an 14 Standorten
 - 2500 Agents
- Vier Schlüsselvorteile:
 - Senkung der Kosten
 - Schnelle Anfragebearbeitung
 - Flexibilität
 - Bessere Motivation



- IP-Telefonieeinführung in 14 Ländern
- Avaya Managed Services
- Mobility & Contact Center-Lösungen
- Networked Voice Messaging

Jüngste IP Telefonieauszeichnungen



- Ausgewählte Avaya-Lösungen für neue Campusbüros auf 3 Kontinenten
 - 10.000 Mitarbeiter
 - Sydney, Sao Paulo, New York City
- Avaya IP Softphone



- Über 10.000 IP Telefonie-Endpunkte zum Einsatz gebracht
- Mix aus traditionellen & IP Telefonie-Endpunkten
- Zentralisiertes, virtuelles Contact Center mit intelligentem Routing
- Avaya-Lösungen unterstützen die Strategie der Unternehmenskontinuität



Technologievision

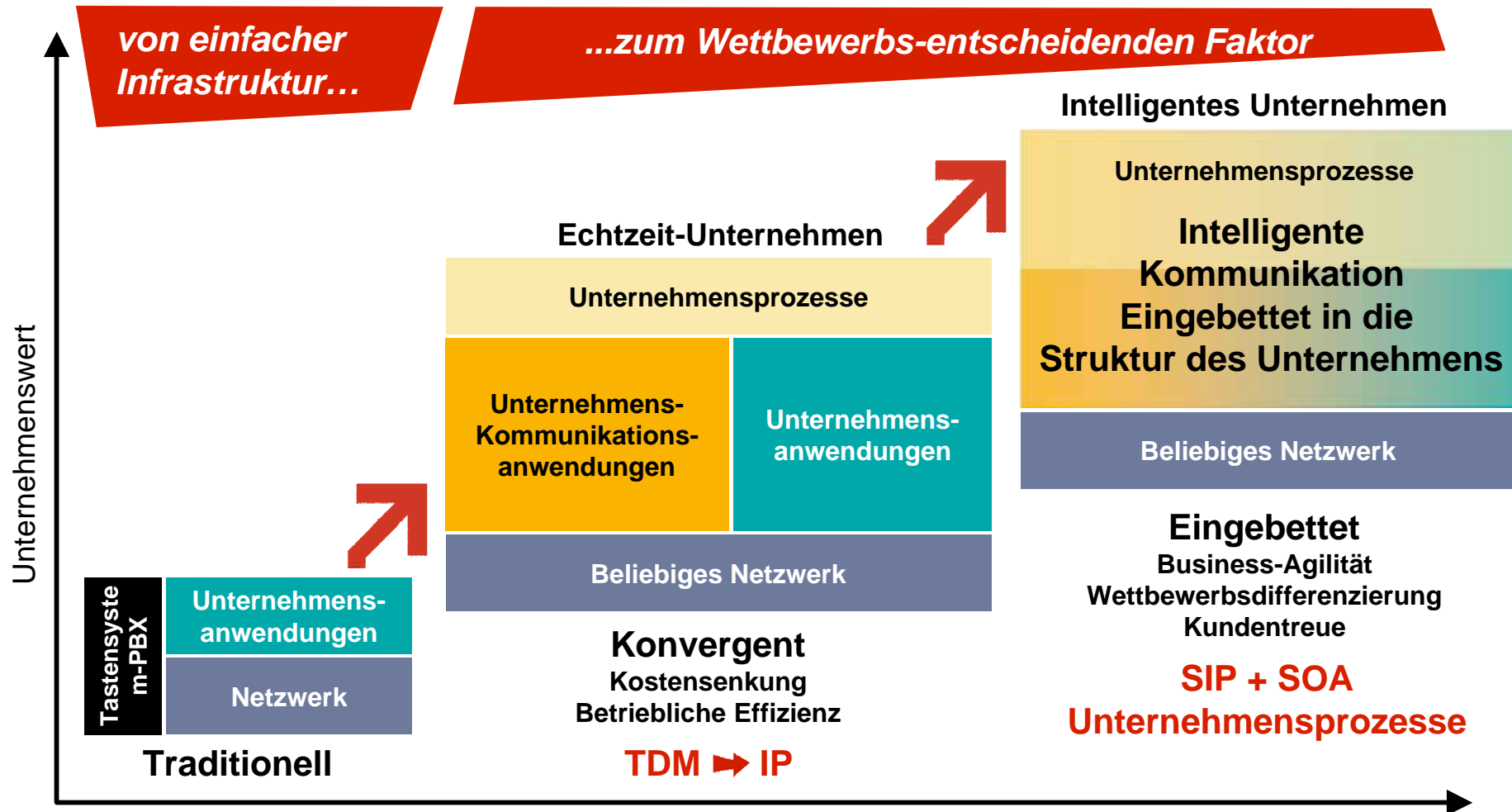
IP Telephony

Contact Centers

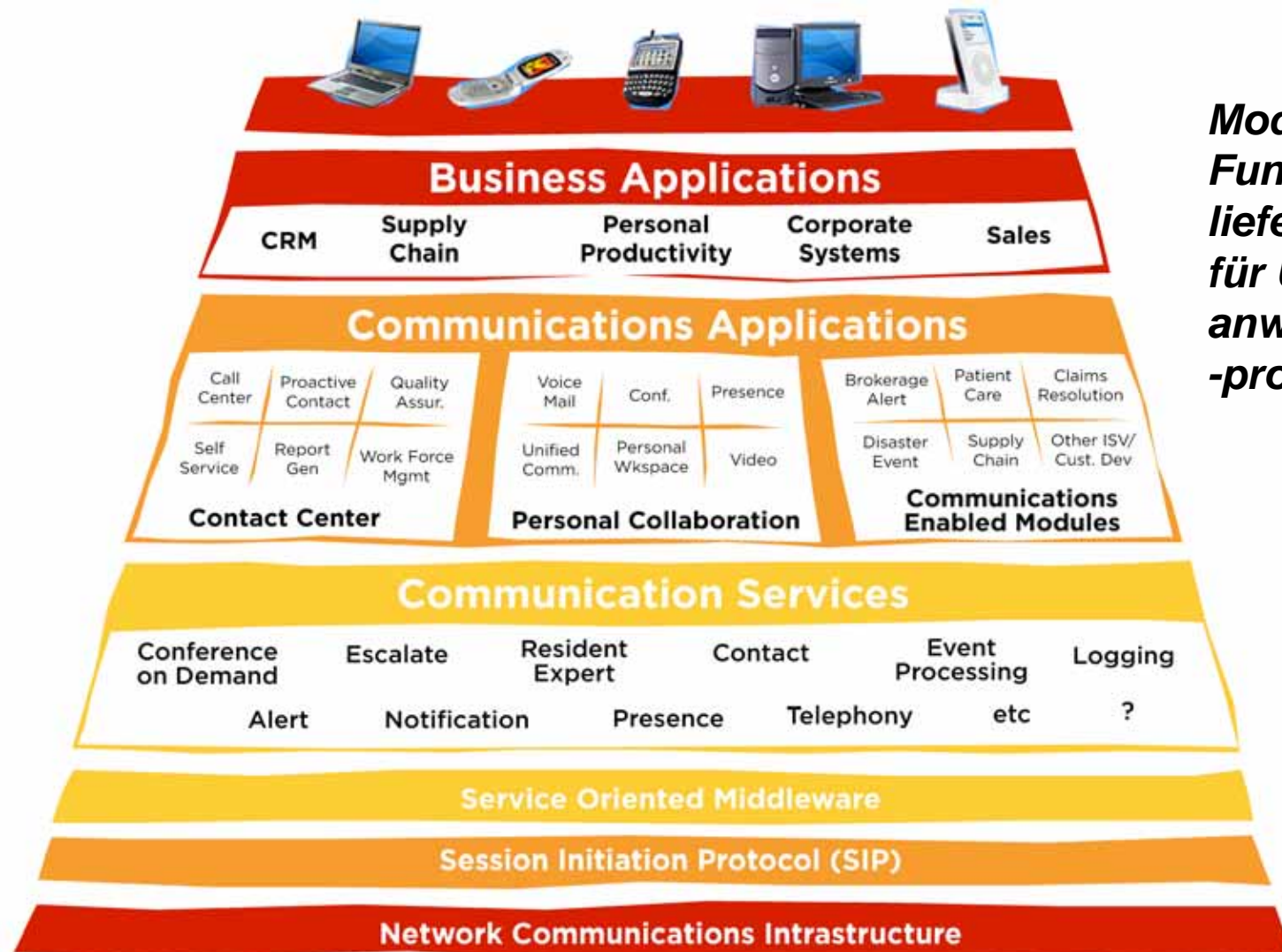
Mobility

Services

Die Entwicklung der Unternehmens-Kommunikationsanwendungen



Intelligente Kommunikation Eingebettet in die Struktur des Unternehmens



**Modulare
Funktionalität
liefert Bausteine
für Unternehmens-
anwendungen &
-prozesse**

Einsatzmöglichkeiten für Kommunikations-Services



| Communication Services | | | | | | |
|------------------------|--------------|-----------------|-----------|------------------|---------|--|
| Conference on Demand | Escalate | Resident Expert | Contact | Event Processing | Logging | |
| Alert | Notification | Presence | Telephony | etc | ? | |

Die Stärke Intelligenter Kommunikation richtig nutzen

Unternehmens-Kommunikations-anwendungen...



..intelligent in die Unternehmensstruktur eingebettet..

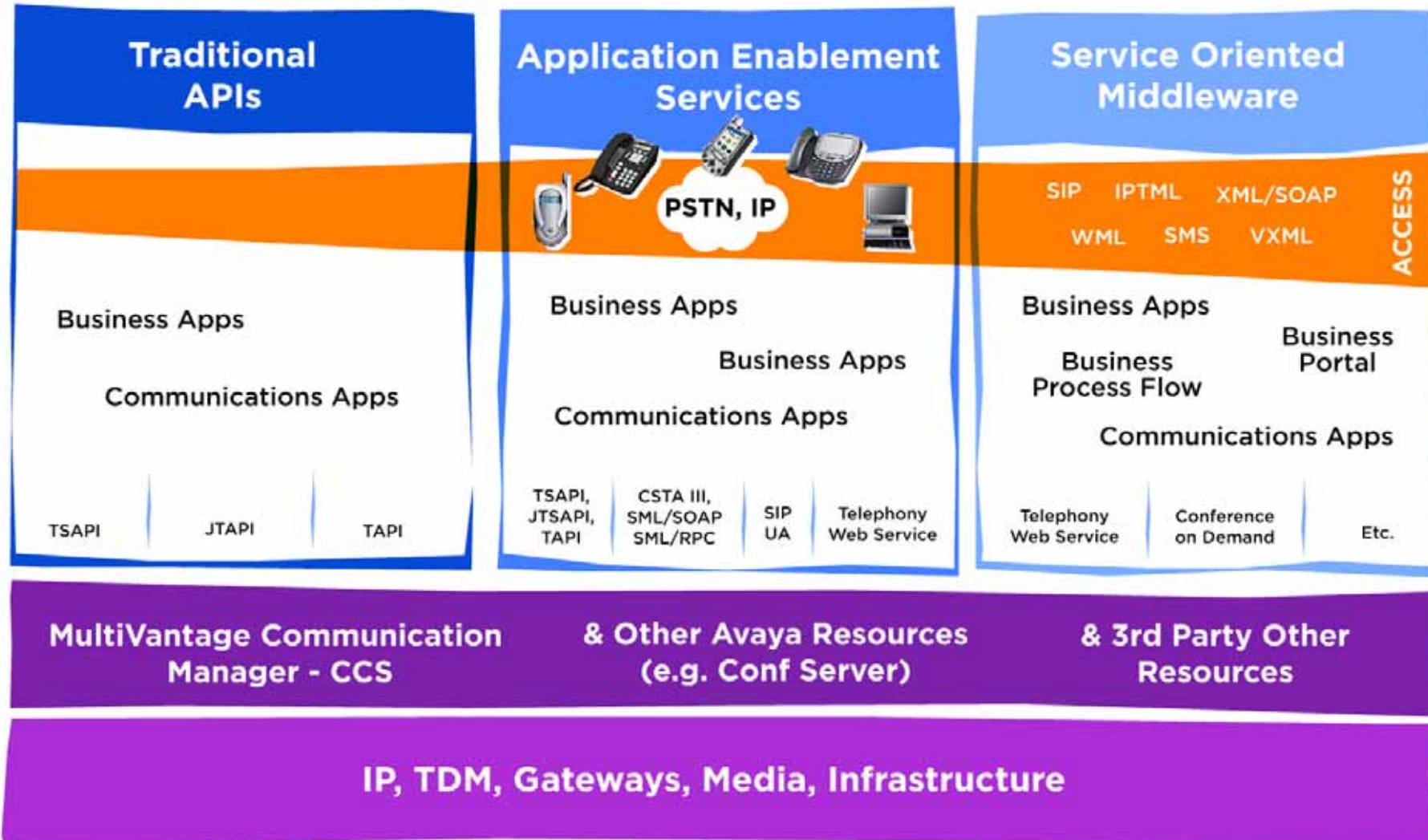


..sorgen für einen eindeutigen und nachhaltigen Wettbewerbsvorteil..



Heute: Konvergentes Netzwerk & APIs

Morgen: Konvergente Kommunikationsservices





Kundenbeispiele

IP Telephony

Contact Centers

Mobility

Services

2006 FIFA World Cup™ Offizieller Converged Communication Provider

- 12 Stadien...
 - 32 Teams...
 - 15.000 Freiwillige Helfer...
 - 15.000 internationale Presseleute...
 - 150.000 Akkreditierungen...
 - 3.100.000 Zuschauer vor Ort...
 - 30.000.000.000 Zuschauer (kumuliert) weltweit.
 - 15.000.000.000.000 Sprach- und Daten-Bytes
-
- **99,99% Netzwerkverfügbarkeit gefordert**

**Größtes konvergentes
Kommunikationsnetzwerk, das jemals für
eine Veranstaltung gebaut wurde**



2006 FIFA World Cup™ Offizieller Converged Communication Provider

Netzwerk unterstützt Web-basierte Anwendungen

- Akkreditierung in weniger als 10 Minuten
- Transport (Flüge, Hotels, Autos und Züge),
Protokoll und Logistik
- WLAN für Presse und Fotografen
 - Yahoo! Web Feed
 - Informationen für Kommentatoren, Grafiken
- Sonstiges, RFID beim Ticketing, Video Conferencing

**Größtes konvergentes
Kommunikationsnetzwerk, das jemals
für eine Veranstaltung gebaut wurde**



Fallstudie: Verbesserung der Sicherheit der Kinder in Palm Beach

Herausforderung

- Schutz der Sicherheit behinderter Kinder und Verbesserung der Kommunikation mit den Eltern

Lösung

- Kommunikationslösung, bei der die Eltern angerufen werden, integriert in ein GPS-System für die Verfolgung der Schulbusse mit Hilfe einer Interface-Software von Viacore, einem Avaya-Partner

Wertschöpfung

- Eltern haben Zugriff auf Echtzeitinformationen über den Busstandort
- Das Kommunikationssystem ruft die Eltern automatisch 15 Minuten vor Ankunft des Kindes zuhause an, sodass diese das Kind vom Bus abholen können



Fallstudie: Kundenservice einer Fluggesellschaft

Herausforderung

- Europäische Allianz von Fluggesellschaften musste Kosten senken und Kundenzufriedenheit und -treue stärken

Lösung

- Personalisierter Service bietet Anrufern über intelligentes Routing Zugang zu Reiseinformationen - 24x7 in der gewünschten Landessprache
- Zügiger Anrufabschluss und rationalisierte Transaktionen
- Beschleunigter Business-Prozess durch Integration des Call Routings mit der Mindpearl-Software über ein globales Netz
- Services-Support inkl. Implementierung und Outsourcing

Wertschöpfung

- Zufriedenheit auf dem höchsten, jemals zu verzeichnenden Niveau
- €200K+ pro Jahr eingespart mit Avaya Outsourcing



Fallstudie: Avaya verwendet, was Avaya verkauft

Herausforderungen

- Die Avaya Technology & Consulting Group wollte Kosten senken
- Bei nur 2 Standorten Berater zu finden war ein Problem – der Mitarbeiterpool war für die hoch spezialisierten Maßnahmen zu klein

Lösung

- Den Beratern die Möglichkeit geben, von überall zu arbeiten mit IP Softphones und Agent Desktop Software
- Den Zugang der Anrufer zu den Beratern rationalisieren mit Natural-Language-Speech Interactive Response
- Avaya Global Services überwachen und verwalten das Sprach- und Datennetz

Wertschöpfung

- 20% der Anrufe werden jetzt über Self-Service-Anwendungen bearbeitet
- 5 Millionen \$ Produktivitätszuwachs jährlich (gleiche Arbeit kann mit weniger Leuten geleistet werden)
- Pool möglicher Neueinstellungen jetzt geografisch unbegrenzt

