

AVAYA

COMMUNICATIONS
AT THE HEART OF BUSINESS

avaya.com

Wir beantworten Ihre Fragen

VoIP-Handbuch für kleine und
mittlere Unternehmen



STELLEN SIE SICH DEN HERAUSFORDERUNGEN.

Was Sie jetzt wissen sollten.

Ihr Unternehmen wächst. Ihre Kunden erwarten exzellenten Service. Ihre Mitarbeiter sind mobil. Ihr Budget ist knapp.

Aber es gibt Technologielösungen, die Ihnen in all diesen Bereichen helfen können: "Voice over Internet Protocol" — besser bekannt als VoIP — ist eine leistungsstarke und kostengünstige neue Technologie, die Ihnen helfen wird, sich diesen Herausforderungen zu stellen.

Um ein besseres Verständnis von VoIP zu erlangen, diskutieren wir hier einige Fragen, die viele unserer Kunden dazu stellen. Was ist VoIP? Was kann es für Sie leisten? Welche Ausstattung benötigen Sie? Und wann benötigen Sie es?

Sie finden die Antworten in diesem Leitfaden — klar und verständlich ausgedrückt — mit dem Avaya gezielt auf die Fragen kleiner und mittlerer Unternehmen eingeht.

Was ist VoIP?

VoIP (ausgesprochen: Voip) ist eine neue Kommunikationstechnologie, die etliche neue Funktionalitäten mit sich bringt und den Begriff Telefongespräch völlig neu definiert. Grundsätzlich bedeutet der Begriff 'Sprachübermittlung über ein Computer-Netzwerk' und wird häufig im selben Atemzug mit einem anderen Begriff genannt, der IP-Telefonie.

IP-Telefonie verwendet gängige und bekannte IP Networking-Protokolle, um Sprache und Daten in einem einzigen Netzwerk zusammenzuführen. IP Networking unterstützt private und öffentliche Netzwerke (z.B. das Internet), DSL-, Kabel- und sogar Wireless-Netze. Einfach ausgedrückt: Sprache wird in Datenpakete umgewandelt und über ein Datennetz übertragen.

Was bedeutet dies also für Sie und Ihr Unternehmen?

IP-Telefonie kann Ihnen dabei helfen, Kosten zu senken, indem Ihre gesamte Kommunikation, also Sprache und Daten, in einem einzigen, leicht zu verwaltenden Netzwerk zusammengeführt wird. Gesprächskosten zwischen verschiedenen Standorten entfallen, und die Zusammenarbeit wird erheblich verbessert. Sie können Mitarbeiter, Produkte, Bürostandorte und Kunden auf

effizientere und effektivere Weise zusammenbringen, was Ihnen einen enormen Wettbewerbsvorteil verschafft. E-Mails, Telefongespräche und Voicemail, Kalender und Konferenzen fließen alle in einem integrierten System zusammen. Die höhere Flexibilität und kürzeren Reaktionszeiten führen zu einer größeren Kundenzufriedenheit.

In Kombination mit intelligenten Applikationen von Avaya und Networking-Funktionen verfügen Sie über alle Elemente, die für eine Verbesserung von Kunden-Services und Mitarbeiterproduktivität erforderlich sind. Das bedeutet, dass VoIP Sie in die Lage versetzt, "intelligente Kommunikation" für jeden zu ermöglichen, der in irgendeiner Form Kontakt zu Ihrem Unternehmen hat.

SIND SIE DER HERAUSFORDERUNG GEWACHSEN?

Wie kann VoIP Ihnen dabei helfen, die Fragestellungen heutiger Unternehmen anzugehen?

Erfolgreiche Unternehmen, egal ob groß oder klein, suchen stets nach neuen Methoden der Problemlösung. Es steht außer Frage, dass Technologie hier ein Schlüsselfaktor ist, der es Unternehmen ermöglicht, mehr zu erreichen, besser zu kommunizieren und sowohl Produktivität als auch Ertrag zu steigern.

Die Herausforderung besteht darin, die richtige Kommunikationslösung einzusetzen, die Ihren jetzigen und zukünftigen Unternehmensanforderungen gerecht wird. Sie wollen sichergehen, heute in eine Technologie zu investieren, die nicht schon morgen veraltet ist, und Sie wollen die Vorteile neuer Technologien in dem Maße und zu dem Zeitpunkt nutzen, an dem es Ihr Unternehmen erfordert.

IP-Kommunikation ist der Schlüssel dazu. Sie kann Ihnen helfen, Kosten zu senken, indem Sie Ihre gesamte Kommunikation—also Sprache und Daten—in einem einzigen Netzwerk vereinen, das Ihre vorhandenen Systeme und Ihre Software unterstützt. Gesprächskosten werden gesenkt und die Zusammenarbeit verbessert. Sie können Mitarbeiter, Produkte und Kunden auf effizientere und effektivere Weise zusammenbringen. Sie kann Ihnen zu einem Wettbewerbsvorteil verhelfen. Und VoIP-Technologien von Avaya geben Ihnen die Möglichkeit, dies alles umzusetzen und Ihr Unternehmen gleichzeitig auf zukünftiges Wachstum vorzubereiten.

Mit VoIP als Kernstück Ihrer intelligenten Kommunikations-Plattform unterstützen Sie Ihre mobilen Mitarbeiter. Sie geben ihnen Tools an die Hand, die sie überall nutzen können, und Sie erhalten einen schnelleren und genaueren Service von Ihren Lieferanten—und geben diesen auch an Ihre Kunden weiter.

“**Die Möglichkeit der Integration von unserer bestehenden Datenbank in eine Avaya IP Office-Lösung ermöglicht unseren Kunden zu jeder Tages- und Nachtzeit den Zugang zu ihren Steuerinformationen. Unsere Kunden können sich einfach in unser Telefonsystem einwählen und eine Reihe von Aufforderungen befolgen, um die gewünschten Informationen zu erhalten.**”

*Yogesh (Yogi) Dhanak, Manager,
Ramsay Brown & Partners, London, Großbritannien*

HABEN SIE DIE ANTWORTEN?

Die fünf Fragen, die Sie sich auf dem Weg zu VoIP stellen sollten.

Die Entscheidung zur Investition in eine neue Technologie zu treffen, ist nicht immer einfach. Dies gilt besonders für kleinere Unternehmen, die ihre Kosten genau kontrollieren und sich darauf verlassen müssen, dass ihre Investitionen sich auch in der Zukunft auszahlen werden. Allerdings verfügen Sie nicht immer über die erforderliche Inhouse-Kompetenz dafür und müssen sich auf externe Experten verlassen.

Fangen Sie also an, indem Sie einen genauen Blick darauf werfen, was Ihre Kommunikationstechnologie im Moment für Ihr Unternehmen leistet—und sehen Sie dann, wie viel mehr Sie mit VoIP erreichen könnten. Stellen Sie sich fünf einfache Fragen:

• FRAGE EINS:	Was wollen Sie mit Ihrem Unternehmen erreichen? Und wie wollen Sie dorthin gelangen?
• FRAGE ZWEI:	Benötigen Sie eine kostengünstige Art der Kommunikation? Und können Sie es sich leisten, keine zu haben?
• FRAGE DREI:	Sind Ihre Mitarbeiter mobil? Oder halten Sie Ihre Mitarbeiter zurück?
• FRAGE VIER:	Sollten Sie mehr Zeit für Gespräche mit Mitarbeitern und Lieferanten aufbringen? Aber bedeutet viel Reden im Moment für Sie auch höhere Kosten?
• FRAGE FÜNF:	Was ist der nächste Schritt? Oder sind noch mehr Fragen zu beantworten?

Nun, da Sie die Fragen gestellt haben, lesen Sie weiter und finden Sie die Antworten.

Was wollen Sie mit Ihrem Unternehmen erreichen?

Und wie wollen Sie dorthin gelangen?

Egal, ob Sie vier oder vierzig Mitarbeiter haben, Sie wissen, dass es im Geschäftsleben wie im persönlichen Leben keinen Stillstand geben darf. Sie müssen sich verändern, um zu überleben.

Egal, ob Sie schnell wachsen oder gerade erst begonnen haben. Egal, ob Sie lokal agieren oder in der ganzen Welt vertreten sind. Egal, ob Sie Ihre Kunden lokal, national oder international bedienen.

Was immer Sie auch tun, Sie müssen wissen, wo Sie in einem Jahr oder in fünf Jahren sein wollen—und welche Kommunikationslösungen Ihnen dabei helfen werden, dorthin zu gelangen.

VoIP-Technologien von Avaya geben Ihnen die Möglichkeit, Ihre Technologiebasis in Ihrem eigenen Tempo zu entwickeln—im Gleichklang mit Ihrer Unternehmensagenda.

Heute benötigt Ihr Unternehmen vielleicht nicht mehr als eine Einwahlmöglichkeit ins Internet und ein paar Telefonleitungen. Wenn Sie jedoch wachsen, braucht Ihr Unternehmen Veränderungen. Sie müssen dann möglicherweise Kontakt zu Ihren Online-Mitarbeitern halten, wo auch immer diese sich befinden. Mit Hilfe von Conferencing können Teams in Kontakt bleiben. Sie können auch Messaging, E-Mail etc. hinzufügen—die Liste ist endlos. Was auch immer Ihr Unternehmen benötigt, VoIP-Technologien von Avaya können schrittweise integriert werden.

Wo immer Sie sich befinden und wo immer Sie hin wollen, VoIP hilft Ihnen, dorthin zu gelangen.

“**Wir benötigten eine einfache Lösung, die zuverlässig und für unsere jetzige Größe geeignet ist, aber auch weiterarbeiten kann, wenn wir wachsen—ungeachtet, wie groß wir werden... Ich freue mich, sagen zu können, dass sich unsere organisatorische Effizienz durch das System bereits erheblich verbessert hat, vom Betrieb unseres Helpdesks bis hin zur Softwareentwicklung.**”

*Stuart Penning, Chief Information Officer,
Insurance Broker Technology*

Benötigen Sie eine kostengünstige Art der Kommunikation?

Und können Sie es sich leisten, keine zu haben?

Wenn Kunden wieder auflagen, weil Sie Anrufe nicht schnell genug entgegennehmen, oder wenn hohe Kosten für Verkaufs- und Servicegespräche anfallen, verlieren Sie möglicherweise Geld und potenzielle Kunden.

Mit VoIP-Technologien von Avaya können Sie all Ihre Unternehmensvorgänge und Ihre gesamte Kommunikation integrieren und all Ihre Standorte miteinander verbinden und dabei gleichzeitig Geld sparen. Das ist es, was alle Unternehmen anstreben und Sie in die Lage versetzt, wie ein größerer Wettbewerber aufzutreten.

Senken Sie Ihre Gesprächskosten:

Mit Hilfe von VoIP-Technologien entfallen Gebühren für Ferngespräche zwischen verschiedenen Büros—und auf verschiedene Standorte verteilte Büros werden miteinander verbunden, als wären sie eins. Jeder Ihrer Mitarbeiter kann ungeachtet seines Standorts auf einfache und kostengünstige Weise durch Wahl einer dreistelligen Nummer erreicht werden.

Senken Sie Ihre Wartungskosten:

Durch die Zusammenfassung von Sprache und Daten in einem Netzwerk wird die Verwaltung vereinfacht. Tägliche Arbeiten wie das Ändern und Hinzufügen von Nebenstellen werden zu einfachen Aufgaben, die Ihre Mitarbeiter selbst erledigen können. Sie können Ihre gesamte Kommunikationstechnologie von einem einzigen Standort aus verwalten und damit Wartungszeiten und –kosten senken.

Maximieren Sie Ihre vorhandenen Investitionen:

Avaya verwendet offene Standards, so dass Sie unsere VoIP-Technologien in Ihre vorhandene IP-Plattform integrieren und damit Ihre vorherigen Investitionen weiter nutzen können.

Erhöhen Sie die Zufriedenheit Ihrer Kunden:

Ein zufriedener Kunde kommt immer wieder zurück. Effiziente Anrufbearbeitung und –weiterleitung wird erheblich einfacher mit VoIP—wenn Kundentreue so wichtig ist, können Sie es sich leisten, auch nur einen Anruf zu verlieren?

“**Das Avaya IP Office-System war eine für uns kostengünstige Lösung, die alle Funktionen umfasste, die mein Unternehmen sich von einem neuen System versprach. Kein anderer Anbieter, den wir in Betracht zogen, konnte einen vergleichbaren Wert wie IP Office bieten: ein komplettes Paket aus Funktionen und Anwendungen zu einem hervorragenden Preis.**”

*Chris Jones, Telecommunications Manager,
Info Trends/CAP Ventures*

Sind Ihre Mitarbeiter mobil?

Oder halten Sie Ihre Mitarbeiter zurück?

Wir leben in einer immer mobiler werdenden Zeit. Wenn Sie Ihren Mitarbeitern lediglich Handys zur Verfügung stellen, damit diese sich melden und Nachrichten abfragen können, halten Sie sie möglicherweise zurück.

Sie benötigen den Zugriff auf Informationen, Anwendungen und Voicemail, wo auch immer sie sich befinden. Dies wird von Ihren Kunden verlangt und von Ihrem Unternehmen benötigt.



Avaya VoIP-Technologien sorgen dafür, dass Ihre Mitarbeiter produktiv bleiben, egal, ob sie gerade unterwegs sind oder von außerhalb arbeiten. Ihnen wird niemals wieder ein Anruf entgehen. Sie können Anrufe von einem Laptop mit einfachem Internet-Anschluss aus tätigen oder empfangen, wobei sie die gleiche Rufnummer wie in ihrem Büro verwenden und somit kostspielige Ferngespräche vermeiden.

Sollte der Online-Zugang über einen Laptop aus irgendeinem Grund ungünstig sein, können im Büro eingehende Anrufe mit der VoIP-Technologie auch auf ein Handy geleitet werden, indem die Telefonnummer einfach von einem Desktop-Computer aus umgeleitet wird. Mit Hilfe von Text-to-Speech und Microsoft® Outlook® können Ihre Mitarbeiter E-Mail-Nachrichten sogar akustisch abfragen.

Wenn es das Wachstum Ihres Unternehmens unterstützt, Kundenfragen in Echtzeit zu beantworten, sollten Sie dafür sorgen, dass Ihre Mitarbeiter für Ihre Kunden über eine einzige Nummer zu erreichen sind—ermöglicht durch VoIP.

Mit VoIP-Technologien von Avaya lassen Sie den virtuellen Arbeitsplatz zur Realität werden

“Obwohl wir an drei verschiedenen Standorten arbeiten und ich selbst häufig von zuhause aus arbeite, ist es einfach, zu kommunizieren. Die Kommunikation von einem Standort zum anderen geschieht jetzt mit einem einzigen Tastendruck.”

Mike Faith, CEO, Headsets.com

SOLLTEN SIE MEHR ZEIT FÜR GESPRÄCHE MIT MITARBEITERN & LIEFERANTEN AUFBRINGEN?

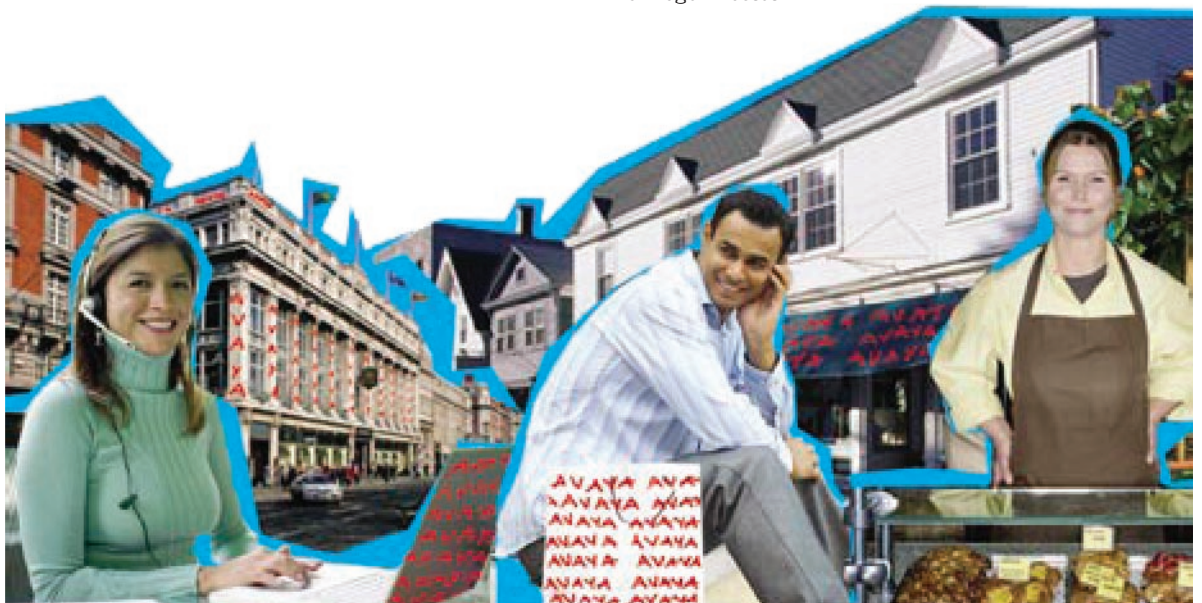
Aber bedeutet viel Reden im Moment für Sie auch mehr Kosten?

Es ist nicht wichtig, ob Sie nur ein Büro haben oder Ihre Fertigungs- und Vertriebsstandorte über ein Land oder die ganze Welt verteilt sind – irgendwann werden Sie Kollegen oder Lieferanten von verschiedenen Standorten zusammenrufen wollen, um etwas miteinander zu besprechen.

Eine vor kurzem durchgeführte Studie von AMI Research* belegt, dass die durchschnittlichen monatlichen Ausgaben für Telefonkonferenzen eines kleinen Unternehmens mehr als 500\$ betragen.

Würden Sie dieses Geld nicht gerne für etwas anderes ausgeben? Die leistungsstarke, eingebaute Audio-Conferencing-Funktionalität gibt Ihnen die Möglichkeit, die unberechenbaren monatlichen Kosten für externe Conferencing-Dienste zu vermeiden. Sie machen es Ihren Mitarbeitern leicht, sichere Audio-Telefonkonferenzen aufzusetzen und daran teilzunehmen. Sie können auch kurzfristig ausgehende Anrufe initiieren—und damit die richtigen Personen zu einer Telefonkonferenz zusammenbringen.

VoIP-Technologie macht die Zusammenarbeit einfacher und kostengünstig, indem Sie all Ihre Kommunikationstools—Sprache, E-Mail, Instant Messaging und mehr—in einer Benutzeroberfläche zusammenführt. Ihre Mitarbeiter können sich von überall in eine Telefonkonferenz einwählen, ohne dass dies ein Vermögen kostet.



Mit VoIP Collaboration Tools von Avaya können alle Stimmen in einem Unternehmen gleichzeitig gehört werden—überall und jederzeit.

Was ist der nächste Schritt?

Sind Sie bereit, voranzukommen?

Wir haben einige grundlegende Fragen für den Umstieg auf VoIP beantwortet. Aber Sie haben sicher noch mehr Fragen.

- **Ist VoIP zuverlässig?**

Die Technologie hinter VoIP ist schnell gereift und ist inzwischen genauso sicher wie traditionelle Telefonie.

- **Welche Ausstattung benötigen Sie?**

Avaya bietet eine große Auswahl an Telefonen—IP und digital—sowie Hardware, die in Ihre vorhandene Technologie integriert werden können. Es ist von großer Bedeutung, dass Sie nur die Ausstattung bekommen, die Sie auch benötigen. Hier hilft Ihnen eine kostenlose Begutachtung Ihrer Telekommunikationseinrichtung bei der Ermittlung Ihrer Anforderungen.

- **Müssen Sie den Umstieg auf IP alleine vornehmen?**

Nein, Avaya arbeitet mit Ihnen zusammen, um eine Kommunikationsplattform zu entwickeln, die Ihren Bedürfnissen und Zielen entspricht.

- **Sparen Sie mit VoIP wirklich Geld und erhöhen Sie Ihre Produktivität?**

Ja, daran besteht kein Zweifel, betrachten Sie nur die vielen Fallstudien unter avaya.de und sehen Sie selbst, wie viele kleine und mittlere Unternehmen von IP-Kommunikation profitieren.

Sind Sie für VoIP bereit?

Wie Sie sehen, ist es einfach, auf VoIP umzusteigen. Greifen Sie zum Telefon und rufen Sie AVAYA an. Wir kümmern uns um alles weitere.

1. Nehmen Sie mit uns Kontakt auf: 0800 2661-000
2. Wir stellen Ihnen Ihre individuelle Lösung zusammen und unterbreiten Ihnen ein Angebot.
3. Gemäß Ihren Anforderungen begleiten wir Sie auf Ihrem Weg zu VoIP.

Erfahren Sie mehr!

Weitere Information rund um das Thema VoIP finden Sie im Internet unter www.avaya.de (IP Telephony) oder in den Online-Präsentationen.



Über Avaya

Avaya entwirft, erstellt und verwaltet Kommunikationsnetzwerke für über eine Million Unternehmen auf der ganzen Welt. Mit seiner Tätigkeit für große wie für kleine Unternehmen ist Avaya weltweit führend in sicheren und zuverlässigen Internet Protocol (IP) Telefonesystemen und Kommunikationssoftware-Anwendungen und -dienstleistungen.

Durch Förderung der Konvergenz von Sprach- und Datenkommunikation bei geschäftlichen Anwendungen und umfassenden weltweiten Serviceleistungen hilft Avaya seinen Kunden bei der Nutzung bestehender und neuer Netzwerke. Kunden von Avaya sollen durch innovative Kommunikation Kosten senken, Risiken verringern und hervorragende Geschäftsergebnisse erzielen.

Avaya wurde am 2. Oktober 2000 mit der Ausgliederung aus Lucent Technologies eine selbstständige Gesellschaft. Zuvor gehörte Avaya länger als ein Jahrhundert zu Western Electric und AT&T. Avaya Labs, ein Teilbereich der Avaya-Unternehmen, arbeitet schwerpunktmäßig in der Forschung und Entwicklung im Zusammenhang mit Kommunikationstechnologien für Wirtschaftsunternehmen und staatliche Behörden. Die Gesellschaft kann auf 75 erfolgreiche Jahre als Unternehmen der Bell Laboratories, einem der erstklassigen Forschungsinstitute der Welt, zurückblicken und hat 3.000 Patente in ihrem Besitz bzw. angemeldet. Im November 2004 hat Avaya den Kommunikationsdienstleister Tenovis übernommen.

Avaya ist seit 2001 Event Sponsor und offizieller Lieferant von Konvergenz-Kommunikationssystemen für die FIFA Fussball-Weltmeisterschaft(tm). Weitere Informationen sind unter www.avaya.de zu finden.



© 2006 Avaya Inc.

Alle Rechte vorbehalten. Avaya und das Avaya Logo sind Warenzeichen von Avaya Inc. und können in einigen Staaten eingetragen sein. Alle durch die Symbole ®,SM oder TM gekennzeichneten Warenzeichen sind eingetragene Warenzeichen, Dienstleistungsmarken oder Handelsmarken der Avaya Inc. Alle anderen Warenzeichen sind Eigentum ihrer jeweiligen Inhaber.