ZUSAMMENARBEIT +WACHSTUM

Skalierbare Lösungen für die Expansion Ihres Unternehmens

AVAYA

The Power of We™

Zusammenarbeit + Wachstum

Warum ein neues Kommunikationssystem?

Gerade in der IT und Telekommunikation wirken sich Innovationen direkt auf unser Arbeitsumfeld und die täglichen Prozesse aus. Neue Geräte, schnellere Datenübertragung und soziale Netzwerke sorgen dafür, dass wir uns sowohl privat als auch im Unternehmen diesen Entwicklungen anpassen müssen.

„Wir legen Wert darauf, dass die Technik unsere Prozesse unterstützt. Mit IP Office haben wir eine Lösung im Einsatz, die alle unsere Anforderungen erfüllt und noch Raum für Erweiterungen bietet."

— Dirk Hüttenbrauck, Geschäftsführer Hüttenbrauck Kälte- und Klimatechnik GmbH

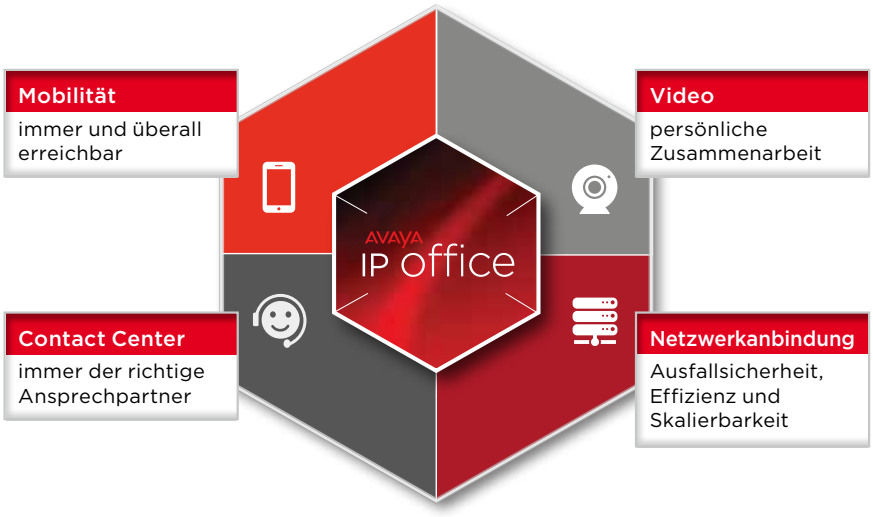
Was hat sich verändert?

Die Anforderungen an die Kommunikationsumgebung haben sich in den letzten Jahren dramatisch geändert. Unternehmen wachsen schneller, arbeiten dezentraler, internationaler und müssen deshalb auch mehr mobile Mitarbeiter in die Infrastruktur einbinden. Hinzu kommen technische Veränderungen. Das Telefon am Arbeitsplatz wird durch mobile Geräte und Apps ergänzt und teilweise sogar ersetzt. VoiceMail, E-Mail, SMS, Chat, Instant Messaging, Presence, Audio-, Web- und Videokonferenzen sowie Social-Media-Plattformen haben sich als Standardkommunikationskanäle etabliert. Diese Kanäle müssen heute nicht nur im Büro, sondern weltweit flexibel und einfach skalierbar bereitgestellt werden. Nur so bleiben Ihre Mitarbeiter jederzeit flexibel und produktiv.

Doch auch Ihre Kunden und Geschäftspartner haben andere, neue Erwartungshaltungen an die Kommunikation. Gerade wegen der vielen Kommunikationsmittel und -kanäle sind schnelle Erreichbarkeit, gute Kundenansprache und hohe Kundenzufriedenheit wichtige Kriterien für den Erfolg moderner Unternehmen.

Mit IP Office stellt Avaya Ihnen eine Lösung zur Verfügung, die bereits in der Essential Edition alle wichtigen Komponenten für moderne Kommunikation im Unternehmen enthält. Sie ist über ein großes Angebot an Lizenzen, Komponenten und Zusatzmodulen in Funktion und Leistung so weit skalierbar, dass sie allen Anforderungen mittelständischer Unternehmen gerecht wird und mit Ihrem Unternehmen mitwächst.

Die Komponenten im Überblick



Zusammenarbeit verbessern und Produktivität steigern

mit IP Office, der Unified Communications und Collaboration-Plattform IP Office für mittelständische Unternehmen

Da sich sowohl Arbeitsstile als auch Einkaufsgewohnheiten weiterentwickelt haben, ist es zunehmend schwieriger geworden, über alle Unternehmensebenen hinweg für konsistente Kommunikation zu sorgen. Wenn Ihre Mitarbeiter, Partner und Kunden jedoch jederzeit und überall effektiv zusammenarbeiten können, wird dies maßgeblich zum Erfolg Ihres Unternehmens beitragen.

In der intensiv vernetzten und schnelllebigen Geschäftswelt von heute macht die Möglichkeit, alle Personen Ihres Geschäftsumfelds mit flexiblen, einfachen und auch persönlichen Kommunikationslösungen auszustatten, den Unterschied zwischen „einfach Geschäfte machen“ und „Geschäfte einfach machen“.

Machen Sie den ersten Schritt in Richtung nachhaltiges Unternehmenswachstum. Erfahren Sie, wie die skalierbaren und einfach zu administrierenden Collaboration-Lösungen von Avaya Sie darin unterstützen können.

Wählen Sie die Edition, die Ihre Anforderungen erfüllt

Avaya IP Office gibt es in vier Editionen, die sich jederzeit über Lizenzen sowie Hard- und Softwarekomponenten erweitern lassen. So können Sie IP Office jederzeit an Ihre ganz speziellen Anforderungen anpassen.

Endgeräte, Komponenten und Applikationen für kundenspezifische Lösungen

- Avaya Endgeräte für Büro, Filiale und Home Office
- Konferenztelefone
- DECT- und WLAN-Integration für die Mobilität auf dem Firmengelände
- Mobility und Unified Communications Clients
- Sprachorientiertes Contact Center
- Multimedia Contact Center für Telefon, E-Mail, Fax, SMS und Chat ...
- Avaya Scopia® Videokonferenzlösung
- Branchenspezifische Applikationen z. B. für Industrie, Hotel, Krankenhaus, Seniorenheime (weitere http://www.avaya.com/de/industry/healthcare/)
- Netzwerkinfrastruktur für optimale Daten-, Sprach- und Video Zusammenarbeit
- Ethernet Router, Switches und WLAN
- Netzwerksicherheit

Vorteile von IP Office

- Passt sich Ihren wechselnden Anforderungen an
- Verbessert und vereinfacht die Zusammenarbeit durch Integration aller wichtigen Kommunikationskanäle
- Entlastet die Mitarbeiter und steigert die Effizienz
- Sichert die Erreichbarkeit auf hohem Niveau
- Beschleunigt Ihr Business
- Spart Zeit und Kosten
- Alles aus einer Hand

IP Office zur Erhöhung der Produktivität

Es ist kinderleicht, Ihre Unified Communications-Lösung passgenau zusammenzustellen. Wählen Sie das passende Nutzerprofil für Ihre Mitarbeiter

Office Worker*

Produktivitätssteigerungen im Büro durch Unified Communications

- Anrufe vom PC aus steuern.
- Mit Unified Messaging-Funktionen alle Nachrichten effizient verwalten.
- Audiokonferenzen einleiten und steuern.
- Präsenzanzeige und Instant Messaging.

* Erfordert Avaya IP Office Preferred Edition oder Server Edition

Beinhaltet:

- Unified Messaging
- one-X® Portal für IP Office (ohne Telecommuter-Funktion)
- Avaya Flare® Experience

Mobile Worker*

Steigerung der Kundenzufriedenheit durch höhere Erreichbarkeit

- Erreichbar unter einer Nummer, egal ob im Büro oder unterwegs.
- Einbindung mobiler Telefone.
- Präsenzanzeige und Instant Messaging über Mobiltelefon.
- Einleiten und Steuern von Audiokonferenzen vom Mobiltelefon aus.

* Erfordert Avaya IP Office Preferred Edition, nicht in Verbindung mit Server Edition

Beinhaltet:

- one-X® Mobile Preferred
- Text-to-Speech

Teleworker*

Nahtlose Integration von Heimarbeitsplätzen

- Über einen PC mit Internetzugang lässt sich jedes Telefon zum Bürotelefon umfunktionieren.
- Die Präsenzanzeige erleichtert die Zusammenarbeit.
- Produktivitätssteigerung durch Reduzierung oder Wegfall von Fahrzeiten.
- Mit PC-gesteuerter Telefonie und Punkt-zu-Punkt-Videoverbindungen werden Arbeitsprozesse beschleunigt und die Kommunikation verbessert.
- Kosten sparen für Büromiete und -einrichtungen.

* Erfordert Avaya IP Office Preferred Edition, nicht in Verbindung mit Server Edition

Beinhaltet:

- one-X® Portal für IP Office
- Video Soft Phone
- Unified Messaging
- Remote Worker

Power User*

Höchste Mitarbeiterproduktivität

- Beinhaltet alle Funktionen von Office Worker, Mobile Worker und Teleworker.
- Höchste Erreichbarkeit für Kunden und Mitarbeiter unter einer Nummer („One Number"-Konzept).
- Laptop, Internetverbindung und Headset ersetzen an jedem Ort eine herkömmliche Büroumgebung.

* Erfordert Avaya IP Office Preferred Edition oder Server Edition

Beinhaltet:

- one-X® Mobile Preferred
- one-X® Portal für IP Office
- Unified Messaging
- Text-to-Speech
- Video Soft Phone
- Remote Worker
- Avaya Flare® Experience

Receptionist

Professioneller PC-Vermittlungsplatz zur persönlichen Anrufbearbeitung

- Schnelle Bearbeitung auch bei großen Anrufvolumen durch intuitive PC-Oberfläche und Anzeige des Systemstatus aller Mitarbeiter im Netz.
- Zentrale Anrufverwaltung über alle Standorte.
- Ein Vermittlungsplatz für mehrere Standorte spart Kosten.

Beinhaltet:

- SoftConsole

Customer Service Agent*

Effizienter und effektiver Service bei der Abwicklung von Kundenanfragen

- Bessere Verfügbarkeit von Kundeninformationen.
- Bessere Zeiteinteilung führt zu höherer Mitarbeiterzufriedenheit.
- Agenten können ihre eigene Leistung über einen browserbasierten Client nachverfolgen.

* Erfordert Avaya IP Office Advanced Edition, nicht in Verbindung mit Server Edition

Beinhaltet:

- Customer Call Reporter Agent (CCR)

Supervisor*

Effizienterer Einsatz von Mitarbeitern

- Perfekte Steuerungsmöglichkeiten mit Hilfe der intuitiven und einfach zu bedienenden Oberfläche.
- Zeitersparnis beim Erstellen von Berichten dank integrierter Vorlagen.
- Optimierte Einsatzplanung der Mitarbeiter durch Analyse der Berichte.

* Erfordert Avaya IP Office Advanced Edition, nicht in Verbindung mit Server Edition (enthält 1 Supervisor). Weitere Supervisor- & Agent-Lizenzen sind separat erhältlich.

Beinhaltet:

- Customer Call Reporter Supervisor (CCR)

Für jedes Unternehmen die passende Edition

Essential Edition

Bietet Integrierte Voicemail, 2 Kanäle (erweiterbar auf 6), Mobile-Twinning, Mobile Call Control & one-X Mobile für alle Benutzer sowie 4 Remote Worker-Lizenzen. Die Grundlage für Ihre Bürokommunikation als Einstiegslösung für Unified Communications im Ausbau bis zu 384 Teilnehmern.

- Schnellere und höhere Erreichbarkeit durch automatische Vermittlung an den richtigen Ansprechpartner.
- Mobilität: Alle Teilnehmer sind über eine Nummer erreichbar, egal ob sie im Büro oder unterwegs sind. Ferner bietet one-X Mobile Essential eine grafische Benutzeroberfläche zur Anrufsteuerung.

Preferred Edition

Enthält eine VoiceMail Pro-Lizenz, 4 Kanäle (erweiterbar auf 40), gesteigerte Reaktionsfähigkeit und Produktivität.

Zusätzlich zum Essential Grundausbau erhalten Sie folgende Unified Communications Funktionen:

- Sichere „Meet-Me"-Konferenzen: Schnellere Entscheidungsfindung und bessere Teamarbeit.
- Intelligente Anrufvermittlung, um schnell den richtigen Ansprechpartner zu erreichen.
- Anrufe aufzeichnen: Die integrierte Anrufaufzeichnung hilft Ihnen bei Analysen, bei strittigen Auftragserteilungen und auch bei der Schulung Ihres Personals.

Advanced Edition

Aufbauend auf Essential und Preferred ermöglicht der Ausbau auf optionalem Applikationsserver den Customer Call Reporter (CCR) inkl. einer Supervisor-Lizenz und zahlreichen Reporting-Funktionen.

Optimaler Kundendialog und –service für Sie:

- Ein sprachgestütztes Inbound Contact Center auf der Basis einer intelligenten Anrufsteuerung und eines einfach programmierbaren Call flow Editors
- Kundenservice-Management in Echtzeit: Ihnen steht jederzeit ein ausführliches Reporting zur Verfügung und Sie erhalten sofort Warnmeldungen, wenn kritische Schwellenwerte überschritten wurden.
- Aufgezeichnete Anrufe: Gesprächsaufzeichnung mit Suchfunktion, nach Datum und Uhrzeit
- Self-Service rund um die Uhr: Kunden können jederzeit Informationen wie Bestellstatus und mehr über IVR Services (Integrated Voice Response) abrufen.
- Unterstützung von bis zu 150 Agenten und 30 Supervisoren

Server Edition

Reine Software-Lösung mit Essential und Preferred Edition, zentrale Voicemail mit bis zu 150 Ports, „Meet-Me"-Konferenz, Automatische Anrufverteilung, Mobile Twinning und vieles mehr ...

- Für mittelgroße Unternehmen konzipiert, maximal 2.000 Teilnehmer werden an einem oder bis zu 32 Standorten unterstützt.
- Server-Virtualisierung ermöglicht die nahtlose Einbindung in das firmeneigene Rechnersystem und spart Ressourcen an Hardware und Strom
- Nur ein primärer Server notwendig (bis 1.500 Teilnehmer). Ein zweiter Server und weitere Komponenten können jederzeit zur Erhöhung der Ausfallsicherheit und für Erweiterungen angeschlossen werden.
- Hohe Ausfallsicherheit, zentrales Management und zentrale Lizenzierung für alle Teilnehmer und Standorte
- Umfassende Funktionsvielfalt aus den Bereichen Telefonie, Unified Communications, Mobilität und Zusammenarbeit

Elegant und komfortabel –
Avaya Endgeräte für Büro, Filiale und Home Office

Mit der Komfort Voice over IP Telefonserie 9600 bietet Avaya Ihnen Endgeräte für unterschiedlichste Einsatzzwecke. Durch die einheitliche Benutzerführung über programmierbare Tasten und je nach Ausführung Monochrom-, Farb- oder Touch-Screen-Displays lassen sich die Telefone intuitiv bedienen. Die erstklassige Audioqualität sowohl mit Hörer als auch im Freisprechbetrieb reduziert Ermüdung bei langen Gesprächen. Über reichhaltiges Zubehör, das vom Headset über Tastenmodule bis zum VPN-Client reicht, lassen sich alle Situationen im modernen Büroalltag komfortabel abbilden.

Avaya 9608, 9608G und 9611G: Allround Tastentelefone für alle Büroaufgaben mit SW Grafik-Display oder Farbdisplay • Avaya 9621G / 9641G: Farbdisplay mit Touch Screen • 9641G mit Bluetooth Headsetanschluss • Integrierter Switch für den Anschluss eines PC • Hintergrundbeleuchtung des Displays • Bis zu 3 BM12 Tastenmodule lassen sich an 9608, 9608G, 9611G und 9641G anschließen • Die Bezeichnung G steht für GigaBit-unterstützte Netzwerke • 9608, 9608G, 9611G PoE Class 1; 9621G, 9641G PoE Class 2	
Avaya 9650: Für Mitarbeiter am Empfang und Contact Center-Agenten ausgerichtet, d. h. auf Personen, die große Anrufvolumen bewältigen müssen. Es bietet modernste Funktionen wie integrierte Tastenbefehle für den einfachen und direkten Zugriff auf programmierte Funktionen. Maximal 3 BM 24-Module zur Tastenerweiterung anschließbar.	
Digitale Komforttelefone, Design wie 9600 Serie mit menügeführter Bedienung, Hintergrundbeleuchtung, Headsetanschluss und Freisprechfunktion. • Avaya 9504: 4-zeiliges Display mit 4 programmierbaren Funktionstasten in 3 Ebenen • Avaya 9508: 8-zeiliges Display mit 8 programmierbaren Funktionstasten In 3 Ebenen, unterstützt bis zu 3 BM12 Tastenmodule	
Mit der digitalen 1400 bzw. IP 1600 Telefonserie wendet sich Avaya an Unternehmen, die eine einfache und kostengünstige Kommunikationslösung suchen. S/W-Displays mit Hintergrundbeleuchtung, programmierbare Tasten. • Avaya 1403/1603: 2-zeiliges Display, 3 programmierbare Funktionstasten • Avaya 1603 SW: Wie Modell 1603, zusätzlich mit zweitem 10/100-Ethernet-Port (integrierter Switch) • Avaya 1408/1608: 3-zeiliges Display, 8 programmierbare Funktionstasten mit integriertem Headsetanschluss • Avaya 1416/1616: 4-zeiliges Display, 16 programmierbare Funktionstasten, integrierter Headsetanschluss und Unterstützung des BM32/ SBM32 Tastenmoduls	

Eines für alle – Avaya Konferenztelefone bringen Sie zusammen

Sie sind dezent, nehmen Audio sensibel auf und geben es in höchster Qualität wieder. Die Konferenztelefone von Avaya sollten in keinem Konferenzraum fehlen. Sie sind dank Analog-, DECT- oder VoIP-Anschluss sehr kontaktfreudig, was Installation und Administration der Geräte zum Kinderspiel macht.

Alle Avaya Konferenztelefone der Serie B100 unterstützen OmniSound® 2.0 Technologie, bieten Telefonbuch, Aufzeichnungsmöglichkeit auf SD-Karte, Konferenzführung und optional Zusatzmikrofone zur Erweiterung bis zu 16 Teilnehmern.

- Avaya B149: Analog, mittlere Konferenzräume < 10 Teilnehmer
- Avaya B159: Analog, GSM, Mini-USB für VoIP, große Konferenzräume > 10 Teilnehmer, Anschluss für Schnurlos-Headset
- Avaya B179: SIP, PoE, große Konferenzräume > 10 Teilnehmer, Anschluss für Schnurlos-Headset, Webschnittstelle (Avaya IP Endgerätelizenz erforderlich)
- Konftel 300Wx: DECT Konferenztelefone mit Akkubetrieb für Konferenzräume < 10 Teilnehmer

Mobilität auf dem Firmencampus – mit DECT und WLAN für jedes Umfeld

Ob als mobiles Zusatzgerät oder explosionsgeschütztes Telefon für sensible Umgebungen, mit den mobilen Telefonen von Avaya bleiben Sie überall auf dem Firmengelände erreichbar. Dabei müssen Sie auf die Komfortmerkmale der Kommunikationslösung nicht verzichten, denn die sind natürlich auch in den mobilen Telefonen vorhanden.

Neben den konventionellen DECT-Mobilteilen 3720 und 3725 wird die Produktpalette durch die IP65-fähigen Modelle 3740 und 3749 in Industriestandard komplettiert.
Alle Mobilteile verfügen über ein lokales Telefonbuch mit bis zu 250 Einträgen.

- Avaya 3720: S/W-Display mit weißer Hintergrundbeleuchtung, 16 h Gespräch, 180 h Standby
- Avaya 3725: Farbdisplay, 13 h Gespräch, 120 h Standby, Bluetooth, SMS
- Avaya 3740: S/W-Display mit weißer Hintergrundbeleuchtung, 18 h Gespräch, 150 h Standby, grafische Benutzeroberfläche, IP 65 wasser- und staubgeschützt, Stoßfestigkeit nach IEC68-2-32
- Avaya 3749: Wie 3740 mit Farbdisplay und Hintergrundbeleuchtung, Bluetooth-Schnittstelle für Headsets, Positionssensor, Integration in Alarmsysteme, wasser-, staub- und explosionsgeschützt nach ATEX und IECEX sowie Gas: II 2G EEx ib IIC T4; Staub: II 3D Ex ibD 22

Avaya D100: DECT-Mobilteil mit Basisstation und optionalen Repeatern zum Anschluss über SIP an IP Office. Einfache Installation und SIP Komfort-Leistungsmerkmale. Das System eignet sich besonders für kleinere Ausbauten.

Die WLAN-Modelle 3641, 3645 und i62 gehören zu den Funktelefonen, die WLAN nach 802.11a unterstützen. Die Norm 802.11 bietet sich an, wenn eine große Zahl von Anwendern ihre Sprachdaten per Funk übertragen soll. Diese Telefone unterstützen auch die Norm 802.11b/abg, sind wasser- und staubgeschützt, verfügen über große Displays und eine einfach zu handhabende Bedienung und bieten Akkus unterschiedlicher Leistungen. Zusätzlich unterstützt das i62 noch 802.11n, damit wird ein Datendurchsatz von bis zu 300 Mbit erreicht.

Avaya bietet dazu ein umfassendes Infrastrukturprogramm mit Access Points, Controller und Alarm- und Service-Managementsystemen für DECT- und WLAN-Netzwerke an.

Alles in einem Gerät – Mobility und Unified Communications Clients

Während Smartphones normale Mobiltelefone schon weitgehend verdrängt haben, erobern Tablets den Notebook-sektor. Aus gutem Grund: Die Geräte sind klein, leicht, leistungsfähig und einfach zu bedienen. Perfekte Helfer im modernen Business-Alltag. Deshalb sind unsere Clients für Smartphones und Tablets auch ideale Begleiter für Sie und Ihre Mitarbeiter. Sie bündeln alle Kommunikationskanäle in einer intuitiven und deshalb einfach zu bedienenden Benutzeroberfläche. So bleiben Sie auch unterwegs flexibel und produktiv.

	Avaya Flare® Experience ermöglicht die Kommunikation über Tablets, Laptops oder Desktop-PCs mit Windows und iOS. Mit Avaya Flare® Experience können Sie Anrufe über die Nebenstellennummer des Festnetztelefons tätigen und annehmen. Außerdem bietet Avaya Flare® Experience über eine einzige Benutzeroberfläche Zugriff auf die Kommunikationsmittel wie E-Mail-Nachrichten, Anrufverlauf, Kontaktlisten (Systemkontakte und persönliche Kontakte), Anwesenheits- und Anrufstatus sowie auf Avaya Radvision Video Systeme. Der volle Leistungsumfang steht ab der Preferred Edition in Verbindung mit den Nutzerprofilen Office Worker oder Power User zur Verfügung. In Verbindung mit Softphone-Lizenzen arbeitet sie im Lite Modus und stellt Telefonie-Dienste zur Verfügung (Essential und Preferred Edition)
	Avaya one-X® Portal ist eine browserbasierte Serverlösung, die den Anwendern Zugang zu allen Telefonie-funktionen sowie Instant Messaging, Präsenzangaben und Kalenderintegration ermöglicht. Ein one-X® Portal Microsoft Outlook- und Salesforce-Plugin steht ebenfalls zur Verfügung. Damit werden Funktionen zur Verfügung gestellt, die zur Steigerung der Anwenderproduktivität beitragen, z. B. Präsenz, Click-to-Call, Anrufprotokolle.
	Avaya one-X® Mobile Essential ermöglicht die Erreichbarkeit unter einer einzigen Rufnummer und bietet eine grafische Benutzeroberfläche zur Anrufsteuerung. IP Office unterstützt „Single Mode“-Mobilclients, zu denen ausgewählte Geräte mit Android und Apple iPhone OS Client gehören.
	Avaya one-X® Mobile Preferred bietet eine komfortable Benutzeroberfläche und nutzt die erweiterten Funktionen, die auf Smartphones verfügbar sind, wie Spracherkennung zur Erteilung akustischer Befehle und Audiostreaming für visuelle Voicemail. Unified Communications-Funktionen wie Präsenzanzeige, Instant Messaging stehen neben Funktionen wie Click-to-Conference und visueller Voicemail zur Verfügung. IP Office unterstützt solch umfangreich ausgestattete Clients auf Android und Apple iPhone Mobilgeräten. Das Android Widget liefert aktualisiert neue IM-Nachrichten, neu hinterlassene Sprachnachrichten und den Status von Konferenzteilnehmern.
	SoftConsole für Receptionist ist ein für IP Office entwickelter PC-basierter Windows-Vermittlungsplatz. Auf dem Monitor werden eingehende Anrufe sowie der aktuelle Status gehaltener und vermittelter Anrufe angezeigt. Zudem können alle Rezeptionisten leicht erkennen, wer gerade telefoniert und wer frei oder nicht am Platz ist. Somit kann der Operator Anrufe schnell und effektiv weitervermitteln.

Virtuell und doch persönlich – Zusammenarbeit per Video mit Avaya Scopia®

Persönliche Reaktionen auf Ideen, Vorschläge und Visionen lassen sich am besten erkennen, wenn Sie Ihre Gesprächspartner auch sehen. Mit Avaya Scopia® müssen Sie dazu nicht mal reisen, denn per HD-Video kommunizieren Sie visuell und akustisch in bester Qualität. Sie können außerdem Dokumente oder Applikationen auf Ihrem Bildschirm einfach mit allen teilen. So finden Sie immer gemeinsam die beste Lösung und können die Zufriedenheit der Teilnehmer darüber auch sehen – auf Ihrem Desktop, einem Tablet, einem Smartphone oder einem großen Videosystem für Konferenzräume.

Festigen Sie Ihre Geschäftsbeziehungen und steigern Sie Ihre Produktivität durch Avaya Scopia® Video Collaboration.

Nehmen Sie an virtuellen Konferenzen teil und arbeiten Sie persönlich mit Mitarbeitern, Partnern und Kunden an jedem beliebigen Ort zusammen. Die Lösung lässt sich in jedes Telepräsenz- oder Konferenzraumsystem integrieren. Über einen PC, Mac oder das neueste Mobilgerät können Sie an einer Videokonferenz teilnehmen und genauso einfach und produktiv wie in einer Konferenz vor Ort zusammenarbeiten.

Jeder eingeladene Gesprächspartner kann unabhängig von Gerät oder Standort der Konferenz beitreten. Jeder Teilnehmer kann Dokumente mit anderen teilen, Materialien kommentieren und mobil zusammenarbeiten.
Die Videozusammenarbeit mit Avaya Scopia® ist einfach und bequem.

Das Avaya Scopia-Portfolio bietet HD-Video und ermöglicht die Zusammenarbeit mit Sprachkommunikation und Datenaustausch vor Ort oder in der Cloud:

- Videosysteme für Sitzungssäle, Konferenzräume und Lösungen für Desktop-PCs und die persönliche und mobile Zusammenarbeit per Video
- Netzwerkinfrastruktur für Konferenzen mit mehreren Teilnehmern, Netzwerkverbindungen und Firewall-Traversal
- Managementsoftware für Konferenzplanung, Verzeichnisdienste, Überwachung und Steuerung von Geräten und Bandbreite

Bessere Zusammenarbeit bedeutet bessere Geschäfte

Videokonferenzlösungen von Avaya für den Arbeitsplatz, Konferenzräume und BYOD-Szenarien ermöglichen jederzeit, überall und mit jedem Gerät eine schnellere und effizientere Zusammenarbeit innerhalb und außerhalb des Unternehmens.

Mit Avaya Scopia an der IP Office können Sie Ihre Kunden einfach per Mausklick kontaktieren, Videokonferenzen mobil auf einem Laptop, Tablet oder Smartphone starten und mit anderen Personen flexibel über ein beliebiges Netzwerk zusammenarbeiten.

Vorteile von Videokonferenzen

- Steigerung der Produktivität
- Schnellere und fundiertere Entscheidungen
- Effizientere Unternehmens- und Fernschulungen
- Weniger Reisekosten
- Schnelle Amortisierung und hohe Rentabilität
- Visueller Kontakt zu Experten unabhängig vom Standort
- Stärkt Beziehung zum Kunden

So sind Sie immer für Ihre Kunden da – Kundendialog mit der IP Office

Niemand wartet gern und Kunden schon gar nicht, denn der Weg zum Wettbewerber ist oft kurz und verlockend. Durch eine intelligente Kundendialog-Lösung sind Sie immer erreichbar, verbessern die effektive Zusammenarbeit mit Ihren Kunden und erhöhen deren Zufriedenheit. Über detaillierte Auswertungen z.B. zu Wartezeiten und Anzahl verloren gegangener Anrufe können Sie Ihre Geschäftsabläufe besser planen und gestalten und das bei gleichzeitig höherer Wirtschaftlichkeit.

„Mit dem IP Office Customer Call Reporter behalten wir Informationen zu Gesamtauslastung, Wartezeiten und verlorenen Gesprächen jederzeit im Blick – und können bei Bedarf kurzfristig darauf reagieren."

— Danny Voellger, Hotelmanager, Spreewaldtherme GmbH

Die ideale Einsteigerlösung: IP Office Advanced Edition inklusive Customer Call Reporter CCR

Die IP Office beinhaltet in der Advanced Edition bereits zahlreiche Contact Center-Funktionalitäten und –Reportings. Die intuitive Benutzeroberfläche ist einfach zu erlernen und gut zu bedienen.

Kundenanrufe können schneller bearbeitet werden durch

- intelligente, automatische Anrufverteilung (ACD) zu den passenden Ansprechpartnern
- Call Flow Programmierung
- Zugriff der Mitarbeiter auf Kundendaten

Der Kundendialog kann wirtschaftlich optimiert werden durch Analyse langfristiger Reportings sowie Auslastungszahlen in Echtzeit, z.B.:

- Anzahl von Anrufen über bestimmte Zeiträume und deren Anrufdauer
- Anrufe nach Herkunft
- Aktuelle Auslastung der Mitarbeiter
- Anzahl der Anrufe in der Warteschlange

Die sprachbasierte Inbound-Lösung IP Office mit Advanced Edition und CCR perfektioniert den Kundenkontakt kleinerer und mittlerer Unternehmen:

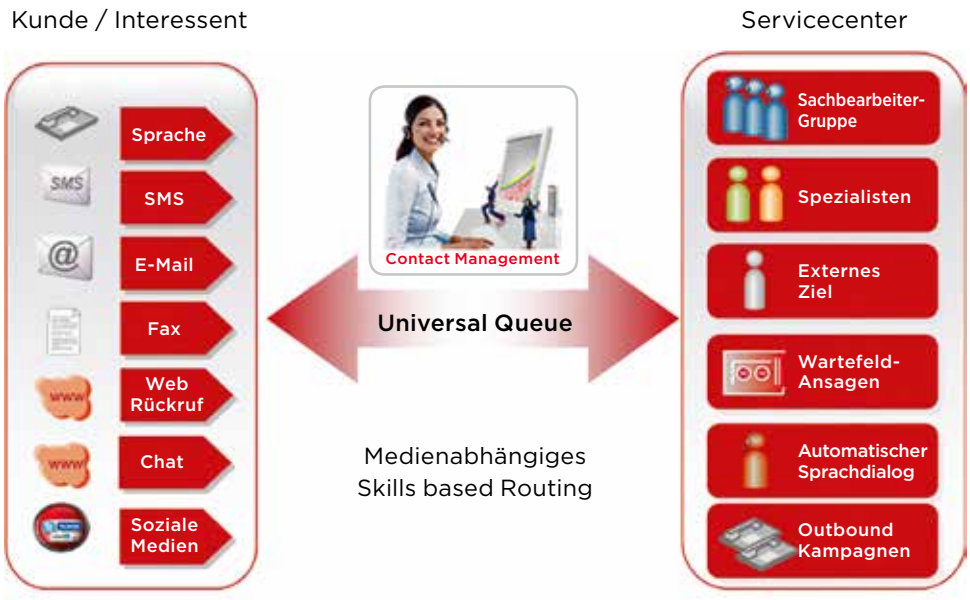
- Höhere Erreichbarkeit
- Sinkende Kosten
- Bessere Planbarkeit

Kundendialog nach Maß – Avaya Customer Interaction Express (CIE)

Bedienen Sie Ihre Kunden auf allen Kanälen. Mit Avaya Customer Interaction Express sind Sie per Telefon, Fax, E-Mail, SMS oder Social Web für Ihre Kunden da und verbessern so nachhaltig das Kundenerlebnis. Alle Kommunikationskanäle laufen in einer intuitiv zu bedienenden Benutzeroberfläche zusammen, in der Agenten eingehende und ausgehende Kommunikation zentral bearbeiten und nachvollziehen können. CIE enthält alle Komponenten für ein optimales Customer Experience Management, lässt sich per Webschnittstelle mit vielen CRM-Systemen verbinden und arbeitet nahtlos mit Avaya IP Office zusammen.

Vorteile, die entscheiden!

Intelligente Multimedia-Verteilung Ob per Telefon, E-Mail, Chat, SMS, Fax – wie auch immer der Kunde entscheidet – Sie sind erreichbar	**Mehr Qualität im Kundenservice** Kunden werden automatisch an den passenden Ansprechpartner geleitet, Anfragen schneller fallabschließend beantwortet
Virtuelle Zusammenarbeit Mitarbeiter unterschiedlichster Standorte können problemlos jederzeit in den Kundendialog integriert werden	**Einfache Administration** Geringer Administrationsaufwand durch zentrale Benutzerverwaltung, Einsatz von Nutzerprofilen und einheitlichen Routingregeln
Hohe Transparenz und Planbarkeit Schnelle Reaktionen der Supervisoren möglich dank Echtzeit-Monitoring der Auslastung. Effizienter Personaleinsatz durch Analyse von Langzeit-Statistiken	**Gezielte Kundenpriorisierung** Segmentierung und Identifizierung von Kundengruppen nach Wichtigkeit Festlegung von Regeln für Kundensegmente
Komfortable Self-Services Integriertes Sprachportal automatisiert Standardanfragen, verkürzt Wartezeiten und entlastet Ihre Mitarbeiter	**Aktive Kontaktaufnahme** Outbound-Kampagnen für Ihr Unternehmenswachstum: einfach, schnell und produktiv dank softwaregestützter Wahlhilfen
Investition für optimalen Kundenkontakt, perfekt für Ihre Bedürfnisse anpassbar	**... und sich schnell bezahlt macht**



Vorteile von CIE

- Universal–Queue
  Kontaktanfragen werden medienunabhängig automatisch an den passenden Agenten geleitet. Dabei werden Skills, Auslastung und der letzte Kontakt berücksichtigt
- Historie auf einen Blick
  Agenten sehen die gesamte Historie mit dem jeweiligen Kontakt automatisch auf ihrem Bildschirm
- Mitarbeiterintegration
  Mitarbeiter, die zwar im Unternehmen, jedoch nicht als Agenten arbeiten, können nahtlos eingebunden werden. Bei Rückfragen sehen Agenten, ob der jeweilige Kontakt verfügbar ist.
- Auslastungsoptimierung
  Zeiten mit geringer Auslastung können für Outbound-Kampagnen genutzt werden. Beispielsweise, um Web-Callbacks abzuarbeiten.

Schnell und immer in bester Qualität – die Netzwerkkomponenten von Avaya

Vorbei sind die Zeiten, als man auf eine E-Mail noch etwas warten konnte, weil das Netzwerk zu langsam war. Moderne Kommunikation setzt leistungsfähige Netzwerke voraus, denn nur so lassen sich produktivitätssteigernde Funktionen wie Unified Communications und Zusammenarbeit per Audio und Video nutzen. Unsere stromsparenden und leicht administrierbaren Netzwerkkomponenten sorgen dafür, dass Sie jederzeit in bester Qualität kommunizieren können.

Vorteile der Avaya Networking-Lösungen

- Hoch skalierbar
- Einfach erweiterbar
- Hohe Ausfallsicherheit
- Hoher Datendurchsatz
- Austausch im laufenden Betrieb möglich
- Optimiert für Daten, Sprache und Video in einem Netz
- Automatische, betriebsbereite Konfiguration für IP Office

Das Netzwerk als Basis der gesamten Kommunikation

Avaya bietet komplette Netzwerklösungen von der sicheren Anbindung ins Internet durch Secure Router, über besonders leistungsfähige Gebäude-Vernetzung mit Ethernet Routing Switches bis hin zu zuverlässigen Mobility-Lösungen mit Wireless LAN.

Diese Lösungen sind hoch verfügbar, einfach skalierbar und besonders günstig im Energiebedarf. Daraus ergibt sich hohe Betriebs- und Zukunftssicherheit bei gleichzeitig günstigen Betriebskosten.

In Verbindung mit Avaya Kommunikationssystemen erhalten Unternehmen Lösungen für Ende-zu-Ende-Kommunikation in Echtzeit, wie Sprache und Video, aus einem Guss.

Highlights der Ethernet Routing Switches der Serien 3500 und 4800

- Immer verfügbar – Hohe Ausfallsicherheit durch Stackable Chassis, Austausch im Betrieb (hot-swappable), integrierte redundante Stromversorgung*
- Auf Konvergenz ausgelegt – Unterstützt PoE und PoE+, HD Video, Plug-and-Play für IP-Telefone, Quality of Service
- Energieeffizient – weniger Stromverbrauch, Energiesparfunktion
- Leistungsstark – Exzellente Skalierbarkeit dank Stackable Chassis, bis zu 400* Ports und 384* Gbps Datendurchsatz auf virtueller Backplane
- Sicher – Gemäß Standard 802.1x, mit Eingliederung des Avaya Identity Engines Portfolio für zentrale, regelbasierte, mit Authentifizierung arbeitende Kontrolle des Netzwerkzugriffs
- Flexibel – „stackable“ Möglichkeiten; gemischte Lösungen mit PoE und PoE+ sowie optionale 1GbE und 10GbE* SFP+ Uplinks
- Einfache Installation – Automatisiertes Skript zur automatischen, betriebsbereiten Konfiguration der Switches innerhalb einer Minute
- Zukunftssicher – Hardware bereit für erweiterte Dienste und Technologien

*ERS 4800

Wireless LAN der Serie 8100

Die Serie WLAN 8100 von Avaya bietet mobilen Benutzern den Zugriff auf Unified Communications-Dienste wie Sprache, Messaging und Video über eine kabellose Infrastruktur.

Damit Interna auch intern bleiben – Sicherheitskomponenten für Avaya IP Office

Kommunikation muss sicher sein, nur so profitieren Sie und Ihre Unternehmen von der eigenen Arbeit. Damit das so bleibt, bietet Avaya eine Reihe von Sicherheitsmaßnahmen und -systemen, mit deren Hilfe Sie Ihre Netzwerke sichern können, ohne die Produktivität von externen, mobilen oder Heimarbeitern einzuschränken. So profitieren ausschließlich Sie und Ihre Mitarbeiter von den Vorteilen moderner Kommunikation.

IP Office bietet Ihnen optimalen Schutz rund um die Kommunikationslösung von Avaya mit Passwortschutz und hohen unterstützten Sicherheitsstandards. Doch wie schützen Sie Ihr gesamtes Kommunikationsnetzwerk? Avaya bietet auch hierfür die passenden Lösungen:

Avaya SBC (Session Border Controller) – für die Sicherheit in SIP-Umgebungen

Dank SBC können Sie Ihre Unternehmen mit IP Office SIP Unified Communications-System auf sichere Art und Weise schützen.

Vorteile von SBC

- Sichere Sprach-, Video-, Home-Office- und IM-Kommunikation
- Schutz von SIP-Informationen vor Sicherheitsbedrohungen und Überlastung
- Sichere Verwendung kostengünstiger SIP-Trunks
- Verbindung mit SIP Clients der mobilen Smartphones und Tablets über das Internet
- Verbindung mit SIP Telemitarbeitern im Home Office über das Internet
- Integration mit Anwendungen und Diensten von Drittanbietern
- Flexibilität für Kunden einschließlich der Option zur Anpassung ihrer Netzwerke an ihre individuellen Anforderungen
- Ein Netzwerk, das auf sichere Art und Weise mit dem Unternehmen wächst

Umfassende Sicherheitslösungen für Sprache und Daten in H.323 Umgebungen

Bei der Anbindung von Filialen, Home Office oder mobilen Mitarbeitern gilt es neben der Daten- auch die Sprachkommunikation über die genutzten Internetverbindungen gegen das Mitlesen und -hören abzusichern.

- Firewall: Schutzmaßnahme vor fremden und unberechtigten Verbindungsversuchen aus dem Internet
- VPN: sichere verschlüsselte Anbindung von Sprache und Daten (Telefon, PC, Laptop, Smartphone ...) über das Internet
- Proxies: sicherer und Bandbreiten sparender Zugriff auf das Internet
- Virenscanner: schützt vor Computerviren, Computerwürmern und Trojanischen Pferden
- Anti-Spam: Schutz vor unerwünschter Werbung

Zusammen ergeben diese Bausteine ein Paket das Ihre gesamte Unified Communications- und Office Lösung vor Computer-Viren, Spam, Lausch- und Hacker-Angriffen und weiteren unerwünschten oder schädlichen Dingen schützt.

BYOD (Bring Your Own Device) – für die Sicherheit im WLAN

Mitarbeiter verwenden ihre persönlichen Geräte für die Kommunikation und Zusammenarbeit. Avaya unterstützt Ihr Unternehmen, diese Sicherheitslücke mit den WLAN-Komponenten der 8100 Serie und der ID Engine zu schließen. Collaboration-Lösungen von Avaya bringen Menschen einfach und schnell zusammen, um sicher Informationen auszutauschen und das Geschäft voranzutreiben.

Sicher und günstig kommunizieren – mit Sprach- und Datenanschlüssen von Avaya

Mit Unified Communications kommunizieren Sie produktiver und effizienter. Doch hinter den technischen Finessen stehen nach wie vor die Leitungen, über die Sprache und Daten übertragen werden. Mit Avaya Carrier Services sorgen wir dafür, dass Ihre Kommunikationsinfrastruktur rundum funktioniert. Wählen Sie aus verschiedenen Dienstleistungen für Sprache und Daten die richtige für Ihre Bedürfnisse aus. Attraktive Tarife sorgen dafür, dass Sie noch sparsamer bei exzellenter Servicequalität kommunizieren.

Eco Voice

Mit Eco Voice bietet Avaya Ihnen die Möglichkeit, zu telefonieren wie bisher und dabei die Telefonkosten zu senken. Durch eine dauerhafte Voreinstellung (Preselection).

Eco Voice Premium

Eco Voice Premium bietet Unternehmen die Möglichkeit, kostenbewusst Sprache über einen alternativen Teilnehmernetzbetreiber zu übermitteln (S2M).

Eco Voice IP Premium

Profitieren Sie von den wirtschaftlichen Vorteilen der IP-Telefonie, ohne deren technologischen Nachteile in Kauf nehmen zu müssen.

Eco SIP Premium

Als konsequente Weiterentwicklung der IP-Telefonie bietet Avaya Ihnen mit Eco SIP Premium die Möglichkeit, die gesamte Unternehmenskommunikation durchgängig auf SIP umzustellen.

Eco Servicecall

Mit Eco Servicecall geben Sie Ihren Kunden die Möglichkeit, Ihre Serviceleistungen und/oder Informationen über eine bundesweit einheitliche Rufnummer zu nutzen (0800-Servicecall).

Eco Internet

Wählen Sie den für Ihr Unternehmen optimal geeigneten Zugang ins World Wide Web.

Eco PrivateNet

Ist ein breit gefächertes Portfolio für die Vernetzung mehrerer Standorte über ein Weitverkehrsnetz (WAN).

Avaya – weltweit führend

Avaya ist ein weltweiter Anbieter von Collaboration- und Kommunikationssystemen für Unternehmen jeder Größenordnung. Dazu gehören Lösungen für Unified Communications, Contact Center und Datennetze sowie Dienstleistungen.

Rund 16.000
Mitarbeiter in 59 Ländern

Größte
installierte Basis globaler Unternehmenssysteme

Mehr als 300.000
Kunden an über 1 Million Standorten, darunter mehr als 90% der Fortune 500®

Weltweit führend
in den Bereichen UC, Telefoniesysteme, SME-Telefoniesysteme, CC/ACD, Telefoniewartung, Unified Messaging, Fixed Mobile Convergence[3]

Rund 5.900[1]
erteilte oder beantragte Patente, Nummer 114 in der Liste aller Patentinhaber[2]

Mehr als 30 Mio.
Nutzer in kleinen und mittleren Unternehmen weltweit. 50% mehr als der nächste Wettbewerber

Mehr als 100 Mio.
Telefonanschlüsse abgesetzt seit 2001

50
neue Produkte selbst entwickelt im 1. HJ 2013

Anerkannt von führenden Branchenspezialisten
wie Gartner, Inc., IDC MarketScape, Frost & Sullivan

Innovationen basierend auf langjähriger Erfahrung und Kundennähe

2013 Akquisition ITNavigator
2012 Akquisition Radvision
2011 Akquisition Sipera, Aurix, Konftel
2009 Akquisition Nortel

Deutschland

2004 Avaya

2000
Tenovis

1997
Bosch Telecom

1984
Telenorma

1935
Telefonbau&Normalzeit

1899
Harry Fuld, Frankfurt

USA

2000 Avaya

1996
Lucent

1984
AT & T

1921
Bell Systems (Bell Labs)

1899
Long Distance Telephone

1 Stand: Okt. 2013;
2 Intellectual Property Owners Association „Top 300 Organizations granted US patents in 2011"
3 Quellen für Marktanteile: Dell'Oro Group, Gartner, Inc, IntelliCom Analytics, T3i Group, Frost & Sullivan

12 gute Gründe für Avaya und unsere BusinessPartner

Immer bei Ihnen vor Ort

- Gesicherte Kommunikation durch ein flächendeckendes Servicenetz mit mehreren Hundert eigenen Mitarbeitern und Geschäftspartnern zur Beratung, Implementierung und Instandhaltung – 24 Stunden, 7 Tage die Woche
- Individuelle Beratung, Planung und Design Ihrer passgenauen Kommunikationslösung
- Vorteile live erleben in unseren Demo-Centern oder bei Kunden und Partnern in Ihrer Nähe

Passende Kommunikationslösungen für Ihr Unternehmen

- Ganzheitliche Lösungen zur Zusammenarbeit in Teams und mit Geschäftspartnern, die Ihre Produktivität steigern, sei es per Video, Web- oder Audiokonferenz
- Höhere Erreichbarkeit für Kunden durch intelligente Lösungen für Ihre Mitarbeiter im Kundencenter
- Effiziente Netzwerklösungen mit geringem Energieverbrauch
- Kundenfreundliche Geschäftsprozesse dank maßgeschneiderter Branchenlösungen
- Kostensparende Bereitstellung von Sprach- und Datenanschlüssen z. B. in Form einer Flatrate oder eines kompletten WAN
- Bedarfsgerechte Finanzierungsmodelle

Innovativer Marktführer mit langjähriger Tradition

- Innovationskraft: Mehr als 5.900 erteilte oder beantragte firmeneigene Patente
- Kundenverständnis: Mehr als 30 Millionen Nutzer in kleinen und mittelständischen Unternehmen weltweit
- Erfahrung aus Tradition: Mehr als 100 Jahre Firmengeschichte mit kundenindividuellen Kommunikationslösungen

Über Avaya

Avaya ist ein weltweiter Anbieter von Collaboration- und Kommunikationssystemen für Unternehmen jeder Größenordnung. Dazu gehören Lösungen für Unified Communications, Contact Center und Datennetze sowie Dienstleistungen. Weitere Informationen finden Sie auf **www.avaya.de**.

Avaya Deutschland GmbH
Avaya GmbH & Co. KG
Theodor-Heuss-Allee 112
D-60486 Frankfurt/Main
T 0800 GO AVAYA bzw.
T 0800 4 62 82 92
infoservice@avaya.com
avaya.de

Avaya Austria GmbH
Donau-City-Str. 11
A-1220 Wien
T +43 1 87870-0
avaya.at

Avaya Switzerland GmbH
Hertistrasse 31
CH-8304 Wallisellen
T +41 44 878 1414
avaya.ch

© 2014 Avaya Inc. Alle Rechte vorbehalten.
Alle durch ®, ™ oder ℠ gekennzeichneten Marken sind eingetragene Marken, Service-Marken bzw. Marken von Avaya Inc.

04/14 Uscha • SB4821BP • GE • Änderungen vorbehalten · Gedruckt in Deutschland auf 100 % chlorfreiem Papier.