

Avaya Contact Center Express – Umfassende Funktionen, einfache Implementierung, zufriedene Kunden

Inhaltsverzeichnis

Abschnitt 1: Einfachere Implementierung und leichteres Wachstum	2
Abschnitt 2: Das kundenfreundliche Contact Center	3
Abschnitt 3: Verbesserung der Effizienz und Zufriedenheit von Agenten	4
Abschnitt 4: Vereinfachung von Verwaltung und Betrieb des Contact Centers	6
Abschnitt 5: Business Partner helfen Ihnen, CCE optimal zu nutzen	7
Abschnitt 6: Fazit	7

In Zeiten, in denen so gut wie jeder krampfhaft versucht, „mit weniger mehr zu machen“, sind gerade mittelständische Unternehmen und ihre Contact Center ganz besonders damit vertraut, was es heißt, steigende Anforderungen und geringere Mittel unter einen Hut bringen zu müssen.

Das Grundproblem: Wenn ein Kunde mit einem Ihrer Contact Center-Agenten spricht, erwartet er einen ebenso effizienten und persönlichen Service wie vom Contact Center-Agenten eines jedes beliebigen Großkonzerns. Doch in Wirklichkeit verfügen mittelständische Unternehmen normalerweise nur über einen Bruchteil der Agenten, Gruppenleiter, IT-Administratoren und Budgets von Großunternehmen.

Für mittelständische Unternehmen ist es nicht immer leicht, so wichtige Ziele wie zufriedene und wiederkehrende Kunden, entspannte Agenten, Gruppenleiter und Administratoren sowie einen insgesamt besseren Service zu erreichen und gleichzeitig die Gesamtbetriebskosten für das Contact Center zu senken.

Mit Blick auf diese Anforderungen hat Avaya eine umfassende Lösung entwickelt, die eine Antwort auf genau diese Schwierigkeiten mittelständischer Kunden liefert. Sie trägt den Namen Contact Center Express (CCE) und ist eine Softwarelösung speziell für mittelständische Unternehmen. Zu den wichtigsten Vorteilen von CCE zählen:

- Einfache Implementierung und schnellerer Einstieg.
- Hilfreiche Werkzeuge für ein effizientes Kontaktmanagement sowie benutzerfreundliche Tools, mit denen Administratoren bei Bedarf mühelos Anwendungen hinzufügen oder neu entwickeln können.
- Insgesamt geht es um eine Vereinfachung der Aufgaben von Administratoren, Managern und Agenten im Contact Center.

Mit Funktionen der Unified Desktop Benutzeroberfläche für Agenten, Tools zur Echtzeit-Berichterstellung für Manager und der skalierbaren Plug-In-Anwendungsarchitektur für Administratoren und Entwickler erleichtert CCE allen Mitarbeitern im Contact Center das Leben – ohne Abstriche beim Kundenservice. Das Ergebnis sind Kosteneinsparungen und Umsatzsteigerungen für Ihr Unternehmen.

Abschnitt 1: Einfachere Implementierung und leichteres Wachstum

DIE PROBLEME

Große Unternehmen haben oft keinen Mangel an Mitarbeitern, die die Contact Center-Technologie bereitstellen, Software-Upgrades durchführen und neue Anwendungen implementieren können. Bei mittelständischen Unternehmen sieht es dagegen völlig anders aus. Oft ist hier die für die Contact Center-Software verantwortliche Person gleichzeitig auch für alle übrigen technologischen Fragen verantwortlich. IT-Administratoren gibt es nicht viele. Und sie haben keine Zeit, sich mit einer völlig neuen und komplizierten Plattform vertraut zu machen – geschweige denn, die übrigen Mitarbeiter in der Verwendung komplexer Tools und Anwendungen zu schulen. Contact Center-Anwendungen sollten also möglichst einfach bereitzustellen, instand zu halten und zu aktualisieren sein. Eine fertige Komplettlösung ist daher geradezu ideal.

Andererseits werden solche Komplettlösungen, die für Contact Center aller Art geeignet sein sollen, von IT-Administratoren oft sehr kritisch beäugt. Und das durchaus mit Recht. Immerhin müssen sie dafür sorgen, dass ihr Contact Center flexibel genug ist, um sich an verändernde Markt- und Geschäftssituationen und besondere Anforderungen des Unternehmens anzupassen.

DIE LÖSUNG

Mit einer guten Mischung aus Einfachheit und Modularität stellt CCE die Lösung für dieses technologische Dilemma dar. CCE ist eine eigenständige Lösung, kann jedoch bei Bedarf von Contact Center-Mitarbeitern auch mühelos durch weitere Funktionen erweitert werden – ganz ohne hohen Personalaufwand und ohne zeitaufwändige Wartung oder Schulung von Mitarbeitern.

Diese Contact Center-Lösung basiert auf der bewährten ACD (Automatic Call Distribution)-Technologie der Communication Manager-Plattform von Avaya. CCE kann einfach und mühelos in Betrieb genommen werden – ganz gleich, ob als eigenständige neue Lösung oder als Erweiterung eines bestehenden Avaya Communication Manager-Systems.

CCE lässt sich sogar deutlich schneller bereitstellen als andere Lösungen. Die Inbetriebnahme einschließlich einer anfänglichen Einführung der Call Center-Agenten und -Gruppenleiter in die Verwendung des Systems kann in wenigen Tagen durchgeführt werden. Gerade in mittelständischen Unternehmen, wo der IT-Administrator neben dem Contact Center oft noch mehrere andere Projekte betreut, kommt einer einfachen Bereitstellung eine sehr große Bedeutung zu.

Da die meisten mittelständischen Unternehmen sowohl auf Client- als auch auf Serverseite überwiegend Microsoft-kompatible Systeme nutzen, hat Avaya CCE bewusst auf Grundlage der Microsoft .NET-Technologie entwickelt, da es sich hierbei um eine Plattform handelt, mit der Administratoren und Agenten bereits vertraut sein sollten. CCE nutzt Microsoft Windows als Client-Betriebssystem und lässt sich problemlos in Microsoft CRM-Software integrieren.

Zudem bietet CCE eine modulare Plug-In-Anwendungsarchitektur. In der Standardkonfiguration sind bereits eine Vielzahl an Plug-In-Anwendungen, von umfangreichen Kundenadressbüchern bis hin zur Rechtschreibprüfung, enthalten. Die Plugins erlauben einen einfachen Datenzugriff, steigern die Effizienz der Agenten oder ermöglichen die Integration anderer Desktop-Anwendungen sowie unzählige weitere Funktionen. Das Hinzufügen neuer Plug-Ins ist so einfach wie das Herunterladen von Software. Auch benutzerdefinierte Anwendungen lassen sich völlig mühelos zu CCE hinzufügen.

Für Unternehmen, die ihre Software gerne nach Bedarf erweitern, sobald ihre Anforderungen dies erfordern, ist CCE geradezu perfekt. Neue Benutzerlizenzen müssen nicht in Paketen von zehn oder mehr Lizenzen gekauft werden, sondern sind auch einzeln erhältlich. So lässt sich für jeden neuen Agenten nach Bedarf eine neue Lizenz kaufen, und es muss kein Geld für gar nicht benötigte Lizenzen ausgegeben werden.

Und für Unternehmen, denen Umweltschutz und Kosteneinsparungen am Herzen liegen, unterstützt die Avaya Plattform auch virtuelle Server. Da das gesamte Contact Center von einem einzigen Server-Blade aus betrieben werden kann, lässt sich der CO₂-Ausstoß des Unternehmens – und natürlich auch die Stromrechnung – deutlich reduzieren. (Die meisten ähnlichen Lösungen erfordern mehrere Hardware-Server für das Contact Center.)

Abschnitt 2: Das kundenfreundliche Contact Center

DIE PROBLEME

Im Endeffekt geht es bei Contact Centern darum, dem Kunden einen möglichst guten Service zu bieten. Heutzutage möchten Kunden selbst wählen können, auf welche Weise sie mit dem Contact Center kommunizieren: über normale Telefonanrufe, VoIP-Anrufe, per E-Mail, Fax, Internet-Chat oder Instant Messages oder gar per SMS über ihr Smartphone. Und natürlich erwarten sie, dass Sie auf dieselbe Art antworten können.

Zudem möchten Kunden in der Lage sein, sich zu jeder Tages- und Nachtzeit an Sie zu wenden – selbst, wenn das Contact Center sonntagmorgens um drei geschlossen ist, möchte der Kunde zumindest per Internet Kontakt aufnehmen können.

Und wenn sie mit einem Agenten sprechen, möchten Kunden nicht ständig zwischen Agenten und IVR-Systemen hin- und hergeschaltet werden und ihr Anliegen bis zur Frustration immer wieder aufs Neue vortragen müssen.

DIE LÖSUNG

Mit Contact Center Express können Sie Ihre Kunden von der ersten Kontaktaufnahme an hervorragend und effizient betreuen – ganz gleich, ob über Sprache oder Text.

Bei der Kontaktaufnahme wird der Kunde (bzw. seine Nachricht) von CCE in eine einzige Warteschlange gestellt.

Innerhalb dieser Warteschlange können Contact Center-Manager bei Bedarf bestimmten Kontaktmedien eine höhere Priorität einräumen. So können Kunden, die von ihrem Mobiltelefon aus anrufen, zum Beispiel schneller bedient werden als Kunden, die sich per E-Mail an das Contact Center gewendet haben. Auch die Antwortzeiten lassen sich mit CCE entsprechend anpassen. Bestimmte Kunden, denen eine hohe Bedeutung zukommt, lassen sich mit CCE auch priorisieren, damit sie, sobald eine Anfrage von ihnen eingeht, sofort an die Spitze der Warteschlange gesetzt werden.

Wenn Kunden die Spitze der Warteschlange erreicht haben, kann ihr Anliegen effizient und individuell vom Agenten bearbeitet werden. Die Software gibt dem Agenten direkten Zugriff auf relevante Kundendaten und ermöglicht damit eine schnellere Bearbeitung seines Anliegens, ohne dass er zurück in die Warteschlange gesetzt oder an einen anderen Agenten weitergeleitet werden muss.

Mit CCE können Agenten mehr Kunden in weniger Zeit helfen. Das heißt, Sie brauchen weniger Agenten, um Ihre Kunden zu bedienen, und können dadurch Kosten sparen. Und effizienter Service führt natürlich auch zu zufriedenen und treuen Kunden und damit zu mehr Umsatz für Ihr Unternehmen.

Für einen effizienten und individuellen Kundenservice sind Routing-Funktionen und die Möglichkeit zur Erfassung und zum Abruf von Daten während dem Kundenkontakt unabdingbar. Die integrierten Routing-Algorithmen von CCE weisen dem Kunden anhand bestimmter Informationen, wie z. B. der Kundennummer, und je nach Verfügbarkeit und fachlicher Spezialisierung der Agenten einem bestimmten Agenten zu.

Zudem speichert CCE alle vom Kunden gemachten Angaben – persönliche Daten oder z. B. den Grund für den Anruf – und zeigt diese dem Agenten beim nächsten Kontakt des Kunden mit dem Contact Center wieder an.

Sobald ein Anruf oder eine Nachricht im Contact Center eingeht, wird dem Agenten automatisch ein Fenster mit wichtigen Kundeninformationen – angefangen mit der Kommunikationsmethode des Kunden – eingeblendet.

Falls der Kunde auflegt, bevor er mit einem Agenten sprechen konnte, bietet CCE dem Agenten die Möglichkeit, den Kunden automatisch zurückzurufen. Wird CCE mit zusätzlichen IVR-Funktionen kombiniert, haben Kunden die Option, nicht in der Warteschlange auf den nächsten verfügbaren Agenten zu warten, sondern stattdessen einen Rückruf zu einer bestimmten Zeit zu vereinbaren.

Da mit CCE auch ausgehende Anrufe und Nachrichten einfach durchgeführt werden können, können Agenten in kurzer Zeit viele Kunden erreichen. Damit ist CCE auch ein wirksames Tool für gezielte Werbekampagnen und wichtige Firmenbenachrichtigungen.

Dank dieser Funktion „konnten wir unsere Kunden mit proaktivem Marketing erreichen“, erklärt Tang Jingjuan, Manager des Kundenservice-Contact Centers eines großen Reisebüros.

CCE sorgt dafür, dass Ihre Kunden zufrieden und nicht frustriert sind – und das ist gut für das Gesamtergebnis des Unternehmens.

Abschnitt 3: Verbesserung der Effizienz und Zufriedenheit von Agenten

DIE PROBLEME

Viele der Probleme, die beim Kunden zu Unzufriedenheit führen, sorgen auch bei Agenten für Frustration. Agenten möchten wissen, mit wem sie sprechen, ohne fragen zu müssen. Auf diese Weise lässt sich sowohl die Wartezeit der Kunden in der Warteschlange reduzieren als auch die Zeit, die es dauert, jede Kundenanfrage einzuordnen. Je länger es dauert, das Anliegen des Kunden zu bestimmen, den Anruf anzunehmen und die Anfrage effizient zu bearbeiten, desto frustrierender (und unproduktiver).

Zudem müssen Agenten in mittelständischen Unternehmen oft mehrere Aufgaben wahrnehmen und nicht nur die Anfragen mehrerer Kunden bearbeiten, sondern auch noch mit mehreren Datenbanken gleichzeitig arbeiten. Stehen dem Agenten hierfür nicht ausreichend Tools zur Verfügung, die ihm die Arbeit erleichtern (insbesondere während stressreicher Aktionen wie z. B. Produktrückrufaktionen), wird er leicht frustriert und unzufrieden. Und trotz der derzeit schwachen Wirtschaftslage ist die Agentenbindung von sehr großer Bedeutung in Contact Centern. Um optimalen Kundenservice bieten und ihre Kosten eindämmen zu können, bieten immer mehr Unternehmen ihren Agenten die Möglichkeit, von zuhause aus zu arbeiten – insbesondere, wenn es sich um Teilzeitmitarbeiter handelt, die im Schichtbetrieb arbeiten. Erfolgreiche Agenten müssen auch wissen, was die anderen Agenten ihrer jeweiligen Gruppe tun – egal, ob diese am Schreibtisch nebenan arbeiten oder von zuhause aus. Zu wissen, was um sie herum vorgeht, ist für Agenten aus folgenden Gründen wichtig:

- Bevor sie eine Pause machen oder ihren Arbeitsplatz kurz verlassen, müssen Agenten sicherstellen, dass andere Agenten da sind, die wichtige Nachrichten gegebenenfalls bearbeiten oder weiterleiten können.
- Der Vergleich mit anderen Agenten führt beim Agenten naturgemäß zu einer Steigerung der eigenen Leistung.
- Und selbst, wenn alle Agenten im selben Büro arbeiten, wird oft wertvolle Zeit verschwendet, wenn Agenten aufstehen müssen, um zu sehen, was ihre Kollegen tun.

DIE LÖSUNG

CCE bietet die Tools, die Agenten brauchen, um ihre Kunden zufrieden zu stellen, mit ihrem Kollegen Schritt zu halten und selbst in Ruhe und ohne Frustration arbeiten zu können. Und Avaya weiß, dass gerade in Contact Centern mittlerer Größe ein übersichtlicher und einheitlicher Agenten-Desktop sehr wichtig für Agenten und ein angenehmes und effizientes Arbeitsumfeld ist.

Contact Center Express Desktop vereint alle Agententätigkeiten in einer einfachen und einheitlichen Desktop-Anwendung, mit der Agenten ihre Arbeit effizient und wirksam durchführen können.

Neben den Popup-Fenstern mit den Kundendaten bietet CCE auch einen Überblick aller Arbeitselemente eines Agenten in einem Fenster, was die Bearbeitung mehrere Aufgaben zur gleichen Zeit vereinfacht und die Gesprächsdauer oft verkürzt. Beispiele:

- Damit künftige Kontakte mit einem Kunden effizienter und persönlicher ablaufen, bietet Unified Agent Desktop einen automatischen Überblick über alle bisherigen Kontakte mit dem Kunden.
- Damit Agenten mühelos verschiedene Kommunikationsmittel verwenden können, bietet CCE eine einfache Schnittstelle, über die Agenten per E-Mail, SMS und sogar Fax mit dem Kunden kommunizieren können.
- Damit Agenten immer wissen, was ihre Kollegen tun, ohne dabei den Blick auf den Kunden zu verlieren, bietet Unified Agent Desktop Echtzeitstatistiken zur eigenen Leistung und zur Leistung anderer Agenten. Über ein Voice Presence-Fenster kann der Agent nachsehen, ob ein anderer Agent verfügbar, mit einem Kunden beschäftigt, in der Mittagspause oder bereits im Feierabend ist.
- Und damit Agenten auch verschiedene Kanäle effektiv bearbeiten können, bietet CCE ein Plug-In mit vordefinierten Textbausteinen für E-Mails und SMS-Nachrichten, die besonders in Situationen mit hohem Gesprächsaufkommen (z. B. bei Produktrückrufaktionen eines Herstellers oder Wetterhinweisen für ein Tourismusunternehmen) hilfreich sind.

Abschnitt 4: Vereinfachung von Verwaltung und Betrieb des Contact Centers

DIE PROBLEME

In mittelständischen Unternehmen kommen auf jeden Supervisor oft mehr Agenten als in großen Contact Centern. Zudem befinden sich Manager und Agenten oft nicht am gleichen Ort, sondern können sich sogar in unterschiedlichen Ländern und Zeitzonen befinden.

Gruppenleiter sind für mehrere Agenten zuständig, die wiederum mehrere Kunden aus verschiedenen Orten und über verschiedene Kommunikationskanäle betreuen. Die Gruppenleiter müssen all diese Tätigkeiten ihrer Agenten analysieren und in Form eines Berichts an ihre Vorgesetzten weitergeben. Daher ist es wichtig, dass sich alle Tätigkeiten im Contact Center einfach überschauen lassen.

DIE LÖSUNG

Wie dies bei den Agenten der Fall ist, so fällt natürlich auch Managern die gleichzeitige Ausführung verschiedener Aufgaben leichter, wenn sie das Contact Center von einer Stelle aus verwalten können – auch wenn die Agenten selbst über die ganze Welt verteilt sind.

CCE bietet zu diesem Zweck ein Management-Dashboard, mit dem sich Status und Leistung jedes einzelnen Agenten im Contact Center mühelos in Echtzeit überwachen lassen. Diese Daten können dann z. B. auch für künftige Schulungsmaßnahmen herangezogen werden. Zudem lässt sich die Arbeit im gesamten Contact Center allgemein überwachen, damit etwaige systemweite Probleme schnell erkannt werden können.

Über das Dashboard können Agenten und Gruppenleiter über Textnachrichten kommunizieren. So können Agenten z. B. auch Hilfe von ihrem Vorgesetzten anfordern, ohne dabei das Gespräch mit dem Kunden unterbrechen zu müssen.

Die Möglichkeit, mit CCE auch von zuhause aus arbeitende Agenten unterstützen und beaufsichtigen zu können, ist von besonderer Bedeutung, da viele Unternehmen zunehmend auf Telearbeiter bauen, um entweder Kosten zu sparen oder in Zeiten mit hohem Anrufaufkommen einfacher zusätzliche Teilzeitkräfte einbinden zu können.

Ein Pannendienstanbieter greift zum Beispiel in Schlechtwetterperioden gerne auf Teilzeitagenten, die von zuhause aus arbeiten, zurück, um auf die höhere Anzahl an Kundenanfragen vorbereitet zu sein.

„Dass wir mit dem neuen System auch kurzfristig mehr Mitarbeiter einsetzen können, ist ein großer Vorteil“, so David Francis, der in der dortigen IT-Abteilung für die Telekommunikation verantwortlich ist. „Mitarbeitern, die nur eine ein- oder zweistündige Schicht übernehmen können, geben wir ein Avaya VPNRemote-Telefon, mit dem sie über eine beliebige Internetverbindung auf unser Firmensystem zugreifen können.“

Während sich Manager um die täglich anfallenden Aufgaben kümmern, müssen sie auch Berichte über alle Tätigkeiten im Contact Center erstellen – von der Anwesenheit der Agenten bis zu Jahresberichten. CCE beinhaltet bereits Standardberichte für Echtzeitstatistiken und historische Daten über die unterschiedlichen Kontaktmedien, mit denen sich Daten je nach den Anforderungen Ihres Unternehmens filtern lassen. Die Berichte werden in Diagrammform dargestellt, damit sich wichtige Daten auf einen Blick herauslesen lassen.

Natürlich werden in Contact Centern oft auch speziellere Berichte benötigt, die nicht standardmäßig in Contact Center Express enthalten sind. Zu diesem Zweck verfügt CCE über Berichterstellungstools, mit denen Manager und Administratoren ihre eigenen Berichte erstellen und mühelos in das System integrieren können.

Abschnitt 5: Business Partner helfen Ihnen, CCE optimal zu nutzen

DIE PROBLEM

Wie bereits erwähnt, bietet CCE eine ganze Reihe an Plug-In-Anwendungen. Doch jedes Unternehmen hat andere Anforderungen, und gelegentlich sind aus diesem Grunde ganz spezielle Anwendungen erforderlich. Besonders in vertikalen Märkten, wie im produzierenden Gewerbe oder im Gesundheits-, Bildungs- oder Transportwesen, sind benutzerdefinierte Anwendungen häufig erforderlich.

DIE LÖSUNG

Avaya unterstützt die Entwicklung benutzerdefinierter Anwendungen für CCE. Falls Sie externe Unterstützung bei der Entwicklung neuer Funktionen speziell für Ihr Unternehmen benötigen, kann Ihnen Avaya über sein globales Netzwerk an Business Partnern weiterhelfen. Die DevConnect-Partner von Avaya befinden sich in Ihrer Nähe, kennen Ihre Branche und sind mit CCE vertraut. Sie helfen Ihnen gerne bei der Entwicklung nützlicher Anwendungs-Plug-Ins, die sich einfach in Ihre bestehenden Contact Center-Anwendungen integrieren lassen. Genauere Informationen über das DevConnect-Programm finden Sie online unter <http://www.avaya.com/gcm/master-usa/en-us/corporate/alliances/devconnect/index.htm>.

Im Folgenden finden Sie einige erfolgreiche Anwendungen, die von Avaya DevConnect-Partnern entwickelt wurden. Sie alle vereinfachen den Contact Center-Betrieb, indem Sie Agenten und Managern wichtige Informationen an die Hand geben:

- Angesichts der steigenden Beliebtheit sozialer Netzwerke hat ein Partner einen Twitter-Kanal für das CCE-Contact Center eines Unternehmens entwickelt. Die Anwendung benachrichtigt das Contact Center jedes Mal, wenn der Name des Unternehmens im Tweet eines Kunden erwähnt wird. So erhält das Unternehmen automatisch und kostenlos ehrliches Feedback von seinen Kunden.
- Ein anderer Partner hat eine Anwendung entwickelt, die den Zugriff auf persönliche Statistiken vereinfacht und Gruppenleitern ermöglicht, ein Verzeichnis gewählter Nummern auf Basis der Fähigkeiten von Agenten anzupassen.

Abschnitt 6: Fazit

Avaya ist sich bewusst, dass kostenbewusste mittelständische Unternehmen vor einer scheinbar paradoxen Herausforderung stehen: Sie brauchen unkomplizierte Tools, um komplizierte Probleme lösen zu können. Und sie möchten dabei nur kaufen, was wirklich nötig ist, um ihren Kunden herausragenden Service zu bieten. Contact Center Express erfüllt diese Herausforderung. CCE ist eine fertige Komplettlösung und gleichzeitig modular aufgebaut. Es ist völlig unkompliziert und geht dennoch keine Kompromisse bei der Funktionalität ein. CCE erleichtert allen Mitarbeitern im Contact Center die Arbeit und führt zu besseren Leistungen bei Administratoren, Agenten und Managern gleichermaßen. Es verbessert die Kundenerfahrung und senkt die Gesamtbetriebskosten für das Unternehmen.

Über Avaya

Avaya ist einer der weltweit führenden Anbieter von Kommunikationsanwendungen für Unternehmen. Das Unternehmen bietet führenden Firmen und Organisationen weltweit Services rund um Unified Communications und Contact Center sowie weitere verwandte Dienste sowohl direkt als auch über Partner an. Unternehmen aller Größen verlassen sich auf Avayas moderne Kommunikationssysteme, um ihre Effizienz, Zusammenarbeit, Kundendienstleistungen und Wettbewerbsfähigkeit zu optimieren. Weitere Informationen finden Sie auf www.avaya.de.



INTELLIGENTE KOMMUNIKATION

Avaya GmbH & Co. KG
Kleyerstraße 94
D-60326 Frankfurt/Main
T 0800 GOAVAYA bzw.
T 0800 4628292
infoservice@avaya.com
avaya.de

Avaya Austria GmbH
Donau-City-Str. 11
A - 1220 Wien
T +43 1 8 78 70 - 0
avaya.at

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

© 2009 Avaya Inc. und Avaya GmbH & Co. KG. Alle Rechte vorbehalten.

Avaya und das Avaya-Logo sind Marken von Avaya Inc. und Avaya GmbH & Co. KG. und können in bestimmten Gerichtsbarkeiten eingetragen sein.
Alle durch ®, ™ oder SM gekennzeichneten Marken sind eingetragene Marken, Service-Marken bzw. Marken von Avaya Inc. und Avaya GmbH & Co. KG.
Alle anderen Marken sind das Eigentum ihrer jeweiligen Inhaber.

GCC4249 • GE • 10/09 Conversis • Änderungen vorbehalten • Gedruckt in Deutschland auf 100 % chlorfreiem Papier.