

Leitfaden zur Videokommunikation für leitende Angestellte

Video ist im Bereich der privaten Kommunikation unterdessen schon fast allgegenwärtig. Auf der ganzen Welt tauschen sich Menschen in sozialen Netzen über Echtzeit-Video miteinander aus. Warum ist dann dieses günstige und anwenderfreundliche Kommunikationsmittel im geschäftlichen Bereich noch nicht gleichermaßen weit verbreitet?

Früher galt Video als kostenintensiver und komplex zu handhabender Luxus, der bei geringer Rendite eine hohe Belastung für Netzwerk und IT-Mitarbeiter darstellte. Doch die Kosten sind unterdessen deutlich geringer und die Implementierung im Netzwerk unkomplizierter geworden. Daher sehen Unternehmen dieses höchst kollaborative Echtzeit-Kommunikationsmittel zunehmend als integralen Teil ihrer Kommunikationsstrategie. Die Videokommunikationslösungen von Avaya bieten eine Reihe von Multimedia-Funktionen und Collaboration-Tools, die sich nahtlos in Ihr Netzwerk integrieren und in dessen Rahmen umsetzen lassen. Kunden, Partner und Mitarbeiter können mit individuell angepassten Anwendungen und Geräten wie dem Desktop Video Device mit Avaya Flare™ Experience in Kontakt bleiben – oder mit Systemen mit mehreren Bildschirmen mit größeren Projektteams und Gruppenkonferenzen zusammenarbeiten, so einen bessere Beziehung zueinander haben und produktiver kommunizieren.



Anforderungen und Herausforderungen im modernen Unternehmen

Videokommunikationslösungen tragen direkt zur Bewältigung der wichtigsten Herausforderungen im modernen Unternehmen bei. Viele Unternehmen haben Schwierigkeiten in ihrem Kerngeschäft, weil es ihnen schwer fällt, die folgenden Ziele zu erreichen:

Verbindung zwischen geografisch verstreuten Mitarbeitern, Partnern und Kunden

Die Mitarbeiter werden in den meisten Unternehmen immer mobiler. Laut der Einschätzung von IDC¹ sind 68 % der Mitarbeiter in den USA und 47 % der Mitarbeiter in Westeuropa Telemitarbeiter. Diese Zahlen sollen voraussichtlich in den kommenden Jahren noch weiter steigen. Bei manchen Projekten müssen Mitarbeiter längere Zeit an einem Kundenstandort oder in anderen Niederlassungen tätig sein. Videokommunikation gewährleistet dabei die nötige Geschäftskontinuität und macht es möglich, mit Kunden, Partnern und Mitarbeitern im virtuellen Unternehmen jederzeit und überall in Kontakt zu bleiben.

Schnelle und effektive Erreichung der Geschäftsziele

Studien haben gezeigt, dass die visuelle Kommunikation doppelt so effektiv ist wie eine ausschließlich verbale Kommunikation. Wie wäre es, wenn Ihr Team einmal pro Woche im Rahmen einer Videokonferenz zusammentreten, sich in den verschiedensten Medienformaten über neue Entwicklungen austauschen und gemeinsam an Dokumenten arbeiten könnte? Dank Video können Sie problemlos neue Mitarbeiter aus lokalen oder internationalen Niederlassungen in Projekte einbeziehen und ihnen in Echtzeit oder auf Abruf Schulungen anbieten. Die Unternehmenskommunikation und der Austausch innerhalb von Teams wird für die Beteiligten interaktiver und überzeugender, da sie mit den Führungskräften in Echtzeit interagieren und über Audio oder mit entsprechenden Webtools Fragen stellen können. Dank Videokommunikation hat sich erwiesenermaßen auch schon ein 11-monatiges Projekt um einen Monat verkürzt², wodurch Zeit und Geld gespart werden konnte.

¹ IDC, Marktanalyse, Worldwide Mobile Population 2007 – 2011 Forecast

² 2010 Aberdeen Research



Erstklassiger Kundenservice

Dank Videokommunikation können Unternehmen mit einem interaktiven und visuellen Kommunikationsmittel direkt mit ihren Kunden zusammenarbeiten und schneller auf Anliegen eingehen und Probleme lösen, wodurch Kosten gespart werden. Contact Center-Agenten können Anrufe von jeder beliebigen Quelle außerhalb des Unternehmens entgegennehmen, sei es ein Videotelefon, das Internet, Videoterminals oder ein Mobiltelefon, und Fragen beantworten oder einen Installationsvorgang in Echtzeit demonstrieren. Über Videoterminals können sich Kunden mit ihren Fragen an Experten an beliebigen Standorten wenden.

Rasche Amortisierung und Rentabilität

Die meisten Avaya-Kunden berichten, dass sich Ihre Investition in Videokommunikation bereits innerhalb von 6–9 Monaten amortisiert hat und deren Nutzung innerhalb der ersten 6 Monate um 30 % steigt. Implementierungen für Contact Centers in Zusammenhang mit Videoterminals haben zu einer bis zu 50-prozentigen Verringerung der Rücklaufquote, einer Verringerung des Zeitaufwandes für die Lösung von Kunden-

problemen (Minuten statt Stunden) und Kosteneinsparungen von insgesamt mehr als 25 % beim Kundenservice geführt.

Geringere Reisekosten

Zusätzlich zu diesen auch so schon deutlichen Kosteneinsparungen ist Videokommunikation erfahrungsgemäß auch eine sehr gute Alternative zu Geschäftsreisen. Beim Einsatz von Videokommunikation, insbesondere in Verbindung mit Web-Collaboration, steigert sich gemäß den Beobachtungen vieler Unternehmen die Effektivität der Mitarbeiter im Vertrieb. Wainhouse Research³ zitiert das Beispiel eines Technologieunternehmens, das pro vermiedene Geschäftsreise 550 \$ (ca. 415 €) einspart, während gleichzeitig der Kundenkontakt dank der Verwendung von Videokommunikation und anderen Technologien zur Zusammenarbeit über Distanzen um 40 % gesteigert wurde.

Gesichtspunkte bei der Implementierung von Videokommunikation

Offene, flexible Lösungen

Es sind nicht alle Netze gleich. Die Kenntnis der Unterschiede zwischen proprietären

Netzen und offenen SIP-basierten Netzen ist entscheidend für Ihren Geschäftserfolg, Ihre Einsparungspotenziale und Ihren Erfolg bei der Implementierung von Videokommunikation. SIP ermöglicht eine völlig neue Art der Kommunikationsarchitektur: Anwender, Anwendungen und Systeme können dabei quer über das ganze Unternehmen flexibel miteinander verbunden werden.

Mit SIP erschließen sich den Anwendern völlig neue Möglichkeiten der Zusammenarbeit. Dabei werden verschiedene Kommunikationsarten in einer Sitzung (Session) zusammengefasst. Dadurch können Anwender nahtlos zwischen verschiedenen Arten von Anwendungen wie Videokommunikation, IM bzw. Chat, Telefonie, E-Mail usw. wechseln. Ein gutes Beispiel hierfür ist das Hinzuschalten von Video zu einer IM-Sitzung mit einem einfachen Klick.

Avaya bietet offene, SIP-basierte, mit verschiedenen Herstellern kompatible und evolutionäre Lösungen, die mit Ihren bestehenden Videosystemen kompatibel sind und sich gut mit anderen Anwendungen von Avaya wie übergreifender Austausch von Präsenzinformationen (Presence Federation) integrieren lassen. Wenn Sie die Funktionen zur Anwendungsintegration von Avaya Aura™ nutzen, können Sie auch Ihre geschäftsspezifischen Anwendungen und Prozesse integrieren. Durch die Skalierbarkeit hält die Lösung mit dem Wachstum Ihres Unternehmens Schritt. Dies bedeutet einen zusätzlichen Schutz Ihrer Investition. Auf dem Fundament von SIP, das als Basis und zur Anrufsteuerung dient, lässt sich Avaya Video Conferencing weitgehend anpassen und bietet ein erstklassiges Entwickler-Ecosystem. So sind Ihrem Unternehmen in puncto Innovation, Wahlfreiheit und Differenzierung keine Grenzen gesetzt.

Die Bedeutung von Verwaltungsfunktionen

Durch die Möglichkeit einer vereinfachten Implementierung, Verwaltung und Überwachung im gesamten Unternehmen ver-

³ 2010 Wainhouse Research

ringert die Plattform Avaya Aura™ den Verwaltungsaufwand sowohl für Administratoren als auch für Endanwender, da es nicht nur einen einheitlichen Rufnummernplan, sondern auch gemeinsame Telefonlisten und nahtlose Anmelde- und Authentifizierungsfunktionen bietet. Die Benutzer müssen nur eine Durchwahl wählen, und das Netzwerk meldet das Videoendgerät automatisch für einen Audio-Video-Anruf an. Der Anwender muss sich also keine Video-IP-Adressen merken oder mit mehreren Geräten hantieren – ganz gleich, ob es sich um eine interne Strategiebesprechung handelt oder um einen externen Kundenanruf.

Die Bedeutung der Bandbreitenanforderungen

Vor der Bereitstellung von Videokommunikation in Ihrem Netzwerk sollten Sie die integrierten Funktionen zur intelligenten Bandbreitenverwaltung evaluieren, damit Sie sich dann nicht gezwungen sehen, plötzlich mehr Netzwerkbandbreite zu kaufen. Geringe Bandbreitenanforderungen ergänzen Ihre Entscheidungen zur Netzwerkoptimierung und Architektur und sorgen für einen zuverlässigen Informationsaustausch zwischen den Anwendern. Die Endgeräte von Avaya benötigen bis zu 50 % weniger Bandbreite als Endgeräte anderer Anbieter. Durch den Einsatz von Avaya-Endgeräten lassen sich Einsparungen von bis zu 1.900 €⁴ realisieren.

Gewichtung der Gesamtbetriebskosten (TCO)

Früher waren Videolösungen teuer und begannen sich erst nach langer Zeit zu rentieren. Videokonferenzlösungen von Avaya bestechen durch niedrige Gesamtbetriebskosten, sowohl was die Endgeräte, als auch was die Bandbreite und die Infrastruktur betrifft.

Die Endgeräte der Serie Avaya 1000 sind preislich um 30–40 % günstiger als füh-



Das Videokonferenzsystem 1010 von Avaya

rende Produkte anderer Anbieter, was Ihrem Unternehmen nicht unbeträchtliche Kosteneinsparungen einbringt. Zudem können die Videolösungen von Avaya auf Grundlage Ihres bestehenden Avaya-Netzwerks implementiert werden. Ihre Investitionen lohnen sich daher durch die gemeinsame Audio-, Videosystem- und Bandbreitenverwaltung sowie die gemeinsamen Sicherheits-, Präsenz- und Verzeichnisdienste gleich doppelt. Da die Videofunktionen von Avaya auf SIP basieren, können Sie die Lösung auch auf Grundlage der TK-Anlage einer anderen Herstellers implementieren. So schützen Sie Ihre Investitionen und vermeiden den aufwändigen und kostenintensiven vollständigen Austausch bestehender Infrastruktur und den Ankauf neuer Geräte.

Durch die große Anzahl an Dienstleistern und Partnern, die mit Avaya zusammenarbeiten, können Sie noch mehr aus Ihrer Investition herausholen, indem Sie Videokommunikation mit Ihren anderen Unified Communications-Services integrieren.

Mit Avaya Video Services können Sie von Beratern auf Ihre Situation zugeschnittene Lösungen entwickeln lassen und zusätzlich auch noch Schulungen anbieten, um den richtigen Umgang mit Videokommunikation und deren Akzeptanz zu fördern. Avaya Video Managed Services fungiert als zentraler Ansprechpartner für alles, was Konferenzverwaltung, Videonetze und Wartung betrifft, so dass vor Ort keine eigenen Fachkräfte benötigt werden.

Vernetzung Ihrer Mitarbeiter

Ihre Videolösung sollte in der Lage sein, unterschiedlichste Mitarbeiter aus dem gesamten Unternehmen miteinander in Verbindung zu setzen – ob sich diese vor Ort befinden oder nicht – und ebenso mit wichtigen Kunden und Geschäftspartnern. Die Videolösung von Avaya bringt die Anwender im gesamten Unternehmen über Gateways bzw., bei Remote-Anwendern, Video-Border-Proxies und Session-Border-Controller miteinander in Verbindung.

⁴ Bei einem Preis von ca. 225 €/Mbit/s/Monat und 20 % WAN-Verwendung pro Endgerät. In einigen internationalen Märkten können die Datenpreise deutlich höher sein.

Warum Avaya?

Videolösungen von Avaya bestechen durch geringere Gesamtbetriebskosten und die einer offenen Architektur gegebene Flexibilität. Durch ihren innovativen Ansatz bringen Sie dem gesamten Unternehmen einen enormen Mehrwert und einen höheren Grad an Benutzerfreundlichkeit.

Einfache Nutzung

Die intuitiven und benutzerfreundlichen Funktionen, die alle Videolösungen von Avaya auszeichnen (und die man früher nur mit Telefonie in Verbindung brachte – wie „Click-to-Call“/„Click-to-Video“, Halten, Weiterleiten, Aufzeichnung und Wiedergabe), ermöglichen höchst kooperative und produktive Zusammenarbeit. Beim Avaya Desktop Video Device mit Avaya Flare™ Experience steht die Zusammenarbeit zwischen Menschen im Mittelpunkt, die jederzeit durch Berührung des Displays miteinander in Verbindung treten können. Es vereint Video und alle anderen Kommunikationsarten auf einer reichhaltigen und einzigartigen Oberfläche: Um eine Videokonferenz zu beginnen, genügt es, die gewünschten Kontakte in einen Spotlight-Bereich des Displays zu ziehen.

- Video: Sie können mit einem IM-Chat beginnen und später um Video ergänzen

- Medienmenü: Sie können schnell und unkompliziert das gewünschte Medium wählen, ob Telefon, Video, IM, E-Mail, soziales Netzwerk, gemeinsames Teilen von Bildschirmhalten usw.
- Spotlights: Sie können mehrere Sessions parallel einrichten. Sie können Informationen, Dokumente und vieles mehr für den gemeinsamen Zugriff freigeben.

Sie können die Mitarbeiterproduktivität steigern

Durch die Videofunktionen von Avaya erhalten Kommunikation und Geschäftsbeziehungen eine ganz neue Qualität. Früher mussten die Anwender noch vorher entscheiden, welchen Kommunikationskanal (Sprache, E-Mail, IM, Web, Video) sie verwenden wollten, und diesen dann manuell einrichten. Der spontane Einsatz neuer Anwendungen und Anwender war kompliziert. Mit Avaya Flare Experience können die Anwender mit einem beliebigen Kommunikationskanal beginnen und dann andere Kanäle nahtlos bei Bedarf hinzufügen. Denn Ihr Unternehmen benötigt die Möglichkeit schneller und spontaner Einzel- oder Gruppenbesprechungen auf der Grundlage von Präsenz-, IM-, Sprach-, Video- und Webkonferenzfunktionen. Avaya Flare Experience macht Videokommunikation einfacher und effektiver denn je zuvor.

Videozenarien für Avaya Flare

- Sie müssen eine Videokonferenz (oder mehrere) einrichten – und im zweiten Fall zwischen diesen umschalten. Um ein Gespräch zu beginnen, können Sie einfach die gewünschten Kontakte in den zentralen Spotlight-Bereich ziehen. Avaya Flare Experience baut die Videoverbindung automatisch auf. Sie müssen nicht manuell eine Nummer wählen.
- Sie möchten einem potenziellen Partner ein neues Produkt zeigen. Mit Avaya Flare Experience können Sie per Fingertippen über eine hochauflösende Videoverbindung Demos vorführen.

Übersicht: Videolösungen von Avaya

Avaya bietet eine breite Palette an hochauflösenden Videolösungen mit geringem Bandbreitenbedarf, die zugleich kostengünstig sind und allen Anwendern im gesamten Unternehmen zur Verfügung stehen. Mit den Videolösungen von Avaya können Sie Ihre zentrale Kommunikationsinfrastruktur nützen und noch mehr Verbindungsmöglichkeiten mit anderen Systemen schaffen. Die Serie der Medien- und Kommunikationsserver von Avaya bietet mittelständischen und großen Unternehmen die volle Leistungsfähigkeit unserer Avaya Aura™-Software. Dank unserem auf offenen Standards basierenden Ansatz sind auch Videogeräte und Anwendungen anderer Anbieter mit Unified Communications- und Contact Center-Produkten und -Lösungen von Avaya kompatibel.

Interoperabilität und Skalierbarkeit

Unabhängig davon, ob Sie nun den Einsatz von Video unternehmensintern oder bei der Kommunikation mit Kunden und Geschäftspartnern forcieren möchten, die Möglichkeit der Verbindung von alten und neuen Systemen bietet dem Unternehmen in beiden Fällen ein größeres Maß an Verbindungsoptionen und Flexibilität.



Avaya Flare Experience macht Video zum integralen Bestandteil der Kommunikationsumgebung



Videolösungen von Avaya bieten Ihnen folgende Möglichkeiten:

- Verbindungen zwischen Teams im Unternehmen (Hauptsitz, Niederlassungen, Filialen)
- Verbindungen mit SIP-basierten sowie bestehenden H.323-Videokonferenzsystemen
- Integration mit Ihren Geschäftsprozessen und -anwendungen über Avaya Agile Communication Environment™ und Avaya Aura™ Video als zentrales Kommunikationsmittel

Große Wahlfreiheit für Anwender und Arbeitsgruppen

Die Lösung ist anwenderfreundlich und einfach zu bedienen und bietet Unternehmen eine nie dagewesene Auswahl an verschiedenen Verbindungsmöglichkeiten sowie ausgeklügelte Funktionen mit Unterstützung für sowohl individuelle als auch gruppenweite Einstellungen.

Desktop-Video

Avaya bietet den Anwendern eine breite Palette an Möglichkeiten für Desktop-Video. Avaya Flare™ Experience wurde zuerst auf dem Avaya Desktop Video Device eingeführt. Es handelt sich um eine innovative Benutzeroberfläche für die beliebtesten Kommunikationsmittel: Video, E-Mail, IM, soziale Netzwerke, Telefon – Sie können sogar sozusagen per Fingertippen ein internationales Team zu einer Besprechung einberufen oder durch einen kurzen Strich über den Bildschirm mit einem Experten sprechen. Bei Verwendung auf dem Avaya one-X® Communicator und IP Softphone kann der Anwender einen Sprachanruf tätigen und dann dynamisch auf Knopfdruck Video dazuschalten.

Videolösungen von Avaya bieten Ihnen folgende Möglichkeiten:

- Auswertung von Präsenzinformationen, um schnell eine Verbindung mit Kollegen herstellen zu können
- Ziehen von Kontakten in laufende Videositzungen mit Avaya Flare Experience

- Namenswahl anstatt IP-Adresse
- Tätigen von Ad-hoc-Videoanrufen und unkomplizierte und schnelle Teilnahme an geplanten Besprechungen
- „Click-to-Video“ von Microsoft® Office Communicator oder IBM Lotus Sametime®

Videofunktionen für Arbeitsgruppen und Besprechungsräume

Mitarbeiter können mit dem Videokonferenzsystem der Serie Avaya 1000 über Videoverbindungen hochproduktive Gruppenbesprechungen von mehreren Standorten aus durchführen.

Für kleine Besprechungsräume oder Arbeitsgruppen gibt es das Gerät Avaya 1010 mit einem einzigen Bildschirm, einer Kamera mit fixem Fokus und integriertem Mikrophon. Das Gerät Avaya 1020 verfügt über eine schwenk- und neigbare Kamera mit Zoom und eine externe Mikrofonhalterung. Die Lautsprecher können in den Bildschirm integriert werden, oder es kommen externe Lautsprecher zum Einsatz.

Für Konferenzräume eignen sich am besten die Geräte Avaya 1030, 1040 und 1050. Sie unterstützen alle drei den Einsatz zweier HDMI-Bildschirme. Auf einem werden das Teilnehmerbild, auf dem anderen gemeinsam betrachtete Inhalte angezeigt. Optional stehen auch zusätzliche Mikrofonhalterungen, ein Konferenztelefon, externe Lautsprecher und audiovisuelle Raumsysteme zur Verfügung.

- Sie können virtuellen Besprechungen jene persönliche Note verleihen, die Sie sonst nur von persönlichen Treffen kennen – ideal für geographisch verteilte Gruppen
- Sie können mit Web- und Collaboration-Funktionen Informationen austauschen und die Produktivität steigern

- Sie profitieren von der Bandbreitenverwaltung, dem erstklassigen Service und den integrierten Sprach- und Videofunktionen von Avaya
- Sie können Ihr Netzwerk mit den Verwaltungsfunktionen von Avaya optimieren
- Kompatibilität mit H.323-Videosystemen

Mehrpunktvideo

Zur Bereitstellung von Mehrpunktkonferenzen können Sie die Geräte Avaya 1040 und 1050, Avaya Aura™ Conferencing und Avaya-fähige Polycom RMX- oder MGC-Multipoint Control Units (MCU) nutzen. Mehrpunktvideo wird als Videokommunikation zwischen drei oder mehr Teilnehmern definiert.

- Die Teilnehmer können von verschiedenen Standorten aus mit verschiedenen Endgeräten an spontanen oder geplanten Konferenzen teilnehmen
- Mit der Videobrücke können Sie Teilnehmer anwählen, oder die Teilnehmer können sich einfach selbst zur Konferenz zuschalten
- Sprachaktivierte oder kontinuierliche Präsenz-Darstellungen für das Videobild sorgen für einen angenehmeren Besprechungsablauf
- Nutzen Sie die Avaya-Telefoniefunktionen

Contact Center-Anwendungen

Sie können Ihren Kunden einen noch persönlicheren Service bieten, indem Sie die Sprach-, IVR-, E-Mail und SMS-Dienste mit Videokommunikation ergänzen. Contact Center-Agenten können externe Anrufe von unterschiedlichsten Geräten annehmen – ganz gleich, ob sie von Videotelefonen, dem Internet, einem Videokiosk oder einem Mobiltelefon stammen.

- Senkung der Contact Center-Personalkosten durch Ausweitung von Expertenressourcen, ohne jeden Standort besetzen zu müssen.

Die Videolösungen von Avaya bieten allen Unternehmensbereichen einen Mehrwert

Benutzer

- Eine produktive Atmosphäre, bei dem die zusammenarbeitenden Menschen im Mittelpunkt stehen und überall und jederzeit auf Videokommunikation zurückgreifen können
- Flexible und effektive Kommunikation mit dem jeweils bevorzugten Gerät
- Benutzerfreundlichkeit und vertraute Oberfläche für Benutzer, für die Video in anderen Bereichen bereits zum Alltag gehört

Geschäftsbereich

- Bessere Beziehungen zu Kunden und Partnern
- Raschere Problembeseitigung und kürzere Vorlaufzeiten
- Höhere Mitarbeiterproduktivität

IT

- Verringerung der Ausgaben für den laufenden Betrieb und niedrigere Gesamtkosten (TCO)
- Schnellere Implementierung neuer Funktionen und Anwendungen
- Geringere Risiken bei Aktualisierungen, Implementierungen und Integrationsprozessen

- Upselling- bzw. Cross-Selling-Chancen durch automatische Auswahl von Videoinhalten beim Kundengespräch
- Schnellerer Service und Auftragsbestätigung.
- Mehr Sicherheit durch Gesichtserkennung während eines Kundengesprächs.
- Keine Infrastrukturanforderungen für den Endkunden

Avaya Video Services-Lösungen

Die Bereitstellung, Überwachung und Wartung von Videolösungen stellt für viele Kunden eine Herausforderung dar. Die Lösungen von Avaya Video Services sind individuell anpassbar und können flexibel auf Ihr Budget und Ihre Anforderungen abgestimmt werden.

Managed Services

Mit Avaya Video Managed Services wird eine erfolgreiche Umsetzung von Videokonferenzlösungen in Ihrem Netzwerk sichergestellt. Die Abhaltung von Videokonferenzen wird dabei so einfach und effektiv wie persönliche Gespräche. In Zusammenarbeit mit dem Kunden entwickeln unsere Berater unter Einbeziehung von Videokonferenzgeräten verschiedener Marken und Versionen individuell angepasste Videolösungen. Die so entwickelten Lösungen sind ganz individuell auf Ihr Budget und Ihre Anforderungen zugeschnitten. Ihr Unternehmen braucht sich dabei weder um die Einrichtung zu kümmern, noch technischen Support zu bieten; vielmehr dient Avaya als zentraler Ansprechpartner für alles, was Konferenzverwaltung, Videonetzwerke und Wartung angeht. Avaya Managed Video Services umfasst folgende Dienste:

Webbasierte Reservierungen – Alle Anwender können über ein dynamisches, globales Videokonferenzreservierungssystem ihre eigenen Konferenzen ansetzen.

Vorkonfiguration und Verbindungsherstellung vor Konferenzbeginn – Die Anwender können einfach den Raum betreten und gleich mit der Besprechung beginnen.

Proaktive Überprüfungs- und Überwachungsdienste – Diese sorgen vor und während einer Videokonferenz-Session für eine optimale Hardware- und Softwareleistung.

Technischer Support durch den VNOC-Helpdesk – Rund-um-die-Uhr-Support zur Behebung von Videokonferenzproblemen vor, während und nach Videokonferenzen.

Reservierung über den VNOC-Helpdesk und per E-Mail – Anberaumung von Videokonferenzen über Telefon und E-Mail.

Unterstützung von Ad-hoc-Videokonferenzen – Unterstützung für ungeplante, in letzter Minute anberaumte Videokonferenzen.

Zahlen zur Anwenderzufriedenheit – Evaluierungstool für die Effektivität und den Mehrwert des Mediums für den Endanwender.

Professional Services

Avaya bietet auch sogenannte Professional Services an. Diese umfassen Dienstleistungen bei Implementierung, Support, Überprüfung und Optimierung, die strategisch konzipiert werden, um die Rentabilität und die Akzeptanz durch die Endanwender in Ihrem gesamten Unternehmen zu fördern.

Die Implementierungs-Services umfassen Standortbeurteilungen, Konzeption und Technik, Raumgestaltungspläne, Installation der Ausstattung, Integration und Akzeptanztests sowie Einführungen für die Endanwender. Die Support-Services umfassen eine flexible Palette an Angeboten wie technischem Support, Reparatur, Ersatzteilverwaltung und Softwarekorrektur. All dies dient der Wartung Ihrer Videoumgebung und dem nachhaltigen Schutz Ihrer Investition.

Die Überprüfungs- und Optimierungsdienste umfassen Netzwerküberprüfungen und -bereitschaftstests sowie Konfigurations-, Leistungs- und Kapazitätsüberprüfungen. Sie dienen der Sicherstellung einer gleichbleibend hohen Qualität und Leistung während des gesamten Lebenszyklus Ihres Netzwerks.

Mit der Hilfe von Avaya und seinen Partnern haben Kunden schon über 25.000 Videoendgeräte in Krankenhäusern, Versicherungen, Finanzinstituten, Einzelhandelsunternehmen und Call-Centers installiert.

Gesundheitswesen

Ein Krankenhaus in den Vereinigten Staaten setzt die Videokonferenz-Lösung von Avaya in Untersuchungszimmern ein, um Patienten, die nicht Englisch sprechen, Dolmetscher zur Seite zu stellen. Viele der Patienten des Krankenhauses beherrschen nicht Englisch als Muttersprache und benötigen im Interesse einer genauen Diagnose die Hilfe eines Dolmetschers.



Call Center



Eine Bank hat die integrierten Videoterminals von Avaya in ganz Asien eingeführt. So können

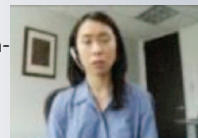
mehr Kunden vom Fachwissen hochspezialisierter Mitarbeiter profitieren.

Ein großer US-amerikanischer Mobilfunkbetreiber hat in 150 Geschäften Avaya-fähige Videoterminals aufgestellt, um alle Standorte in den Genuss von zentral vorhandenem Fachwissen zu bringen.



Versicherungen

Eine große multinationale asiatische Versicherungsgesellschaft setzt bei ihrer Geschäftstätigkeit in großem Ausmaß auf Videokommunikation, sowohl für Gruppenkonferenzen als auch für Einzelgespräche. Dieses Unternehmen verfügt über eine Kultur des persönlichen Gesprächs zwischen Managern und Mitarbeitern. Die geographisch von ihren Teams getrennten Manager bleiben über Video mit diesen in Kontakt. Die Teammitglieder können sich dabei in einem oder mehreren Konferenzräumen befinden oder auch einzeln mit ihrem Avaya one-X® Communicator dazuschalten.



Fazit

Avaya und seine Partner machen die Einführung und Integration von Video zur Zusammenarbeit in die Abläufe des Büroalltags einfach. Die angebotenen Lösungen reichen von Systemen für den persönliche Arbeitsplatz bis hin zu großen Raumkonferenzsystemen, mit denen mehrere Standorte und verschiedene Endgeräte auf der ganzen Welt miteinander verbunden werden können. Die Videolösungen von Avaya sind für Unternehmen mit einem Einstiegspreis von nur 40 € pro Anwender sehr kosteneffizient und schaffen für die Unternehmenskommunikation dynamisch einen Mehrwert bei gleichzeitiger Verringerung der Komplexität. Sie können die Arbeitsbeziehungen zwischen Kunden, Partnern und Mitarbeitern deutlich verbessern, die Produktivität steigern, die Reisekosten senken und gleichzeitig im gesamten Unternehmen als Motor für mehr Wettbewerbsfähigkeit fungieren. Daher ist jetzt der richtige Zeitpunkt dafür, Ihrem Unternehmen mit Videokommunikation zusätzlichen Schub zu geben.



Das Videokonferenzsystem 1050 von Avaya

Weitere Informationen

Weitere Informationen darüber, wie Sie mit Avaya Videolösungen in Ihr Unternehmen integrieren können, erhalten Sie bei Ihrem Avaya-Vertriebsmitarbeiter oder Ihrem von Avaya autorisierten Partner. Besuchen Sie auch unsere Website unter www.avaya.de

Über Avaya

Avaya ist ein weltweit führender Anbieter von Kommunikationssystemen für Unternehmen jeder Größenordnung. Dazu gehören Lösungen für Unified Communications, Contact Center und Datenetze sowie Dienstleistungen, die sowohl über Avaya direkt als auch über Vertriebspartner erhältlich sind. Kunden setzen Avaya Lösungen und Services ein, um die Effizienz ihrer Geschäftsprozesse zu steigern, die Zusammenarbeit von Mitarbeitern, Kunden und Partnern zu optimieren, den Kundenservice zu verbessern und ihre Wettbewerbsfähigkeit zu erhöhen. Für die Branchen Fertigung, Finanzdienstleistung, Gesundheitswesen, Hotellerie und öffentlicher Dienst stehen spezifische Lösungen zur Verfügung. Weitere Informationen unter www.avaya.de.

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

Avaya Austria GmbH
Donau-City-Str. 11
A-1220 Wien
T +43 1 878 70-0
avaya.at

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

AVAYA

INTELLIGENTE KOMMUNIKATION

© 2010 Avaya Inc., Avaya Deutschland GmbH und Avaya GmbH & Co. KG. Alle Rechte vorbehalten.

Avaya und das Avaya Logo sind eingetragene Marken von Avaya Inc., Avaya Deutschland GmbH und Avaya GmbH & Co. KG in den USA und in anderen Ländern. Alle durch ®, ™ oder SM gekennzeichneten Marken sind eingetragene Marken, Marken bzw. Service-Marken von Avaya Inc., Avaya Deutschland GmbH und Avaya GmbH & Co. KG. Alle anderen Marken sind Eigentum der jeweiligen Inhaber. Avaya besitzt unter Umständen auch Markenrechte an anderen hier verwendeten Begriffen. Verweise auf Avaya umfassen auch das Unternehmen Nortel Enterprise, das zum 18. Dezember 2009 erworben wurde.

UC4163 • GE • 12/10 Conversis • Änderungen vorbehalten • Gedruckt in Deutschland auf 100 % chlorfreiem Papier.