

Avaya Benachrichtigungslösung

Die richtigen Personen zur richtigen Zeit mit den richtigen Informationen alarmieren

Können Sie eine Nachricht schnell genug verbreiten?

Ein schwerer Sturm nähert sich einer Region, in der Sie ein Werk unterhalten. Ein neuer Grippestamm breitet sich wie ein Lauffeuer an Ihrer Schule oder auf dem Hochschulgelände. Ein brutaler Arbeiter, der Geiseln in einem Ihrer Werke nimmt. Einer Ihrer wichtigsten Kunden hat eine gravierende Beschwerde vorgebracht, und Sie müssen die beteiligten Interessengruppen sofort informieren, um eine Reaktion Ihres Unternehmens einzuleiten. Was sollten die Führungskräfte, Mitarbeiter, Kunden, Schüler, Studenten oder Patienten tun?



In den meisten Unternehmen gibt es umfangreiche Pläne für die Wiederherstellung nach Katastrophen, die durch die Natur oder durch den Menschen verursacht werden. Viele Unternehmen haben Notfallpläne aufgestellt. Aber wie viele Unternehmen sind in der Lage, wichtige Informationen während eines Notfalls tatsächlich effektiv weiterzuleiten?

Sobald ein Ereignis eintritt, müssen die Personen innerhalb Ihres Unternehmens (oder die mit Ihrem Unternehmen verbunden sind) erfahren, was sie tun müssen, ganz egal, wie viele Übungen für den Ernstfall sie absolviert haben. Diese Personen müssen die Gewissheit erhalten, dass die Führungskräfte Bescheid wissen und alles unter Kontrolle haben. Und sie müssen die Möglichkeit haben, je nach Bedarf ihren Zustand zu berichten und Rückmeldungen zu geben.



Die moderne, hochgradig mobile Gesellschaft mit ihren dezentralen Arbeitsplätzen macht die Angelegenheit komplizierter. Wo halten sich alle Ihre Mitarbeiter zu einem bestimmten Zeitpunkt auf? Welche Studenten sind heute auf dem Campus? Wie viele Ärzte, Krankenschwestern, Techniker und sonstige Angestellte sind in Ihrem Krankenhaus? Ein Alarm oder eine öffentliche Durchsage in letzter Minute – oder nach Eintreten des Ernstfalls – reicht einfach nicht mehr aus.

Heutzutage muss ein Unternehmen proaktiver vorgehen. Ein Unternehmen braucht vorab aufgezeichnete, individuell angepasste Nachrichten für verschiedene Notfälle. Es muss möglich sein, die richtige Nachricht auf Knopfdruck von einer zentralen Stelle aus abzusetzen. Und es muss möglich sein, die Nachricht über mehrere Kontaktmedien zu verbreiten, damit möglichst viele Menschen informiert werden, und dann die Antworten in Echtzeit zu erfassen und zu ordnen.

Die Sache ist dringend. Avaya hat die Antwort.

Wenn jede Sekunde zählt, sind Sie bereit

Mit der Avaya Benachrichtigungslösung können Sie dringende Informationen und Anweisungen in Echtzeit im gesamten Unternehmens- oder Reaktionsnetzwerk weiterleiten. Auf Knopfdruck übermitteln Sie vorkonfigurierte, dynamische, personalisierte Nachrichten, die den Personen bei einem Notfall sagen, was sie tun und wie sie handeln sollen.

Die Avaya Benachrichtigungslösung als System der nächsten Generation ist äußerst flexibel und leistungsfähig. Diese Lösung eignet sich für mittelgroße bis große Organisationen (insbesondere Unternehmen, Behörden, Bildungseinrichtungen, Krankenhäuser) und für wichtige Infrastrukturen (z. B. Flugplätze, Häfen, Erdölraffinerien und ähnliche Einrichtungen). Führungskräfte, Sicherheitspersonal und Notfallteams erhalten damit ein zentrales Verfahren, mit dem sie die Menschen vor einer anstehenden Krise warnen, wichtige Anweisungen übermitteln und entscheidende Rückmeldungen von diesen Menschen einholen können.

Die Avaya Benachrichtigungslösung eröffnet Ihnen eine Reihe von Möglichkeiten:

- **Geschwindigkeit und Kapazität:** Benachrichtigen Sie Tausende von Menschen in kürzester Zeit.
- **Flexibilität:** Bereiten Sie vorab aufgezeichnete Nachrichten für verschiedene Notfälle vor. Wenn ein unerwartetes Ereignis eintritt, können Sie automatisch SMS-Textmitteilungen zur Echtzeitkommunikation in Sprachanrufe umwandeln lassen.
- **Benachrichtigung über mehrere Kontaktmedien:** Senden Sie Nachrichten per Festnetz-, Mobil- oder IP Telefon, per SMS, als E-Mail oder über andere Kontaktmedien, so dass Sie möglichst viele Menschen erreichen.
- **Gezielte Kommunikation:** Senden Sie individuell angepasste Nachrichten an bestimmte Personen und Gruppen gemäß den Regeln, Verantwortungsbereichen und Standorten, so dass die Reaktion auf den Notfall koordiniert und kontrolliert abläuft.
- **Erfassen der Situation:** Neben dem Absetzen von Alarmen und Nachrichten können Sie auch die Antworten sammeln und zusammenführen, die Personen nach ihrer Position und ihrem Zustand befragen, die Antwortenden durchstellen und mehrere Parteien für die Echtzeitverteilung der Helfer und Ressourcen zu einer Konferenz zusammenschalten.
- **Detaillierte Berichte:** Fassen Sie noch während des Ereignisses mehrere Datenebenen zusammen, so dass Sie eine Grundlage für die Analyse und Berichterstellung nach dem Ereignis erhalten. Führen Sie beispielsweise auf, wie viele

Personen Sie über die einzelnen Geräte und Kontaktmedien erreicht haben, in welcher Zeit und mit welchem Gerät diese Personen geantwortet haben und welche Leistungen der benachrichtigende Bediener erbracht hat.

- **Heterogene Umgebung:** Nutzen Sie auch TK-Anlagen von anderen Herstellern und sonstige Unified Communications-Systeme, die bereits im Unternehmen vorhanden sind, und erzielen Sie eine höhere Kapitalrendite.

Durchgängige Lösung ohne Unwägbarkeiten

Wenn Leben auf dem Spiel stehen, kritische Einrichtungen bedroht werden oder die Sicherheit untergraben wurde, dann ist Technologie zweifelsfrei wichtig. Aber eine wirksame Benachrichtigungslösung muss viel mehr umfassen. Die Lösung sollte Ihre vorhandene Umgebung, die Richtlinien, die Verfahren und die Gestaltung der Arbeitsplätze berücksichtigen. Sie sollte nach Möglichkeit die vorhandenen Ressourcen einbeziehen und bewährte Verfahren bekräftigen. Unterm Strich geht es darum, die richtigen Informationen zur richtigen Zeit zu den richtigen Personen zu bringen.

Die Avaya Benachrichtigungslösung kann das alles – und noch viel mehr. Unsere Berater und unsere Advanced Solution-Architekten untersuchen die vorhandene Umgebung zusammen mit Ihrem Unternehmen, und sie stellen fest, wie sich diese Umgebung auf die Systemkonfiguration, den Entwurf und die Installation auswirkt. Auf der Grundlage der Parameter Ihrer bestehenden Notfallpläne (oder nach einer gemeinsamen Überarbeitung dieser Pläne) unterstützen wir Sie bei kritischen

Entscheidungen zur Bereitstellung, Zeitsteuerung und Aktivierung des Systems. Nutzen Sie unsere umfassenden formellen Schulungen und die Dokumentation, und profitieren Sie bei jedem Schritt von einem informellen Wissenstransfer.

Unsere Dienstleistungen:

- Projektmanagement
- Bedarfsermittlung
- Lösungsentwurf
- Entwicklung benutzerspezifischer Software und Integration dieser Software in Systeme von anderen Herstellern
- Testen
- Planung der Bereitstellung in der Produktionsumgebung
- Unterstützung beim Aktivieren
- Unterstützung beim Beurteilen der Einhaltung der Sicherheitsbestimmungen, bei der Beurteilung des Risikopotenzials und bei der Verwendbarkeit der Patches.
- Dokumentation und Schulung
- Fortlaufende Support- und Wartungsarbeiten, unter anderem Fernsupport rund um die Uhr

Was unterscheidet die Avaya Benachrichtigungslösung von anderen Warnsystemen? Wenn Sie bereits Systeme von Avaya nutzen, lässt sich die Avaya Benachrichtigungslösung eng in diese Systeme integrieren, so dass Sie Ihre vorhandenen Telefonierressourcen auch für Sprachbenachrichtigungen einsetzen können. Bei Avaya IP Telefonen kann die Avaya Benachrichtigungslösung beispielsweise sowohl Audio-

nachrichten als auch Videonachrichten über das IP Netzwerk senden, so dass Ihr Telefonienetzwerk weniger stark belastet wird. Mit der Avaya Konferenzlösung können Sie im Notfall mehrere Personen je nach Bedarf zusammenschalten. Und in einer Contact Center-Umgebung von Avaya kann die Avaya Benachrichtigungslösung durch ein Verbinden zu Agenten oder automatischen Vermittlungen die Reichweite und den Umfang Ihrer Reaktion auf den Notfall vergrößern.

Auch bei einer heterogenen Kommunikationsumgebung ist die vollständige Integration der Avaya Benachrichtigungslösung kein Problem, im Gegenteil: Durch die Unterstützung einer API für offene Webservices (serviceorientierte Architektur) und die Verwendung einer vollständig SIP-gestützten Architektur für die Implementierung lassen sich alle Geräte in vollem Maße nutzen und sogar noch erweitern. Das hochverfügbare System ist skalierbar ausgelegt, kann also schnell und einfach angepasst werden, wenn Ihr Unternehmen expandiert und sich verändert. Und wenn neue Kommunikationsmedien genutzt werden sollen, dann können diese Medien ohne weiteres eingebunden werden, so dass Sie nach wie vor die größtmögliche Abdeckung erzielen.

In einer immer komplexeren Welt ist die Frage nicht mehr, ob ein Notfall eintritt, sondern wann – und welcher Notfall. Jedes Unternehmen ist dafür verantwortlich, die bestmögliche und weitreichendste Ressourcenplanung für den Notfall aufzustellen und die effektive Kommunikation auch im Notfall sicherzustellen.

Mit der Avaya Benachrichtigungslösung sind Sie praktisch auf jedes Szenario vorbereitet. Unsere langjährigen Erfahrungen bei der Notfallplanung und die Flexibilität und einfache Bedienung unserer Lösungen helfen Ihnen zwar nicht, eine Krise zu vermeiden, aber Sie können sich ganz beruhigt darauf verlassen, dass Sie in der Lage sind, Ihr Unternehmen und Ihre Mitarbeiter zu schützen.

Weitere Infos

Wenn Sie mehr über die Avaya Benachrichtigungslösungen, unsere anderen preisgekrönten Lösungen und Avaya Global Services erfahren wollen, wenden Sie sich an unseren Avaya Vertriebsmitarbeiter oder autorisierten BusinessPartner. Sie können uns auch auf www.avaya.de besuchen.

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.

AVAYA

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.

SVC4370 • GE • 11/09 Conversis • Änderungen vorbehalten • Gedruckt in Deutschland auf 100 % chlorfreiem Papier.

avaya.de

