



Jedes Softwareprojekt beginnt mit einem ausführlichen Beratungsgespräch.

Bürgernähe leicht gemacht

“ Die KDO vertraut seit mehreren Jahren auf die Kommunikationslösungen von Avaya. Das gewählte Mietmodell ist für das Unternehmen eine praktikable Lösung. ”

Der Zweckverband Kommunale Datenverarbeitung Oldenburg, kurz KDO, ist IT-Dienstleister für öffentliche Verwaltungen. Damit ihre Kunden bei einem Problem mit Hard- oder Softwarelösungen keine Wartenummer ziehen müssen, setzt die KDO auf eine leistungsfähige Kommunikationslösung von Avaya.

Kerngeschäft der KDO ist neben der Entwicklung von individuellen Lösungen und Anwendungsintegrationen auch die Bereitstellung von Fachanwendungen im eigenen Hochleistungsrechenzentrum. Darüber hinaus betreuen die KDO-Fachberater umfassende Software-Imple-

mentierungsprojekte, beraten Anwender beim Einsatz der Software und übernehmen die Pflege der Lösungen. Die IT-Systemtechniker und Systemarchitekten der KDO befassen sich mit IT-spezifischen Dienstleistungen, beispielsweise Netzwerktechnologien und Infrastrukturkonzepten für öffentliche Verwaltungen und Schulen. Mit der Einführung der doppelten Buchführung (Doppik) und der Umsetzung von E-Government-Lösungen legt die KDO ihren Fokus auch verstärkt auf Organisationsberatung und bietet Qualitätssicherung mittels Prozessmodellierung an. Die Förderung der Interkommunalen



Der Stammsitz der KDO in Oldenburg.

“ **Customer Interaction Express von Avaya ermöglicht die Präsenzanzeige von Mitarbeitern. So können Agenten schnell und zuverlässig den richtigen Ansprechpartner ausfindig machen, ohne vergebliche Vermittlungsversuche und ohne den Kunden unnötig in Warteschleifen zu parken.** ”

Zusammenarbeit ist einer der zukunftsorientierten Grundsätze der KDO. Mit mehr als 200 Mitarbeitern betreut der Full-Service-Dienstleister 68 Verbandsmitglieder und insgesamt rund 380 Vertragskunden bundesweit.

Multiple Probleme, eine Anlaufstelle

Neben der Betreuung durch das Kundenmanagement ist die „KDO ServiceLine“ die erste Anlaufstelle für alle telefonischen Anfragen. Ob Anwender, die ein Problem mit Hard- oder Software haben, IT-Verantwortliche, die Unterstützung benötigen oder Interessenten, die die Dienste der KDO in Anspruch nehmen möchten – das Team der KDO ServiceLine nimmt alle Anfragen entgegen. Die Mitarbeiter des Support-Teams klären die eingehenden Anfragen entweder sofort, leiten den Anruf an einen zuständigen Mitarbeiter weiter oder erfassen die Anfrage in einem Ticket-Tool, das automatisch eine E-Mail generiert.

Hilfreich sind dabei die umfassenden Funktionen der Contact-Center-Lösung Customer Interaction Express von Avaya, die bei der KDO im Einsatz ist. Die Software ermög-

licht beispielsweise die Präsenzanzeige von angebotenen Mitarbeitern. So können die Agenten schnell und zuverlässig immer den richtigen Ansprechpartner ausfindig machen, ohne vergebliche Vermittlungsversuche und ohne den Kunden unnötig in Warteschleifen zu parken. Über die Statusanzeige sehen die Mitarbeiter sofort, welcher Ansprechpartner aus dem entsprechenden Themenfeld zur Verfügung steht und wie sie ihn erreichen können.

Darüber hinaus ist die Kommunikationslösung mit dem Customer Relationship Management der KDO verknüpft. Bei einem Anruf sieht der Agent, um welchen Kunden es sich handelt, und kann möglicherweise schon eine erste Eingrenzung des Problems vornehmen.

Mieten statt kaufen

Die KDO vertraut seit mehreren Jahren auf die Kommunikationslösungen von Avaya. Das gewählte Mietmodell ist für das Unternehmen eine praktikable Lösung: Sämtliche Hardware steht dem Kunden dabei für den Vertragszeitraum zur Verfügung, kann aber jederzeit gegen andere Module ausgetauscht werden. So lassen sich ohne

größere Investitionen neue Techniken und Applikationen nutzen. Bei Bedarf passt sich die Infrastruktur einfach an die geänderten Bedingungen an. Einen Neuvertrag über fünf Jahre Laufzeit nutzte die KDO kürzlich, um die Kommunikationslösung für mehr Mitarbeiter zu erweitern. Da die Kommunikation auf Basis des Internetprotokolls stattfindet (Voice over IP), können sich die Mitarbeiter nun unabhängig vom Standort per PIN-Code bei der Kommunikationslösung anmelden und haben sofort ihre gewohnten Leistungsmerkmale zur Verfügung.

Neue Kollegen zu integrieren ist mit der Lösung von Avaya kein Problem. Das Werkzeug Avaya easy Management (AeM) ermöglicht Basiseinstellungen und Änderungen ganz einfach über eine webbasierte Oberfläche.

Gleichzeitig integrierte Avaya eine Unified-Communications-Lösung. Damit steht beispielsweise allen Mitarbeitern eine persönliche Sprachbox zur Verfügung. Faxe

landen ebenfalls elektronisch im Postfach und sogar Kurznachrichten (SMS) können vom PC gesendet und empfangen werden.

In eine andere Richtung geht die Integration von Mobiltelefonen mit dem Mobility Manager von Avaya. So sollen bei der KDO zukünftig nach und nach Mobiltelefone die Funktelefone im Haus ablösen. Damit sind die Mitarbeiter immer erreichbar, ob sie im Haus oder extern unterwegs sind. Für die Kunden der KDO ist der richtige Ansprechpartner damit nur einen Anruf entfernt.

Kontakt

Mit intelligenten Kommunikationslösungen von Avaya bringen Sie Ihr Unternehmen entscheidend voran. Weitere Informationen finden Sie unter www.avaya.de. Oder rufen Sie uns einfach an – kostenlos unter 0800-GOAVAYA (0800-4628292). Unsere Kundenberater nehmen sich gerne Zeit, um Ihnen die vielfältigen Möglichkeiten unserer Lösungen vorzustellen.

PRODUKTE UND LÖSUNGEN

- Kommunikationslösung Integral Enterprise
- Vermittlungs- und Informationssystem OSPC mit Schnittstelle zu Microsoft Exchange und externen Datenbanken
- Administrationswerkzeug Avaya easy Management
- Contact-Center-Lösung Customer Interaction Express
- Unified-Communications-Lösung C3000 (Fax, Voice, SMS)
- Mobilfunkintegrationslösung Mobility Manager

ÜBER DEN ZWECKVERBAND KOMMUNALE DATENVERARBEITUNG OLDENBURG (KDO)

Gegründet im Jahr 1971 wuchs die KDO kontinuierlich und ist heute der größte kommunale IT-Dienstleister in Niedersachsen. Mehr als 200 Mitarbeiter betreuen vom Stammsitz in Oldenburg aus 68 Verbandsmitglieder und über 380 Vertragskunden bundesweit: von kleinen Gemeinden mit 500 Einwohnern über große und kreisfreie Städte bis hin zu Landkreisen. Das Portfolio der KDO umfasst Produkte und Dienstleistungen die öffentliche Verwaltung, aber auch IT-spezifische Dienstleistungen für Verwaltungen und Schulen sowie E-Government-Lösungen. Mehr Info: www.kdo.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 GOAVAYA 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



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.

LB4200GE - 12/10 - SIGNUM communication - Änderungen vorbehalten - Gedruckt in Deutschland auf 100% chlorfreiem Papier.