

Avaya Managed UC

Mehr Freiräume durch einfache Pay per User-Services und maximal skalierbare Kommunikations-Services

Unternehmen und IT-Abteilungen stehen oft vor den Herausforderungen trotz schrumpfender Budgets, geringer eigener Ressourcen und steigender Sicherheitsanforderungen Effizienz steigernde Kommunikationslösungen beschaffen zu müssen und komplexe, heterogene Umgebungen effizient zu verwalten. Hier kommen die Managed Services von Avaya ins Spiel, die höchste Flexibilität und finanzielle Planbarkeit bieten, damit Sie sich auf ihr Kerngeschäft konzentrieren können und die Wertschöpfung Ihres Unternehmens erhöhen. Ebenso bieten wir Ihnen hoch qualifizierte Spezialisten und Service Manager – nicht als Ersatz, sondern als wertvolle Bereicherung für Ihre IT-Mitarbeiter. Kontrolle, Auswahl und Flexibilität bleiben dabei vollkommen in Ihrer Hand.

Unsere Angebote Managed UC und Managed UC Plus

In direkter Zusammenarbeit mit Ihnen bietet Avaya ein lösungsorientiertes Programm von Dienstleistungen und Systemen für Ihre Geschäftskommunikation und stellt diese einfach anschluss- bzw. arbeitsplatzbezogen zur Verfügung. Die Dienstleistungspakete Managed UC und Managed UC Plus weisen eine Fülle von Leistungen auf, die Avaya mit einem flächendeckenden Servicenetz und qualifiziertem Fachpersonal in enger Partnerschaft speziell an Ihren Bedarf und Ihre Wünsche anpasst.

Wir geben Ihnen die Möglichkeit mit unseren Carrier Services die gesamte Sprach- und

Datenkommunikation Ihres Unternehmens zu optimieren. Unser umfangreiches Angebot erstreckt sich von der Senkung Ihrer Telefonkosten, über die Vereinigung der Vorteile von IP-, DSL-Technologie und herkömmlicher Telefonie, bis hin zur Vernetzung mehrerer Standorte über ein Weitverkehrsnetz. Carrier Services einfach gleich mitbestellen!

Ihre Vorteile

- Hohe Flexibilität
 - Individuelle Vertragsgestaltung durch unsere vielfältigen Serviceklassen
 - Individuelle Anpassungen bei Bedarfsänderungen, (Erweiterungen/Minderungen (optional))
 - Verschiedene Laufzeiten wählbar
- Finanzielle Planbarkeit
 - Flexible Finanzierungsmöglichkeit
 - Keine Kreditaufnahme/Finanzierung über Dritte nötig
 - Keine Kapitalbindung, somit Erhalt der Liquidität
 - Keine Abschreibung, kein Restwertverlust
 - Kommunikationskosten werden arbeitsplatzbezogen berechnet (optional)
 - Stabilität der Preise während der Vertragslaufzeit
 - Keine Zusatzkosten bei Umzügen, Datenänderungen (optional)



- Umfassende Services
 - Beratung und Planung auf dem neuesten Stand der Technologie
 - Implementierung und Instandhaltung von Avaya
 - Trainings (optional)
 - Individuell den Betriebsbedürfnissen angepasster Report mit allen verfügbaren ITK-Kosten, z. B. auf Basis Kostenstelle, Standort (optional)
 - Persönlicher Ansprechpartner zum permanenten Managen und Optimieren der Lösung (optional)
 - Im Schadensfall direkte Regulierung und Abwicklung durch Avaya Versicherer (optional)
 - Carrier Services, Flatrate pro Nutzer (optional)

Unsere Serviceklassen

Auch nach der Inbetriebnahme der Lösung unterstützt Sie Avaya mit Serviceleistungen. Für die optimale Verfügbarkeit des Systems bieten wir daher bedarfsorientierten Service durch unsere abgestuften Serviceklassen

Der Umfang unserer Serviceleistungen richtet sich grundsätzlich nach der von Ihnen gewählten Serviceklasse. Zur schnellen Störungseingrenzung und -beseitigung bieten wir im Rahmen des Telefon-Supports telefonische Unterstützung um bereits eingetretene Schwierigkeiten schnell zu beseitigen. Für einen engen Kontakt zu Ihnen sorgt das Avaya Online-Servicezentrum. Hierüber leisten wir Ferndiagnosen und Störungsbehebungen durch Sofortmaßnahmen oder veranlassen sonstige Schritte, die zur

Instandsetzung Ihres Systems erforderlich sind. Kann ein Schaden nicht von unseren Servicezentren aus behoben werden, so erfolgt die Instandsetzung bei Ihnen durch den Avaya Vor-Ort-Service. Hier tauschen unsere Techniker direkt bei Ihnen nicht reparable Teile aus.

Außerdem sind Systemänderungen und -erweiterungen jederzeit möglich.

Unsere Managed UC-Angebote gelten für die folgenden Applikationen

- Kommunikationslösungen IP Office, Avaya Aura™, Integral 5 und Integral Enterprise
 - Endgeräte
 - Unified Communications- und Contact Center-Anwendungen
 - Netzwerkinfrastruktur
- Attraktive Angebote für den Netzzugang ergänzen den Managed UC Vertrag.

Serviceklassen

	Kupfer	Silber	Gold	Platin
Serviceannahme	Montag – Sonntag, 0:00-24:00 Uhr	Montag – Sonntag, 0:00-24:00 Uhr**	Montag – Sonntag, 0:00-24:00 Uhr**	Montag – Sonntag, 0:00 – 24:00 Uhr**
Bereitschaftszeit	Montag – Freitag, 08:00-18:00 Uhr***	Montag – Freitag, 08:00-18:00 Uhr***	Montag – Samstag, 08:00-22:00 Uhr***	Montag – Samstag, 00:00-24:00 Uhr**
Reaktionszeit nach Serviceannahme****	Bei Meldungseingang bis 12:00 Uhr beginnt die Bearbeitung noch am gleichen oder am nächsten Arbeitstag (innerhalb der Bereitschaftszeiten)	Bei Meldungseingang bis 12:00 Uhr beginnt die Bearbeitung noch am gleichen oder am nächsten Arbeitstag (innerhalb der Bereitschaftszeiten)	4 Stunden	2 Stunden
Telefonsupport	+	+	+	+
Online-Service	+	+	+	+
Vor-Ort-Service innerhalb der Geschäftszeit	-	+	+	+
Softwarepflege	+	+	+	+
Baugruppen/Austauschteile	-	+	+	+

* ausschließlich für Endgeräte

** einschließlich Feiertage

*** ausgenommen Feiertage

**** Die vertraglich vereinbarte Reaktionszeit beginnt mit dem Eingang der Fehler-/Störmeldung beim Auftragnehmer.

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

© 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.

SVC4385 · GE · 10/09 WAK · Änderungen vorbehalten · Gedruckt in Deutschland auf 100% chlorfreiem Papier.