

Echte Ergebnisse für Ihr Kleinunternehmen durch ein effektives Kommunikationssystem

Inhaltsverzeichnis

Die neuen IP-basierten Kommunikationssysteme

- Vier zentrale Aspekte:

1. Beschleunigung der Reaktionsfähigkeit
2. Vereinfachung der Geschäftsabwicklung mit Ihrem Unternehmen
3. Schaffung einer optimalen Kundenerfahrung
4. Effiziente Verwaltung des Geschäftswachstums

- Kosteneinsparungen

- Jetzt ist der richtige Zeitpunkt!

Einführung

Die aktuellen IP-basierten Kommunikationssysteme stellen Funktionen bereit, die es Kleinunternehmen unter anderem ermöglichen, mehr Kunden anzuziehen, ihre Geschäftstätigkeit auszuweiten und kundenbezogene Routinetransaktionen zu vereinfachen. In diesem Whitepaper werden vier zentrale Bereiche vorgestellt, in denen jedes wachsende Unternehmen von den aktuellen IP-basierten Kommunikationslösungen profitieren kann. Hierzu zählen insbesondere die Vorteile integrierter Kosteneinsparungen.

Die neuen IP-basierten Kommunikationslösungen

Bei den Überlegungen zum Kauf eines neuen Kommunikationssystems stellen sich die meisten Kleinunternehmen häufig folgende Fragen: Bringt das System die erforderlichen Funktionen mit? Arbeitet es zuverlässig? Stimmt die Dimensionierung? Lässt es sich an wachsende Anforderungen anpassen? Liegt der Kaufpreis im Rahmen unseres Budgets?

All diese Fragen sind wichtig, leider wird aber der wichtigste Aspekt oftmals übersehen: In welcher Form verbessert das Kommunikationssystem die Ergebnisse für unser Unternehmen?

Die meisten kleinen oder mittelständischen Unternehmen betrachten ihre Unternehmenskommunikation nicht als eine Ressource mit dem Potenzial neue Kunden anzuziehen, den Umsatz zu steigern, die Erteilung von mehr Folgeaufträgen zu fördern oder die Betriebskosten zu senken – dabei sind dies wichtige Voraussetzungen für das Unternehmenswachstum. Die aktuellen Bürokommunikationssysteme unterstützen Sie dabei, genau diese Ziele zu erreichen.

Warum? Was macht die aktuellen Kommunikationssysteme so besonders, dass sie zu einer positiven Geschäftsentwicklung beitragen können? Ganz einfach – ihre Technologie. Aktuelle Kommunikationssysteme stützen sich auf das IP (Internet Protocol). Diese neuen Kommunikationssysteme werden häufig als VoIP-Systeme (Voice over IP) bezeichnet. Ebenso wie E-Mails und Datendateien über das Internet übertragen werden, werden dabei Sprachsignale digitalisiert und als Pakete transportiert.

Was bedeutet das für die praktische, tägliche Geschäftsrealität? Es bedeutet, dass die aktuellen Kommunikationssysteme weniger mit herkömmlichen Kommunikationssystemen und mehr mit Computern vergleichbar sind. Sie sind vielseitiger, können Anwendungen aufnehmen und selbst in tägliche Geschäftsabläufe integriert werden. Als zentrale Ressource ermöglichen sie Folgendes:

- Sie verwalten Ihre gesamte Unternehmenskommunikation – nicht nur Sprachübertragung, sondern auch Video, E-Mail und Instant Messaging (IM)
- Sie stellen Kommunikationsdienste für die täglichen Verkaufs- und Serviceaufgaben bereit
- Sie vereinfachen und beschleunigen die Interaktionen im Büro oder unterwegs zwischen Mitarbeitern, Partnern, Kunden usw.
- Sie reduzieren Kosten für bestehende Ausgaben
- Sie senken das Risiko von Ausfallzeiten oder Produktivitätseinbußen

Kein Kommunikationssystem wird je dazu in der Lage sein, alle anderen wichtigen Komponenten zu ersetzen, die für den Unternehmenserfolg erforderlich sind. Ein gutes Produkt- oder Serviceangebot, eine geeignete Preisfestsetzung, eine effektive Vermarktung und eine gleichbleibend hohe Qualität und Wettbewerbsdifferenzierung müssen weiterhin gewährleistet sein.

Das richtige Kommunikationssystem kann jedoch die Art und Weise transformieren, in der Sie Ihre Kernaufgaben ausführen – es hilft Ihnen dabei, Ihr Unternehmen effizienter zu betreiben, es führt zu Kosteneinsparungen, es schafft die Voraussetzungen dafür, dass Ihre Mitarbeiter schneller auf Anfragen von Kunden oder Kollegen reagieren können, und es gibt Ihnen ein zusätzliches Maß an Flexibilität bei der Verwaltung der Höhen und Tiefen im Geschäftszyklus.

Es gibt heute bereits Unternehmen, die genau durch diese Faktoren von ihren IP-basierten Systemen profitieren. In diesem Whitepaper werden vier zentrale Aspekte der Kommunikation vorgestellt, durch die Sie bessere Ergebnisse für Ihr Kleinunternehmen erzielen können. Dies wird anhand einiger praktischer Beispiele von Unternehmen wie dem Ihren verdeutlicht.

1. Beschleunigung der Reaktionsfähigkeit

Früher war es so, dass Mitarbeiter ihre Arbeit vorwiegend in den Unternehmensräumen erledigten. Vielleicht haben sie „Arbeit mit nach Hause genommen“ oder sogar von zuhause aus geschäftliche Telefonate geführt, jedenfalls aber war dies alles nur ergänzend zur Büroarbeit. Diese Situation hat sich grundlegend geändert. Viele Mitarbeiter arbeiten nicht mehr nur in ihrem Hauptbüro, sondern auch in Heimbüros, Büros von Kollegen, Kunden und Partnern, Cafés, Hotelzimmern oder Flughafengebäuden – einfach überall. Die Verbindung wird über Mobilgeräte hergestellt: Laptops, Smartphones oder Tablet-PCs.

ECHTE ERGEBNISSE 1**Leftfield Pictures****Branche: Fernseh- und
Videoproduktion****Ort: New York City****Kunden: 150****Mitarbeiter: 78****Kommunikation: Avaya IP Office**

Die Möglichkeit, über viele verschiedene Techniken in Verbindung zu bleiben und an beliebigen Orten zu arbeiten, stellt einen großen Vorteil dar, es entstehen dabei aber auch neue Herausforderungen. Über welches Medium andere am besten erreichbar sind, ist nicht mehr offensichtlich. Fragen wie „Unter welcher Nummer kann ich Sie am besten erreichen?“ oder „Warum haben Sie mir keine SMS gesendet?“ werden häufig gestellt.

Mittlerweile genügt es nicht mehr, einfach nur jederzeit und an jedem Ort in Verbindung zu bleiben. Unternehmen, die das Leistungspotenzial von Remote-Mitarbeitern, verteilten Standorten, Telearbeit usw. voll ausschöpfen möchten, benötigen Lösungen, mit denen sie die heute verfügbare Fähigkeit zur Kommunikation jederzeit und an jedem beliebigen

Standort proaktiv verwalten und integrieren können. Genau hierauf sind die aktuellen IP-basierten Kommunikationssysteme ausgerichtet. Sie schaffen echte, geschäftsfördernde Vorteile.

Ein Beispiel aus der Praxis ist Leftfield Pictures, eine seit acht Jahren bestehende Fernsehproduktionsfirma in New York City. Um in der schnelllebigen Produktionswelt von New York wettbewerbsfähig zu bleiben, muss höchste Kreativität unter Einhaltung von Budget- und Zeitvorgaben produziert werden können. Leftfield ist ohne Frage kreativ. Das Unternehmen produziert einige erstklassige Shows für verschiedene Sender. Bei der Suche nach Möglichkeiten zur Effizienzsteigerung konzentrierte sich Leftfield schnell auf die Kommunikation. Das Unternehmen stellte fest, dass die Unternehmenskommunikation immer weniger über das vorhandene Kommunikationssystem abließ und dass dieses nicht besonders zuverlässig arbeitete:

- Es war keine Funktion zur Anruferkennung vorhanden, und Anrufer konnten nicht direkt mit Mitarbeitern von Leftfield verbunden werden ... dadurch kam es zu Verzögerungen und Anrufe blieben unbeantwortet.
- Vor Ort arbeitende Produzenten von Leftfield mussten zur Zusammenarbeit mit ihren Kollegen im Schnittraum ständig zwischen ihren Mobiltelefonen, dem Bürokommunikationssystem, E-Mail und IM hin- und herwechseln – ohne eine einfache Verknüpfung zwischen den einzelnen Medien.
- Es konnte nicht festgestellt werden, wer anrief oder wer ein Telefonat annehmen konnte, und deshalb mussten Informationen manuell weitergeleitet und festgehalten werden.
- Um mit den im gesamten Land verteilten Mitarbeitern bei laufenden Produktionen in Kontakt zu bleiben, führt das Unternehmen eine Vielzahl von Konferenzgesprächen. Für deren Abwicklung musste jedoch ein externer Anbieter bezahlt werden. Dadurch entstanden hohe Kosten.
- Ein Mitarbeiter war den ganzen Tag damit beschäftigt, Anrufe zu beantworten und weiterzuleiten. Dies bedeutete einen weiteren Zwischenschritt vor der Verbindung mit „der richtigen Person“.

Das alte Kommunikationssystem des Unternehmens war zwar noch funktionstüchtig, aber Leftfield entschied sich für den Wechsel auf eine IP-basierte Kommunikation über eine Avaya IP Office-Lösung. Die Auswirkungen waren enorm. **Sehen Sie sich dazu bitte folgendes Video an: http://www.avaya.com/usa/resource/assets/casestudies/Avaya_071710_DM.wmv**

Das Ergebnis für Leftfield Pictures ist überragend. Die Kommunikation des Unternehmens ist jetzt ebenso erstklassig wie dessen Kreativität – Geschäftsabläufe werden nicht mehr erschwert, sondern effektiv unterstützt.

- Alle Mitarbeiter von Leftfield haben jetzt ihre eigene Durchwahl und sind über das Mitarbeiterverzeichnis des Unternehmens problemlos erreichbar.
- Die Mitarbeiter sehen auf einen Blick, welche Kollegen verfügbar sind und wie sie am besten erreicht werden können – E-Mail, Mobiltelefon, Chat usw.
- Mitarbeiter können eingehende Anrufe gleichzeitig auf ihre Bürotelefone und auf ihre Mobilgeräte leiten, sodass sie Anrufe auch dann annehmen können, wenn sie gerade nicht an ihrem Schreibtisch sind. Wenn ein Anruf nicht beantwortet wird, wird die Sprachnachricht digitalisiert und als Anhang mit einer E-Mail gesendet, die an jedem beliebigen Ort abgerufen werden kann.
- Konferenzgespräche werden jetzt über IP Office abgewickelt, sodass keine externen Konferenzdienste mehr in Anspruch genommen werden müssen.

Nach Angaben von Leftfield wurde mit Avaya IP Office die kommunikationsbezogene Verwaltungszeit halbiert und die Geschäftsabwicklung mit dem Unternehmen wurde vereinfacht. Dies ist ein weiterer Aspekt, durch den echte Ergebnisse für Ihr Unternehmen erzielt werden, und im Folgenden gehen wir genauer hierauf ein.

2. Vereinfachung der Geschäftsabwicklung mit Ihrem Unternehmen

Wie einfach machen Sie es Ihren Kunden, mit Ihrem Unternehmen Kontakt aufzunehmen und Geschäfte abzuschließen? Sie sagen vielleicht: „Wir sind ein kleines Unternehmen und können auf jede Situation schnell reagieren.“ Tatsächlich aber trifft diese Aussage nur auf sehr wenige Unternehmen zu. In nahezu jedem Unternehmen besten Verfahren und Prozesse, die im Zusammenhang mit der Annahme eines Neukunden oder eines neuen Auftrags, der Abgabe eines Gebots oder der Unterzeichnung eines Vertrags befolgt werden müssen.

ECHTE ERGEBNISSE 2

Broken Arrow

**Branche: Individualisierte
Kleidung**

Ort: Des Moines, IAA

Kunden: Tausende

Kommunikation: Avaya IP Office

Selbst in äußerst kundenorientierten Unternehmen ist es nicht ungewöhnlich, das eingehenden Anrufen mit Hindernissen begegnet wird. Nicht selten erhält der Anrufer folgende Antworten: „Die für dieses Projekt zuständige Person ist gerade nicht im Büro.“ oder „Ihr Ansprechpartner ist leider erst heute Nachmittag erreichbar.“

In Zeiten mit einem hohen Verkaufsvolumen, bei Anrufen außerhalb der normalen Geschäftszeiten oder bei spezielleren Kundenanfragen nehmen diese Verzögerungen tendenziell zu. Selbst bei Unternehmen mit allgemein schnellen Reaktionszeiten können dadurch ganz erhebliche Verzögerungen auftreten. In der aktuellen Geschäftswelt, in der Mitbewerber nur einen Klick entfernt sind, ziehen Interessenten in diesem Fall häufig einfach weiter und suchen ein reaktionsschnelleres Unternehmen.

In genau dieser Situation befand sich Broken Arrow Wear, ein Online-Anbieter von individualisierten Kleidungsstücken (nach Kundenwünschen bedruckt), dessen Einnahmen zu einem Großteil über telefonische Bestellungen erzielt werden. Broken Arrow war zunehmend besorgt, dass sein Kommunikationssystem den geschäftlichen Erfolg beeinträchtigte. Folgende Anzeichen wurden festgestellt:

- Es wurde zunehmend mehr Telefonzeit für vorhandene Bestellungen als für Neukäufe registriert.
- Die Verkäufer waren mehr und mehr damit beschäftigt, Anrufe zur zuständigen Kontaktperson weiterzuleiten, und verloren dadurch Zeit für Verkaufsgespräche.
- Die Anzahl der Beschwerden wegen Nachrichten, die nicht beim gewünschten Mitarbeiter ankamen, oder wegen nicht beantworteter Anrufe war ebenfalls gestiegen.

Nach gezielten Untersuchungen wurde die Problemursache schnell ermittelt. Broken Arrow hatte seine Verkaufsaktivitäten ebenso wie die Anzahl der Unternehmensstandorte erhöht, das Kommunikationssystem war dafür aber überfordert. Anrufe wurden falsch vermittelt, weshalb Mitarbeiter diese zwischen den Abteilungen weiterleiten mussten. Es gab keine einfache Möglichkeit, Anrufe zu einem bestimmten Verkäufer von Broken Arrow weiterzuleiten, und das war für Kunden, die nicht jedes Mal mit einer anderen Person, sondern mit ihrem zuständigen Ansprechpartner sprechen wollten, eine frustrierende Erfahrung.

Die Lösung: Broken Arrow entschied sich dafür, die intelligenten Funktionen zur Anrufweiterleitung einer Avaya IP Office-Lösung zu nutzen.

Seit der Installation von Avaya IP Office wählen Kunden nunmehr eine Nummer und werden zur entsprechenden Abteilung oder Kontaktperson weitergeleitet. So wird zum Beispiel verhindert, dass Verkäufer Anrufe zu Motiv- oder Rechnungsfragen erhalten. Kundenbeschwerden wegen nicht beantworteter Anrufe aufgrund verloren gegangener oder verzögert übermittelter Nachrichten treten nur noch sehr selten auf. Zudem unterstützt das System den Einsatz von Tele- und Heimarbeitern, sodass Broken Arrow Wear standortunabhängig Mitarbeiter einstellen kann, um den wachsenden Bestellungseingang effektiv zu bearbeiten und um auf die hohe Anzahl an Kundenanfragen während der Sommermonate vorbereitet zu sein.

Die Implementierung von Avaya IP Office bei Broken Arrow verdeutlicht eine Hauptfunktion der neuen IP-basierten Systeme – eine automatische Vermittlung, die Ihr Unternehmenswachstum unterstützt, indem die Kundenbetreuung auf verschiedenen Wegen vereinfacht und rationalisiert wird. Dazu gehören:

- Funktionen zur automatischen Vermittlung, durch die Wartezeiten minimiert und Kundenanrufe auch während Stoßzeiten schnell durchgestellt werden.
- Eine Systemprogrammierung zur sofortigen Erkennung wiederkehrender Kunden. Eine persönliche Betreuung für mehr die Kundentreue.

- Die Bereitstellung automatisierter Self-Service-Optionen, wie Zugriffsinformationen, Anweisungen und Angaben zum Servicestatus. Dadurch erhalten Kunden eine schnellere Antwort auf ihre Fragen und Mitarbeiter können sich mit komplexeren Anfragen beschäftigen.
- Die individuelle Einrichtung Ihrer Vermittlungslösung für die unterschiedliche Abarbeitung von Anrufen zu unterschiedlichen Tageszeiten. Ein Telefonbuch für Ihre automatisierte Vermittlung, sodass Anrufer einfach nach Zielwahlnamen wählen können.
- Das Nutzen von Funktionen wie dem „Parken von Anrufen“, bei dem Mitarbeiter Anrufe direkt zu der Person durchgestellt werden, die einem bestimmten Kunden am besten weiterhelfen kann. Dabei wird gleichzeitig sichergestellt, dass der Anruf umgehend beantwortet und bearbeitet wird.
- Eine Anrufverwaltung per Mausclick, bei der Anrufe problemlos auf einem Bildschirm verwaltet werden können. Es steht ein Skript zur Verfügung, um allgemeine Fragen richtig zu beantworten, und eingehende Anrufe können priorisiert werden.

Durch eine reibungslose, effiziente und schnelle Abwicklung von Kundenkontakten optimieren Sie Ihr Unternehmensbild, und hieraus können messbare betriebliche Verbesserungen hervorgehen.

Auf diese Weise schaffen Sie auch ein eindeutiges Unterscheidungsmerkmal – Sie zeigen, dass sich Ihr Unternehmen zu hoher Qualität verpflichtet und eine optimale Kundenerfahrung anstrebt. Dies ist ein dritter Aspekt, durch den die aktuellen IP-Kommunikationslösungen zum Unternehmenswachstum beitragen können.

3. Schaffung einer optimalen Kundenerfahrung

Der Kundenservice spielt heutzutage für jedes Unternehmen eine wichtige Rolle. Er ist der Schlüssel für eine Wettbewerbsdifferenzierung, die Kundenbindung und ein generelles Markenbewusstsein. Dies gilt nach dem starken wirtschaftlichen Abschwung im Jahr 2008 um so mehr. Umfragen unter Kleinunternehmen haben gezeigt, dass sich KMUs über die Bedeutung einer guten Mundpropaganda bewusst sind und dass der Service entscheidend dafür ist, ob ein Unternehmen weiterempfohlen wird.

ECHTE ERGEBNISSE 3

AmeriMerchant

Branche: Finanzdienstleistungen

Ort: New York City

Mitarbeiter: 80

Kommunikation: Avaya IP Office

AmeriMerchant, ein expandierender Finanzdienstleister, weiß aus erster Hand um die Bedeutung des Kundendienstes. AmeriMerchant vermittelt Händlerfinanzierungen und vergibt Kredite an Kleinunternehmen gegen zukünftige Kreditkarteneinnahmen. Diese Lösung ist auf Unternehmen ausgerichtet, die einen guten Cash-Flow über Kreditkarten aufweisen (z. B. Restaurants), jedoch kurzfristig Betriebskapital benötigen und möglicherweise keinen herkömmlichen Geschäftskredit erhalten. Dies ist eine hart umkämpfte Sparte. AmeriMerchant weiß, dass schon ein paar zusätzliche Sekunden Wartezeit dazu führen können, dass potenzielle Kunden aufgeben und es bei einem Mitbewerber versuchen. Die beste Wachstumsstrategie von AmeriMerchant besteht darin, Anrufer so schnell wie möglich mit einem Verkäufer zu verbinden.

AmeriMerchant hat deshalb eine der leistungsstärksten Funktionen der aktuellen IP-basierten Kommunikationslösungen genutzt und sein Verkaufsteam mit einer Contact Center Lösung ausgestattet. Große Banken, Finanzmakler, führende Kreditkartenanbieter und viele andere Unternehmen nutzen seit Langem die Vorteile eines formalen Contact Centers mit Agenten zur Anrufbeantwortung. Mit einer Lösung wie Avaya IP Office haben jetzt auch kleinere Unternehmen wie AmeriMerchant dieselben Möglichkeiten.

Wenn ein Anruf eingeht, versucht AmeriMerchant, den Kunden innerhalb von sieben Sekunden zu betreuen. AmeriMerchant bietet verschiedene Finanzdienstleistungen an und verwendet mehrere Nummern mit der Vorwahl 800. Durch die Verwendung der Avaya IP Office-Lösung weiß der Verkäufer sofort, an welchen Produkten der Anrufer interessiert ist. Bei einem Bestandskunden löst die Avaya-Lösung automatisch das Abrufen der Kundendaten aus der CRM-Lösung von AmeriMerchant (Salesforce.com) aus. Die Zeiten, in denen Anrufer grundlegende Informationen zur Identifikation wiederholen mussten, sind bei AmeriMerchant vorbei.

Anrufe bei bestimmten Verkäufern von AmeriMerchant können immer durchgestellt werden. Wenn der Verkäufer gerade nicht an seinem Arbeitsplatz ist, kann der Anruf automatisch auf ein Mobiltelefon weitergeleitet werden. Das System ist außerdem so eingerichtet, dass Sprachnachrichten automatisch als Anhang auf das Smartphone des Verkäufers weitergeleitet werden. Wenn ein Call Center voll ausgelastet ist, werden Anrufe automatisch an einen anderen Standort von AmeriMerchant weitergeleitet.

Die Geschäftsabläufe bei AmeriMerchant sind stark auf den Faxbetrieb ausgerichtet – neue Vertragsabschlüsse müssen per Fax gesendet und genehmigt werden, bevor eine Finanzierung übernommen werden kann. Die Avaya IP-Lösung beinhaltet unter anderem Telefon, Fax, E-Mail und Instant Messaging und ermöglicht damit eine einfache und schnelle Genehmigung neuer Finanzierungsverträge.

Die Leistungsfähigkeit der Contact Center-Funktionen geht über die Anrufweiterleitung hinaus. Mit den aktuellen Kommunikationssystemen wird das Contact Center zu einem genau definierten Geschäftsbereich mit spezialisierter Software und Berichtsfunktionen zur Feinabstimmung der Leistung. AmeriMerchant kann die Auslastung seiner Agenten genau auswerten und den Schwerpunkt dadurch verstärkt auf ausgehende Anrufe legen.

AmeriMerchant nutzt außerdem eine weitere Hauptfunktion der aktuellen IP-basierten Lösungen: die Anrufaufzeichnung. Dank dieser wichtigen Funktion können kundenorientierte Unternehmen über ihr Kommunikationssystem die Qualität im Auge behalten und Fälle identifizieren, in denen Informationen ungenau oder schlecht vermittelt wurden, denn dies kann sich negativ auf die Kundenerfahrung auswirken. Die aus der Anrufaufzeichnung gewonnenen Informationen sind für Schulungszwecke unersetzlich.

Das Ziel des im Jahr 2002 gegründeten Unternehmens AmeriMerchant ist es, Kleinunternehmen sämtliche Finanzdienstleistungen aus einer Hand anzubieten. Das Kommunikationssystem wird die Erweiterung des Unternehmens um neue Servicebereiche effizient unterstützen.

Damit verfügt AmeriMerchant über einen durchgängigen Pfad für sein Geschäftswachstum. Dies ist zugleich ein vierter Aspekt, durch den die aktuellen IP-basierten Kommunikationslösungen einen kontinuierlichen Unternehmensausbau vereinfachen.

4. Effiziente Verwaltung des Geschäftswachstums

Jedes Unternehmen möchte gerne ein Wachstumsdiagramm mit einer kontinuierlichen und gut geplanten Unternehmensexpansion vorweisen:



Gewünschter Verlauf



Wahrscheinlicher Verlauf

In der Realität ist jedoch ein Wachstumsverlauf mit Höhen und Tiefen typischer als ein kontinuierlich nach oben gehendes Wachstum. Das kann die Leitung eines Kleinunternehmens zum Drahtseilakt machen: Neue Geschäfte müssen geplant und auf den Cash-Flow und die Betriebskosten abgestimmt werden.

Die aktuellen IP-basierten Kommunikationssysteme geben Unternehmen ein zusätzliches Maß an Flexibilität für die Verwaltung der unvermeidlichen Schwankungen beim Geschäftswachstum. Dies ist ein entscheidender Vorteil für Kleinunternehmen.

PetWow, eine Tierklinik mit einer wachsenden Praxis und einem Hundesalon im Großraum Cincinnati, ist ein Beispiel für ein Unternehmen, das mit einer IP-basierten Kommunikation, in diesem Fall der Avaya IP Office-Lösung, das Wachstum des Unternehmens sorgfältig verwaltet und seine Praxis auf sehr innovative Weise vergrößert. **Um mehr über die Erfahrungen von PetWow mit Avaya IP Office zu erhalten, sehen Sie sich bitte folgendes Video an: <http://www.youtube.com/watch?v=AhTlwUscnZ4>**

ECHTE ERGEBNISSE 4

PetWow

Branche: Tierpflege

Ort: Highland Heights, KY

Kunden: 30,000

Mitarbeiter: 34

Kommunikation: Avaya IP Office

Die meisten Tiere werden direkt in die Klinik gebracht, PetWow hat jedoch auch einen mobilen Dienst eingerichtet und macht mit speziell ausgerüsteten Fahrzeugen Hausbesuche vor Ort. Auf diese Weise kann die Praxis ihre Marktanteile erhöhen (ohne in teure neue Einrichtungen zu investieren) und den Kunden eine zusätzliche besondere Leistung anbieten. Die Fahrzeuge sind mit Untersuchungstischen, Diagnosegeräten und Arzneimitteln ausgestattet und verfügen über Avaya VPN-Remote-Tischtelefone für die Kommunikation zwischen den Tierärzten im mobilen Einsatz und ihren Kollegen am Hauptsitz.

PetWow hätte Mobiltelefone verwenden können, aber das Ziel war nicht nur Konnektivität, sondern die Fahrzeuge sollten zu mobilen Erweiterungen des Hauptsitzes werden. Dies verdeutlicht eine Hauptfunktion der neuen Kommunikationssysteme: Es ist nicht nur möglich, Anrufe und Nachrichten weiterzuleiten, sondern die gesamte Funktionalität des Bürokommunikationssystems kann an nahezu jedem Standort mit Internetverbindung und auf verschiedenen Geräten (z. B. Mobiltelefon, IP-Telefon oder PC) genutzt werden.

Durch die Verwendung einer mobilen Breitbandverbindung und der Avaya VPN-Remote-Telekommunikation sind die Fahrzeuge nur eine 4-stellige Durchwahl entfernt. Die Ärzte können unter anderem Telefonanrufe und Gruppen-Pagings beantworten, an Konferenzgesprächen teilnehmen, Kurzwahlen nutzen oder Messaging-Dienste verwenden, als ob sie im Büro wären. Die Fahrzeuge sind wie ein anderer Teil des Büros – nur eben auf Rädern.

PetWow nutzt diese Funktion auch, um Heimarbeiter zu beschäftigen: Teilzeitmitarbeiter für den Empfang, die über eine VPN-Verbindung verfügen und in Stoßzeiten die Anrufannahme unterstützen. Diese Heimarbeiter haben vollen Zugriff auf das Netzwerk, um Anrufe zu vermitteln, Nachrichten weiterzuleiten und Termine zu vereinbaren. Damit kann PetWow seine Bürounterstützung effektiv anpassen, wenn sich das Patientenvolumen – für die Klinik, die mobile Klinik und den Hundesalon – erhöht und reduziert.

Kosteneinsparungen

Alle in diesem Whitepaper beschriebenen Unternehmen haben sich für die Avaya IP Office-Lösung entschieden, um Geschäftsziele zu erreichen. In den meisten Fällen war bereits ein Kommunikationssystem vorhanden, das zwar noch die ursprünglich vorgesehenen Aufgaben erfüllte, neuen Unternehmensanforderungen aber nicht mehr gerecht wurde. Die Unternehmensumgebung hatte sich zudem schnell verändert und eine höhere Erwartungshaltung geschaffen, weshalb die Unternehmen proaktiv nach einer geeigneten Lösung suchten. Bei diesem Prozess haben alle der hier beschriebenen Unternehmen auch erhebliche Kosteneinsparungen verzeichnet:

- Leftfield Pictures geht davon aus, dass durch die Reduzierung des Zeitaufwands bei der Weiterleitung und Bearbeitung von Anrufen **jährlich 50.000 \$ eingespart** werden konnten.
- Broken Arrow Wear verbesserte die Kundenzufriedenheit und Mitarbeiterproduktivität, was zu einer **Umsatzsteigerung von 15 Prozent** führte.
- Bei AmeriMerchant wurde die Investition in das Avaya IP Office-System unmittelbar durch dessen Funktionalität (für eine bessere und schnellere Verkaufsabwicklung) gerechtfertigt. Dadurch, dass auf separate Faxleitungen und andere Dienste verzichtet werden konnte, wurde die Avaya IP Office-Lösung **innerhalb eines Jahres amortisiert**.
- PetWow hätte nach eigenen Angaben fünf bis acht zusätzliche Mitarbeiter einstellen müssen, um das gestiegene Geschäftsvolumen zu bewältigen. Dies bedeutet **jährliche Einsparungen von mehr als 200.000 \$**.

Folgende Faktoren haben bei anderen Unternehmen ebenfalls zu erheblichen Einsparungen geführt:

Interne Kommunikationsverwaltung: Gebühren für Konferenzgespräche an externe Anbieter sowie die Kosten für Telearbeiter (Gebühren für zusätzliche Leitungen), Bürofläche und die Wartung älterer TK-Anlagen wurden reduziert oder ganz beseitigt.

Skalierbarkeit und Investitionsschutz: Möglichkeit des Unternehmenswachstums (bis zu 1000 Endgeräte) mit demselben Produkt; Möglichkeit zur Beibehaltung der vorhandenen Verkabelung (falls gewünscht) und zur Einsparung von bis zu 60 % des Preises für das neue System durch die Verwendung bereits vorhandener Telefone.

Reduzierung der Anruflkosten: Verbindung mehrerer Standorte, um Anrufe zwischen verschiedenen Standorten eines Netzwerks zu ermöglichen; Weiterleitung von Anrufen über mobile Geräte sowie von Ferngesprächen über vorhandene Breitbandleitungen.

Konsolidierung oder Neuordnung von Ressourcen: Die standortübergreifende Automatisierung des Empfangs, eine Lastverteilung oder die einfache Weiterleitung zu Eingabeaufforderungen sind einige der Möglichkeiten, um bestehende Servicekosten Rollen mit einer höheren Umsatzförderung neu zuzuordnen.

Einfache Verwaltungstools: Möglichkeit, auf einfache Weise das System zu ändern oder zu ergänzen, ohne dass dabei zusätzliche Kosten für technische Arbeiten anfallen.

Jetzt ist der richtige Zeitpunkt!

In der heutigen schwierigen Wirtschaftslage müssen wachsende Unternehmen dazu in der Lage sein, sämtliche Möglichkeiten zu nutzen, um Innovationen zu schaffen und von den Auswirkungen günstiger Geschäftsbedingungen profitieren zu können. Mit der Leistung und Flexibilität einer IP-basierten Kommunikationslösung wie Avaya IP Office wird genau das möglich.

Für einige Unternehmen steht möglicherweise ein bestimmter Vorteil im Vordergrund – etwa die Möglichkeit, ihre Kundenbetreuung zu optimieren. Andere dagegen schätzen die Flexibilität und den Handlungsspielraum, die diese neuen Lösungen ihren Mitarbeitern im mobilen Einsatz gewähren.

Diese Funktionen können Teil der Lösung selbst sein, sie können aber auch von einem Ökosystem unabhängiger Unternehmen bereitgestellt werden, die Anwendungen entwickeln, über die Kommunikationssysteme an die unterschiedlichen Anforderungen verschiedener Arten von Unternehmen und Organisationen wie Einzelhändlern, Arztpraxen oder Rechtsanwaltskanzleien angepasst werden.

Für jedes Unternehmen bieten diese Lösungen Möglichkeiten, die implementiert werden können, ohne den Geschäftsbetrieb zu unterbrechen, oder mit denen vorhandene Ressourcen wie aktuell im Unternehmen verwendete Endgeräte weiterhin genutzt werden können. Der Wert dieser Lösungen für Ihr Unternehmen ist damit größer denn je. Echte Ergebnisse anderer Unternehmen sind ein erster Anhaltspunkt für Sie, aber wie sieht es in Ihrem Fall aus? Avaya stellt Ihnen einen ROI-Rechner bereit, mit dem Sie innerhalb weniger Minuten die geschätzten Ergebnisse für Ihr Unternehmen ermitteln können.

Unter www.avaya.com/ipofficeroi erfahren Sie, wie Sie durch eine effektive Kommunikation echte Ergebnisse für Ihr Unternehmen erzielen.

Über Avaya

Avaya ist ein weltweiter Anbieter von Kommunikationssystemen für Unternehmen jeder Größenordnung. Dazu gehören Lösungen für Unified Communications, Contact Center und Datennetze sowie Dienstleistungen.



© 2011 Avaya Inc. Alle Rechte vorbehalten.

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

08/11 • SB4665 • GE

avaya.de