

**Avaya Intelligent
Xperiences™**



Avaya IX™ Workplace

Mitarbeiter sind die wertvollste Ressource eines Unternehmens. Daher hat die Mitarbeiterzufriedenheit einen besonders hohen Stellenwert.

Innovationen wie Prozessautomatisierung, virtuelle Assistenten, eine integrierte Kommunikation und Mobilität haben die Geschäfts- und Arbeitswelt maßgeblich verändert und um aufregende neue Möglichkeiten erweitert, die den Bedürfnissen einer immer vielfältiger werdenden Belegschaft gerecht werden. Studien haben ergeben, dass 49 % der Mitarbeiter daran interessiert sind, ihre Produktivität mithilfe innovativerer Technologien zu steigern, für 77 % ist Flexibilität im Arbeitsalltag entscheidend. Darüber hinaus wünscht sich die Mehrheit der Mitarbeiter (71 %) vom Arbeitgeber dieselben Technologien, die sie auch privat nutzen.

Veränderungen am Arbeitsplatz sind heutzutage an der Tagesordnung und werden auch in naher Zukunft weiterhin zum Alltag gehören. In der Tat hat die moderne Geschäftskultur schlichtweg alles einem grundlegenden Wandel unterworfen – von Arbeitsbereichen und Verantwortlichkeiten bis hin zu Arbeitsbedingungen und -anforderungen. Unternehmen sind heute gefordert, ein Klima zu schaffen, das ihren Mitarbeitern ein inspirierendes Arbeitsumfeld bereitstellt und sie zu Höchstleistungen anspornt. Dabei ist vor allem die Technologie entscheidend:

Avaya IX Workplace ist die erste ihrer Art, die den Schwerpunkt auf Auswahl- und Integrationsmöglichkeiten legt und die gesamte Avaya IX Lösungspalette (UC, Zusammenarbeit, Next-Gen-Technologie) abdeckt, um positive und motivierende Erfahrungen zu gewährleisten. Das Avaya IX Workplace-Portfolio wurde sorgfältig abgestimmt, um das Engagement und die Produktivität mithilfe leistungsstarker Funktionen im Hinblick auf die Telefonie, Zusammenarbeit und Meetings zu verbessern. Dazu gehört außerdem eine Reihe an flexiblen, miteinander verbundenen Telefonen und Geräten.

Avaya IX Workplace führt Funktionen wie Audio, Video, Web- Zusammenarbeit, Webcasting und mehr in einer Plattform und Anwendung zusammen und stellt Managern einen Feed für alle Meetingaktivi- tätenbereit, um die Leistung zu verfolgen.

Das integrierte Lösungsportfolio ermöglicht es Mitarbeitern, intelligenter auf Daten zu reagieren, um Verbesserungen auf Basis von Erkenntnissen zu erzielen und sich unternehmensweit zu verbinden und so die gesamte digitale Customer Journey zu optimieren. Gleichzeitig fördert dies die Einbeziehung der Mitarbeiter und Identifikation mit der Rolle als Innovationsträger. Für Unternehmen ergeben sich dadurch eine erhöhte Kosteneffizienz sowie Umsatz- und Produktivitätssteigerungen.

Telefonie: Ein Klassiker modern aufgerüstet

Einer Salesforce-Umfrage zufolge sind über 85 % der Mitarbeiter der Ansicht, dass eine ineffektive Kommunikation für Misserfolge am Arbeitsplatz verantwortlich ist und dazu führt, dass Teamdiskrepanzen und Fristversäumnisse entstehen, was sich wiederum direkt auf die Ergebnisse der Mitarbeiter auswirken kann. Dabei steht eine altbewährte Kommunikationsform – die Telefonie – im Mittelpunkt, die mit dem kometenhaften Aufstieg der Smartphones eine Renaissance sondergleichen erfährt. Angesichts der zahlreichen verfügbaren Kommunikationskanäle am Arbeitsplatz (Chat, SMS, E-Mail, Video) gehört die Telefonie weiterhin zu den häufigsten Aufgabenbereichen von Mitarbeitern, die ihr Smartphone tagtäglich während der Arbeit nutzen (was mittlerweile so ziemlich jeder tut).

Avaya IX Workplace vereinfacht und verbessert die Telefonie, in dem es diesen Kanal in einer leicht zugänglichen, einheitlichen Lösung für die Zusammenarbeit zusammenführt, die eine beispiellose Audioqualität und Sicherheit garantiert. Dabei stehen den Mitarbeitern in einer einfachen, auf jedem Gerät verfügbaren Cloud-Anwendung nahezu alle Tools zur Verfügung, die sie für die Kommunikation und Zusammenarbeit benötigen – nicht nur Telefonie, sondern auch Messaging, Meetings, Telepresence und mehr.

Durch Avaya IX Workplace erhalten die Mitarbeiter nicht nur auf die Avaya-Apps für die Kommunikation und Zusammenarbeit Zugriff, sondern auch auf eine ganze Reihe von Diensten anderer führender Drittanbieter wie Slack und WhatsApp, die über ein offenes Ökosystem von Integrationspartnern angebunden sind. Auf diese Weise können die Mitarbeiter jederzeit und an jedem beliebigen Ort ihrer Arbeit nachgehen und ihre bevorzugten Apps nutzen, mit denen sie bereits vertraut sind. So ist es beispielsweise möglich, einen Kontakt von Slack per Drag-and-drop ganz einfach über Avaya IX Workplace in ein Anruffenster zu ziehen, um z. B. einen Experten oder eine sonstige Drittpartei zum Gespräch hinzuzufügen. Das Ergebnis: eine schnellere und effizientere Kommunikation, die fokussiertere Arbeitsergebnisse ermöglicht.

Zusammenarbeit: Eine App – grenzenlose Möglichkeiten

Laut SmartSheet verwenden 46 % der Unternehmen sechs oder mehr abteilungs- und teamübergreifende Teamwork-Apps. So nutzt das Vertriebsteam beispielsweise Slack für die Kommunikation und Salesforce für das Kontaktmanagement. In der Marketingabteilung ist das Kommunikationsmittel ggf. WhatsApp und HubSpot der Dienst für die Datenerfassung und das Projektmanagement. Avaya IX Workplace ermöglicht es Teams, Echtzeitkommunikationen direkt in Workflows und Anwendungen zu integrieren, um Zeit zu sparen, effizienter zu arbeiten und bessere Gesamtergebnisse zu erzielen.



85 % der Mitarbeiter führen Misserfolge am Arbeitsplatz auf ineffektive Kommunikation zurück.

Für das Vertriebsteam aus dem oben genannten Beispiel würde das folgende Vorteile mit sich bringen: Anstatt Telefonnummern kopieren und einfügen zu müssen, um einen Anruf zu tätigen – was umständlich und oftmals mit Fehlern verbunden ist – können die Teammitglieder Echtzeitkommunikationen direkt in Salesforce integrieren und so auf Knopfdruck anhand der zugrundeliegenden Infrastruktur von Avaya einen Anruf oder eine Nachricht starten. Dadurch müssen Teams nicht mehr zwischen verschiedenen, nicht verbundenen Anwendungen wechseln. Untersuchungen haben gezeigt, dass dieses Arbeitsplatzproblem Einbußen von bis zu 32 Tagen an Mitarbeiterproduktivität im Jahr zur Folge haben kann.

Avaya IX Workplace dient als virtuelle „Kommandozentrale“, die Mitarbeiter und Inhalte auf intelligente Weise unternehmensweit miteinander vernetzt sowie eine nahtlose Teamkommunikation, eine effiziente Aufgabenverwaltung, einen reibungslosen Dateiaustausch und bedarfsgerechte Meetings ermöglicht.

Mitarbeiter erhalten schnellen Zugriff auf Informationen wie Meetingtermine, Anrufverläufe (einschließlich Details zu eingehenden/ausgehenden Anrufen, der Anrufdauer und der Anzahl der Gesprächsteilnehmer) und anwesende Personen bei Meetings oder Gesprächen.

Außerdem stehen den Teammitgliedern und solchen, die nicht teilnehmen konnten, alle im Rahmen eines Meetings ausgetauschten Informationen zur Verfügung. Alle Dateien – Videos, Screenshots und Links – können von den Teilnehmern unabhängig von dem Gerät, auf dem sie ursprünglich ausgetauscht wurden (ob Smartphone, Desktop-Gerät, Tablet oder Smartwatch), auch im Anschluss abgerufen werden. Mangelnde Flexibilität und fehlender Kontext gehören heutzutage zu den Hauptproblemen zahlreicher Arbeitsplätze.

83 % der Mitarbeiter sind der Ansicht, dass sich Meetings positiv auf Projekte auswirken.

Meetings: Flexible Einzellösung für eine effiziente Zusammenarbeit

Wenn es um Geschäftsmeetings geht, stellt sich nicht die Frage, ob sie effektiv sind (83 % der Mitarbeiter sind der Ansicht, dass sich Meetings positiv auf Projekte auswirken), sondern wie sie sich weiter verbessern lassen, um die Gesamteffektivität zu maximieren. An dieser Stelle tritt das altbekannte Problem in den Vordergrund, dass fast die Hälfte aller Unternehmen team- und abteilungsübergreifend sechs oder mehr Anwendungen für die Zusammenarbeit nutzt.

Es ist nicht von der Hand zu weisen, dass durch den Einsatz verschiedener Systeme unterschiedlicher Anbieter unnötige Kosten entstehen. Wie sollten sich die Daten von diesen Apps und Anbietern auch effektiv zusammentragen lassen, um die Produktivität und Leistungsfähigkeit entsprechend den wichtigen Geschäftszielen zu messen? Durch die fehlenden Anbindungs- und Integrationsmöglichkeiten ist dies im Grunde unmöglich zu erreichen. Als integrierte Lösung für die Zusammenarbeit führt Avaya IX Workplace Funktionen wie Audio, Video, Web-Zusammenarbeit, Webcasting und mehr in einer Plattform und Anwendung zusammen und stellt Managern einen Feed für alle Meetingaktivitäten bereit, um die Leistung zu verfolgen, Verwaltungszeiten zu reduzieren (nur ein Satz Anmeldedaten), die Anwenderschulung zu vereinfachen und natürlich Kosten einzusparen.

Dadurch können Unternehmen die zahlreichen verschiedenen Anwendungen, die normalerweise in unterschiedlichen Meetingumgebungen wie Audio, Web, Raumsystem/Videokonferenz zum Einsatz kommen, in einer einfach zu bedienenden, schlichten App zusammenführen, die auf jedem Gerät verfügbar ist. Und das Beste: Avaya IX Workplace ist für bis zu 250.000 Benutzer skalierbar. Dies bedeutet, dass mit einem Klick eine Gruppe von 500 Teilnehmern Zugriff auf ein Meeting erhält – ob es sich dabei um das Marketingteam oder das gesamte Unternehmen handelt.

Auch in puncto Interoperabilität bietet Avaya IX Workplace zahlreiche Vorteile. Unternehmen, die sich vor Jahren davor verschlossen haben, in raumbasierte Systeme zu investieren, sind nun gefordert, ihre vorhandenen Ressourcen zu maximieren und dabei gleichzeitig auf flexiblere Desktop-Systeme umzustellen. Die auf Flexibilität und optionalen Cloud-Bereitstellungsmodellen (vor Ort, öffentlich, privat, hybrid) aufbauende Avaya-IX-Workplace-Lösung schlägt eine Brücke zwischen dieser Desktop-Funktionalität und Lösungen wie Huddle Room-Diensten und ermöglicht es Unternehmen gleichzeitig, vorhandene Investitionen voll auszuschöpfen.

Avaya IX Devices: Das richtige Tool für optimale Ergebnisse

Einer Studie von Voxbone zufolge erhalten mehr als 33 % der Mitarbeiter unterwegs regelmäßig Konferenzerufe auf ihrem Mobilgerät. Huddle Room-Meetings – kleine, private Meetingbereiche, die mit Telekonferenz- und Kollaborationstechnologien ausgestattet sind – sollen bis 2023 77 % aller raumbasierten Videokonferenzen ausmachen, hat eine Studie von Frost & Sullivan ergeben. Von Konferenztelefonen über Huddle Rooms bis hin zu Videosystemen: Avaya IX Workplace bietet eine Reihe flexibler, hochwertiger Telefone und Geräte, die ganz darauf ausgelegt sind, die Effizienz jedes Gesprächs, ob vor Ort im Büro oder unterwegs, zu maximieren. So verbessern kabellose Geräte die Produktivität und



Zusammenarbeit, indem sie die nahtlose Kommunikation im Büro durch den Wegfall eines Kabels oder einer Steckdose ermöglichen. Stellen wir uns eine Regierungsbehörde vor, die in einem Betonklotz aus den 50er Jahren untergebracht ist. Diese Art von Gebäude war zwar nicht darauf ausgelegt, Telefonanschlüsse auszutauschen, dennoch lassen sich über das vorhandene WLAN-Netzwerk ganz leicht die kabellosen Geräte von Avaya implementieren, um Zugriff auf neue Funktionen und Merkmale zu erhalten, die den Kunden und Mitarbeitern gleichermaßen zugutekommen.

Huddle Rooms, eine immer häufiger genutzte Option für die Zusammenarbeit, bieten kleinen Teams ideale Bedingungen, um unabhängig vom Standort der Teilnehmer gezielte und fokussierte Meetings zu führen. Dabei kann das teilnehmende Team auf der ganzen Welt verteilt oder in einem großen Unternehmen auf verschiedenen Etagen tätig sein. Nehmen wir eine Gruppe von 3-5 Personen als Beispiel, die an einer Messe teilnimmt: eine Person kann sich auf dem Ausstellungsgelände befinden, während eine andere Person gerade ein Interview führt und zwei weitere zum Hotel zurückgekehrt sind, um die Ausrüstung zusammenzusuchen. Bei einem Notfall kann von diesen getrennten Standorten aus unmittelbar ein Huddle Room einberufen werden, um reibungslos zusammenarbeiten zu können.

Alle Telefone und Geräte von Avaya sind dank umfangreicher Interoperabilität anpassbar und können mit vorhandenen Systemen verbunden werden, um die Video-, Audio- und Content Sharing-Funktionen in vollem Umfang nutzen zu können. Das Ergebnis: verringerte Kosten, höhere Effizienz, benutzerdefinierte Zusammenarbeit, weniger Reisezeiten und vor allem relevantere Interaktionen.

Der Erfolg eines Unternehmens hängt von den Arbeitsergebnissen seiner Mitarbeiter ab, die wiederum nur durch ausgereifte Tools am Arbeitsplatz zu erreichen sind, denn nur so ist es den Teams möglich, effektiv zu



kommunizieren, zusammenzuarbeiten, Ideen auszutauschen und Brainstorming zu machen. Die richtige Technologie ist entscheidend, um die Zusammenarbeit teamorientiert und anforderungsgerecht zu unterstützen, um echte, nachhaltige Erfolge zu erzielen.

Über Avaya

Unternehmen bauen auf den Erfahrungen auf, die sie bieten, und täglich bauen Millionen dieser Erfahrungen auf Avaya (NYSE:AVYA) auf. Seit mehr als 100 Jahren führen wir Unternehmen auf der ganzen Welt auf die Gewinnerstraße, indem wir intelligente Kommunikationserfahrungen für Kunden und Mitarbeiter erschaffen. Avaya erstellt offene, zusammengeführte und innovative Lösungen, die die Kommunikation und Kollaboration verbessern und vereinfachen ... in der Cloud, vor Ort oder als Hybridlösung. Wir engagieren uns für Innovationen, partnerschaftliche Zusammenarbeit und die Zukunft, damit Ihr Unternehmen wachsen kann. Wir sind das Technologieunternehmen Ihres Vertrauens und helfen Ihnen, die besten Nutzererfahrungen zu bieten. Besuchen Sie uns auch auf www.avaya.com/de.

Quellen

<https://www.telegraph.co.uk/business/workplace-wellbeing/changes-in-workplace/>

<https://www.salesforce.com/blog/2012/09/nick-stein-work-post-2.html>

<https://www.salesforce.com/blog/2012/09/nick-stein-work-post-2.html>

<https://insights.samsung.com/2017/06/26/new-study-shows-growing-role-of-cellphones-at-work/>

<https://www.smartsheet.com/2017-enterprise-collaboration-report>

<https://www.salesforce.com/blog/2017/09/consumer-like-apps-for-work.html>

<https://www.ciodive.com/news/app-overload-wastes-32-days-of-employee-productivity-each-year/518520/>

<https://www.beenote.io/en/state-of-meetings-at-work-the-results/>

<https://www.inc.com/wanda-thibodeaux/25-percent-of-employees-take-conference-calls-on-toilet-other-odd-communications-stats.html>

