

# Die ergebnisorientierte Reise zur Cloud-Umstellung

## Inhaltsverzeichnis

Kundenreise .....	1
Die Mitfahrer .....	2
Die Entwicklung.....	3
Die Beratung.....	3
Der Support .....	6
Die Bereitstellung.....	6
Das Ziel .....	7

## Kundenreise

Die Umstellung auf die Cloud ist eine Reise. Für einige unserer Kunden ist dies ein gerader Weg von A nach B. Als hätten Sie eine Art eingepflanztes Navigationssystem, verstehen diese Kunden genau, wo die Reise beginnt, was sie auf der Reise benötigen und wo ihr Ziel liegt.

Andere Kunden, die sich auf die Reise zur Cloud begeben, wissen, dass unterwegs der ein oder andere Umweg auf sie warten wird. Andere Kunden möchten Alternativstrecken benutzen, andere benötigen mehr Gepäck und wiederum andere müssen Dinge zurücklassen. Viele dieser Kunden wünschen sich Verbesserungen und Änderungen an der neuen Umgebung, in die sie reisen. Sie sind sich darüber im Klaren, dass sie an ihrem Ziel etwas Neues und Besseres erwartet – ohne genau zu wissen, wo die Reise hingeht. Manche Kunden wiederum möchten die Reise unternehmen, sehen das Ziel aber als exakte Kopie ihres Startpunktes. Alle, die sich auf diese Reise begeben, erfahren ihrem Weg, dass ihr Ziel etwas ist, das das Unternehmen benötigt – und nicht etwas, das es bereits hat.

Die Reise eines Unternehmens zur Cloud besteht in Erwartungen und Umsetzung. Es gibt Unterschiede zwischen den Systemen und Prozessen, die Sie heute kennen, und der Cloud-Bereitstellung, die Sie morgen bekommen. Diese Unterschiede sorgen nicht nur für eine reibungslose Umstellung auf die Cloud, sondern stärken auch das Unternehmen. Bei Avaya entwickeln wir Ihre Cloud und Ihre Reise auf Grundlage Ihrer Ergebnisse und Ihres potenziellen Wachstums.

Die ergebnisorientierte Cloud-Beratung von Avaya beinhaltet die Route, die Navigation, die Packliste, das Benzingeld und den Plan, in den jeder Mitreisende des Cloud-Express investieren sollte, bevor er sich auf die Reise begibt. Wenn man seinen Weg kennt, weiß man, wo man bereits war und wo man hinmöchte. Damit wird die wichtigste Frage beantwortet: Was erwarten Sie von der Cloud?

**Schließlich wird Ihnen das Modell der Cloud-Implementierung weniger wichtig sein als Ihre Fähigkeit, mit Ihrem Team zusammenzuarbeiten, Kunden zu betreuen und Ihre tägliche Kommunikation abzuwickeln.**

Warum ist Avaya ein guter Reisepartner? Die Kenntnis der Kommunikationsumgebungen von heute – einschließlich aller Integrationsprozesse – ist unternehmenskritisch bei der Erreichung eines Cloud-Ziels, das personalisierte Unternehmensergebnisse liefern soll. Mit über 139 Mio. Unified Communications-Linien, 5,5 Mio. Contact-Center-Nutzern und 3,5 Mio. Cloud-Seats ist die langjährige Branchenerfahrung von Avaya bei jedem Aspekt dieser Reise unübertroffen.

### Die Mitfahrer

Jedes Unternehmen ist einzigartig – das bedeutet, dass Ihr Grund für den Wechsel in die Cloud möglicherweise nicht derselbe ist wie die Gründe Ihrer Branchenkollegen und Wettbewerber. Mit einer ergebnisorientierten Cloud-Beratung können sowohl unsere Cloud-Experten als auch die wichtigsten Interessengruppen in Ihrem Unternehmen jedes einzelne Puzzleteil verstehen und erhalten somit ein klares Bild davon, was benötigt wird, was wichtig ist und was zurückgelassen werden kann. Grundlage der Besprechung ist die Abstimmung und Erfassung von Geschäftserkenntnissen wie Betriebskosten, Baugröße, Umweltfaktoren am Ende der Lebensdauer, Geschäftsprozesse und Analysen, Softwareanforderungen, Redundanzsysteme und Sicherheitsanforderungen. Es gibt keine Einheitslösung für Ihr Unternehmen. Es gibt keine Einheitslösung für Ihre Cloud. Ihre Anforderungen und Ihre Reiseroute sind einzigartig.

Mit unserer Erfahrung in den Bereichen Unified Communications und Contact Centers sowie unserer Marktführerschaft geben wir Einblicke in die Branche und vertikale Trends und liefern Best-Practice-Vorschläge, damit Ihr Unternehmen ein starker Wettbewerber bleibt und erstklassige Leistungen erbringt. Dieses Gespräch ist keine Einbahnstraße, sondern kombiniert die Position der Kunden und ihre Anforderungen mit Ihren technischen und geschäftlichen Rahmenbedingungen und liefert so eine Art „Roadmap“ hin zur perfekten Cloud.

### Die Entwicklung

Es gibt keine Einheitslösung für Clouds. Und wenn Sie Ihre Cloud-Reise bereits mit Wettbewerbsrecherchen begonnen haben, wissen Sie, dass die aus der Cloud-Technologie gewonnenen Vorteile zugleich Opfer für die Form und Funktionalität Ihrer Geschäfte mit sich bringen können. Schließlich wird Ihnen das Modell der Cloud-Implementierung weniger wichtig sein als Ihre Fähigkeit, mit Ihrem Team zusammenzuarbeiten, Kunden zu betreuen und Ihre tägliche Kommunikation zu abzuwickeln.

Bei Avaya können wir die Kommunikationssoftware, die Sie kennen und der Sie vertrauen, auf der für Sie geeigneten Cloud-Plattform bereitstellen. Unsere ergebnisorientierte Cloud-Beratung wurde entwickelt, um den idealen Funktionalitätspunkt und die richtige Plattform zu finden, sodass alle Bedingungen erfüllt sind, um die gewünschten Ergebnisse zu erzielen. Ziel dieser Aktivität ist es nicht, Ihnen ein Produkt aufzudrängen, sondern Ihr derzeitiges Ökosystem genau zu untersuchen und die besten Optionen für Cloud-Architektur und Software-Optionen zu ermitteln – zusammen mit detaillierten

# **In der Besprechung stellt Ihnen unser Beratungsteam die technischen Elemente der Reise und eine theoretische Bereitstellung- sumgebung vor, die auf den in der Besprechung gesammelten Informationen basiert.**

Plänen für künftige Optimierungen bei Omnichannel-Ressourcen, Berichterstattung, Analytics, KI und sonstigen Aspekten für die perfekte Kommunikationslösung.

Mit Avaya OneCloud geben wir das Versprechen, dass Ihre gewünschten Geschäftsergebnisse genau auf die Kombination von Software und Bereitstellung abgestimmt sind – ohne dass Sie sich Sorgen darüber machen müssen, wie viel Zeit Sie mit der Erstellung von Stück-für-Stück-Lösungen oder Ad-Hoc-Fehlerbehebungen verbringen müssen, um Ihr Ziel zu erreichen. Unsere Cloud-Spezialisten präsentieren Ihnen auf der Grundlage der im Gespräch gesammelten Ergebnisse die Software und die Cloud-Lösung, die für Ihre Bedürfnisse, für Ihren Zeithorizont und für Ihr Unternehmen geeignet sind.

## **Die Beratung**

Eine ergebnisorientierte Cloud-Beratung ist ein Arbeitstreffen zwischen den wichtigsten Akteuren Ihres Unternehmens und unseren zertifizierten Experten, die über 15 Jahre Cloud-Erfahrung in allen wichtigen Branchen verfügen. Unser Beratungsteam bespricht mit Ihnen die Bewertungsmethoden, die verwendet werden, um Einblicke und Bestandsaufnahmen in Bereichen wie Server, Anwendungen, Workload, Cluster, Datenbanken, Datenübertragungsvolumen, Anrufvolumen, bestehenden Latenzen und Quellcode-Ebenen zu erhalten. Damit wird die ideale Wissensgrundlage geschaffen, um die nächsten geeigneten Maßnahmen zu ergreifen und einen Arbeitsplan zu entwickeln. Dependency Mapping und Konfigurationsanalyse werden im nächsten Schritt präsentiert – ggf. basierend auf der Zielumgebung.

Mit diesen zwei Schritten werden die Kosten der gesamten geplanten Umgebung für das Wirtschaftlichkeitsszenario ermittelt. Anschließend können Leistungsbewertungen formuliert werden, um die Geschäftsergebnisse, Touchpoints und Kanäle aufzuzeigen, die für die Bereitstellung an den Endkunden benötigt werden. Somit wird ein Rahmen für die Zielumgebung geschaffen.

Einer der Gründe, warum Sie sich mit der Cloud beschäftigen, ist Ihre Planung für die Zukunft.

Das Avaya Beratungsteam stellt sicher, dass das entwickelte System auf die künftigen Bedürfnisse Ihres Unternehmens abgestimmt ist. In Ihrem Design werden Funktionen wie KI-Routing und -Matching, KI-Sprache und Sentiment Detection sowie automatisierte Aktionen berücksichtigt. Mit der Entwicklung von Breite und Umfang Ihrer Bedürfnisse können Sie sicher sein, dass Avaya OneCloud Sie und Ihr Unternehmen auf Ihrem Weg nach vorne unterstützen kann.

In der Besprechung stellt Ihnen unser Beratungsteam die technischen Elemente der Reise und eine theoretische Bereitstellungsumgebung vor, die auf den in der Besprechung gesammelten Informationen basiert. Dazu zählen Ihre Sicherheitsanforderungen, Bandbreite und Konnektivitätsparameter sowie Integrationen, IP-Adressen-Prüfung, Prüfungen von SSL-Zertifikaten, Datenresidenz und Datenschutzelemente.

Wir sprechen über API- und Ökosystem-Strategien und veranschaulichen operationelle Elemente wie Anwendungstests und Zertifizierungen, um sicherzustellen, dass die benötigte Bereitstellung so funktioniert wie Sie

# **Letzten Endes liefert die ergebnisorientierte Cloud-Beratung Ihrem Unternehmen die Roadmap, die Sie benötigen, um sich ein klares Bild von Ihrem Weg zur Cloud-Bereitstellung zu machen.**

es sich vorgestellt haben. Wir möchten, dass Sie diese Sitzung mit einer vollständigen Übersicht darüber verlassen, wie sich eine Cloud-Umstellung mit dem Ergebnis-Zeitrahmen der Avaya-Projektmanagement-Experten sowie mit der strengen Kontrolle der Finanz- und Sicherheitsrichtlinien deckt.

Diese ergebnisorientierten Cloud-Aufträge sind so flexibel wie Avaya OneCloud selbst. Viele unserer Kunden werden einen Vertiefungs-Workshop wünschen, der den genauen Ablauf des Kundenwegs darstellt und eine Workflow-Analyse bietet. Diese Elemente gewinnen insbesondere dann an Bedeutung, wenn die Abläufe Sicherheitszonen oder Anwendungen überspannen. Wir analysieren und erläutern Kontroll-, Daten- und Präsentationsintegrationen anhand einer Zeitachse, die den Prozess zur Reintegration der Umgebung abbildet, wenn Elemente im Laufe Ihres Zeitplans in die Cloud wechseln. Wenn Sie den Ausgangspunkt, die Anforderungen der Reise und das Ziel verstehen, kann Avaya einen Business Case sowie ein Finanz-, Betriebs- und Ergebnismodell erstellen, in dem sich Ihre Unternehmensleitung voll und ganz wiederfindet. Dies alles erfolgt auf Grundlage wichtiger Erfolgsfaktoren zur Bewertung Ihrer einzigartigen Cloud-basierten Ergebnisse, sodass alle am Tisch ein klares Erfolgsbild haben.

Avaya folgt dem in der Branche üblichen „6Rs“-Modell: Rehosting, Refactoring, Replatforming, Repurchasing, Retirement und Retaining bei der Migration Ihrer Anwendungen über Unified Communications und Contact Center-Lösungen hinweg. Die Avaya-Datenerfassungsmethode und die Vorgehensweise zum server- datenbank- und anwendungsübergreifenden Bestandsaufbau werden mit Toolset-Beispielen abgedeckt, damit Sie den gesamten Prozess der Cloud-Umstellung visualisieren können. Dies gibt Ihnen die Gewissheit, dass Sie die Implementierung vor der tatsächlichen Umstellung im Detail verstehen.

Letzten Endes liefert die ergebnisorientierte Cloud-Beratung Ihrem Unternehmen auf Grundlage des Umfangs Ihrer Cloud-Anforderungen und gewünschten Ergebnisse die Roadmap, die Sie benötigen, um sich ein klares Bild von Ihrem Weg zur Cloud-Bereitstellung zu machen. In dieser Übersicht ist erkennbar, wie einfach es ist, innerhalb weniger Tage nach Abschluss Ihres Workshops eine eigene persönliche Referenzarchitektur und einen Wirksamkeitsnachweis zu entwickeln. Während eine vollständige Roadmap insgesamt 18 bis 24 Monate umfassen kann, unterteilt unser Team jede Phase in kurze Aktivitäten für Entwicklungs- und Bereitstellungsarbeiten.

Nach der Auftragserteilung arbeiten wir gemeinsam mit Ihnen an den Ergebnissen der Datenerfassung und dem ersten Design Ihres Systems. Parallel dazu arbeiten wir gemeinsam mit Ihren größeren Teams an genauen technischen und plattformübergreifenden Analysen. In zusätzlichen Design-Sitzungen zu der sich entwickelnden Lösung werden spezielle Schnittstellen, Anwendungen und Kundenanforderungen einbezogen. Mit der vollständigen Roadmap wird jeder Schritt Ihrer Umstellungs-Reise skizziert, um Ihnen ein klares Bild von Ihrem Migrationsplan zu vermitteln und aufzuzeigen, wann Sie eine vollständige und einsatzbereite Implementierung erwarten können.



## **Nach der Auftragserteilung arbeiten wir gemeinsam mit Ihnen an den Ergebnissen der Datenerfassung und dem ersten Design Ihres Systems.**

Beim Go Live beginnt die nächste Stufe Ihrer Cloud-Reise: In dieser Stufe bringen Sie Ihre Geschäftsziele und Ihre Kundenerfahrung in die Stratosphäre. Unsere Partnerschaft endet aber noch nicht beim Go Live. Zusammen mit den Kundenbetreuern von Avaya haben Sie Zugang zu laufenden Sitzungen zur Überprüfung und Systemüberwachung. So können Sie sicherstellen, dass Sie die zu Beginn Ihrer Reise festgelegten Erfolgskriterien einhalten oder übertreffen.

### **Der Support**

Ergebnisorientierte Cloud-Beratungen werden von einem Team an Cloud-Experten von Avaya Professional Services durchgeführt. APS ist eine global agierende Organisation mit spezialisierten Kommunikationsexperten, die über technische Expertise und branchenspezifische Zertifizierungen verfügen und somit zahlreichen anspruchsvollen Bedürfnissen gerecht werden. Sollten wir im Gespräch beispielsweise feststellen, dass Sie von einer Anwendungs- und von einer Quellcodeanalyse profitieren würden, die zu einem bereiteren Migrationsplan führt, kann APS den Support und die Ausführung entsprechend erweitern.

Diese Experten erstellen auf der Grundlage des bisherigen, aus den 6Rs abgeleiteten Geschäftswerts einen Bewertungsplan für den Anwendungskatalog, um die nächste empfohlene Aktion zu ermitteln – in diesem Fall die Replikation oder das Streaming der notwendigen Anwendungen. Wenn Kunden wünschen, dass Avaya Professional Services zusätzliche oder alle Anwendungen auf Grundlage der Migrationsempfehlungen migriert, kann dies als Teil der gesamten Cloud-Reise umgesetzt werden.

# Mit der Entwicklung der Cloud-Ecosysteme sollte die Bedeutung der individuellen Anpassung bei der Entscheidungsfindung an erster Stelle stehen.

## Die Bereitstellung

Mit der Entwicklung der Cloud-Ecosysteme sollte die Bedeutung der individuellen Anpassung bei der Entscheidungsfindung an erster Stelle stehen. Für diesen Ansatz spricht insbesondere der hohe Prozentsatz an fehlgeschlagenen Migrationen von alten Anwendungsversionen und eine klare, bevorzugte Strategie zum Verlassen dieses standortbasierten Aufzeichnungssystems sowie die gleichzeitige Wiederherstellung von Integrationen in der neuen Cloud-Umgebung. Bei Integrationen muss während der gesamten Cloud-Reise sichergestellt werden, dass Überwachung, Sicherheit, Leistung, Latenz, automatisierte Aktivitäten, Zugriff, Authentifizierung, Protokollierung, Analytik und Prüfungen – die alle anwendungsübergreifend und hybrid sind – über eine ausreichende Effizienz verfügen.

Zur Vereinfachung des gesamten Prozesses hat Avaya fünf unterschiedliche Stufen der Cloud-Bereitstellung entwickelt, die sich durch eigene Zeitpläne und Bereitstellungsmethoden auszeichnen. Dank dieser Flexibilität erhalten Unternehmen wie Ihres die perfekte Kombination aus einer reibungslosen Umstellung auf die Cloud einerseits und eines zuverlässigen Zeitplans zur Erreichung Ihrer Cloud-Ziele andererseits.

### Stufe 1

Diese Stufe bietet die schnellste Cloud-Bereitstellung für eine vorkonfigurierte, standardisierte Referenzarchitektur. Stellen Sie sich Stufe 1 so vor, als würden Sie ein Produkt aus dem Regal ziehen, mit nach Hause nehmen und sofort verwenden.

- Eignet sich am besten für Unternehmen, die keine Softwareanpassung benötigen, niedrigere Sicherheitsanforderungen haben oder gerade erst beginnen.
- Bietet eine Kombination aus Standardarchitektur und Automatisierung
- Normalerweise innerhalb von einer Woche nach dem ergebnisorientierten Cloud-Auftrag fertiggestellt

### Stufe 2

Diese Stufe eignet sich perfekt für kleinere Anpassungen an ihrer vorkonfigurierten Softwareumgebung

- Die Personalisierung betrifft den Betrieb von Sammelanschlüssen, die Anzeige von Funktionsschaltflächen, eine tiefere Integration von Versorgungspfaden und einen stärker an Sie angepassten Auto Attendant
- Die leichte Anpassung erfordert eine etwas längere Bereitstellungsphase zwischen zwei und vier Wochen

### Stufe 3

Zusätzlich zu den in Stufe 2 vorgenommenen Änderungen können in dieser Stufe zulässige Integrationen und Add-ons zu Ihren Kommunikationslösungen hinzugefügt werden.

**Zur Vereinfachung des gesamten Prozesses hat Avaya fünf unterschiedliche Stufen der Cloud-Bereitstellung entwickelt, die sich durch eigene Zeitpläne und Bereitstellungsmethoden auszeichnen.**

- Eine stärkere Personalisierung gibt Ihnen mehr Kontrolle über Ihre Geschäftsprozesse
- Zusätzliche Programmierungskomplexität über begrenzt anpassbare Lösungen für Workflows und Self-Service-Apps
- Die Bereitstellungsphase liegt zwischen vier und acht Wochen

#### Stufe 4

In dieser Stufe arbeiten wir in Ihrem vorhandenen Rahmen, um den besten Pfad für komplexere Anpassungen, neue Artefakte und Integrationen zu ermitteln.

- Software-Entwicklung für Self-Service-Apps, Workflows und Anpassungen. Diese neuen Snap-ins, Konnektoren, Integrationen, Plug-ins und individuelle oder von Drittanbietern bereitgestellten Anwendungen sind eine Erweiterung der Anpassungen in Stufe 3.
- Schnelle und skalierbare Umsetzung in fast jedem Unternehmen.
- Die Bereitstellungsphase liegt zwischen zwei und drei Monaten

#### Stufe 5

Auf dieser Stufe arbeiten unser Team und Ihr Unternehmen Hand in Hand und entwickeln von Grund auf eine Cloud-Lösung. Egal, ob Sie alte, aber notwendige Softwareversionen verwenden oder über komplexe Sicherheitsanforderungen verfügen: Stufe 5 bietet die exakte Anpassung und die unternehmensspezifische Cloud, die Sie benötigen. Hier überzeugt Avaya mit Tiefe, Breite, Umfang und Expertise unseres spezialisierten Anwendungs- und Integrations-Teams.

### Das Ziel

Die Cloud ist keine Zukunft, sondern Gegenwart. Ihr Unternehmen muss von jedem Ort und jedem Gerät aus Kunden erreichen und Teamwork ermöglichen. Sie vertrauen Avaya bereits als Marktführer im Bereich Unternehmenskommunikation und bei der Bereitstellung von Lösungen auf einer Plattform, die gleichbleibende Ergebnisse liefert. Mit unserer ergebnisorientierten Cloud-Beratung können Sie sich auf die bevorstehende Reise vorbereiten: Sie kennen bereits Ihr Ziel, aber der Weg dorthin ist eventuell etwas nebulös. Wir begleiten Sie und stellen sicher, dass Sie Fortschritte statt Rückschritte machen. Es ist Zeit, wirklich wichtige Erfahrungen zu schaffen. Es ist Zeit für die Cloud-Umstellung.



# Die Cloud ist keine Zukunft, sondern Gegenwart. Ihr Unternehmen muss von jedem Ort und jedem Gerät aus Kunden erreichen und Teamwork ermöglichen.



**Derek Banks** ist der Senior Director von Strategic Initiatives bei Avaya.

Er ist zuständig für Cloud-Migration, digitale Ecosysteme und personalisierte Geschäftsergebnisse über Workflows/Low Code. Derek verfügt über Zertifikate in den Bereichen Cloud, Sicherheit, ITIL und Six Sigma sowie über zwei Jahrzehnte Erfahrung in Führungsrollen bei Avaya, Verizon, Daisy Group und BT.

## Erfahren Sie mehr

Weitere Informationen erhalten Sie unter [avaya.com/cloudconsultation](https://avaya.com/cloudconsultation).

## 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 erstellen. 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 Erfahrungen zu bieten. Besuchen Sie uns auch auf [www.avaya.com/de](https://www.avaya.com/de).

