

IP Office

Innovative Kommunikations- lösung für die digitale Transformation im Mittelstand



AVAYA

avaya.com/de



Digitale Transformation im Mittelstand

„Über IP Office kommunizieren wir wesentlich effizienter, ohne dass darunter der Service leidet. Im Gegenteil: Wir sind noch bürgerfreundlicher geworden.“

— **Gisbert Meistermann,**
IT-Leiter, Landkreis Vechta

Die Welt wird digital! Sie ist geprägt von technischen Innovationen, disruptiven Geschäftsmodellen und der zunehmenden Vernetzung aller miteinander. Große Herausforderungen sind von Unternehmen aller Branchen zu bewältigen: Die Kundenbindung erhalten, die Weiterentwicklung der Unternehmenskultur bewältigen, gute Fachkräfte finden und alle Mitarbeiter „mitnehmen“ auf die digitale Reise.

Während Maschinen viele Arbeiten übernehmen, verlagern und verändern sich zahlreiche Arbeitsplätze. Entscheidungen müssen schneller getroffen werden, die Kunden auf anderen Kommunikationskanälen abgeholt werden. Dass diese neuen Arbeitsbedingungen andere Kommunikationskanäle erfordern, ist selbstverständlich. Sie bieten die Flexibilität, Mobilität und Freiheiten, die ein neues Arbeiten ermöglichen. Nur so haben Unternehmen zukünftig die Chance, im härter werdenden Wettbewerb zu bestehen.

Was hat sich verändert?

Die Anforderungen an die Kommunikationsumgebung haben sich in den letzten Jahren dramatisch geändert. Serviceprovider stellen von ISDN auf die zukunftsorientierte All IP Technologie um. Unternehmen wachsen schneller, arbeiten dezentraler und internationaler, so dass mehr mobile Mitarbeiter in die Infrastruktur eingebunden werden müssen. Hinzu kommen technische Veränderungen: Das Telefon am Arbeitsplatz wird durch mobile Geräte und Apps ergänzt bzw. teilweise sogar ersetzt. VoiceMail, E-Mail, SMS, Chat, Instant Messaging, Presence, WebRTC, Audio-, Web- und Videokonferenzen sowie Social-Media-Plattformen haben sich als Standardkommunikationskanäle etabliert. Diese Kanäle müssen heute nicht nur im Büro, sondern weltweit flexibel und einfach skalierbar bereitgestellt werden. Nur so bleiben Ihre Mitarbeiter jederzeit flexibel und produktiv.

Doch auch Ihre Kunden und Geschäftspartner haben andere, neue Erwartungen an die Kommunikation. Gerade wegen der vielen Kommunikationsmittel und -kanäle sind schnelle Erreichbarkeit, professionelle Kundenansprache und hohe Kundenzufriedenheit wichtige Kriterien für den Erfolg moderner Unternehmen.

Mit IP Office stellt Avaya Ihnen eine Lösung zur Verfügung, die bereits in der Essential Edition alle wichtigen Komponenten für moderne Kommunikation im Unternehmen enthält. Sie ist über ein großes Angebot an Lizenzen, Komponenten und Zusatzmodulen in Funktion und Leistung so weit skalierbar, dass sie allen Anforderungen mittelständischer Unternehmen gerecht wird und mit dem Geschäft mitwächst.



Zusammenarbeit verbessern und Produktivität steigern

... mit IP Office, der Unified Communications- und Collaboration-Plattform IP Office für mittelständische Unternehmen

Da sich sowohl Arbeitsstile als auch Einkaufsgewohnheiten weiterentwickelt haben, ist es zunehmend schwieriger geworden, über alle Unternehmensebenen hinweg für konsistente Kommunikation zu sorgen. Wenn Ihre Mitarbeiter, Partner und Kunden jedoch jederzeit und überall effektiv zusammenarbeiten können, wird dies maßgeblich zum Erfolg Ihres Unternehmens beitragen.

In der intensiv vernetzten und schnelllebigen Geschäftswelt von heute macht die Möglichkeit, alle Personen Ihres Geschäftsumfelds mit flexiblen, einfachen und auch persönlichen Kommunikationslösungen auszustatten, den Unterschied zwischen „einfach Geschäfte machen“ und „Geschäfte einfach machen“.

Machen Sie den ersten Schritt in Richtung eines nachhaltigen Unternehmenswachstums. Erfahren Sie, wie die skalierbaren und einfach zu administrierenden Collaboration-Lösungen von Avaya Sie darin unterstützen können.

Vorteile von IP Office

- Passt sich Ihren wechselnden Anforderungen an
- Verbessert und vereinfacht die Zusammenarbeit durch Integration aller wichtigen Kommunikationskanäle
- Entlastet die Mitarbeiter und steigert die Effizienz
- Sichert die Erreichbarkeit auf hohem Niveau
- Beschleunigt Ihr Business
- Spart Zeit und Kosten
- Bietet alles aus einer Hand

Wählen Sie die Edition, die Ihre Anforderungen erfüllt

Avaya IP Office gibt es in vier Editionen, die sich jederzeit über Lizenzen sowie Hard- und Softwarekomponenten erweitern lassen. So können Sie IP Office jederzeit an Ihre ganz speziellen Anforderungen anpassen.

Alternativ steht Ihnen auch unsere Avaya Cloud zur Verfügung, mit der Sie eine moderne Kommunikationslösung erhalten, die schnell anpassbar ist und Ihnen volle Flexibilität gewährt.

Endgeräte, Komponenten und Applikationen für kundenspezifische Lösungen

- Avaya Endgeräte für Büro, Filiale und Home Office
- Konferenztelefone
- DECT- und WLAN-Integration für die Mobilität auf dem Firmengelände
- Mobility und Unified Communications Clients
- Multichannel Contact Center für umfassende Erreichbarkeit
- Integrierte Audiokonferenzbrücke
- Flexible Web Konferenzlösung
- Avaya Scopia® Videokonferenzlösung
- Unterstützung von Notruf- und Infonummern für Feuerwehr 112, Polizei 110, Behörden 115
- Branchenspezifische Applikationen, z. B. für Industrie, Hotel, Krankenhaus, Seniorenheime (www.avaya.com/de/loesungen/industry/)
- Netzwerkinfrastruktur für optimale Daten-, Sprach- und Video-Zusammenarbeit
- LAN-Switches und WLAN
- Netzwerksicherheit

Wählen Sie die Edition, die Ihre Anforderungen erfüllt!

IP Office zur Erhöhung der Produktivität

Es ist kinderleicht, Ihre Unified Communications-Lösung passgenau zusammenzustellen. Wählen Sie das passende Nutzerprofil für Ihre Mitarbeiter (in Verbindung mit Avaya IP Office Preferred Edition, Server Edition oder Select).



Office Worker

für die Produktivitätssteigerungen im Büro durch Unified Communications

- Anrufe vom PC aus steuern
- Mit Unified Messaging-Funktionen alle Nachrichten effizient verwalten
- Audiokonferenzen einleiten und steuern
- LDAP Telefonverzeichnisse
- Präsenzanzeige und Instant Messaging
- Unterstützt Citrix und Terminalservices



Mobile Worker*

zur Steigerung der Kundenzufriedenheit durch höhere Erreichbarkeit

- Erreichbar unter einer Nummer, egal ob im Büro oder unterwegs
- Einbindung mobiler Telefone
- Präsenzanzeige und Instant Messaging über Mobiltelefon
- Einleiten und Steuern von Audiokonferenzen vom Mobiltelefon aus

* Nur in Verbindung mit Avaya IP Office Preferred Edition



Teleworker*

für nahtlose Integration von Heimarbeitsplätzen

- Beinhaltet alle Funktionen von Office Worker
- Über einen PC mit Internetzugang lässt sich jedes Telefon zum Bürotelefon umfunktionieren
- Produktivitätssteigerung durch Reduzierung oder Wegfall von Fahrzeiten
- Kosten sparen für Büromiete und -einrichtungen
- Avaya Communicator for Web wird nicht unterstützt

* Nur in Verbindung mit Avaya IP Office Preferred Edition



Power User

für höchste Mitarbeiterproduktivität

- Beinhaltet alle Funktionen von Office Worker, Mobile Worker und Teleworker
- Höchste Erreichbarkeit für Kunden und Mitarbeiter unter einer Nummer („One Number“-Konzept)
- Laptop, Internetverbindung und Headset ersetzen an jedem Ort eine herkömmliche Büroumgebung
- Konferenzeinladung per Web Scheduling
- Avaya Messaging und Audiokonferenz als Cloud Dienst
- Avaya Equinox™ Meetings Online für Audio und Videokonferenzen als optional abonierbarer Cloud Dienst



Receptionist – Standard Vermittlungsplatz

Professioneller PC-Vermittlungsplatz zur persönlichen Anrufbearbeitung

- Schnelle Bearbeitung auch bei großem Anrufvolumen durch intuitive PC Oberfläche und Anzeige des Systemstatus aller Mitarbeiter im Netz
- Zentrale Anrufverwaltung über alle Standorte
- Ein Vermittlungsplatz für mehrere Standorte spart Kosten
- Unterstützt Instant Messaging, Presence (erfordert Avaya IP Office Preferred Edition, Server Edition oder Select)

Für jedes Unternehmen die passende Edition



Essential Edition

Bietet integrierte Voicemail mit 2 Kanälen (erweiterbar auf 6), Mobile-Twinning, Mobile Call Control & one-X Mobile für alle Benutzer sowie 4 Remote Worker-Lizenzen. Die Grundlage für Ihre Büro-kommunikation als Einstiegslösung für Unified Communications im Ausbau bis zu 384 Teilnehmern.

- Amts- und Teilnehmerschnittstellen für IP (H.323, SIP), digital und analog
- Schnellere und höhere Erreichbarkeit durch automatische Vermittlung an den richtigen Ansprechpartner
- Mobilität: Alle Teilnehmer sind über eine Nummer erreichbar, egal ob sie im Büro oder unterwegs sind. Ferner bietet one-X Mobile Essential eine grafische Benutzeroberfläche zur Anrufsteuerung



Preferred Edition

Enthält eine VoiceMail Pro-Lizenz für 4 Kanäle (erweiterbar auf 40), gesteigerte Reaktionsfähigkeit und Produktivität. Zusätzlich zum Essential Grundausbau erhalten Sie folgende Unified Communications-Funktionen:

- Sichere „Meet-Me“-Konferenzen: Schnellere Entscheidungsfindung und bessere Teamarbeit
- Intelligente Anrufvermittlung, um schnell den richtigen Ansprechpartner zu erreichen
- Anrufe aufzeichnen: Die integrierte Anrufaufzeichnung hilft Ihnen bei Analysen, bei strittigen Auftragserteilungen und auch bei der Schulung Ihres Personals
- Integrierter Audiokonferenzserver für bis zu 2x64 Teilnehmer oder in kleineren Teilungsverhältnissen
- Ausfallsicherheit für Endgeräte und VoiceMail Pro
- Nutzung der optionalen Nutzerprofile wie Office Worker und Power User



Server Edition

Reine Software-Lösung mit Essential und Preferred Edition, zentrale Voicemail mit bis zu 150 Ports, „Meet-Me“-Konferenz, Automatische Anrufverteilung, Mobile Twinning und vieles mehr ...

- Für mittelgroße Unternehmen konzipiert, maximal 2.000 Teilnehmer werden an einem oder bis zu 32 Standorten unterstützt
- Server-Virtualisierung mit VMware und Microsoft HyperV ermöglicht die nahtlose Einbindung in das firmeneigene Rechnersystem und spart Ressourcen an Hardware und Strom
- Nur ein primärer Server notwendig (bis 1.500 Teilnehmer). Ein zweiter Server und weitere Komponenten können jederzeit zur Erhöhung der Ausfallsicherheit und für Erweiterungen angeschlossen werden
- Hohe Ausfallsicherheit, zentrales Management und zentrale Lizenzierung für alle Teilnehmer und Standorte
- Umfassende Funktionsvielfalt aus den Bereichen Telefonie, Unified Communications, Mobilität und Zusammenarbeit
- Integrierter Audiokonferenzserver für bis zu 2x128 Teilnehmer oder in kleineren Teilungsverhältnissen
- LDAP-Verzeichnis Benutzer-Synchronisation
- Hohe Ausfallsicherheit für Kommunikationssystem, Endgeräte und VoiceMail Pro



IP Office Select

Ausbau und Flexibilität der Server Edition und zusätzliche erweiterte Funktionen und Skalierung

- Mehrstufige Szenarien zur Steigerung der Ausfallsicherheit für Kommunikationssystem, Endgeräte, VoiceMail Pro und one-X Portal
- Flexible Ausfallsicherheit z.B. mit VMware, Hochverfügbarkeit und Failover auf Expansions-systeme, einschließlich der IP500 V2-Erweiterungen
- Unterstützt bis zu 3.000 Nutzer an einem Standort oder verteilt auf 150 Standorte
- Zentralisierte Lizenzierung und Management
- Mehr VoiceMail Ports – bis zu 500
- Bis zu 3.000 gleichzeitige One-X Portal Nutzer
- Bis zu 600 Sammelanschlüsse
- Bis zu 1.024 SIP Kanäle
- Integrierter Audiokonferenzserver für bis zu 2x256 Teilnehmer oder in kleineren Teilungsverhältnissen

Über den Standard hinaus



- Einwahlkonferenz (Meet Me) fördert die Zusammenarbeit und beschleunigt Projekte & Prozesse
- Media Manager Gesprächsaufzeichnung hält fest, was besprochen wurde
- Durchsage an andere Mitarbeiter per Telefon, erspart Anschaffung von PA-Systemen
- Umzug des Telefons per Rufnummer und Pin (Hot Desking)
- Call flow Programmierung, individueller Anrufverlauf z.B. für Wochenende, Feiertag- oder Urlaubszeit
- Coaching Funktion, ermöglicht schnelle Hilfestellung im Kundendialog

Elegant und komfortabel

Avaya Endgeräte für Büro, Filiale und Home Office

Die Avaya IP Telefonserien ermöglichen Ihnen eine passgenaue Auswahl an Endgeräten für unterschiedlichste Einsatzzwecke. Durch die einheitliche Benutzerführung über programmierbare Tasten und je nach Ausführung Monochrom-, Farb- oder Touch-Screen-Displays lassen sich die Telefone intuitiv bedienen. Die erstklassige Audioqualität sowohl mit Hörer als auch im Freisprechbetrieb reduziert Ermüdung bei langen Gesprächen. Über reichhaltiges Zubehör, das vom Headset über Tastenmodule bis zur Integration von Bluetooth und WLAN reicht, lassen sich alle Situationen im modernen Büroalltag komfortabel abbilden.

Kundenvorteile der Avaya IP Deskphones

- Einfache Bedienung durch kontextsensitive Benutzerführung (Funktion wird im Display angezeigt)
- Perfekte und glasklare Audioqualität mit Hörer, Headset und im Freisprechen
- Integrierter Switch für den PC erspart zusätzlichen Netzwerkanschluss
- Geringer Stromverbrauch, meist PoE Class 1, schont die Umwelt und den Geldbeutel
- Sicherheit im Firmennetzwerk an den Standorten und im Home Office
- Einfache Administration reduziert Betriebskosten



Telefon für einfache Ansprüche

- Einfache Bedienung
- Einsatz in öffentlichen Bereichen
- Tisch- und Wandmontage
- Netzwerksicherheit und optional WLAN Schnurlosanbindung

Security
Wi-fi®



Telefon mit höherem Komfort für einfache Geschäftskommunikation

- Großdisplay mit programmierbaren Funktionstasten und Tastenmodulerweiterung
- Headsetanschluss und integrierter Switch für PC
- Netzwerksicherheit
- Integration in Audio- Web- und Videokonferenzen, Team Funktionen mit Besetztlampenfeld Status

Security
CC Funktion



Komfortables Telefon für Ihre Geschäftskommunikation

- Farbgrößdisplay mit programmierbaren Funktionstasten und Tastenmodulerweiterung
- Headsetanschluss schnurgebunden und optional schnurlos sowie integrierter Switch für PC
- Netzwerksicherheit und optional WLAN sowie Bluetooth Schnurlosanbindung
- Integration in Audio- Web- und Videokonferenzen, Team Funktionen mit Besetztlampenfeld Status

Security
Wi-fi®
Bluetooth®
CC Funktion



Erweiterbar mit Chefsekretärfunktionen bis zur Rezeption

- Tastenmodulerweiterung für Leitungen, Zielwahl und Funktionen
- Funktionen werden im Display angezeigt

Funktionen



Das richtige Telefon für den professionellen Kundenkontakt

- Programmierbare Tasten für Call Center Funktionen
- Headsetintegration
- Wisperfunktion für Schulungszwecke

CC Services

Flexibilität und schnelle Reaktion auf neue Strukturen

- Nachrüstung von WLAN und Bluetooth möglich

Wi-fi®

Avaya IP Office Teilnehmer-Selbstverwaltung (Self administration) für noch mehr unabhängigen Bedienkomfort. Web-basiert, werden ausgewählten Nutzern Änderungen der Telefoneinstellungen, wie z. B.

- Namensänderung
- Rufweiterleitung intern/extern
- Funktionstastenbelegung
- Persönliche Verzeichnisse

Self Service

Für optimale Anpassung des Telefons an die Kommunikationsbedürfnisse des Teilnehmers, zur Verbesserung der Flexibilität, Reaktionsfähigkeit und damit der Produktivität.

Spart Zeit und Geld und schont die Umwelt

Eines für alle - Avaya Konferenztelefone bringen Sie zusammen

Sie sind dezent, nehmen Audio sensibel auf und geben es in höchster Qualität wieder. Die Konferenztelefone von Avaya sollten in keinem Konferenzraum fehlen. Sie verfügen über Analog-, DECT- oder VoIP-Anschluss. Dadurch werden Installation und Administration der Geräte zum Kinderspiel.

Nach einer Telefonkonferenz können alle Teilnehmer an ihrem gewohnten Arbeitsplatz ihre Arbeit sofort wieder fortsetzen. Vergessen Sie Reisen, Taxis, Wartezeiten auf Flughäfen, andere lästige Hindernisse und Kosten. So führen Telefonkonferenzen und Web-Meetings auch zu mehr Freizeit und hoher Lebensqualität für alle Mitarbeiter. Ein weiterer wichtiger Vorteil ist natürlich, dass weniger Reisen die Umwelt weniger belasten.



Die Avaya Konferenztelefonserie B100 bietet neben gutem Klang noch viele weitere Vorzüge. Ein Konferenztelefon kann Zeit und Geld sparen - und die Umwelt schonen. Es ist jedoch wichtig, ein Telefon mit guter Tonqualität zu verwenden. Sonst riskieren Sie teure Missverständnisse und lästige Störungen während des Meetings.

Alle Avaya Konferenztelefone der Serie B100 unterstützen OmniSound® 2.0 Technologie, bieten Telefonbuch, Aufzeichnungsmöglichkeit auf SD-Karte, Konferenzführung und optional Zusatzmikrofone zur Erweiterung von bis zu 16 Teilnehmer das Topmodell bis 25 Teilnehmer.

Mobilität auf dem Firmencampus - mit DECT und WLAN für jedes Umfeld

Ob als mobiles Zusatzgerät oder explosionsgeschütztes Telefon für sensible Umgebungen, mit den mobilen Telefonen von Avaya bleiben Sie überall auf dem Firmengelände erreichbar. Dabei müssen Sie auf die Komfortmerkmale der Kommunikationslösung nicht verzichten, denn die sind natürlich auch in den mobilen Telefonen vorhanden.



Neben den konventionellen DECT-Mobilteilen der 3700 Serie für Büro und leichte Industrieanforderungen ergänzt sich das Produktportfolio bis hin zum rauen Industrieinsatz und Explosionsschutz mit Alarmmanagement. Die IP DECT Infrastruktur kann auf bis zu 256 DECT Basisstationen und 750 DECT Handsets im IP Office Netzverbund ausgebaut werden.

Der Vorteil der Lösung ist die Unabhängigkeit von Service Providern, durch eigene Versorgung und Wegfall von laufenden Gesprächskosten und im Firmenverbund.



Die WLAN-schnurlos Telefonserie i62 gibt es in den Ausführungen Talker für Sprachnachrichten, i62 Messenger zusätzlich mit Textmeldungen, i62 Protector zusätzlich für Personenschutz Einsatz.

Die i62 WLAN Endgeräte unterstützen 802.11b/abg und eignen sich für Büro- und Industrieumfeld.

Die WLAN-schnurlos Telefonserie 84 gibt es ebenso für spezielle Industrieanforderungen, zusätzlich sind Applikationen wie Scannen von Barcode möglich. Die 84 WLAN Endgeräte unterstützen 802.11n.

Avaya bietet dazu ein umfassendes Infrastrukturprogramm mit Access Points, Controller sowie Alarm- und Service-Managementsystemen für DECT- und WLAN-Netzwerke an.

Ein Unified Communications und Collaboration Client – für Desktop, Smartphone, Tablet und PC

Während Smartphones und Tablets im privaten Bereich schnurgebundene Telefone und PC schon weitgehend verdrängt haben, sind Desktop Telefone und PC immer noch das Arbeitsmittel der ersten Wahl im Büro und Home Office. Aus gutem Grund: Immer online, strikte Trennung von Privat / Firma, Sprachqualität, großes Display, Tastatur ...

... jedoch sind Smartphones und Tablets klein, leicht, leistungsfähig und als perfekte Helfer im modernen mobilen Business-Alltag ebenso nicht mehr wegzudenken. Deshalb punktet unser neuer Avaya Equinox Client für Smartphones, Tablets, PC, Laptop und Vantage Desktope als ideale Durchgänge einfach zu bedienende Benutzeroberfläche für Sie und Ihre Mitarbeiter. Er bündelt alle Kommunikationskanäle in einer intuitiven und deshalb einfach zu bedienenden Benutzeroberfläche. So bleiben Sie auch unterwegs flexibel und produktiv.



Avaya Vantage

Avaya Vantage IP Telefon der neuen Generation mit Android Betriebssystem, Display ganz aus Glas. Die Bedienung ist tabletkonform und ergänzt die Telefonfunktionen um viele moderne Kommunikationswege wie Internetzugang per Browser, Zugriff auf Apps und WLAN Accesspoint für Smartphones

- 20 Zoll Touchscreen mit integrierter HD Kamera
- HD Wide-band Audio Freisprecheinrichtung
- Optionaler schnurloser (Bluetooth) oder schnurgebundener Hörer
- Anschluss für schnurgebundene oder schnurlose Bluetooth™ Headsets

Avaya SIP Telefonie Client

- Avaya Basic App für SIP Standard Telefonie und Punkt-zu-Punkt-Video



Avaya SIP und UC Client

- Avaya Equinox™ App ermöglicht als Universal Client neben der SIP Telefonie und Softphone-Nutzung zahlreiche Funktionen zur besseren Zusammenarbeit. Der Equinox Client ist auf fast allen Geräten nutzbar, z. B. IP Telefon, Multimedia-Telefon, Smartphone, Tablet und PC.
- Ein Universal-Client für Alles ...

Desktop Telefon

PC/Laptop

Smartphone

Tablet

Kundenspezifische Apps

- Über ein spezielles Avaya IP Office Client SDK können Kundenspezifische Apps erstellt werden. Damit können eine Vielzahl von unterschiedlichsten Branchenlösungen realisiert werden.



Virtuell und doch persönlich – Zusammenarbeit per Audio-, Web- und Videokonferenzen mit Avaya IP Office

Innovative Tools für die Zusammenarbeit motivieren Ihre Mitarbeiter, beschleunigen Prozesse, senken Kosten und verbessern die Kundenbeziehung. So sind Sie Ihrem Wettbewerb immer einen Schritt voraus.

Avaya IP Office bietet eine integrierte Konferenzbrücke, die je nach Ausbau Audio-konferenzen bis zu 512 Teilnehmer unterstützt. Nach Bedarf kann zusätzlich um Einwahl-(Meet Me), Web- und Videokonferenz erweitert werden.

Vorteile der Avaya Audio-, Web- und Videolösungen

- Nutzung am Telefon, PC, Laptop, Tablet oder Smartphone
- Einfache Bedienbarkeit aller Endgeräte und Systeme
- Schnelle Amortisierung und hohe Rentabilität
- Einfache Skalierbarkeit

Bessere Zusammenarbeit bedeutet bessere Geschäfte

„SCHNELLE REAKTION“



Know-how in Echtzeit

Mit der ad hoc Konferenz kann man sich einfach und schnell im Telefonat Hilfe per Knopfdruck holen.

- Beschleunigt Kundenanfragen
- Verbessert die Kundenbeziehung durch Kompetenz

Offene Fragen sind oft kaufentscheidend und die schnelle Beantwortung erhöht unmittelbar Umsatz und Gewinn*.

„SICHERE MEETINGS“



Zusammenarbeit steigern

Mit der Einwahlkonferenz (Meet Me) können sich Teams einfacher abstimmen und koordinieren.

- Kein Zeitaufwand für Anreise und Abreise
- Keine Reisekosten
- Sicherheit durch spezifische Einwahlnummer und PIN Abfrage

Teams können ihre Prozesse beschleunigen, der Zeitaufwand minimiert sich und die Produktivität steigt um bis zu 5%*.

TRAINING



Know-how Transfer

Trainings und Schulungen können ohne eine weite Anreise jederzeit durchgeführt werden.

- Aufzeichnen, Streamen und Bereitstellen der Inhalte
- Trainings können zeitunabhängig abgerufen werden.
- Höhere Teilnehmerzahlen möglich bei gleichzeitig weniger Trainertagen

10 eingesparte Schulungstage bedeuten im Schnitt ca. 50.000 Euro geringere Ausgaben.*

„SICH SEHEN“



Mimik und Gestik

Durch die Wahrnehmung von Mimik und Gestik verbessert sich der persönliche Kontakt zu Ihren Kunden und zwischen Mitarbeitern an verteilten Standorten.

- Ortsunabhängig
- Geplant oder spontan
- Einfach und flexibel

Kundenprojekte können bis zu 10% schneller umgesetzt werden.*

„ZEIGEN“



Ein Bild sagt mehr als tausend Worte

Das gegenseitige Zeigen von Präsentationen, Materialien oder Produktdetails steigert Ihre Produktivität und senkt die Reisekosten.

- Schnellere und fundiertere Entscheidungen
- Qualitätskontrollen
- Unkompliziertes Hinzuziehen von Experten

Kundenanfragen zu Produkten und deren Bedienung können bis zu 30% schneller beantwortet werden.*

* Durchschnittlicher Erfahrungswert von Projekten bei Avaya



**Einfach,
flexibel und
ohne zusätz-
liche Soft-
oder Hardware
lässt sich
die Kunden-
beziehung im
Handumdrehen
mit der
IP Office
Preferred
Edition
verbessern.**

Kundendialog nach Maß – Avaya IP Office™ vom intelligenten Sammelanschluss bis zum Multi Channel Kundenservice

Basisfunktionen

zum verbesserten Kundenkontakt. Die Preferred Edition bietet im Standard Ausbau kostenlos die Anrufvermittlung mit Sammelanschlussfunktionen, Call Flow Programmierung, umfangreichen Ansage und Mailbox Einrichtungen.



- Anrufverteilung
- Call Flow
- Ansage
- Mailbox
- Sammelanschluss

Hinzufügen der IP Office Reporting Applikation ermöglicht ein kleines Voice Contact Center.

Komfortabler Kundenservice auf allen Kanälen Avaya IP Office™ Contact Center

Bedienen Sie Ihre Kunden auf allen Kanälen. Mit Avaya IP Office Contact Center sind Sie per Telefon, E-Mail oder Chat für Ihre Kunden da und verbessern so nachhaltig das Kundenerlebnis. Alle Kommunikationskanäle laufen in einer intuitiv zu bedienenden Benutzeroberfläche zusammen. Agenten können eingehende und ausgehende Kommunikation zentral bearbeiten und nachvollziehen. Das IP Office Contact Center enthält alle Komponenten für ein optimales Customer Experience Management, lässt sich per Webschnittstelle mit vielen CRM-Systemen verbinden und arbeitet nahtlos mit Avaya IP Office zusammen. Dank WebRTC Client kann das Agententelefon per Deskphone Steuerung oder im Softphonebetrieb mit Hör-/Sprechgarnitur eingesetzt werden, egal ob Sie Windows- oder MAC-OS nutzen.

Halten Sie fest, was wichtig ist ...

MEDIA MANAGER für IP Office ist ein Programm zum Archivieren und Managen von durch VoiceMail Pro (Preferred Edition) aufgezeichneten Gesprächen auf HDD im NAS Store, auf DVD oder in der Cloud.



- Suchen, Abspielen und Herunterladen von Aufnahmen
- Management via Web Manager (Self Administration) anstelle eines eigenen UI und Datenmanagers
- Erhöhte Sicherheit
 - Kein ungesicherter Management Zugang
 - Einhaltung anderer Sicherheitsrichtlinien (z.B. Passwort Vielfalt)
- Cloud basiertes Speichern (Google Drive)
- Support für alle gängigen Browser

Avaya bietet für jede Branche, die passende Lösung. Vom Startup, dem Mittelstand bis zum global agierenden Konzern.



Unternehmen aller Branchen und Größenordnungen profitieren von Avaya IP Office

Avaya IP Office bietet umfassende Komplettlösungen für jede Branche. Speziellen Anforderungen, z.B. aus Fertigung, Finanzwesen, Handel, Bildung und Dienstleistung kann jederzeit Rechnung getragen werden. Für Krankenhäuser, Seniorenheime und Hotels hat Avaya besondere, maßgeschneiderte Branchenpakete entwickelt.

SeCom die Lösung für sicherere Senioreneinrichtungen

SeCom Medial vereint effizienten Schwesternruf, seniorengerechte Telefonie, Leistungserfassung, Funktionen für betreutes Wohnen, Alarmmanagement und Bewohnerverwaltung in einem leistungsstarken System. Das Herzstück der Lösung ist eine innovative Notrufsteuerung.

- SeCom Medial Applikation mit modularem und homogenem Datenbanksystem
- Softwareplattform für die Avaya Healthcare Lösungen SeCom und MedCom®
- GDV (Gebührendatenverarbeitung)
- AMM (Alarmmanagement)
- Senioren- und behindertengerechte Telefone
- Spezielle Komponenten zur Notrufauslösung
- Sicherheitsstandard nach EN 50134, VDI 6008

MedCom® die Krankenhaus-Lösung zur optimalen Patientenbetreuung

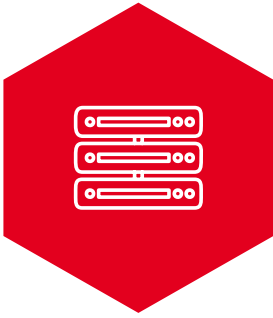
Die MedCom® Software wurde speziell für die Kommunikation in Krankenhäusern, Senioren-, Wohn- und Pflegeheimen sowie in Kur- und Reha-Einrichtungen entwickelt. Die Einsatzkräfte im Krankenhaus sind jederzeit mobil erreichbar. Ein ausgeklügeltes Alarmierungssystem steigert die Patientensicherheit. Effiziente Prozesse optimieren die Abläufe rund um den Patienten und senken Kosten. Mit einer Karte, von der Aufnahme des Patienten über das Verlegen bis hin zum Entlassen, können Sie sämtliche Belange über Chipkarten organisieren. Dazu gehören die Steuerung, Erfassung und Abrechnung von Leistungen wie Telefon, Radio/TV, Videos, Spiele und Internet. Je nach Ausführung verfügt die Bedienkonsole am Patientenbett über ein Telefon, den Schwesternruf, Bedienelemente für Radio/TV, individuelles TV, Internetzugang und einen Chipkartenleser.

- MedCom® Medial Applikation mit modularem und homogenem Datenbanksystem
- MedCom® Patiententerminals
- MedCom® Mobiltelefon Integration
- MedCom® Chipkartenorganisation
- Medial ServiceTerminal Kassenautomaten
- MedCom® Online-Anbindung an die Datenverarbeitung
- IAM – Internet Access Manager
- MACS - Multifunktionaler Alarm- und Kommunikationsserver

HotCom die Hotel- und Gastgewerbe-Lösung für höchste Ansprüche

Vom einfachen Gasthof bis zum fünf Sterne Haus mit 1000 Zimmern die passende Lösung zum optimalen Kundenservice. Zusätzlich zu umfassenden Contact Center-Angeboten bieten spezielle Applikationen höchsten Komfort.

- **HotCom FOIS** für schnellen und zuverlässigen Datenaustausch zwischen der IP Office und Back-Office Managementsystemen
- **HotCom HSIA** als Plattform zur Authentifizierung, Autorisierung und Abrechnung von Gästenetzwerken
- **HotCom Alarmierung** für die Sicherheit der Gäste – z.B. die automatisierte Unterstützung bei der Evakuierung des Hotels im Notfall



Vorteile moderner Networking-Lösungen

- Hoch skalierbar
- Einfach erweiterbar
- Hohe Ausfallsicherheit
- Hoher Datendurchsatz
- Austausch im laufenden Betrieb möglich
- Optimiert für Daten, Sprache und Video in einem Netz
- Automatische, betriebsbereite Konfiguration für IP Office

Schnell und immer in bester Qualität – Sichere Netzwerkkomponenten

Vorbei sind die Zeiten, als man auf eine E-Mail noch etwas warten musste, weil das Netzwerk zu langsam war. Moderne Kommunikation setzt leistungsfähige Netzwerke voraus, denn nur so lassen sich produktivitätssteigernde Funktionen wie Unified Communications und Zusammenarbeit per Audio und Video nutzen. Stromsparende und leicht zu administrierende Netzwerkkomponenten sorgen dafür, dass Sie jederzeit in bester Qualität kommunizieren können.

Das Netzwerk als Basis der gesamten Kommunikation

Profitieren Sie von kompletten Netzwerklösungen: Von der sicheren Anbindung an das Internet, über besonders leistungsfähige Gebäude-Vernetzung mit innovativen LAN Switches bis hin zu zuverlässigen Mobility-Lösungen mit Wireless LAN.

Diese Lösungen sind hoch verfügbar, einfach skalierbar und besonders günstig im Energiebedarf. Daraus ergibt sich hohe Betriebs- und Zukunftssicherheit bei gleichzeitig günstigen Betriebskosten.

In Verbindung mit Avaya Kommunikationssystemen erhalten Unternehmen Lösungen für Ende-zu-Ende-Kommunikation in Echtzeit, wie Sprache und Video, aus einem Guss.

LAN Switches

- Immer verfügbar – hohe Ausfallsicherheit durch stackable Chassis, Austausch im Betrieb (hot-swappable), integrierte redundante Stromversorgung
- Auf Konvergenz ausgelegt – unterstützt PoE und PoE+, HD Video, Plug-and-Play für IP-Telefone, Quality of Service
- Energieeffizient – weniger Stromverbrauch, Energiesparfunktion
- Leistungsstark – Exzellente Skalierbarkeit dank stackable Chassis, bis zu 400 Ports und 384 Gbps Datendurchsatz auf virtueller Backplane
- Flexibel – „stackable“ Möglichkeiten; gemischte Lösungen mit PoE und PoE+ sowie optionale 1GbE und 10GbE SFP+ Uplinks
- Einfache Installation – automatisiertes Skript zur schnellen, betriebsbereiten Konfiguration der Switches innerhalb einer Minute
- Zukunftssicher – Hardware bereit für erweiterte Dienste und Technologien

Wireless LAN

Bietet mobilen Benutzern den Zugriff auf Unified Communications-Dienste wie Sprache, Messaging und Video über eine kabellose Infrastruktur.



BYOD (Bring Your Own Device) – für die Sicherheit im WLAN

Mitarbeiter verwenden ihre persönlichen Geräte für die Kommunikation und Zusammenarbeit. Avaya unterstützt Ihr Unternehmen, diese Sicherheitslücke mit bewährten Sicherheitslösungen zu schließen. Collaboration-Lösungen von Avaya bringen Menschen einfach und schnell zusammen, um sicher Informationen auszutauschen und das Geschäft voranzutreiben.

Damit Interna auch intern bleiben – Sicherheitskomponenten für Avaya IP Office

Kommunikation muss sicher sein, nur so profitieren Sie und Ihr Unternehmen von der eigenen Arbeit. Damit das so bleibt, bietet Avaya eine Reihe von Sicherheitsmaßnahmen und -systemen, mit deren Hilfe Sie Ihre Netzwerke sichern können, ohne die Produktivität von externen, mobilen oder Heimarbeitern einzuschränken. So profitieren ausschließlich Sie und Ihre Mitarbeiter von den Vorteilen moderner Kommunikation.

IP Office bietet Ihnen optimalen Schutz rund um die Kommunikationslösung von Avaya mit Passwortschutz und hohen unterstützten Sicherheitsstandards. Doch wie schützen Sie Ihr gesamtes Kommunikationsnetzwerk? Avaya bietet auch hierfür die passenden Lösungen:

Avaya SBC (Session Border Controller) – für die Sicherheit in SIP-Umgebungen

Dank SBC können Sie Ihr Unternehmen mit IP Office SIP Unified Communication-System auf sichere Art und Weise schützen.

Vorteile von SBC

- Sichere Sprach-, Video-, Home-Office- und IM-Kommunikation
- Schutz von SIP-Informationen vor Sicherheitsbedrohungen und Überlastung
- Sichere Verwendung kostengünstiger SIP-Trunks
- Verbindung mit SIP Clients der mobilen Smartphones und Tablets über das Internet
- Verbindung mit SIP Telearbeitern im Home Office über das Internet
- Integration mit Anwendungen und Diensten von Drittanbietern
- Flexibilität für Unternehmen einschließlich der Option zur Anpassung ihrer Netzwerke an ihre individuellen Anforderungen
- Ein Netzwerk, das auf sichere Art und Weise mit dem Unternehmen wächst

Regelbasierter Netzwerkzugriff zur Erhöhung der Netzwerksicherheit

Network Access Control Lösungen für zentrale, regelbasierte, mit Authentifizierung arbeitende Kontrolle des Netzwerkzugriffs.

Umfassende Sicherheitslösungen für Sprache und Daten in H.323 Umgebungen

Ob im Büro mit Ende-zu-Ende Verschlüsselung oder Anbindung von Filialen, Home Offices sowie mobilen Mitarbeitern gilt es neben der Daten- auch die Sprachkommunikation über die genutzten Internetverbindungen gegen das Mitlesen und -hören abzusichern.

Firewall: Schutzmaßnahme vor fremden und unberechtigten Verbindungsversuchen aus dem Internet

VPN: sichere verschlüsselte Anbindung von Sprache und Daten (Telefon, PC, Laptop, Smartphone ...) über das Internet

Proxies: Sicherer und Bandbreiten-sparender Zugriff auf das Internet

Virens Scanner: schützt vor Computerviren, Computerwürmern und Trojanischen Pferden

Anti-Spam: Schutz vor unerwünschter Werbung

Zusammen ergeben diese Bausteine ein Paket, das Ihre gesamte Unified Communications- und Office Lösung vor Computer-Viren, Spam, Lausch- und Hacker-Angriffen und weiteren unerwünschten oder schädlichen Dingen schützt.



Die beste Verbindung für Ihr Business – Sprach- und Datenanschlüsse von Avaya

Die Abschaltung des ISDN-Netzes, das Internet der Dinge, die Globalisierung sowie die fortschreitende Digitalisierung setzen schnelle und sichere Datentransfers voraus. Die Carrier Services von Avaya bieten das zum Unternehmen passende Portfolio.

Internetanbindung

Je nach gewünschter Bandbreite, Ausfallsicherheit und Servicediensten stehen unterschiedliche Technologien und Angebote bereit, z. B.

- Hoch performante Leased Lines mit garantierten Bandbreiten (von 2 Mbps bis 10 Gbps) und besten Services für höchste Ansprüche
- Kupferbasierte SDSL-Anbindung mit unterschiedlichen synchronen Bandbreiten bis zu 20 Mbps und verschiedenen Service-Level-Agreements (SLA)
- Einfache VDSL Anbindung mit asynchronen Bandbreiten ohne Bandbreitengarantie, z. B. für kleine Unternehmen

Standortvernetzung

Hochwertige MPLS Standortvernetzung garantiert sichere und flexible Zusammenarbeit aller Firmenstandorte und Home Offices.

Sprachanschlüsse

Passgenaue Sprachanschlüsse für jeden Standort, z.B. auf Basis von SIP Trunks, bieten höchsten Sprachkomfort und flexible Anpassungen an aktuelle Anforderungen.

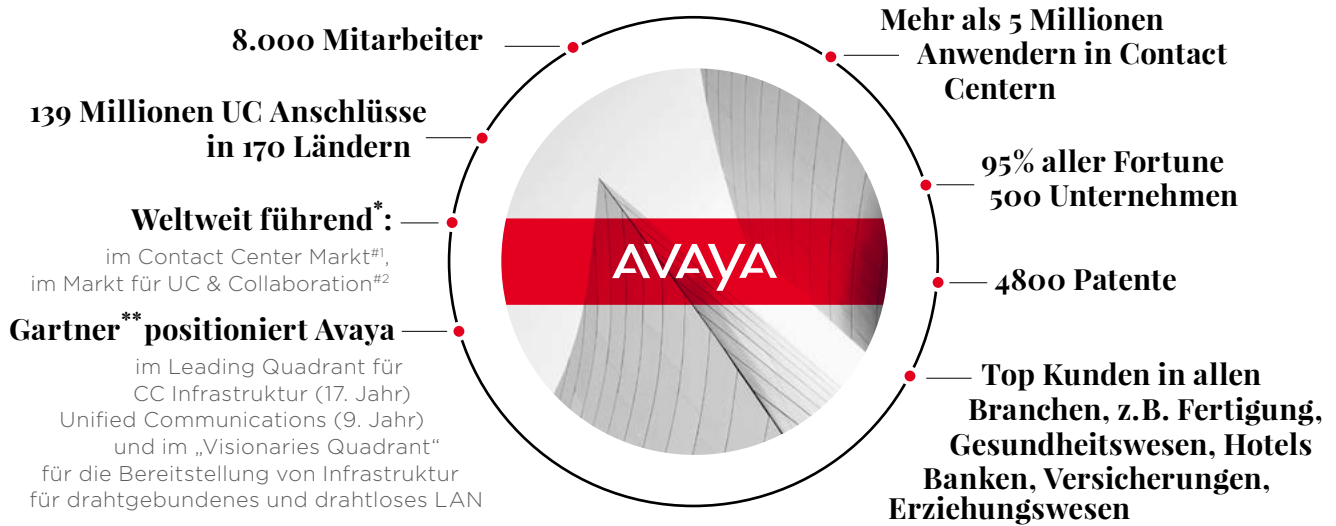
**Avaya Cloud –
einfach, flexibel
und passgenau
ohne Bindung
an eigene
Systemvorhaltung**

Sicher, zuverlässig und aus einer Hand – Cloud-Lösungen von Avaya

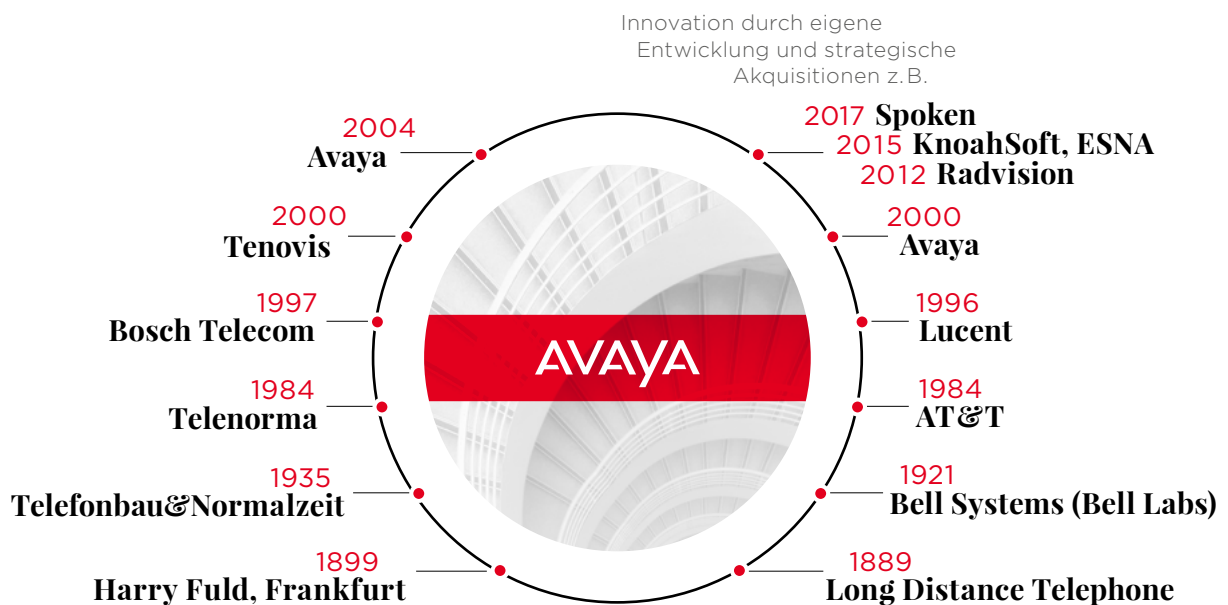
Mit Cloud Lösungen von Avaya können Sie bereits ab der ersten Nebenstelle auf das gesamte Leistungsspektrum der modernen Kommunikationslösung zugreifen, ganz ohne hohe anfängliche Investitionskosten. Der große Funktionsumfang beinhaltet zahlreiche innovative Applikationen wie z. B. Conferencing, Mobility-Integration, Contact Center, moderne Amtsanschlüsse nach SIP-Standard sowie ein umfassendes Servicepaket für Betrieb und Wartung. Profitieren Sie von einem umfangreichen Angebot an integrierten Leistungen.

Avaya bietet einen ganzheitlichen und sicheren Ansatz der Cloud aus einer Hand. Die Bereitstellung erfolgt nach den Bedürfnissen des Unternehmens und kann jederzeit einfach und schnell angepasst werden.

Avaya in Zahlen - weltweit



Die Basis für die Zukunft: Langjährige Innovationsgeschichte und Kundennähe



* Quelle: #1 Canalsys, #2 Dell'Oro
** Quelle: Gartner



13 gute Gründe für Avaya und unsere BusinessPartner

Immer bei Ihnen vor Ort

- Gesicherte Kommunikation durch ein flächendeckendes Servicenetz mit mehreren Hundert eigenen Mitarbeitern und Geschäftspartnern zur Beratung, Implementierung und Instandhaltung – 24 Stunden, 7 Tage die Woche
- Individuelle Beratung, Planung und Design Ihrer passgenauen Kommunikationslösung
- Vorteile live erleben in unseren Demo-Centern oder bei Kunden und Partnern in Ihrer Nähe

Passende Kommunikationslösungen für Ihr Unternehmen im digitalen Wandel

- Ganzheitliche Lösungen zur Zusammenarbeit in Teams und mit Geschäftspartnern, die Ihre Produktivität steigern, sei es per Video, Web- oder Audiokonferenz
- Hohe Flexibilität durch bedarfsgerechte Nutzung der Kommunikation in der Cloud, Vor-Ort, oder als Hybridmodell
- Höhere Erreichbarkeit für Kunden auf allen Kanälen durch intelligente Lösungen für Ihre Mitarbeiter im Kundencenter
- Individuelle Innovationswege, die Ressourcen schonen und Kommunikationsprozesse einfach und sicher integrieren
- Kundenfreundliche Geschäftsprozesse dank maßgeschneiderter Branchenlösungen
- Kostensparende Bereitstellung von Sprach- und Datenanschlüssen, z.B. in Form einer Flatrate oder eines kompletten WAN
- Bedarfsgerechte Finanzierungs- und Bereitstellungsmodelle

Innovativer Marktführer mit langjähriger Tradition

- Innovationskraft: Mehr als 4.800 erteilte oder beantragte firmeneigene Patente
- Kundenverständnis: Mehr als 130 Millionen Nutzer in Unternehmen weltweit
- Erfahrung aus Tradition: Mehr als 100 Jahre Firmengeschichte mit kundenindividuellen Kommunikationslösungen

Über Avaya

Der Erfolg von Unternehmen wird von guten Kundenerfahrungen bestimmt. Die Kommunikation ist dabei ein grundlegender Faktor. Jeden Tag basieren Millionen dieser Erfahrungen auf unseren Lösungen. Seit über einhundert Jahren ermöglichen wir Unternehmen auf der ganzen Welt, dank intelligenter Technologien, gewinnbringend zu arbeiten. Avaya entwickelt offene, konvergente und innovative Lösungen, um die Kommunikation und Zusammenarbeit zu verbessern und zu vereinfachen – in der Cloud, vor Ort oder als Hybridmodell. Um Ihr Geschäft zu stärken, stehen wir für Innovation, Partnerschaft und Zukunftssicherheit. Wir sind das richtige Technologieunternehmen an Ihrer Seite und bringen Ihre Kommunikation auf die Höhe der Zeit.

Bieten Sie exzellente Kundenerlebnisse – Experiences That Matter. Besuchen Sie uns unter www.avaya.com/de.

Avaya Deutschland GmbH
Avaya GmbH & Co. KG
Theodor-Heuss-Allee 112
D-60486 Frankfurt/Main
T 0800 GO AVAYA bzw.
T 0800 4 62 82 92
kundensupport@avaya.com
avaya.com/de

Avaya Austria GmbH
Wienerbergstr. 11/12a
A-1100 Wien
T +43 1 878 70-0
avaya.at

Avaya Switzerland GmbH
Hertistrasse 31
CH-8304 Wallisellen
T +41 44 878 1414
avaya.ch

