

Konvergente Kommunikation live erleben



Kennen Sie das auch? Trotz umfangreicher Ausstattung wie Telefon, Handy, Fax, E-Mail, Pager etc. sind Erreichbarkeit und Informationsaustausch bislang nicht optimal. Oft werden mehrere Kommunikationskanäle getestet, nur um eine bestimmte Person zu erreichen. Eine zentral verwaltete Präsenzinformation, die Auskunft über Verfügbarkeit und Art der möglichen Kontaktaufnahme geben könnte, gibt es leider nicht. Die Inkompatibilität der verschiedenen Technologien führt zudem zu Medienbrüchen – und manchmal auch zum Ärger Ihrer Kunden. Andere Mitarbeiter müssen manuell bewerkstelligen, was nicht automatisch geht. Das kostet zusätzlich Zeit und Geld. Abhilfe schafft hier die konvergente Kommunikation.

Highlights

- | | |
|--|--|
| ■ Neue Kommunikationslösungen für mehr Effizienz und bessere Zusammenarbeit | ■ Integration in IBM Applikationen wie z. B. Lotus Notes, Sametime, WebSphere |
| ■ Anwendungsszenarien u. a. im Büro, in der Logistik und im Außendienst | ■ Optimale Verfahren zur nahtlosen Unterstützung der Geschäftsprozesse |
| ■ Skalierbare, flexible, zuverlässige und sichere Architektur | ■ Enge Verknüpfung von IBM Global Technology Services mit Avaya Global Services |
| ■ Offene, auf Branchenstandards basierende Lösungen | |

Konvergente Kommunikation bedeutet:

- *Eine einheitliche Plattform für alle Medien, die abhängig von den Prozessschritten individuell genutzt werden*
- *Intelligente Unterstützung der Arbeitsabläufe mit den jeweils erforderlichen Medien*
- *Mobiler Zugriff auf virtuelle Dienste und Back-End-Systeme über das entsprechende IT-Tool*
- *Zentraler Präsenzdienst und Möglichkeiten für 'Multichannel' Kommunikation*

Ein Beispiel: Ein Mitarbeiter benötigt zur Konzeptentwicklung weitere Informationen über ein Produkt. Er nimmt Kontakt mit einem Spezialisten auf, der seinerseits auf einen anderen Fachbereich zurückgreifen muss, um die Frage beantworten zu können. Im Fachbereich schaltet sich ein zweiter Kollege hinzu, weshalb der erste eine Web-konferenz eröffnet. In der Vierer-Konferenz wird die Fragestellung gemeinsam erörtert und zugleich visuell verdeutlicht.

Ein weiteres Beispiel: Ein Key Account Manager möchte die Kundenbestellung so schnell wie möglich weiterleiten. Er ruft das Interactive-Voice-Response (IVR)-System an und gibt seine Daten durch. Das System überprüft die Verfügbarkeit und verbucht die Bestellung. Falls der Vorrat nicht ausreicht, erhält der Manager Auskunft über den aktuellen Stand sowie die voraussichtliche Wartezeit. Nach Rücksprache mit dem Kunden kann der Manager jetzt die Bestellung bestätigen oder zurückziehen.

Mehr erreichen mit konvergenter Kommunikation.

Konvergente Kommunikation ermöglicht diese höchst effizienten Services. Die Art und Weise ist vielschichtig. Durch die Kombination der Anruffunktionen mit anderen Services können Mitarbeiter direkt aus ihrem Adressverzeichnis heraus wählen. Zudem werden Informationen und Notizen automatisch angezeigt. So können sie schneller und einfacher auf Kundenwünsche reagieren.

Gerade für Außendienstmitarbeiter und Geschäftsreisende ist interessant, dass sie mit konvergenter Kommunikation telefonisch ständig über ihre normale Geschäftsnummer erreichbar bleiben. Der Anruf wird

entsprechend weitergeleitet. Für den Anrufer ist dabei nicht ersichtlich, wo sich der Mitarbeiter gerade befindet – am Arbeitsplatz, zu Hause oder unterwegs. In Verbindung mit einem Virtualen Privaten Netzwerk (VPN) kann der Mitarbeiter von unterwegs aus auf Daten und Informationen im Unternehmen zugreifen.

Konvergente Kommunikation ermöglicht Unified Messaging. Alle Nachrichten, ganz gleich, ob Mail, Fax oder Anrufe, werden zentral und einheitlich abgerufen und bearbeitet. Auch das unternehmensweite Anrufmanagement lässt sich damit zentral abwickeln, selbst internationale Niederlassungen können direkt eingebunden werden. Anrufe innerhalb des Unternehmens werden damit kostenfrei geführt – unabhängig davon an welchen Orten der Welt sich die beiden Gesprächspartner befinden.

Ihre Vorteile:

- *Keine Medienbrüche und Redundanzen*
- *Automatische Wahl des Kommunikationsnetzes nach Verfügbarkeit und Kostenaspekten*
- *Zeitersparnis und stringente Prozesskette für mehr Produktivität*
- *Reduzierte Kosten für Kommunikation*
- *Höhere Kundenzufriedenheit*

Zwei Partner mit langer Tradition.

IBM und Avaya haben die Kommunikationslösungen entwickelt, die eine einfache und sichere Integration in Anwendungen und Prozesse der Unternehmen ermöglichen.

Avaya entwirft, erstellt und verwaltet Kommunikationsnetzwerke für über eine Million Unternehmen auf der ganzen Welt. Mit seiner Tätigkeit für große wie für kleine Unternehmen ist Avaya

weltweit führend in sicheren und zuverlässigen Internet Protocol (IP) Telefoniesystemen und Kommunikationssoftware-Anwendungen und -dienstleistungen.

Durch Förderung der Konvergenz von Sprach- und Datenkommunikation bei geschäftlichen Anwendungen und umfassenden weltweiten Serviceleistungen hilft Avaya seinen Kunden bei der Nutzung bestehender und neuer Netzwerke. Kunden von Avaya sollen durch innovative Kommunikation Kosten senken, Risiken verringern und hervorragende Geschäftsergebnisse erzielen.

IBM bietet Ihnen das Know-how, um Ihre individuelle Lösung für konvergente Kommunikation zu realisieren. Ganz gleich, ob Sie in Ihrem Unternehmen ein durchgängiges IP-Netzwerk bereits etabliert haben oder nicht. Anhand einer detaillierten Kosten-Nutzen-Analyse Ihrer Kommunikationsprozesse bauen wir Ihr IP-Netzwerk maßgeschneidert auf und unterstützen Sie im laufenden Betrieb. Vor allem sorgt IBM für eine nahtlose Integration der konvergenten Kommunikation in Ihre IT-Landschaft sowie Ihre unternehmensweiten Applikationen – weit über Anwendungen wie z. B. Lotus Notes, Sametime und WebSphere hinaus.

Die Verbindung von IBM mit Kommunikationslösungen von Avaya bedeutet für Sie gebündelte Kernkompetenz sowohl für Daten als auch für Sprachtechnologie, die aus jahrzehntelanger Erfahrung beider Partner resultiert. Die Lösung erfüllt alle Anforderungen an die moderne Kommunikation und ist mit ihrer konsequenten Orientierung an offenen Standards ausbaufähig und zukunftssicher. Das bedeutet für Sie langfristigen Investitionsschutz bei voller Flexibilität.

Avaya Converged Communication Center.

Kommunikation, Mobilität und effiziente Zusammenarbeit sind Faktoren, die den Erfolg von Unternehmen am Markt immer nachhaltiger bestimmen. Informationen sind dynamischer Natur. Der unmittelbare Zugriff auf aktuelle Informationen und ihre Verknüpfung ermöglichen es, Prozesse zu verkürzen und noch bessere und schnellere Entscheidungen zu treffen. Die stetig wechselnden Anforderungen an die Unternehmen erfordern eine besondere Form der Kommunikation und Zusammenarbeit. Sie gestaltet sich zunehmend global, integriert, flexibel, ortsunabhängig sowie skalierbar und muss sich jeder Situation ideal anpassen.

Die globale Vernetzung verändert die Art und Weise, wie Menschen leben, arbeiten und interagieren. Gleichzeitig hat sich diese Form der Kommunikation zu einer absoluten Notwendigkeit entwickelt. Wer die Gesellschaft und die Unternehmen versteht, kann sich diese Vorteile auch in der unternehmensweiten IT zunutze machen – sowohl in den Geschäftsprozessen als auch beim Zugriff auf Informationen und bei ihrer Nutzung.

Im Avaya Converged Communication Center zeigen Ihnen IBM und Avaya, welche neuen Möglichkeiten Ihnen die Integration von Sprach- und Daten-netzen bieten. Dabei steht nicht allein die Technik im Vordergrund. Anhand praxisnaher Szenarien erläutern wir Ihnen z. B. die integrierten Kommunikationsprozesse in den Bereichen Call-Center, Personalmanagement, Entwicklung und Einkauf. Und wir zeigen Ihnen, mit welchen Anwendungen Sie einen praktischen Nutzen in Ihrem Unternehmen erreichen. Sichern Sie sich im Wettbewerb durch Differenzierung im Service klare Vorteile gegenüber Ihren Mitbewerbern!

IBM Forum Stuttgart.

Das Avaya Converged Communication Center finden Sie exklusiv im IBM Forum Stuttgart. Das IBM Forum Stuttgart ist das größte Kundenzentrum von IBM in Deutschland und präsentiert maßgeblich neueste Anwendungen und modernste Technologien. Über 70 innovative Lösungen von IBM und Partnern stehen Ihnen hier zur Verfügung und demonstrieren Ihnen die Lösungskompetenz von IBM.

Darüber hinaus hat das IBM Forum Stuttgart das komplette Nutzenspektrum der IT im Repertoire: aktuelle Geschäftsthemen, zukunftsorientierte Technologien und Anwendungs-lösungen, Diskussionen und Workshops mit Experten, Entwicklern und Forschern – all das unter einem Dach.

Besuchen Sie uns im IBM Forum Stuttgart und entdecken und diskutieren Sie die innovativen IT-Lösungen. Das Avaya Converged Communication Center lädt Sie dazu ein, die Kommunikation in einer neuen Dimension zu erleben.

Wenn Sie mehr über die Lösungen für konvergente Kommunikation von IBM und Avaya erfahren wollen, wenden Sie sich bitte an Ihren IBM Vertriebsbeauftragten oder direkt an

IBM Forum Stuttgart
Avaya Convergend
Communication Center
E-Mail: IBMFORUMSTGT@de.ibm.com
Telefon: 0711 785-3355

Besuchen Sie uns auch im Internet unter:

ibm.com/de/events/centers/forum_avaya.html





IBM Deutschland GmbH
70548 Stuttgart
ibm.com/de

IBM Österreich
Obere Donaustraße 95
1020 Wien
ibm.com/at

IBM Schweiz
Vulkanstrasse 106
8010 Zürich
ibm.com/ch

Die IBM Homepage finden Sie unter:
ibm.com

IBM, das IBM Logo und ibm.com sind eingetragene Marken der IBM Corporation.

Lotus Notes, WebSphere und Sametime sind Marken der IBM Corporation in den USA und/oder anderen Ländern.

Weitere Unternehmens-, Produkt- oder Servicenamen können Marken anderer Hersteller sein.

Vertragsbedingungen und Preise erhalten Sie bei den IBM Geschäftsstellen und/oder den IBM Business Partnern. Die Produktinformationen geben den derzeitigen Stand wieder. Gegenstand und Umfang der Leistungen bestimmen sich ausschließlich nach den jeweiligen Verträgen.

© Copyright IBM Corporation 2006
Alle Rechte vorbehalten.