



OneCloud™

Avaya OneCloud™ ReadyNow

Cloud-Kommunikation on demand – global, innovativ, zuverlässig, agil, kalkulierbar

Expandiert Ihr Unternehmen schneller als Ihre IT-Infrastruktur? Ist Ihre IT-Abteilung so schlank, dass Ihr Schwerpunkt auf Reaktion statt auf strategischer Planung liegt? Drängt Ihre Geschäftsleitung die IT-Abteilung immer wieder, ihre Investitionskosten zu senken und fordert gleichzeitig eine bessere Partnerschaft mit dem Unternehmen? Dann sind Sie nicht alleine.

Es gibt einen Grund dafür, dass Unternehmen bis 2021 Cloud-Kommunikation nahezu doppelt so häufig einsetzen werden wie heute. Allein der Unified Communications Cloud-Markt könnte im gleichen Zeitraum 65 Milliarden Dollar erzielen².

Warum? Die Cloud-Kommunikation trägt dazu bei, die Lücke zwischen den Geschäftsanforderungen und den Leistungen der IT zu schließen.

Die Wirtschaftlichkeit einer als Service bereitgestellten Cloud-basierten Plattform kann große Unternehmen dabei unterstützen, ihre Kosten jährlich um bis zu 35 % zu senken.

Dieses Geschäftsmodell bietet die von Ihrem Unternehmen benötigten End-to-End-Kommunikationsressourcen, Flexibilität und Zuverlässigkeit zu vorhersehbaren Kosten (Abbildung 1).

Abb. 1. Verwandeln Sie Ihr Unternehmen mit einem Marktführer in der Kommunikationsbranche



1 Überblick: Gartner Forecast: UC Worldwide, 2015-
2 „State of the Market Enterprise Cloud“, IDC, 2014.

In Übereinstimmung mit ITIL-Richtlinien und standardisierten Service-Elementen

- Serviceüberwachung & Berichterstattung
- Benachrichtigung von Kunden
- Konfigurationsmanagement
- Change Management
- Versionsmanagement
- Störungsmanagement
- Problemmanagement
- Servicemanagement
- Service Desk
- Kapazitätsmanagement
- Availability Management

- Flexible Transformation von Technologie
- An wechselnde Geschäftsbedürfnisse anpassbar
- Einfache Verwaltung und Support
- Hervorragende Integration von Innovationen und Workflows
- Cloud-Flexibilität mit limitierten Kapitalausgaben

Die Avaya OneCloud-ReadyNow-Lösung wurde für Unternehmen entwickelt, die eine Unified Communications- und/oder Contact Center-Umgebung mit hohem Funktionsumfang und Cloud-Fähigkeit ohne Vorlaufkosten oder Kapazitätsbeschränkungen implementieren oder aufrüsten möchten. Sie können sich auf die Erfahrung, die Expertise, die Tools und die Skalierbarkeit der global agierenden Avaya Cloud Services-Organisation bei der Verwaltung Ihrer Kommunikationsumgebung verlassen.

Die Kommunikationsherausforderungen der heutigen Zeit

Avaya OneCloud-ReadyNow bietet schlüsselfertige Cloud-Lösungen, die Sie bei der Erzielung von Geschäftsvorteilen unterstützen. Mit unseren Lösungen vereinheitlichen Sie Ihre Unternehmenskommunikation, so etwa Anrufabwicklung, Messaging, Konferenzen, Präsenz, Instant Messaging, Contact Center und vieles mehr. Wir können Sie dabei unterstützen, effizienter mit Ihren Kunden in Kontakt zu treten, indem wir die Kundenbedürfnisse auf die richtige Ressource abstimmen. Außerdem können wir Ihren Mitarbeitern helfen, von überall aus zu arbeiten, indem wir Ihre mobilen Geräte integrieren und die Vorteile der Find Me/Follow Me“-Funktionen nutzen. Durch die Bündelung einer Vielzahl von Funktionspaketen, die den spezifischen Anforderungen Ihres Unternehmens entsprechen – so etwa Support-Dienste, eine flexible Preis- und Bereitstellungsarchitektur sowie die Bereitstellung bewährter Anwendungen und Services – erhalten Sie für Ihr Unternehmen den größtmöglichen Nutzen.

Vorbereitung auf die Chancen von morgen

Wenn Sie Schwierigkeiten haben, die Überalterung von Systemen und die Integration mit neuen Technologien zu bewältigen, kann Avaya Ihnen die Geschwindigkeit und Effizienz bieten, um Ihre Zukunft besser zu kontrollieren. Unsere Avaya OneCloud-Lösungen unterstützen Sie dabei, den Mangel an Zeit und Ressourcen für die Implementierung neuer Lösungen für Ihre Umgebung zu überwinden. Wir können Ihr Unternehmen bei der Auswahl der richtigen, an Ihre Anforderungen angepassten Komponenten unterstützen, die Migration verwalten sowie Design und Implementierung dieser Lösungen übernehmen.

Unser Support endet hier jedoch nicht: Unsere Experten analysieren die Integration der neuen Technologie und nehmen kontinuierlich optimierende Anpassungen an Ihrer Umgebung vor – so etwa Software-Upgrades, um Ihr Unternehmen auf dem neuesten Stand zu halten und einen reibungslosen Ablauf sicherzustellen.



Ayava OneCloud ReadyNow: Innovativ, benutzer- freundlich, bedarfsgerecht und flexibel.

Unser Wertversprechen

Grundlage für die Avaya OneCloud-ReadyNow-Lösung sind eine starke globale Erfolgsbilanz, eine branchenweit anerkannte Managementplattform und ein erstklassiges Support-Team. Wir bieten:

Umfangreiche Bereitstellung von Kommunikationsanwendungen.

Unsere Lösungen sind an die aktuellen Avaya-Anwendungen angepasst und bieten Ihnen eine Reihe standardisierter Kollaborations- und Contact Center-Referenzarchitekturen, die in einem flexiblen, verbrauchsbasierten Kostenmodell bereitgestellt werden. Mit unseren Automatisierungstools und dem neuen Avaya Cloud Architecture-Team kann Avaya Cloud-Lösungen für unsere Kunden mit einem höheren Maß an Geschwindigkeit, Genauigkeit und Effektivität effizient entwickeln und bereitstellen.

Unsere Lösungsportfolios für Unified Communications und Contact Center basieren auf aktuellen Avaya-Anwendungen, die innerhalb einer virtuellen privaten Cloud-Infrastruktur in mehreren weltweit eingesetzten Rechenzentren bereitgestellt werden, mit Interoperabilität zu vor Ort bestehenden Avaya Anwendungen/Assets.

Bereitstellung eines "Proof of Concept-Piloten" und einer Produktionsumgebung zur risikolosen Migration in die Cloud in Ihrem Tempo und Umfang.

Steuerung mit Prinzipien. Eine starke, zuverlässige Beziehung ist für den Erfolg von Cloud-basierten Diensten fundamental. Wir informieren Sie über die Aktivitäten in Ihrer Umgebung und integrieren unsere Prozesse, Tools und Mitarbeiter in Ihre bestehende IT-Organisation, um einen reibungslosen Übergang zu gewährleisten. Somit bieten wir:

- Sicherheit und Konformität
- Berichterstattung
- Eskalation
- Projektkoordination und Planung
- Management und Aufsicht



**Avaya
OneCloud
Bereitstellungs-
lösungen
für private
Clouds werden
von unseren
bewährten
branchen-
führenden
Managed
Services
unterstützt.**

Avaya Intelligent Xperiences Services

Avaya OneCloud Bereitstellungslösungen für private Clouds werden von unseren bewährten branchenführenden Managed Services unterstützt. Unsere Automatisierungsplattform nutzt hochentwickelte Ereignis-Orchestrierung und innovative künstliche Intelligenz, damit das Avaya Cloud Operations Team die branchenweit führenden Verfügbarkeit gewährleisten und Leistungskennzahlen liefern kann.

Innovation und Sicherheit
<ul style="list-style-type: none"> • Auszeichnungen – Avaya ist der einzige Anbieter, der seit 15 Jahren als Leader im Gartner Magic Quadrant for Contact Center Infrastructure positioniert war, seitdem der Bericht im Jahr 2001 erstmals veröffentlicht wurde. Avaya also ist außerdem Leader im Gartner Magic Quadrant for Unified Communications, und zwar zum siebten Mal in Folge.
<ul style="list-style-type: none"> • Mitarbeiter – über 700 spezialisierte Managed Services-Ressourcen, mehr als 1.000 Branchenzertifizierungen und Mitarbeiter mit durchschnittlich 20 Jahren Erfahrung.
<ul style="list-style-type: none"> • Prozesse – global verwaltete Lösungen auf Grundlage von ITIL-Standards – von der Angebotserstellung bis hin zur Bereitstellung; einheitliche Methoden, globale KPIs und integrierte globale Operationen mit OPEX- und CAPEX-Modellierung.
<ul style="list-style-type: none"> • Präsenz – rund um die Uhr Verfügbarkeit in neun globalen operativen Servicezentren; Servicere Ressourcen in 37 Ländern mit einer durchschnittlichen Erfahrung von mehr als 15 Jahren.
<ul style="list-style-type: none"> • Kapazität – Avaya verwaltet derzeit weltweit über 3 Millionen Kommunikationsanschlüsse und nahezu 500.000 Contact Center-Agenten.
<ul style="list-style-type: none"> • Leistung – gleichbleibend hohe Kundenzufriedenheit in jedem Quartal und SLA-Leistung von 95 % (Industriestandard ist 92 %).

Mit der Avaya Management Platform können Sie Echtzeit-, vorausschauende und proaktive Ereignisüberwachung sowie Tools und Dashboards über ein anpassbares Portal in unserer Cloud und vor Ort nutzen.

Avaya OneCloud-ReadyNow UC - Bundles

UC Bundles und Elemente	Basic	Core UC	Power UC	Attendant Console
Business Telefonie (Hunderte Funktionen)	X	X	X	X + AC-Funktionen
SIP-Trunking	X	X	X	X
Office Worker	X	X	X	X
Voicemail	X	X	X	X
Home Worker	X	X	X	X
Audio Konferenzen mit bis zu 6 Teilnehmern	X	X	X	X
Remote Worker	-	X	X	X
Softphone für Mobilgeräte/Laptops	-	X	X	Nur AC SIP Client
Enterprise Single Sign On (Softphone)	-	X	X	X
Presence/Multimedia Messaging	-	X	X	X
Multi Party (>6) Audio (Host)	-	-	X	-
Multi Party (>6) Video (Host) (internal soft client point to multi-point)	-	-	X	-
Collaboration (Host)	-	-	X	-

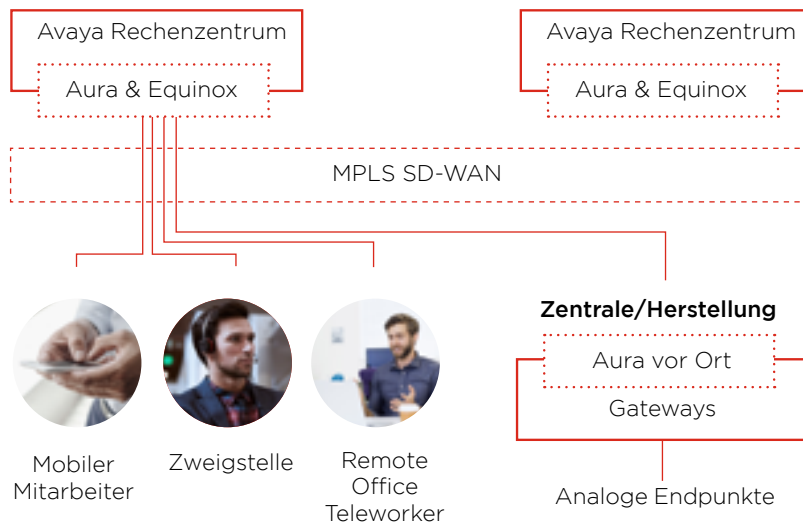
Avaya OneCloud-ReadyNow Contact Center Bundles

CC Bundles und Elemente	Basic Voice CC Bundle	Basic Omni-Channel CC Bundle	Advanced Omni-Channel CC Bundle
Business Voice Features + VM (Core)	X	X	X
CC Routing	Skills	Attribute	Attribute
CC Reporting	Voice	Omni	Omni
Digital-Enabled CC Agent Desktop Client	X	X	X
Allocation of Supervisors (Admin Only)	X	X	X
Compliance Recording + 90 Days Storage	X	X	X
IVR + App Development Environment	X	X	X
Contextual Services	X	X	X
Business Rules Engine	-	X	X
Screen Capture + Live Monitoring	-	X	X
Callback Assist	-	X	X
Digital Channels(i.e. NO Voice (C2C) or Video WebRTC / Social Media / Chatbot)	-	E-Mail/Chat/Co-Browse	Add SMS / Generic
Quality Mgmt & Coaching / Learning	-	-	X
Outbound Marketing	-	-	X

Avaya OneCloud Investitionsschutzprogramm

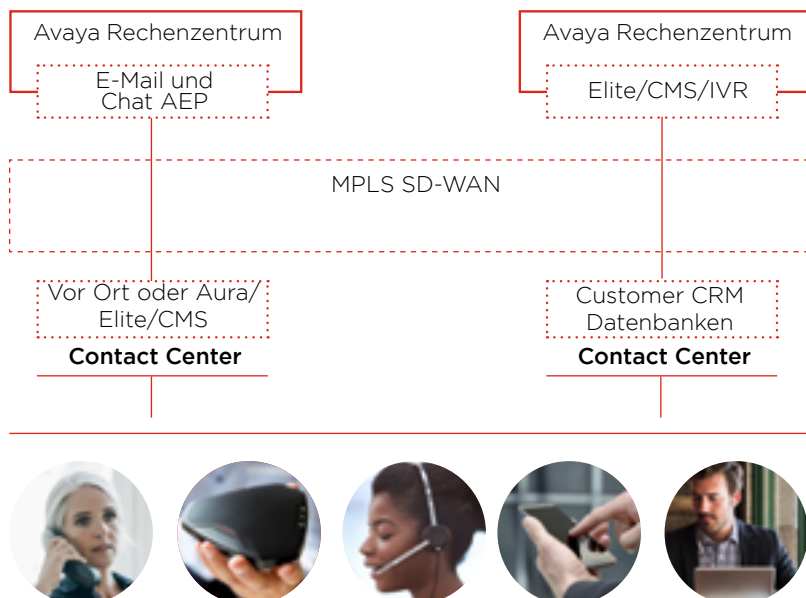
- Guthaben für unbefristete Lizenz verfügbar
 - Reduzierter ‚Per Seat‘-Preis
- Keine nachteilige Kündigung aktueller Avaya-Verträge
- Anpassung vorhandener ‚Managed Services‘-Interfaces
- Umnutzung unterstützter Avaya-Telefone und Avaya-Gateways für die Cloud-Lösung

Avaya OneCloud-ReadyNow UC Use Cases



1. Zweigstellen in der Cloud vernetzt mit Aura vor Ort
2. Expansion in der Cloud
3. Ersatz für Public Conferencing Cloud
4. Hybrid-Cloud - Ausfallsicherheit vor Ort
5. Analoge Endpunkte Hospitals/Manufacturing

Avaya OneCloud-ReadyNow CC Use Cases



1. Migration vorhandener CC Voice-Anwendungen
2. Hinzufügen von IVR Cloud
3. Hinzufügen von digitalen Kanälen



Über Avaya

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 (0) 1 87870-0
 avaya.at

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

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.

