

A hand in a dark suit sleeve points towards a digital hand emerging from a laptop screen. The digital hand is composed of blue and white binary code (0s and 1s) and is surrounded by a glowing blue and purple aura. The background is dark with floating binary code and light trails. The laptop is open, and the screen is the source of the digital hand.

AVAYA

DIE GRUNDLAGEN DER DIGITALEN TRANSFORMATION

5 entscheidende Schritte, um
Betriebsstörungen zu minimieren & die
Einführung digitaler Tools zu beschleunigen

Digitale Technologien bieten ein fast grenzenloses Potenzial für Wachstum, Innovation und Gewinne

Die globale digitale Transformation hat reale Konsequenzen.

In unserer modernen Welt wird erwartet, dass man überall und jederzeit eine Antwort erhält. Intelligente Unternehmen sind schon heute in der Lage, die Bedürfnisse und Vorlieben ihrer Kunden vorauszusagen. Intelligente Geschäfte bieten schon heute maßgeschneiderte Angebote für wertgeschätzte Kunden. Intelligente Städte fördern schon jetzt Handel und Bürgerschaft. Die Möglichkeiten sind für alle praktisch unbegrenzt.

Nichts ist als selbstverständlich anzusehen. In dieser intelligenten, digitalen Welt bedeutet Erfahrung alles. Kunden, Mitarbeiter, Mitglieder, Bürger, Partner und Lieferanten agieren schneller als je zuvor und verlangen digitale Erfahrungen, die kontextbasiert, logisch und proaktiv sind. Die Nutzung von Smartphones, Tablets, Chat, SMS, Video und Social Media, steigt stetig und Kunden erwarten nun Support über alle Technologien und Kanäle hinweg.

Tatsächlich ist bei acht von zehn Verbrauchern die Kundentreue gegenüber den Unternehmen höher, mit denen sie am leichtesten kommunizieren können.¹ Je einfacher es für den Kunden ist, ein Produkt oder eine Dienstleistung zu erwerben, umso positiver ist die Kundenwahrnehmung. Deshalb stellen mehr und mehr Unternehmen fest, dass sie mit der von ihren Kunden geforderten Geschwindigkeit mithalten müssen, um erfolgreich zu bleiben.

Es geht nicht länger nur um Menschen, die mit Menschen kommunizieren.

Sondern Maschinen kommunizieren mit Menschen, Maschinen kommunizieren mit anderen Maschinen und Apps kommunizieren mit allen. Ihre Fähigkeit zu kommunizieren wird damit jeden Tag und ständig auf die Probe gestellt. Alleine aus den Überschriften kann man leicht ablesen: Der Erfolg von Unternehmen steht und fällt mit der Fähigkeit, effektiv mit Kunden, Mitarbeitern, Investoren, Aufsichtsbehörden und anderen Beteiligten kommunizieren zu können.

Je digitaler - intelligenter, mobiler und hyper-verbunden - die Welt wird, desto dringender benötigt man einen verlässlichen Partner, der sich, wie Avaya, abhebt von der Masse. Wir sind ein Katalysator und verlässlicher Partner. Avaya vereint fortschrittlichste Technologien und die besten, talentiertesten Mitarbeiter, um jede Kommunikation mit Ihrem Unternehmen zu einer positiven Kundenerfahrung zu machen. Letztendlich helfen wir unseren Kunden, ihr Potenzial für Wachstum, Innovation und Rentabilität auszuschöpfen. Wir gehen dabei so vor, dass praktisch jede Kommunikationsform in der intelligenten, digitalen Geschäftswelt natürlicher und produktiver wird und somit jede Kommunikation zu einer positiven Kundenerfahrung.

Dieses E-Book zeigt Ihnen, wie Sie die Innovationen von Avaya nutzen können, um Ihre eigene, intelligente digitale Welt zu bauen.

Der Erfolg von Unternehmen heute hängt davon ab, wie sie mit ihren Kunden, Mitarbeitern, Investoren, Aufsichtsbehörden und anderen Beteiligten kommunizieren.

¹BT/Avaya Global Survey, 2015.

Avaya Oceana™ - Im Zentrum der digitalen Transformation

In neun von zehn Unternehmen findet heute irgendeine Form der digitalen Transformation statt, und Kundenerfahrung ist dabei eine gesetzte Top-Priorität. Verwunderlich ist, wie wenig Unternehmen tatsächlich die Customer Journey ihrer Kunden aufzeichnen, um die Strategien ihres Kunden-Engagements daran auszurichten.² Wie kann das sein?

Häufig verliert sich die Spur des Kunden im Contact Center. Selbst die sogenannten „Multichannel-“ oder sogar „Omnichannel“-Umgebungen sind häufig eine Sammlung von inkompatiblen Einzellösungen, die nur unabhängig oder isoliert voneinander funktionieren. Es ist kein Wunder, dass häufig die Kommunikation innerhalb des Contact Centers, zwischen Contact Centern (wenn ein Unternehmen mehr als eines hat) und zwischen Fachexperten, sowohl im Contact Center als auch anderen Bereichen des Unternehmens nicht funktioniert. Diese inkohärente Kommunikation frustriert Ihre Kunden und Contact Center-Agenten gleichermaßen. Letztendlich leiden darunter sowohl die Kundenzufriedenheit als auch der Net Promoter Score³.

Avaya überbrückt diese digitale Kluft mit der ersten reinen, durchgehenden Kunden-Engagement-Plattform der Branche: Avaya Oceana™. Avaya Oceana bietet Ihnen eine gebrauchsfertige Lösung mit komplettem, integriertem Multi-Touch-Support für alle Medien – E-Mail, Chat, SMS, intelligenten Chat-Bot, Co-Browse-Funktion, Soziale Medien, Voice und Video – auf unterschiedlichen Endgeräten. Die Plattform kann nahtlos in andere Kunden-Engagement-Lösungen von Avaya und Apps von Drittanbietern integriert werden. So können Sie eine vereinheitlichte Omnichannel-Erfahrung bieten, die unterschiedliche Kommunikationskanäle und Datenebenen vereint. Sie erreichen damit eine nie dagewesene Flexibilität bei der Gestaltung maßgeschneiderter Arbeitsabläufe, die Ihnen erlauben, geschäftliche Strategien zu entwickeln und abzubilden, mit denen Sie herausragende Kundenerfahrungen und verbesserte Ergebnisse schaffen können – wann und wie Ihre Kunden es wünschen.

² <http://www.altimetergroup.com/2016/02/the-top-digital-transformation-priorities-for-2016-part-1/>

³ Der Net Promoter Score (NPS) ist eine Messgröße, um die Kundenbindung mit einer einfachen Zahl festzulegen. Diese Kenngröße geht von der ultimativen Frage aus: „Wie hoch ist die Wahrscheinlichkeit, dass ein Kunde Avaya seinen Freunden und Kollegen empfehlen wird?“ Die Wahrscheinlichkeit diese Empfehlung auszusprechen wird durch Antwort in einer Skala von 0-10 erbeten.

Eine digitale Welle – Die Oceana-Familie

Über die Multi-Touch-Kommunikationskapazitäten hinaus bietet Avaya Oceana eine Reihe von Tools und Ressourcen, um individualisierte Kundenerfahrungen zu schaffen, basierend auf einem kontextuellen 360-Grad-Blick auf die Customer Journey Ihrer Kunden. Zur Oceana-Familie gehören:

- **Avaya Oceana™**, unsere erweiterte Lösung der digitalen Multi-Touch-Kommunikationserfahrung für Contact Center.
- **Avaya Oceana™ Workspaces**, ein Browser-gestützter Desktop, der es Contact Center-Agenten ermöglicht, eine Vielzahl von Interaktionen über Kanäle gleichzeitig in einer einzigen Arbeitsumgebung abzuwickeln. Dabei bietet er eine umfassende Übersicht des Entwicklungsweges von Kunden über alle Touchpoints hinweg.
- **Avaya Oceanalytics™**, bricht die Grenzen um herkömmliche Analysetools auf, durch flexible Erfassung, Konsolidierung, Normalisierung, Verarbeitung und Analyse sowie Generieren einer umfassenden Darstellung der Daten, um die Entscheidungsfindung in Echtzeit anzutreiben.

Die Herausforderung Kundenerfahrungen von gestern in eine digitale Welt zu übertragen

Digitale Transformation ist mehr als eine einzelne Technologie.

Es geht darum, alles neu zu überdenken: Die Art, wie man Geschäfte macht, die Prozesse und die Zusammenarbeit zwischen Unternehmensteilen und Geschäftsfeldern, die bisher getrennt voneinander gearbeitet haben. Echte Transformation bedeutet, verschiedene, wichtige Herausforderungen anzugehen.

Herkömmliche Prozesse. Der alte Spruch, dass ein schlechter Prozess auch durch Automatisierung nicht besser wird, gilt insbesondere in der digitalen Transformation. Viele Prozesse werden durch den Einsatz neuer Technologie obsolet und überflüssig. Warum sollte man fünf Schritte benötigen, um Kunden-Support zu erreichen, wenn es auch in zwei Schritten geht? Wenn Ihre Contact-Center-Agenten ein Drittel ihrer Zeit damit verbringen, das gleiche Problem wieder und wieder zu lösen, warum nicht Ihre Kunden digital so anleiten und befähigen, dass sie das Problem selbst lösen können - im eigenen Tempo. Damit benötigen Sie Experten und Agenten nur, wenn diese wirklich erforderlich sind.

Kultur. Veränderung ist schwer. Häufig sind Menschen in der Art und Weise, wie sie Dinge tun, festgefahren. Neue Technologien und Prozesse können bedrohlich wirken, besonders wenn sie bestehende Rollen und Verantwortlichkeiten ändern oder abschaffen. Haben Sie schon darüber nachgedacht, wie man Mitarbeitern dabei unterstützen kann, sich auf neue Geschäftsprozesse einzulassen?

Mitarbeiter- und Unternehmensführung. Große Veränderungen im Unternehmen können nur umgesetzt werden, wenn die Unternehmensführung überzeugt ist, unterstützt und führt. Sollen Sie alles auf einmal ändern oder in maßvollen Schritten vorgehen? Wer wird das Projekt leiten, und wird diese Person die Berechtigung haben, schwierige Entscheidungen zu treffen? Unterstützt und fördert die Initiative Geschäftsziele und -strategien?

Wie wollen Sie die Fortschritte messen und welche Mechanismen sind eingerichtet, um aufkommende Probleme zu behandeln?

Lernen Sie Ihre Kunden kennen. Digitale Transformation kann massive Personalisierung im großen Maßstab ermöglichen. Wenn Sie jedoch nicht wirklich „Ihre Kunden gut kennen“, wie können Sie dann feststellen, was ihre Kunden wollen, wie es ihnen präsentiert werden soll und wie damit ein Gewinn erzielt werden kann? Haben Sie die großen Datenmengen (Big Data), die in Ihr Unternehmen fließen, fest im Griff?

Implementierung und laufende Verbesserung der Prozesse.

Die meisten Unternehmen werden heute schlank geführt und die Mitarbeiter maximal gefordert. Wie kann man da Phasen der transformatorischen Veränderung überstehen, die Monate oder möglicherweise sogar Jahre in Anspruch nehmen, während das Geschäft normal weiterläuft? Welche strategische Mischung von internen und externen Ressourcen kann Ihnen helfen, zu arbeiten und kurzfristige Gewinne zu erzielen, die für langfristigen Fortschritt sorgen?

Diesen und anderen Herausforderungen in Verbindung mit der Transformation zu begegnen, kann entmutigend sein. Bei unserer Arbeit mit Unternehmen auf der ganzen Welt haben wir fünf wesentliche Schritte entdeckt, die Unternehmen gehen können, um Betriebsstörungen zu minimieren, den Einsatz neuer, digitaler Tools zu fördern und technologische Fortschritte für Wettbewerbsvorteile zu nutzen. Hier erfahren Sie mehr.

Mit den heute verfügbaren neuen Technologien sind herkömmliche Verfahren vielleicht nicht mehr notwendig – oder gar geeignet – um vorwärts zu kommen.

SCHRITT 1:

Entdeckung: Ein Gramm Prävention ist soviel wert wie ein Kilo Therapie

Als Startpunkt für jede digitale Initiative sollte unter den Geschäftsführern Ihres Unternehmens (nicht nur bei den IT-Leuten) ein klares Verständnis für die Art und Richtung der Transformation sowie das gewünschte Ergebnis herrschen. **Eine Analyse ist dafür wesentlich.**

Die Analyse sollte mit Hilfe aller Beteiligten, die eine Schlüsselfunktion einnehmen, insbesondere den leitenden Führungskräften aus dem gesamten Unternehmen, auch aus Bereichen, die Sie normalerweise nicht einbeziehen würden, erfolgen. Digitale Transformation betrifft erfahrungsgemäß die meisten Bereiche des Unternehmens. Die Beiträge der o.g. Personen liefern das Fundament für:

- **Die Ausrichtung der Führungsriege** auf das, was sich ändern wird, wie der vorgesehene Prozess aussehen wird, und am wichtigsten, welche Ergebnisse er hervorbringen wird.
- **Das Erkennen veralteter Prozesse** die heute existieren, der Lücken zwischen diesen Prozessen und den geplanten, digitalen Verfahren, der zum Überbrücken dieser Lücken erforderlichen Schritte und der finanziellen und geschäftlichen Ergebnisse, die aus diesen Änderungen resultieren.

Abbildung 1. Entwicklung des Roadmap zur Lösung



Die Schlüsselemente der Analyse beinhalten:

Eine Lagebeurteilung ermöglicht Führungskräften, sich bei geschäftsrelevanten Faktoren und Erwartungen sowie bei Programmen und Anforderungen anderer Interessengruppen einzubringen. Andere laufende Projekte mit möglichem Einfluss auf die digitale Transformation können identifiziert und die relevanten Anforderungen an das Contact Center und eine vereinheitlichte Kommunikation (UC) ausgewertet werden. Alle diese sollten kurz- und langfristigen Geschäftszielen und Schlüsselstrategien zugeordnet werden, um die Ausrichtung zu gewährleisten.

Bei der Priorisierung von Analysen und Opportunities geht es darum, Bedürfnisse, potenzielle Lösungen, ihre Auswirkungen und die Ausrichtung auf bestehende und geplante Technologien festzulegen. An dieser Stelle werden die Lücken zwischen existierenden und geplanten Prozessen analysiert und priorisiert. Zielanwendungen und Technologiearchitekturen (einschließlich aktueller und zukünftiger Referenzarchitektur) sollten an diesem Punkt identifiziert werden, zusammen mit Technologielösungen, die einzusetzen sind, um strategische Ziele zu erreichen, inklusive der Verbesserung von Kundenerfahrungen und betrieblicher Einsparungen.

Roadmap und Empfehlung ist der finale Schritt vor der Implementierung der Lösung. Eine detaillierte Roadmap wird angefertigt, um den Übergang von der jetzigen zur anvisierten, digitalen Umgebung darzustellen. Eine stufenweise Strategie bringt Projekte in eine Reihenfolge, um die erwarteten Ergebnisse zu beschleunigen und das Risiko zu verringern. Ein Bericht zur Projekt-Durchführbarkeit beschreibt den Zeitplan sowie Projekte, Abhängigkeiten, Kosten und Kontrollen der Initiative. Und ein Ausführungsplan beinhaltet wesentliche Leistungskennzahlen, einen Feedback-Mechanismus an festgelegten Meilensteinen und eine Nachverfolgungsmethodik, die Ergebnisse der Initiative überwacht, misst und darüber berichtet.

SCHRITT 2:

Kundenerfahrung Strategie: Versetzen Sie sich in die Lage Ihres Kunden

Haben Sie jemals versucht, mit der Kundendienstabteilung Ihrer Organisation in Kontakt zu treten, online, per Telefon oder über die mobile App? Haben Sie eine mobile App, die über die gesamte Kundenerfahrung hinweg reicht? Eine Customer Experience-Strategie aufzubauen ist ein wichtiger Schritt, sich die digitale, transformierte Umgebung zu vergegenwärtigen und ihre Auswirkungen auf die Art und Weise zu verstehen, in der Kunden mit Ihrem Unternehmen interagieren.

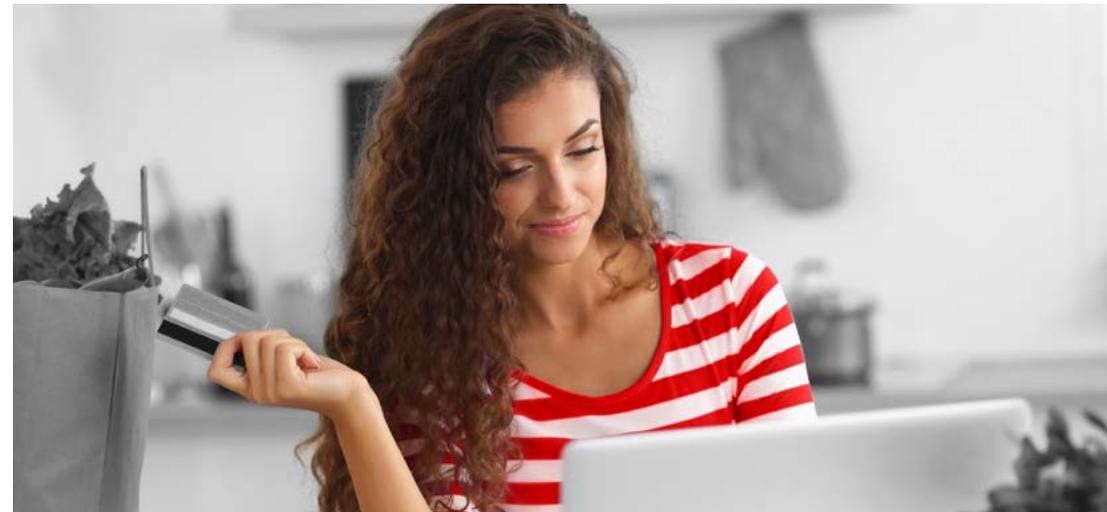
Eine Customer Experience-Strategie besteht aus drei gleich wichtigen Komponenten:

Abbilden der Customer Journey. Wer sind Ihre wertvollsten Kunden und wie interagieren sie mit Ihrer Organisation? Wo auf ihrer Customer Journey treffen Ihre Kunden, während sie Einkäufe tätigen und nach einem Kauf Ihren Kundendienst in Anspruch nehmen, auf Engpässe und Unterbrechungen, welche die Kundenerfahrung beeinträchtigen und die Geschwindigkeit der Transaktion verlangsamen? An welchen Punkten verspüren Kunden Frustration? An welchen Stellen der Customer Journey sind Ihre Kunden hochzufrieden? Wenn Sie Ihre Kundenbasis klar in Segmente einteilen und den Weg Ihrer Kunden entlang der Customer Journey analysieren, zeigen sich die Potentiale zur Prozessverbesserung, Digitalisierung und Automatisierung und schließlich Möglichkeiten, wie sich Ihre Firma von der Konkurrenz abheben kann.

Abstimmung der Kommunikationskanäle. Der heilige Gral der Kundenerfahrung ist natürlich die Schaffung einer nahtlosen Kundenerfahrung (Customer Experience), unabhängig vom Endgerät, dem Ort und der Zeit der Kundeninteraktion. Nachdem Sie Ihre Kunden segmentiert und Ihre Customer Journey analysiert haben, haben Sie alle Informationen, die notwendig sind für die Abstimmung aller Kommunikationskanäle und zur Gewährung einer konsistenten Erfahrung für Kunden und Unternehmen.

Stellen Sie sich vor, es wäre zudem möglich, Kunden-, Firmen und Situationskontext über alle Berührungspunkte zu erfassen. Sie können diese durch Interaktionen mit Ihren Kunden gewonnenen Informationen nutzen, um einen 360-Grad Kundenkontext zu erhalten und die Customer Journey des Kunden noch attraktiver zu gestalten.

Routing. Ein Schlüssel zur Optimierung der Kundenerfahrung ist sicherzustellen, dass die Kunden die richtige Ressource, d.h. auch Experten über das Call Center hinaus, im Unternehmen, zur rechten Zeit erreichen können, um Antworten auf Fragen und Lösungen für Ihr Problem zu bekommen. Ob man die richtige Ressource erreicht, wird durch zahlreiche Faktoren beeinflusst – Tageszeit, Wochentag, Ferientag, Kundentyp, Problemtyp, Art der erforderlichen Ressource... Die Liste ist lang. Es ist wichtig, eine Routing-Strategie zu haben, die allen diesen Faktoren Rechnung trägt, sowie Werkzeuge, die den geschäftlichen Nutzern in Ihrer Firma – nicht nur den IT-Profis – Flexibilität und Kontrolle über Routing-Entscheidungen gibt.



SCHRITT 3:

Integrierte Kundenerfahrung: Machen Sie es sich leicht

Ob es sich bei Ihrer Implementierung um ein Neuprojekt handelt oder um ein Upgrade einer bestehenden Umgebung, die Kundenerfahrung wird weitgehend dadurch definiert, wie gut verschiedene Lösungselemente miteinander harmonieren. Wie sollen Kunden mit Ihren Agenten im Contact Center in Kontakt treten, und über welche Teile der Engagement-Architektur sollen verschiedene Arten von Transaktionen durchgeführt werden? Werden Contact Center-Agenten an einem oder mehreren Orten untergebracht, oder sollen es eher mobile Arbeitskräfte sein, die von zuhause aus agieren?

Integration wird auch einen großen Teil Ihrer Kosten ausmachen, im Voraus, bei der Umsetzung des Projekts sowie bei der laufenden Wartung. Aber letztendlich interessiert es die Kunden nicht, welche Lösungen Sie nutzen – nur, dass die Lösungen eine Interaktion zwischen Ihrem Unternehmen und Ihren Kunden ermöglichen und ihnen eine perfekte Kundenerfahrung bieten.

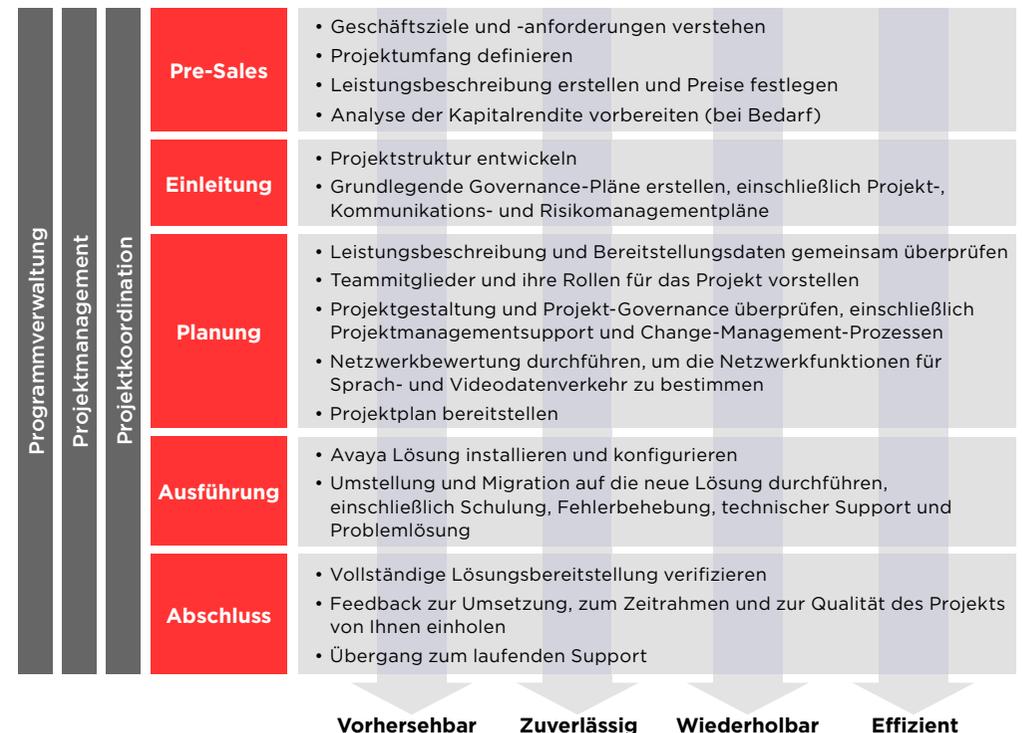
Das ist nur möglich, wenn Ihre Technologieplattform drei Eigenschaften aufweist: *Offen, modular und leicht erweiterbar*. Sie sollte Entwicklung, Aufbau und Einsatz von fortgeschrittenen Anwendungen unterstützen, ohne dass sich die Entwickler spezielle Kommunikationskompetenzen aneignen müssen.

Offen bedeutet, dass die Plattform es Ihrem Unternehmen sehr viel einfacher macht, Daten nahezu aller Quellen und Anwendungen zu nutzen und zu integrieren. Beispielsweise nutzen viele Unternehmen heute Plattformen wie Salesforce.com, um ihre Kundenbeziehungen zu managen. Ihre Kundenengagement-Plattform muss sich leicht in diese und andere bestehenden Anwendungen integrieren lassen, im Front Office wie im Back Office, um Ihre Investitionen in Technologie langfristig zu sichern, und Ihnen trotzdem den Übergang hin zu einem digitalisierten Unternehmen ermöglichen.

Modular bedeutet, dass die Plattform Ihnen ermöglicht, über eine längere Zeitspanne die Module auszuwählen, die es Ihnen ermöglichen, Ihre sich ständig ändernden Geschäftsziele zu erreichen. Sie sollte die Benutzung von einfachen, vorgefertigten Anwendungen ermöglichen, so dass Sie Ihre eigenen Apps erstellen oder mit anderen Apps integrieren können, ob von Avaya oder von dritten Parteien.

Erweiterbar bedeutet eine Plattform zu haben, die eine Erweiterung und Anpassung an Ihr Unternehmen und die sich ständig ändernden Anforderungen ermöglicht und Sie in die Lage versetzt, neue, innovative und noch differenziertere Customer- und Mitarbeiter Journey umzusetzen und neuen, zukünftigen Anforderungen gerecht zu werden.

Abbildung 2. Die Avaya-Programm- und Projektmanagement-Methodologie



SCHRITT 4:

Implementierung der Lösung: **Schrittweise statt auf ein Mal**

Die digitale Transformation von Kunden- und Mitarbeiter-Engagement-Prozessen sind anspruchsvolle Initiativen, die weite Bereiche des Unternehmens betreffen. Viele Themen müssen behandelt werden, von der strategischen Ausrichtung, über den Geschäftsbetrieb bis hin zu kulturellen und globalen Erwägungen. Verschiedene Projektbeteiligte werden miteinander konkurrierende Prioritäten haben. **Ein solcher schrittweiser Prozess – ein schrittweiser Übergang in die digitale Welt und kein „Herausreißen und Ersetzen“ – ist vorzuziehen.**

Eine bewährte Implementierungsstrategie, zusammen mit einem effektiven Projektmanagement-Konzept und Ressourcen kann viele typische Implementierungsprobleme behandeln und einen Rahmen bieten, um Ihrer Kundenerfahrung neue Eigenschaften und Funktionen hinzuzufügen. Mit einer derartigen Strategie können Sie auch Kostenüberschreitungen, Planverzögerungen und längere Ausfallzeiten verhindern – ständige Bedrohungen bei jeder Lösungsimplementierung.

Ein effektives Programm- und Projektmanagementkonzept bietet die Implementiermethodik und Ressourcen, die erforderlich sind, um Konsistenz, Qualität und Effizienz während Ihres Projekteinsatzes zu fördern. Diese Leistungen müssen skalierbar sein, um zu den Anforderungen Ihres Projekteinsatzes zu passen. Sie sind von hochqualifizierten und erfahrenen Profis auszuführen, damit Sie in der Lage sind, die geschäftlichen Auswirkungen und Ergebnisse zu erzielen, die Ihr Unternehmen erwartet.

Vor allem muss das Konzept vorhersagbar, zuverlässig und wiederholbar sein. Vorhersagbar bedeutet Leistungen, die das Risiko für Ihre Organisation minimieren, da sie plan- und vorgabengerecht ausgeführt werden, gemäß Ihrer Überprüfung und Zustimmung. Zuverlässig bedeutet, dass Ergebnisse termingerecht erzielt werden, unter Einhaltung des Zeitplans und rechtzeitiger Behandlung aufkommender Probleme. Wiederholbar bedeutet die Anwendung bewährter Prozesse, welche die führenden, besten Praktiken der Branche widerspiegeln.

Ein wichtiger Faktor: Die Ausrüstung Ihres Implementierungsteams

Ihr Implementierungsteam steht genug unter Druck, auch ohne durch das Fehlen von Ressourcen behindert zu werden; insbesondere benötigt es Werkzeuge, die allgemeine, bei der Implementierung anfallende Herausforderungen bewältigen können. Eine Art und Weise, wie Avaya diese Anforderung erfüllt, ist durch den Aufbau von Avaya Oceana auf Avaya Breeze™, der ersten kommunikationsorientierten, standardbasierten offenen Plattform der Branche. Mit Avaya Breeze können Partner und Kunden auch ohne tiefere Telefoniekenntnisse innovative Lösungen implementieren, die Organisationen dazu befähigen, ihre Ziele zu erreichen. Jeder mit Webtechnologien vertraute Entwickler kann Avaya Breeze Snap-ins aufbauen, um Avaya Oceana zu erweitern und besondere Probleme mit minimaler Anstrengung zu lösen.

Avaya Oceana enthält auch leistungsfähige, benutzerfreundliche Workflow-Design-Tools über den Avaya Engagement Designer. Durch die einfache Drag and Drop-Design-Schnittstelle von Engagement Designer können die richtigen Ressourcen, Inhalte und Kontexte über CRM und andere Systeme zusammengebracht werden, um eine ganzheitliche Kunden-Engagement-Umgebung zu bilden. Flexible Workflows, die leicht im Zuge der geschäftlichen Anforderungen geändert werden können, senken die Kosten drastisch und erhöhen die Geschwindigkeit der Implementierung von individualisierten Kundenentwicklungswegen.

SCHRITT 5:

Lösung Optimierung: Kontrollieren Sie Ihre Verfügbarkeit

Bei der heutigen Schnelligkeit der Geschäfte kann selbst der kleinste Ausfall oder die kleinste Unterbrechung Hunderttausende, oder gar Millionen Dollar kosten, bei Produktverkäufen, Serviceaufträgen und Schaden für die Markenreputation. Das ist der Grund, aus dem Unternehmen in steigendem Maße **proaktiven Support erwarten – die Identifizierung von Problemen, bevor diese einen Ausfall auslösen können, und konstante Verbesserung der Technologie.**

Beides kann erreicht werden, wenn Sie die Fronterfahrung und erlernten Lektionen nehmen und sie in Remote-Netzwerk-Zugriffstools zusammenbringen, die nicht nur proaktiv Probleme erfassen, sondern diese auch pragmatisch in Minuten lösen. **Bei Avaya nennen wir das Secure Access Link (SAL).** Unser SAL Gateway versetzt uns in die Lage, Probleme rasch zu lösen, Probleme zu verhindern und Lösungen zu optimieren.

Nicht alle Remote-Netzwerk-Zugriffslösungen sind gleich. Drei Schlüsselattribute bestimmen ihre Effektivität:

Wie intelligent sie sind. Es sollte flexible Einsatzoptionen mit minimalen Hardware- und Softwareanforderungen geben. Sie sollten die effiziente und termingerechte Bereitstellung von Servicepaketen für Softwareaktualisierungen ermöglichen und sich leicht mit automatisierten und erweiterten Diagnose-Lösungen integrieren. Und bei erforderlichem Support sollte Ihr Personal mit einem einzigen Klick den Experten des Lieferanten kontaktieren können.

Wie viel Kontrolle sie Ihnen geben. Ihre Lösung sollte Ihnen totale Kontrolle über die Berechtigung/Verweigerung des Zugriffs auf Ihr Netzwerk gewähren. Wenn Sie den Zugang gewähren, sollte die Lösung die Support-Aktivitäten nachverfolgen und detailliert aufzeichnen. So sehen

Sie, welches Team was und wann getan hat, während es in Ihrem Netzwerk eingeloggt war.

Wie sie für Sicherheit sorgen. Die Lösung darf keine Eingangsverbindungen in Ihr Unternehmen haben – alle Verbindungen müssen strikt von Ihrem Datacenter abgehen, so dass Sie die ultimative Kontrolle haben. Die Lösung sollte „Host Containment“ enthalten, um das Support-Personal automatisch am „Host-Hopping“ von Server zu Server zu hindern. Jede Support-Session sollte verschlüsselt und dann bei Beendigung rasch gelöscht werden. Und schließlich sollte die Lösung eine Zwei-Faktor- oder Multi-Faktor-Genehmigung durch jedes Lieferanten-Supportpersonal erfordern, das eine Support-Session anfragt.

Das heutige, von Cyber-Bedrohungen gekennzeichnete Informatik-Umfeld erfordert, Ihre Netzwerke und Anwendungen abzusichern, sich jedoch dabei immer den Zugang zu raschem und reaktivem technischen Support offen zu lassen. Wenn Ihre Kommunikationslösungen intelligent sind, Ihnen Kontrolle und das Niveau an Sicherheit gewähren, das Sie brauchen, wenn ein Problem auftritt oder wenn neue Innovationen verfügbar sind, können Sie ohne unnötige Verzögerungen den Support erhalten, den Sie brauchen.

Wenn Secure Access Link benutzt wird, kommen Avaya-Kunden in den Nutzen einer 42 Prozent schnelleren Lösungszeit bei größeren Ausfällen und einer 50 Prozent schnelleren Zeit, wenn SAL für Tier 4-Engagements verfügbar ist, gegenüber denjenigen ohne SAL.

Vertrauen Sie Avaya, denn Erfahrung ist alles

Die globale Transformation zur Digitalisierung schafft heute erstaunliche Möglichkeiten: digitaler Handel, digitale Unterhaltung und digitale Kommunikation. **Digitale Transformation ist weit mehr als ein Trend und bildet die Grundlage dafür, wie Organisationen auch in der Zukunft erfolgreich bleiben.**

Was ist die Rolle von Avaya in dieser neuen, intelligenten digitalen Welt? **Wir bieten einen einzigartigen Geschäftswert mit unseren intelligenten, digitalen Lösungen.** Es beginnt mit Avaya Breeze, unserer Technologieplattform, die Entwicklung von Anwendungen vereinfacht und dabei durch ihre vorprogrammierten Tools und Snap-ins eingebaute Kapazitäten für erweiterte mobile, kundenorientierte und Cloud-Anforderungen bietet. Damit können Sie fast jeden Geschäftsprozess hinzufügen und Prozesse zusammenführen.

Avaya Oceana richtet sich an die kundenorientierte Seite Ihres Unternehmens. **Diese digitale Kunden-Engagement-Plattform bietet eine klarere, vollständigere Sicht auf die digitalen Aktivitäten Ihres Kunden.** Sie hilft Ihnen, Kundenzufriedenheit, Loyalität und Laufzeit-Wert zu steigern. Sie hilft Ihnen, eine wettbewerbsfähige differenzierte Markenerfahrung zu schaffen, während Sie die Produktivität Ihrer Agenten und Ressourcen steigern. Vor allem hilft sie Ihnen, bessere Geschäftsergebnisse mit der Geschwindigkeit zu erzielen, die Ihre Kunden verlangen.

Es ist eine völlig neue, intelligente Welt. Bauen wir sie zusammen auf. Dieses E-Book bietet den Startpunkt für Ihre eigene, digitale Transformation. Weitere Informationen erhalten Sie bei Ihrem Avaya Kundenberater oder einem autorisierten Avaya Business Partner. Oder besuchen Sie uns online auf www.avaya.com/de/loesung/avaya-oceana-solution.



Vor allem hilft Ihnen Avaya Oceana, bessere Geschäftsergebnisse zu erzielen, durch eine klarere, vollständigere Sicht auf die digitalen Aktivitäten Ihres Kunden.



Weitere Informationen

Für weitere Informationen über digitale Transformation, Avaya Oceana und andere Kundenerfahrungskapazitäten von Avaya wenden Sie sich an Ihren Avaya Kundenberater oder autorisierten Avaya Business Partner oder besuchen Sie uns online auf www.avaya.com/de/loesung/avaya-oceana-solution.

Über Avaya

Avaya bietet Kunden aller Branchen und Größen umfassende Lösungen für unternehmenskritische Kommunikationsprozesse. Mehr als 90% der Fortune 100-Unternehmen und 300.000 Kunden weltweit vertrauen auf Avaya. Als ein führender Anbieter von Lösungen zur besseren Zusammenarbeit und für hervorragenden Kundendialog verfügt Avaya über ein breites Portfolio an Software und Services für Contact Center und Unified Communications mit integrierten, sicheren Netzwerklösungen. Das Portfolio steht flexibel als Vor-Ort- und Cloud-Lösung oder als Hybridmodell zur Verfügung. Die digitale Welt verlangt nach flexiblen Kommunikationslösungen über alle Kanäle. Avaya ist hervorragend positioniert, diese Anforderungen zu erfüllen. Weitere Informationen finden Sie unter www.avaya.com/de.

© 2017 Avaya Inc. Alle Rechte vorbehalten.

Avaya und das Avaya-Logo sind eingetragene Marken von Avaya Inc. in den USA und in anderen Ländern.

Alle durch ®, ™ oder SM gekennzeichneten Marken sind eingetragene Marken, Service-Marken bzw. Marken von Avaya Inc.

09/17 Uscha • CC7986 • GE • Änderungen vorbehalten

avaya.com/de