

IBM Converged Communications Services – Unified Messaging



Highlights

- **Höhere Produktivität Ihrer Mitarbeiter**
- **Reduzierung der Kosten und Komplexität der Infrastruktur**
- **Besserer Kundenservice**

Herausforderungen im Bereich der Kommunikation

Die Kommunikation ist von wesentlicher Bedeutung für Ihr Unternehmen – sie entscheidet Faktoren wie Kundenzufriedenheit, Markenreputation, Mitarbeiterproduktivität und nicht zuletzt Umsatz. Doch viele Unternehmen arbeiten mit separaten Messaging-Systemen für Voice-mail, E-Mail und Fax und setzen sogar eigenständige Installationen jeder Technologie an ihren einzelnen Standorten ein. Dies führt häufig dazu, dass geschäftskritische Nachrichten gar nicht oder nicht rechtzeitig beim Empfänger ankommen und die Fragen von Kunden und Partnern nicht schnell genug beantwortet werden. Für die IT-Abteilung kann sich das Management dieser zahlreichen Systeme zudem als ausgesprochen zeit- und kostenaufwendig erweisen.

Mit IBM Converged Communications Services – Unified Messaging können Sie das Potenzial Ihrer vorhandenen Anwendungen besser ausschöpfen.

Dieses Serviceangebot unterstützt Sie beim Entwurf, bei der Erstellung und beim Betrieb einer Lösung, die Nachrichten aus einer Vielzahl verschiedener Quellen und in mehreren Formaten konsolidiert und verwaltet. Sie wollen expandieren und Niederlassungen an mehreren neuen Standorten eröffnen? Sie müssen eine wachsende Anzahl mobiler und an entfernten Standorten arbeitender Benutzer unterstützen? Oder Sie wollen einfach nur ein in die Jahre gekommenes Telefonsystem ersetzen? Dann könnte Unified Messaging genau die richtige Lösung für Ihr Unternehmen sein.

Besserer Kundenservice und höhere Kundenzufriedenheit

Angesichts der Herausforderungen auf dem Markt von heute – der Globalisierung von personellen Ressourcen und Servicezentren sowie der Standardisierung in vielen Branchen – ist es schwer für Unternehmen, wettbewerbsfähig zu bleiben und einfach für Ihre Kunden, zur Konkurrenz zu wechseln, wenn sie mit Ihrer Leistung nicht zufrieden sind. Mit IBM Converged Communications Services – Unified Messaging-Angeboten können Sie Ihren Kunden den gewünschten Service bieten, Ihre Marke schützen und Ihren Wettbewerbsvorteil bewahren. Ganz gleich, auf welchem Weg Ihre Kunden Kontakt zu Ihnen aufnehmen, ein Unified-Messaging-System stellt sicher, dass deren Anfragen schnell an den richtigen Mitarbeiter weitergeleitet werden – damit alle Anfragen effektiv beantwortet werden.

Steigerung der Mitarbeiterproduktivität durch verbesserten Nachrichtenaustausch

Auch für die interne Zusammenarbeit und damit für die Mitarbeiterproduktivität ist es enorm wichtig, dass die richtigen Nachrichten zur richtigen Zeit zu den richtigen Personen gelangen. Alle Nachrichten, ob Text, Sprache oder Fax, kommen in einem einzelnen Posteingangsfach an, auf das Ihre Mitarbeiter von Telefonen, mobilen Endgeräten oder Web-Browsern zugreifen können. Die Nachrichten können zum Zweck der intelligenten Weiterleitung nach Prioritäten unterteilt und gefiltert werden, so dass sich Ihre Mitarbeiter auf die Nachrichten konzentrieren können, die schneller beantwortet werden müssen. Da Unified-Messaging-Systeme nahtlos mit IBM Lotus Notes und Microsoft® Exchange verbunden werden können, ist fast kein Schulungsaufwand erforderlich – d. h. Ihre Mitarbeiter profitieren sofort von der verbesserten Nachrichtenverarbeitung.

Reduzierung der Kosten und Komplexität Ihrer Kommunikationssysteme

Mit IBM Converged Communications Services – Unified Messaging haben Ihre Mitarbeiter nur noch ein einzelnes, kombiniertes Posteingangsfach für alle Nachrichten, d. h. Sie müssen auch nur noch ein System einsetzen und können so Ihre Gesamtbetriebskosten senken. Und da ein konvergentes System nur ein Verzeichnis für Benutzeraccounts erfordert, müssen diese Informationen nicht mehr auf separaten Sprach- und Datensystemen dupliziert und gepflegt werden.

Warum IBM?

Mit einem breiten Angebot an Software für die Onlinezusammenarbeit und einem weltweiten Netz aus Experten kann Ihnen IBM umfassende Converged Communications Services anbieten, die auf Ihre Anforderungen abgestimmt werden können. Darüber hinaus verfügt IBM über fundierte Erfahrung bei der Implementierung umfangreicher Lösungen für die konvergente Kommunikation und gehört zu den führenden Anbietern integrierter Lösungen für Umgebungen für die Onlinezusammenarbeit.

Dank strategischer Allianzen mit anderen führenden Lösungsanbietern können wir zusätzlich zu unseren eigenen Unified-Messaging-Produkten auch Lösungen für Onlinezusammenarbeit und Unified Messaging von Partnern anbieten wie z. B. Produkte aus dem Cisco Unified Communications-Portfolio oder Lösungen von Avaya für Onlinezusammenarbeit und Unified Messaging. Mithilfe der bewährten, standardisierten IBM Global Services Method stellen wir sicher, dass unsere Kundenprojekte in 177 Ländern konsistent durchgeführt werden.

Weitere Informationen

Wenn Sie mehr über IBM Converged Communications Services – Unified Messaging erfahren möchten, wenden Sie sich an:

Ronny Gross
Global Technology Services
Sales Specialist
Tel.: +49 (0)151 16206159
E-Mail: ronny.gross@de.ibm.com

Oder besuchen Sie uns unter:
ibm.com/services/de



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 ist eine Marke der IBM Corporation in den USA und/oder anderen Ländern.

Microsoft ist eine Marke der Microsoft Corporation in den USA und/oder anderen Ländern.

Weitere Unternehmens-, Produkt- oder Servicennamen 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.