



## **Marktforscher Canals: Avaya führend bei Kommunikationslösungen für kleine Unternehmen**

*Mehr als vier Millionen Anwender weltweit nutzen Avayas KMU-Lösung IP Office*

Frankfurt am Main, 31. März 2008 – Das Marktforschungsunternehmen Canals hat ihren aktuellen „Worldwide Unified Communications Call Control“-Bericht für das vierte Quartal 2007 veröffentlicht. Daraus geht Avaya, ein Anbieter von Anwendungen, Systemen und Dienstleistungen im Bereich Business Communications, gemessen an den Verkaufszahlen in Europa und Nordamerika als Marktführer für Kommunikationslösungen für kleine Unternehmen<sup>1</sup> hervor. Inzwischen nutzen weltweit mehr als vier Millionen Anwender Avayas speziell für die Anforderungen kleiner und mittlerer Unternehmen (KMU) entwickelte Kommunikationslösung IP Office. Darunter die deutsche Autovermietung Swing, die mit der Lösung ihren Kundenservice signifikant verbessern konnte.

„IP Office ist das Avaya-Flaggschiff im KMU-Segment“, erklärt Hans-Jürgen Jobst, Senior Product Marketing Manager bei Avaya Deutschland. „Erst Anfang dieses Jahres haben wir mit IP Office 4.1 eine neue Version vorgestellt, mit der sich vor allem die mobile Kommunikation in KMUs effizienter gestalten lässt. Wir entwickeln IP Office stetig weiter und können unseren Kunden und Vertriebspartnern auf diese Weise sowohl leistungsstarke und zeitgemäße Lösungen als auch ein hohes Maß an Investitionssicherheit bieten“, so Jobst weiter.

### **IP Office – Intelligente Kommunikation für KMUs**

Außendienst, Geschäftsreisen oder das Bilden virtueller Teams, die über verschiedene Niederlassungen oder Länder hinweg arbeiten, gehören mittlerweile auch zum Alltag kleiner und mittelständischer Unternehmen. Mit IP Office 4.1 trägt Avaya den damit verbundenen Anforderungen an Flexibilität, Produktivität und permanenter Erreichbarkeit Rechnung. Die Lösung ermöglicht KMUs, effizienter zu kommunizieren, Antwortzeiten zu verkürzen und die Vorteile mobiler Kommunikation auszuschöpfen – und das zu einem erschwinglichen Preis.

---

<sup>1</sup> Kleine Unternehmen mit 100 oder weniger Mitarbeitern.

## **Die Swing Autovermietung kommuniziert über IP Office**

Die Swing Autovermietung mit Hauptsitz im bayerischen Passau nutzt IP Office, um alle ihre Standorte zu integrieren. Mit der Lösung können die Mitarbeiter zum Beispiel von jedem Computer im Netzwerk aus auf die Online-Reservierungssysteme zugreifen und so Anfragen zur Verfügbarkeit der Mietwagen schneller bearbeiten. Darüber hinaus trägt ein festgelegtes Anrufweiterleitungsverfahren dazu bei, den Kundenservice zu verbessern: Beispielsweise werden Fragen zu Reservierungsmöglichkeiten oder Mietpreisen direkt an den Informationsservice durchgestellt, während Anfragen zu Rechnungen oder Schadensmeldungen sofort an einen Mitarbeiter des Serviceteams geleitet werden. Diese Neuerung spart sowohl Kunden als auch Mitarbeitern viel Zeit. IP Office ermöglicht der Swing Autovermietung zudem, die Telefonkosten zu senken und die Kosten für Gespräche zwischen den Standorten sogar auf Null zu reduzieren.

„95 Prozent unseres Umsatzes generieren wir über Telefon und Internet. Daher ist ein verlässliches Kommunikationssystem für uns unabdingbar. Die Lösung von Avaya hat uns überzeugt, weil sie all unsere Anforderungen erfüllt und uns einen umfassenderen Kundenservice ermöglicht“, erklärt Heinz Weinhöck, Prokurist bei der Swing Autovermietung.

### **Über Avaya**

Avaya entwickelt intelligente Kommunikationslösungen, die Unternehmen dabei helfen, ihre Geschäftsprozesse zu optimieren, um Wettbewerbsvorteile am Markt zu erzielen. Über eine Million Unternehmen weltweit, darunter mehr als 90 Prozent der FORTUNE 500, setzen Lösungen von Avaya für IP-Telefonie, Unified Communications, Contact Center und Communications Enabled Business Processes (CEBP) ein und unterstützen so ihre Geschäftsprozesse. Avaya Global Services bietet weltweit einen umfassenden Service und Support für große und kleine Unternehmen.

Weitere Informationen über Avaya finden Sie unter: [www.avaya.de](http://www.avaya.de)

### **Kontakt**

Ortrud Wenzel / Nicole Gryzewski  
Fleishman-Hillard Germany GmbH  
Herzog-Wilhelm-Str. 26  
80331 München  
Tel.: 089 / 230 316 - 0  
E-Mail: [avaya.de@fleishmaneuropa.com](mailto:avaya.de@fleishmaneuropa.com)