

Warum Sie
„Managed Services“
in Zukunft wörtlich
nehmen können.

UNIFYME®

DIE NEUE SICHT DER DINGE

AVI  SPL®

Stellen Sie sich Collaboration-Tools vor, die Kosten reduzieren und Ihr Unternehmen stärken. Stellen Sie sich vor, dass diese Lösungen zuverlässig verwaltet und permanent auf ihre Funktionalität hin überprüft werden. Und stellen Sie sich vor, dass sie benutzerfreundlich sind und 24/7 für Konferenzen zur Verfügung stehen.

Kurz: Stellen Sie sich vor, AVI-SPL kommt nach Deutschland.



Über 80 Vollzeitmitarbeiter von AVI-SPL betreuen vier 24/7-Callcenter mit Helpdesk und VNOC in den USA und Europa. Zusammen bearbeiten sie jeden Monat mehr als 1.000 Fälle

Durch die rasche Entwicklung der Technologie und die zunehmende Unterstützung mehrerer Technologieanbieter sind Interoperabilität sowie zuverlässige Lösungen für Video- und Unified Communication heutzutage unerlässlich. Die aktuellen Arbeitsplätze erfordern stets größere und widerstandsfähigere Tools, Anwendungen und Produkte, so dass Managed Services für die Expansion eines Unternehmens unverzichtbar sind.

Unternehmen sollten die Anforderungen erfüllen, die ihre Nutzer an Netzwerkzugriff, E-Mail, Datenbanken und andere Arbeitshilfsmittel stellen, anstatt sich Sorgen um die Verwaltung der Videokommunikation, der Unified Communication und der Audio-/Videolösung machen zu müssen.

Videokonferenzen und gut ausgestattete Konferenzräume erhöhen die Produktivität, senken Reisekosten und ermöglichen eine persönliche Kommunikation mit Partnern, Verkäufern und Kollegen zu jeder Zeit und an jedem Ort. Unsere Managed Services statten Unternehmen mit der besten Video- und AV-Technologie des Marktes aus und bieten ihnen Fachkenntnisse, Ressourcen und Betreuung, mit denen die Kommunikation reibungslos und produktiv verläuft.



UNIFYME®

Unser Unify ME® ist ein Dienstleistungsmix, der alle Kommunikationsanforderungen erfüllt. Unterstützt von den erfahrensten und engagiertesten Fachleuten der Branche planen, integrieren und betreuen wir die Kommunikationssysteme, die Ihr Unternehmen erfolgreicher machen.

Managed Services stellen Ihrem Unternehmen Lösungen zur Verfügung, die anwenderfreundlich und gleichzeitig produktiv und funktionell sind. Es reicht nicht aus, Audio-Video Systeme, Projektoren und Displays zu implementieren. Was Sie benötigen, ist ein zuverlässiger Partner, der dafür sorgt, dass alles jederzeit perfekt funktioniert.

Wir haben die Lösung, die zu Ihnen passt

Um Ihnen eine auf Sie zugeschnittene Implementierung und die passenden Services bieten zu können, sind unsere Managed Services als Remote-, Hosted- und Hybrid-Modelle erhältlich. Wir können Videokonferenzen aus der Ferne hosten und verwalten, Ihre Infrastruktur vor Ort organisieren oder eine Mischung beider Dienstleistungen für Sie bereitstellen.

Warum interne Mitarbeiter einsetzen?

Wir bieten Unternehmen die Mitarbeiter, die sie benötigen, um die Implementierung von Video- und AV-Kommunikation zu unterstützen. Unser aus der Ferne einsetzbares, zertifiziertes Engineering-Personal ist im Umgang mit branchenführenden Technologien (wie Cisco, Polycom, AMX, Crestron und weitere) geschult. Aufgrund unserer Möglichkeiten im Bereich der Multimedia-Netzwerkdienste können Unternehmen sich vollständig auf uns verlassen und müssen keine internen Mitarbeiter für diese Aufgaben einsetzen.

Mit Live-Helpdesk-Unterstützung, Service Support aus der Ferne und Unterstützung vor Ort kann unser Team das aktuelle Personal eines Unternehmens verstärken, ohne dass hierfür interne Mitarbeiter abgestellt, geschult und verwaltet werden müssen.

Unser Team besteht aus Fachkräften, die ein nicht ordnungsgemäß funktionierendes System wieder zum Laufen bringen können, die Konferenzen und Räumlichkeiten planen, Videoanrufe einrichten und überwachen, im Fall von technischen Fragen eng mit Lieferanten zusammenarbeiten und Ihnen die umfassende Sicherheit bieten, dass Ihre Lösung fehlerfrei läuft.

Überwachen und verwalten Sie Ihre Technologie 24/7

Unsere Managed Services haben denselben Effekt wie eine Erweiterung Ihrer IT-Abteilung. Unsere Mitarbeiter in der Kundenbetreuung überwachen die Infrastruktur, die Anwendungen und die Endgeräte Ihres Unternehmens. Darüber hinaus verwalten wir mehrere Lieferanten und kümmern uns um die Bearbeitung von Trouble-Tickets. Sie arbeiten dabei immer mit einem einzigen Ansprechpartner, der Sie auf dem Laufenden hält.

Proaktive Unterstützung Ihrer Collaboration-Lösungen

Wir halten Ihre Technik nicht nur einsatzbereit und sorgen dafür, dass Ihre Kommunikationssysteme ordnungsgemäß arbeiten. Auch unsere cloudbasierten Dienste stellen Ihnen die erforderlichen Hilfsmittel und die nötige Infrastruktur zur Verfügung. Es fallen keine Kosten für Technologie und Mitarbeiter an, die in Ihrem Unternehmen anwesend sein müssen. Mit unserer automatisierten Überwachung und Verwaltung können Ihre Systeme rund um die Uhr von Mitarbeitern des VNOC (Video Network Operations Center) überprüft werden. Wir planen darüber hinaus Site Sweeps, die alle Systeme überprüfen und Probleme lösen, bevor sich diese auf Ihr Unternehmen auswirken können.

300+

Über 300 Vollzeit-Unify ME®-Mitarbeiter bieten unseren Kunden technische Unterstützung im Außendienst und vor Ort

Managed Services kontrollieren Ihre Kosten

Mit unseren Managed Services können sich IT-Abteilungen auf die Anforderungen des Kerngeschäfts konzentrieren. Sie müssen weder einen Videofachmann noch einen Audiofachmann, einen AV-Fachmann oder einen Collaboration-Fachmann finden. Profitieren Sie von unseren zertifizierten Mitarbeitern, unseren Ressourcen und der modernen Infrastruktur.

Das Ergebnis: Ihre Gesamtbetriebskosten werden gesenkt, Ihr Unternehmen erwirtschaftet schneller einen ROI und die Auslastungsrate steigt.



Das solideste, umfassendste Portfolio von Managed Services auf dem Markt kommt von AVI-SPL. Mit unseren hochmodernen 24/7 VNOC und Helpdesks sowie der exklusiven Kundenbetreuung werden Lösungen proaktiv und reaktiv unterstützt. Wir bieten Ihnen Infrastruktur auf Betreiberniveau, Automatisierungsservices und Redundanzunterstützung für Ihre Systeme.



Erweitern Sie Ihre Kommunikation mit AVI-SPL

Wir ermöglichen Ihnen Verbindungen innerhalb und außerhalb Ihres Netzwerks. Mit der richtigen Collaborationstechnologie können wir Sie sicher mit Ihren Partner-, Lieferanten- und Kundennetzwerken verbinden und Ihnen mobile und webbasierte Lösungen anbieten. Mit uns funktioniert alles immer genau dann, wenn Sie es brauchen. Wir haben Partnerschaften mit branchenführenden Netzwerkanbietern wie z.B. Cisco, damit Sie sich darauf verlassen können, dass Netzwerk und Lösung dieselbe Bedeutung zugewiesen wird.

Proaktive und reaktive Betreuung, die sich an Ihre Arbeitsweise anpasst

Überwachung und Verwaltung ermöglichen eine umfassende Betreuung jeglicher Infrastruktur sowie aller Geräte und Anrufe. Diese Betreuung beinhaltet die Kontrolle, den Aufbau von Live-Konferenzen und Live-Betreuung rund um die Uhr.

Eine proaktive Kontrolle sorgt dafür, dass Sie sich auf Ihre Aufgaben konzentrieren können. Wir kontrollieren die Funktionalität vor, während und nach den Meetings. Wenn Sie sich zu einer Konferenz zuschalten müssen, sorgt diese proaktive Kontrolle dafür, dass alles erwartungsgemäß verläuft.

Die Aktivierung der Rund-um-die-Uhr-Betreuung bietet Ihnen Sicherheit für die Augenblicke, in denen Probleme entstehen. Unser Helpdesk arbeitet mithilfe von E-Mail-, Telefon- und Webportalaufzugriff mit Ihnen zusammen. Es ermittelt, isoliert und korrigiert Fehlfunktionen. Unabhängig davon, ob ein Fehler von unserem Mitarbeiter oder dem Anbieter behoben wird, garantieren wir Ihnen eine zeitnahe Behebung.

„Gehostete Dienstleistungsangebote für Managed Services, wie Unify ME® von AVI-SPL helfen Unternehmen in hohem Maße dabei, den Nutzen aus Ihren Collaboration-Investitionen zu maximieren.“

Sorgen Sie dafür, dass Konferenzen reibungslos verlaufen

Die Installation von Collaboration-Lösungen ist erst der Anfang. Für die Echtzeitkommunikation sind Konferenzplanung und -management erforderlich. Wenn Ihr Unternehmen nicht intern über diese Fachkenntnisse verfügt, stellen wir sie weltweit für Sie bereit.

Unsere Konferenzplanungsfunktionen berücksichtigen alle Aspekte einer Konferenz. Wenn unser VNOC-Personal den Zeitplan erhält, überprüft es die Systemverfügbarkeit und verschickt die Konferenzanfragen über die VNOC Symphony Management Platform. VNOC Symphony kann ebenfalls in Planungs-Tools von Drittanbietern, wie beispielsweise Microsoft® Exchange, integriert werden.

Um eine erfolgreiche Videokonferenz zu gewährleisten, werden Anrufe vorbereitet und getestet, aufgebaut und aus der Ferne überwacht. Auch „Meet-and-Greet“- und Teardown-Dienste stehen zur Verfügung. Hinter den Kulissen werden Ihre Anrufe und Geräte ständig auf die Konnektivität, Paketverlustrate und Warnmeldungen kontrolliert.

Mithilfe unserer lokal oder global tätigen Mitarbeiter verwalten Sie selbst eine große Anzahl von Assets mit zahlreichen Herstellern und Serviceverträgen.

Wir sind immer da, wenn Sie uns brauchen

Unser zentralisierter Helpdesk verbindet vier Zentren miteinander, deren Mitarbeiter Ihnen 24/7 bei Fragen zur Verfügung stehen. Insgesamt sind in diesen Zentren mehr als 80 Mitarbeiter tätig, die unsere Wartungsdienste und Managed Services mit ihrem Fachwissen unterstützen. Wir bieten führende AV- und Video-Technologie, mit deren Hilfe unser Personal Herausforderungen proaktiv und reaktiv nachverfolgen, betreuen, diagnostizieren und lösen kann.

Unsere Fachleute sind für mehr als 3.500 aktive Serviceverträge zuständig, die mehr als 7.000 Standorte weltweit abdecken. Sie bearbeiten circa 1.200 Anrufe wöchentlich. Wir kombinieren grundlegende betriebliche Verfahren mit der erforderlichen Flexibilität um sowohl kunden- als auch endanwenderspezifische oder verfahrensabhängige Helpdesk-Probleme zu lösen. Auf diese Weise sorgen wir für eine skalierbare Praxis und können Störungen unverzüglich beheben.



Wir verwalten mit unserem globalen Helpdesk 3.500 Serviceverträge

Einfache Verwaltung und Überwachung von Peripheriegeräten

Mithilfe eines zentralisierten Portals, eines E-Mail-Alias und eines leicht zugänglichen Helpdesks können Sie ein Problem direkt nach seinem Auftreten melden und sicher sein, dass Ihnen ein qualifizierter technischer Mitarbeiter zur Verfügung steht. Wir bieten darüber hinaus eine regelmäßig stattfindende Wartung einschließlich der jeweiligen Softwareupdates an.

Wenn Sie mit verschiedenen Lieferanten und Garantiesystemen arbeiten, stellen wir Ihnen zur Problemverfolgung ein Portal zur Verfügung. Wir tragen Informationen über Standorte, Räume, Assets, Hersteller, Modelle, Seriennummern, Produktbeschreibungen, Garantiedaten und Berechtigungen zusammen. Mit Managed Services stellen wir den Kontakt mit allen Lieferanten her und fungieren als Ihr persönlicher Ansprechpartner. Wir bearbeiten den Support- und Servicebedarf für alle Lieferanten und Assets, sodass Sie sich vollständig auf die Anforderungen Ihres Kerngeschäfts konzentrieren können. Wir stellen Updates bereit und Anwender können auf unserem Portal den Fortschritt ihrer Tickets einsehen.

Auswahl des richtigen Anbieters

Die Verwaltung und Überwachung von Assets mit zahlreichen Herstellern und Verträgen kann für jedes IT-Unternehmen eine herausfordernde Aufgabe sein. Man muss den Überblick über alle Posten, das Helpdesk-Ticketmanagement sowie Wartungen und Upgrades behalten.

Mit einem Servicevertrag für AV Managed Services müssen Sie das nicht alleine bewältigen. Wir verfügen über Fachpersonal für AV-Technologien und -Verfahren, wie Crestron® Fusion und RoomView Express, AMX® Resource Management Suite (RMS), Extron® Global Viewer, die ITIL Foundation- sowie die ITIL Expert-Zertifizierung.

In unseren täglichen Geschäftsabläufen handeln wir im Einklang mit der ITIL Service Managementphilosophie. Unsere Dienste und Rahmenbedingungen im Bereich von Servicestrategie, Entwurf, Übergang und Betrieb werden kontinuierlich verbessert und sind flexibel genug, um individuell an das Wachstum Ihres Unternehmens angepasst zu werden.

Unsere Unify ME®-Dienste bieten Ihnen zahlreiche Tools und Lösungen, die Ihr Unternehmen dabei unterstützen, vorhandene Technologien reibungslos einzusetzen.

Automatisierung von Überwachungs- und Verwaltungsbedarf

Mit unserer firmeneigenen und cloudbasierten Management Plattform VNOc Symphony erhält der Kunde unserer Managed Services proaktive Überwachung und perfekte Videokonferenzdienste. Wir nutzen Produkte von Drittanbietern, wie Cisco TMS und DMS, Polycom CMA/DMA, Lifesize Control, Crestron Fusion, AMX RMS sowie Extron GlobalViewer. Das alles, um die Mittel unserer Wartungsdienste und Managed Services mit Vor-Ort-Lösungen für die proaktive Überwachung oder Videokonferenzführung und integrierten Raumumgebungen zu kombinieren.



Wir unterstützen die Videonetze von Kunden in 65 Ländern

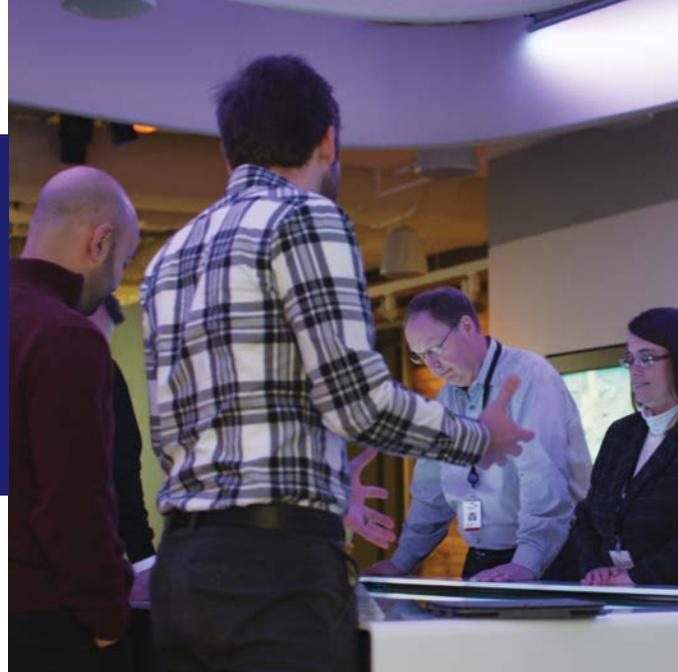
Die VNOc Symphony-Plattform ist das weltweit führende Enterprise-Managementsystem. Es definiert VNOc-Dienste von Grund auf neu und erstellt ein Programmiergerüst von interagierenden Webservices innerhalb einer dienstleistungsorientierten Struktur. Auf diese Weise können VNOc-Mitarbeiter auf viele unterschiedliche Arten Informationen sichten, spontane Meetings organisieren oder große Konferenzen planen. Die VNOc Symphony-Plattform besteht aus kundenseitigen Tools, VNOc-seitigen Tools und Backoffice-Systemen. Das Programmiergerüst auf Basis einer weborientierten Struktur interagiert mühelos mit aktuellen und zukünftigen Schnittstellentechnologien für den omnipräsenten und mobilen Echtzeitzugriff auf alle Konferenzmittel.

Unsere Fähigkeit, grundlegende betriebliche Verfahren mit der Flexibilität zu kombinieren, die erforderlich ist, um kundenspezifische Helpdesk-Probleme zu lösen, sorgt für eine skalierbare Praxis, die eine prompte Problembeseitigung gewährleistet.

Integration von Geschäftsabläufen in Managed Services

Das Automatisierungsmodul für Unternehmensabläufe wird vollständig an Ihre Bedürfnisse und Anforderungen angepasst, um alle Aspekte Ihrer Managed Services zu steuern. Es umfasst VNOc-Live-Betreuung, VNOc-Dienste, VNOc Symphony und Kundenbetreuung vor Ort.

Das Modul richtet sich hauptsächlich auf die Konferenzverwaltung, die Konferenz- und Endgeräteplanung, das Störungsmanagement, das Eskalationsmanagement, die Berichterstattung und die Netzwerkbildung. Unser VNOc und das kundenbezogene Personal wissen auf Grundlage vereinbarter Vorgehensweisen genau, was wann zu tun ist.



Das Know-how von AVI-SPL auch vor Ort

Dieser Service bietet Ihnen mehr Know-how, mehr Ressourcen und noch mehr Zuverlässigkeit vor Ort, unterstützt von unserem Service Management. Wir helfen Ihnen bei der Anwerbung und bieten Schulungen und Personalentwicklungsmaßnahmen an. Auf diese Weise verfügen Sie im eigenen Unternehmen über qualifizierte Unterstützung für die Konferenzverwaltung, die kreative Contententwicklung/Contentverteilung, technische Lösungen und vieles mehr.

Unsere Mitarbeiter werden bei der Helpdesk-Verwaltung von Subunternehmen unterstützt, um SLA-Fragen nach Möglichkeit innerhalb von vier Stunden zu beantworten.





AVI-SPL ist der weltweit größte Anbieter von AV- und Collaboration-Lösungen für Unternehmen.

AVI-SPL plant, integriert und betreut AV-Systeme und Collaboration-Lösungen, mit denen Sie die Arbeitsprozesse in Ihrem Unternehmen optimieren. Und damit auch Ihr Unternehmen selbst.

AVI-SPL Deutschland GmbH
Im Gefierth 11
63303 Dreieich

kontakt@avispl.com
www.avispl.de

