

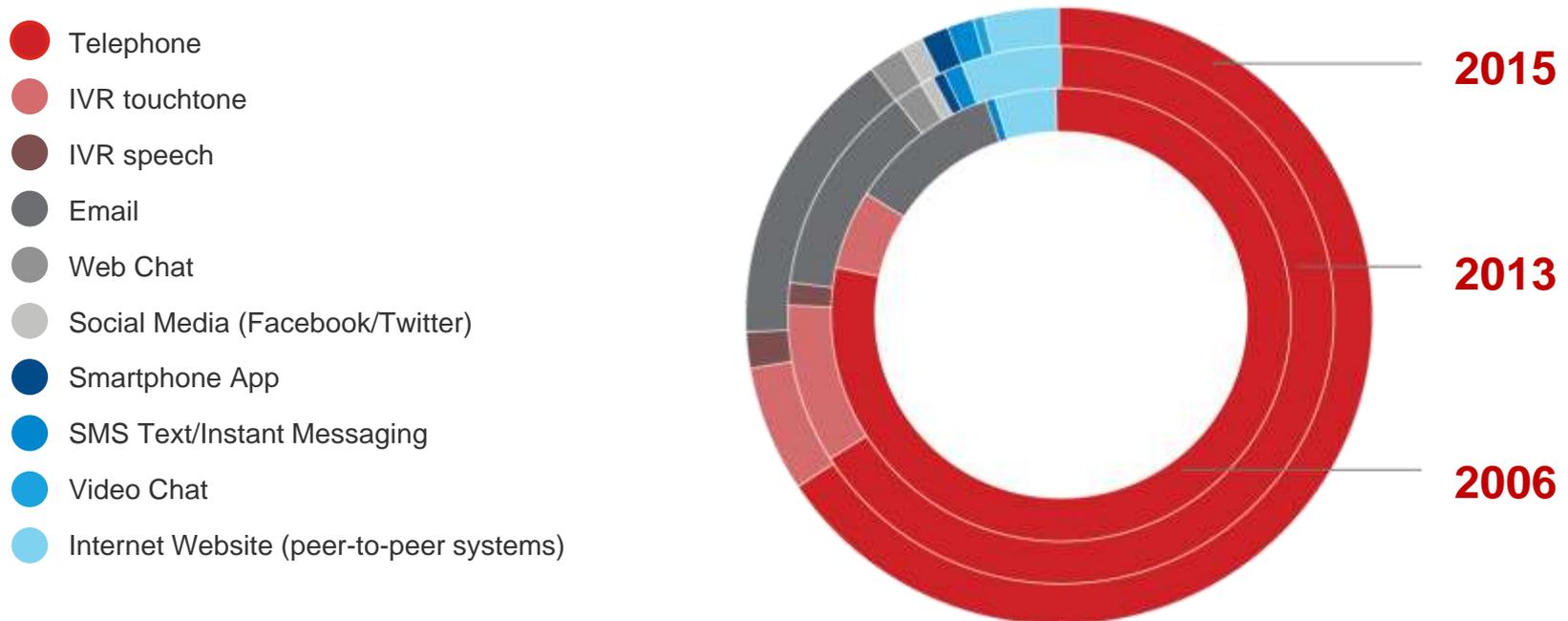


BEREIT FÜR DIE ZUKUNFT:
MOBILE KOMMUNIKATIONSLÖSUNGEN
FÜR DEN ÖFFENTLICHEN SEKTOR

Marcel Kopperschmidt, Sales Engineer Global Accounts
kopperschmidt@avaya.com

DIGITALE UNTERNEHMEN VERLAGERN INTERAKTIONEN VOM TELEFON ZU DIGITALEN KONTAKTMEDIEN

Vor 10 Jahren gab es noch kein **Webchat**, keine **Smartphone Apps**, **soziale Medien** und eine geringe **Email** Nutzung. Heute sind bereits **35%** aller Interaktionen digital und werden bei gleicher Wechselrate in 2 Jahren das Volumen telefonischer Dialoge übersteigen



Wechsel vom Telefonat zu Digitalen Interaktionen

... UND DIE GESCHWINDIGKEIT NIMMT ZU !

EXHIBIT 2 | The Pace of Disruption Has Increased Exponentially

Time to reach 100 million users (years)

- Telephone 📞 75
- Mobile 📱 16
- Web 🌐 7
- Facebook 📘 4
- Instagram 📷 2
- Pokemon Go 🎮 1 month

Übersetzung anzeigen

EXHIBIT 2 | The Pace of Disruption Has Increased Exponentially

Digital technologies have a huge reach ... and are spreading more and more quickly

For every 100 people in the world, there are ...

- ... 95 mobile phone subscriptions
- ... 40 internet users
- ... 32 active mobile broadband subscriptions
- ... 25 social media users

Time to reach 100 million users worldwide

Technology	Time to reach 100 million users worldwide	Year of launch
Telephone	75 years	1878
Mobile phone	16 years	1979
World Wide Web	7 years	1991
Facebook	4 years, 1 month	2004
Apple App Store	4 years, 6 months	2008
WhatsApp	3 years, 2 months	2009
Instagram	2 years, 4 months	2010
Candy Crush Saga	2 years, 3 months	2012

Sources: ITU; Statista; BCG research; mobilephonehistory.co.uk; World Wide Web: monthly users, Facebook; Apple App Store: monthly users, Facebook; Instagram: monthly users, TechCrunch

Netzwerke: 97, Defizit: 67

14:57 - 21. Aug. 2016

Pokemon Go Statistics: <http://expandedramblings.com/index.php/pokemon-go-statistics/>

Digitale Transformation

Übergang von “Call” zu “OmniChannel”
oder “Die Zeit des Wandels“

Demographie, Themen, Technologien

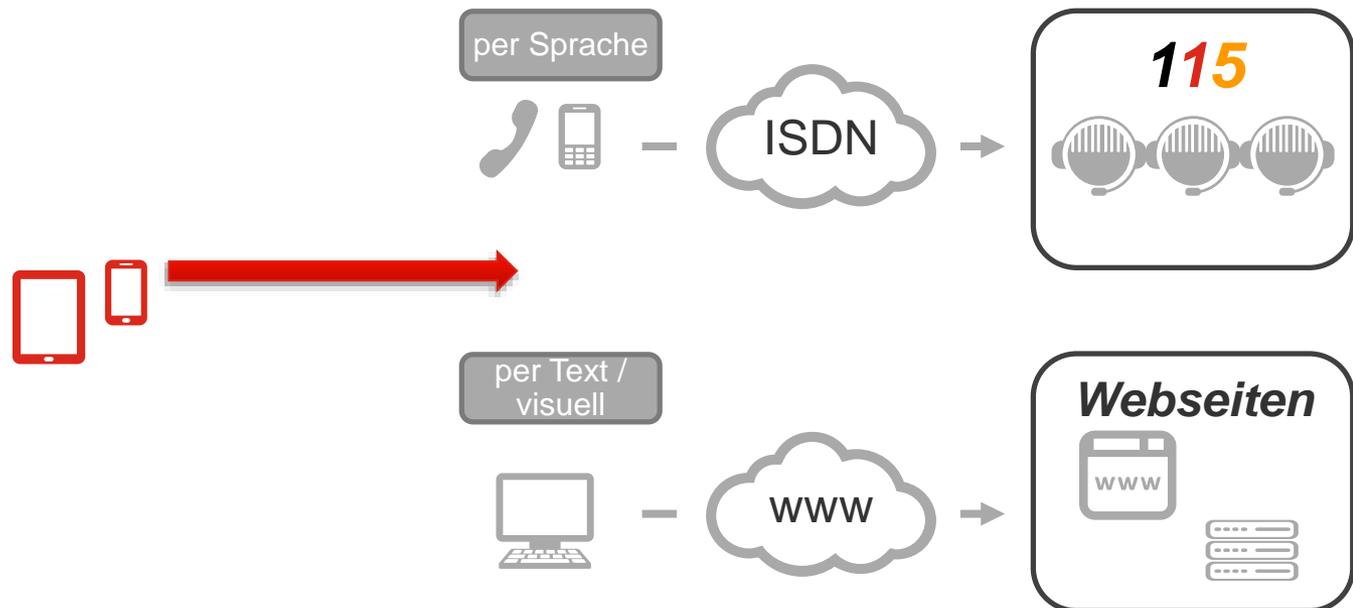
NEXT GENERATION BÜRGERSERVICE

MOBILE OMNICHANNEL KOMMUNIKATION



Wie kommen wir dahin?
Müssen wir dann alles neu machen?

- ▶ Etablierte Call Center verwenden
- ▶ Etablierte Webseiten verwenden
- ▶ Einbindung zusätzlicher Fähigkeiten von Smart Devices evaluieren



VERÄNDERTE ERWARTUNGEN UND GEWOHNHEITEN DER KUNDEN UND BÜRGER...

...bedingen veränderte Technologien und Herangehensweisen

Kenne meinen Standort !

Anruferposition mit Satelliten-Präzision



Sieh was ich sehe !

Austausch von Bildern und bi-direktionales Video



Unterstütze und leite mich !

Visuelle übermittelte Inhalte und Anweisungen



NEXT GENERATION BÜRGERSERVICE

MOBILE OMNICHANNEL KOMMUNIKATION



Einbindung der vielfältigen Fähigkeiten von Smart Devices

- ▶ Ein Smartphone hat mehr zu bieten als ein Festnetz- oder Mobiltelefon
 - Großes Display
 - Geographische (GPS-)Standortbestimmung
 - Foto- und Video-Kamera
- ▶ Plattformen, in denen die zusätzlichen Fähigkeiten verankert werden können
 - Smartphone Apps
 - Browser (für Desktops oder mobile Geräte)
 - Kombination aus beidem: für den häufigen Nutzer (z. B. City-App) als auch für den spontanen 115-Anrufer



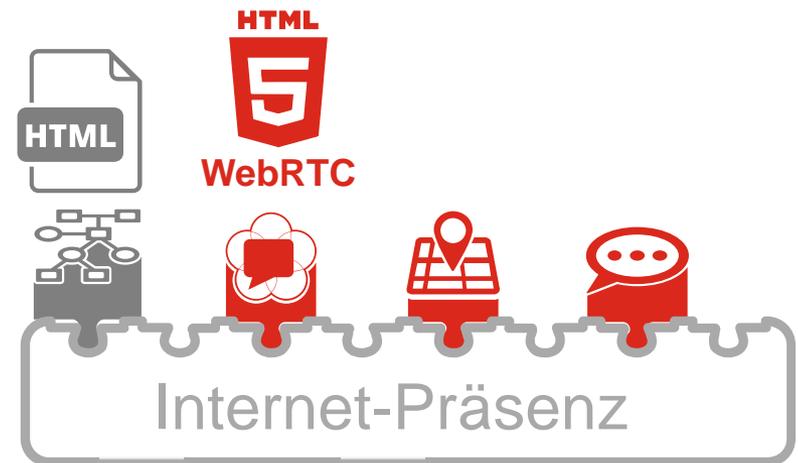
NEXT GENERATION BÜRGERSERVICE

MOBILE OMNICHANNEL KOMMUNIKATION



Aufbauend auf existierende Webseiten

- ▶ Klassischer Internetauftritt als Basis für die Kommunikation mit dem Bürger
- ▶ Erweiterung um zusätzliche Fähigkeiten, die den Bürgerkontakt mit relevantem Kontext anreichern
 - Erweiterung einer Webseiten-Interaktion um Echtzeit-Dienste direkt von der Webseite (kein Rückruf per Telefon, sondern Sprache und Video direkt aus der Webseite)
 - Ortsbezogene Informationen (Standort des Anrufers)
 - Chat / Sprache / Video als unterstützende Kommunikation („Die Tonspur zum Web-Formular“)



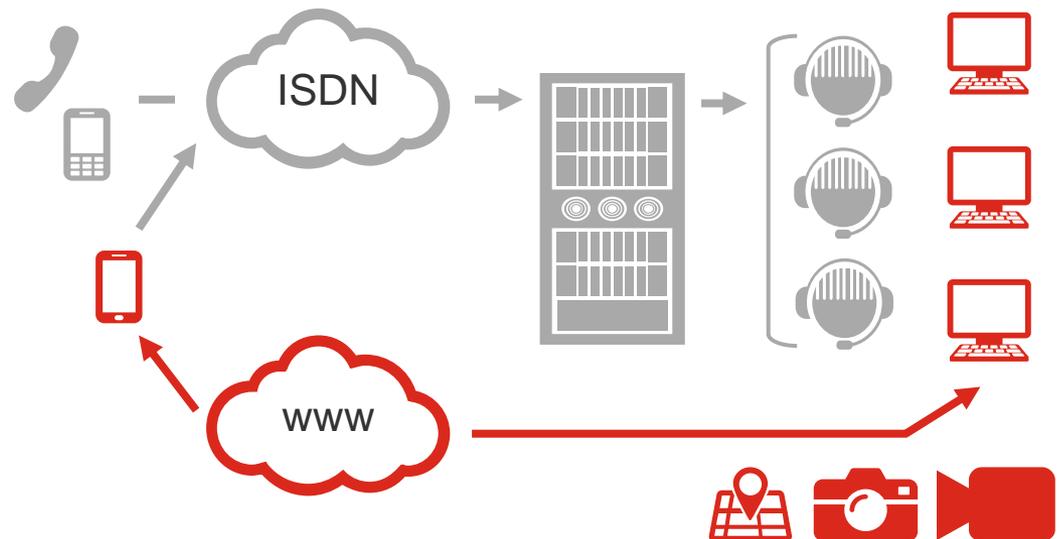
NEXT GENERATION BÜRGERSERVICE

MOBILE OMNICHANNEL KOMMUNIKATION



Aufbauend auf existierende klassische Call Center

- ▶ Klassischer Telefonanruf als Basis für die Kommunikation mit dem Bürger
- ▶ Erweiterung um zusätzliche Fähigkeiten, die den Bürgerkontakt mit relevantem Kontext anreichern
 - Visuell unterstützende Kommunikation (Dokumente und Bilder in Echtzeit an den Anrufer versenden)
 - Ortsbezogene Informationen (Standort des Anrufers)
 - Bilder und Videos vom Ort des Anrufes empfangen



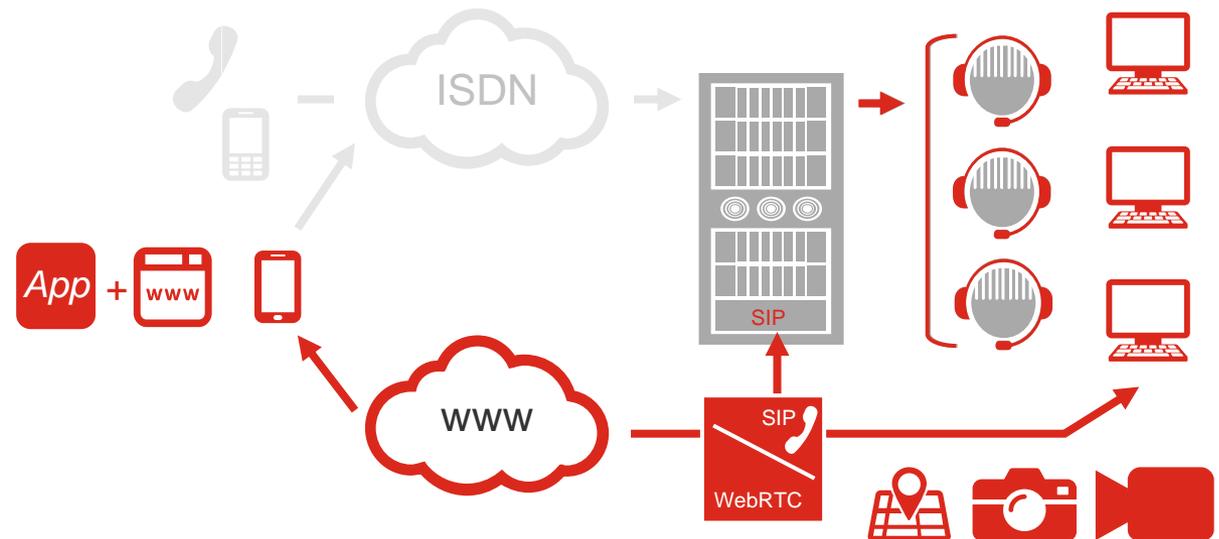
NEXT GENERATION BÜRGERSERVICE

MOBILE OMNICHANNEL KOMMUNIKATION



Mit WebRTC ins klassische Call Center

- ▶ Sprachkommunikation direkt aus dem Browser des Smartphones
- ▶ Findet den Weg ins klassischer Call Center mittels WebRTC-zu-SIP Gateway
 - die Telefon-Funktion wandert in den Browser oder die App
 - der klassische Anruf im Call Center entfällt
 - es bleibt „Klick-to-talk“



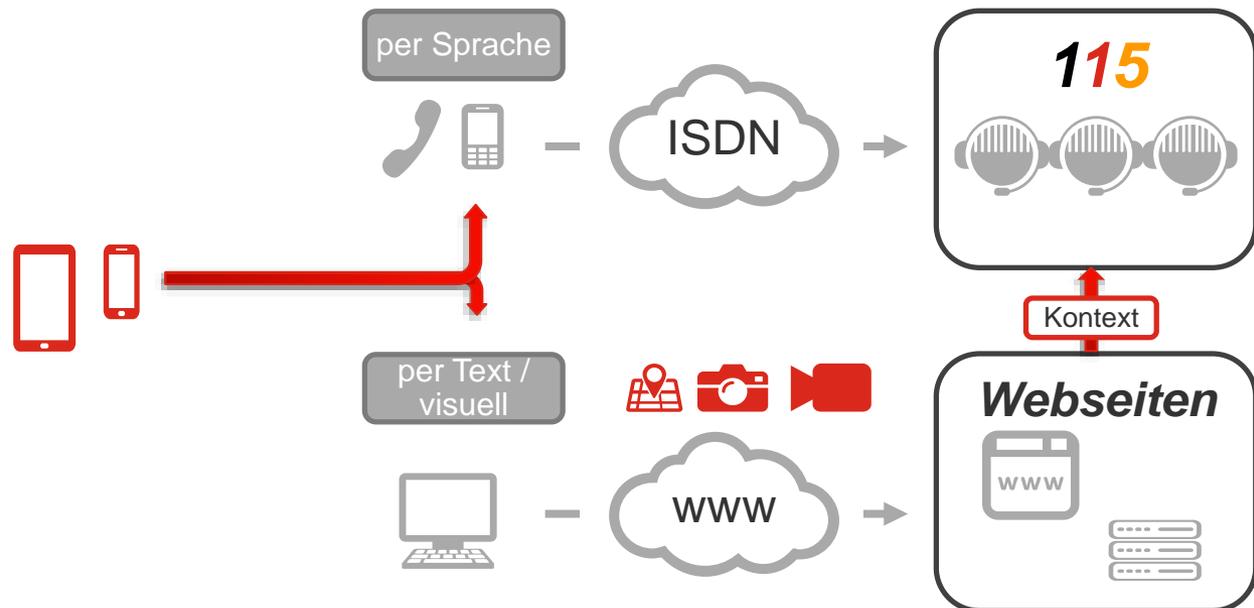
NEXT GENERATION BÜRGERSERVICE

MOBILE OMNICHANNEL KOMMUNIKATION



Wie kommen wir dahin?
Müssen wir dann alles neu machen?

- ▶ Etablierte Call Center verwenden
- ▶ Etablierte Webseiten verwenden
- ▶ Einbindung zusätzlicher Fähigkeiten von Smart Devices



DIGITALER BÜRGER- & KUNDENKONTAKT DER NÄCHSTEN GENERATION

Brücken bauen und Verbinden mit Avaya Breeze und Avaya Oceana

Omnichannel Engagement Center für das Digitale Zeitalter



Kunden, Medien,
Ereignisse, Geräte



Erfahrungen orchestrieren über alle
Personen, Kontaktmedien, Geräte und
Geschäftsmodelle

- Optimiertes Kontaktrouting nach Zuständigkeiten und Fähigkeiten
- Desktop-Integration in bestehende Tools und Abläufe
- Dienste modular erweiterbar (z. B. Social Media, Internet of Things)

Snap-Ins und Connectoren:

- medien- und kanalübergreifend
- Apps und Web-Browser mit WebRTC
- Workflow-Automatisierung im Bürgerservice-Zentrum und darüber hinaus!

Ergebnisse



Höhere Prozess-
Effizienz

Bessere
Entscheidungen

Gesteigerte
Beantwortungs-
und Interaktions-
Geschwindigkeit

AVAYA STAND HALLE 7 / A37



Vorträge auf der Cebit

11:00 – 11:30 Uhr, Halle 7, Stand E13

16:30 – 17:00 Uhr, Halle 7, Stand D68

Marcel Kopperschmidt

Sales Engineer Global Accounts

kopperschmidt@avaya.com

+49 69 7505 6207

AVAYA