

## Avaya IP Office de un vistazo

<b>Protección de la inversión integrada</b>	De 2 a 360 usuarios en toda la familia de productos IP Office; hasta 192 líneas; 96/120 líneas T1/E1; hasta líneas troncales SIP (Protocolo de Inicio de Sesión). Incorporar usuarios o características inteligentes resulta fácil y económico.
<b>Comunicaciones convergentes</b>	Un reconocido sistema PBX convergente que le permite aprovechar la tecnología IP, digital o analógica.
<b>Comunicaciones unificadas</b>	Tanto si existen requisitos de colaboración, movilidad, mensajería o integración de dispositivos, IP Office proporciona el entorno abierto de software que permite conectar a los usuarios de un modo sencillo y uniforme.
<b>Contacto con los clientes</b>	IP Office es un paquete de herramientas que incluye respuesta de voz interactiva (IVR), informes históricos de llamadas y en tiempo real, anuncios de voz para las llamadas en cola e integración con Microsoft® CRM.
<b>Autogestión y administración</b>	Herramientas basadas en Windows que usan menús y permiten ahorrar tiempo y gastos de administración. Mover, añadir y modificar elementos es fácil y rápido.
<b>Diagnóstico remoto</b>	La red de distribuidores de Avaya puede prestarle servicios de prevención que detectarán problemas antes de que se produzcan, le enviarán alertas y determinarán una solución.

### Garantía de tres años

El sistema IP Office, que no requiere discos duros ni ventiladores que terminan por deteriorarse, se ha diseñado para ofrecer una alta fiabilidad y cuenta con el respaldo de una garantía de tres años para el hardware IP Office y un año para los teléfonos IP Office.

#### Sobre Avaya

Avaya hace posible que las empresas obtengan grandes resultados por medio del diseño, creación y gestión de las soluciones e infraestructuras de comunicaciones que utilizan. Para más de un millón de empresas de todo el mundo, entre las que se encuentran más del 90% de las empresas que figuran en la lista FORTUNE 500®, las soluciones integradas de Avaya ayudan a las empresas a aumentar su valor, mejorar la productividad y crear una ventaja competitiva al permitir que las personas sean más productivas y desarrollen procesos más inteligentes que satisfagan a los clientes.

Para las empresas grandes y pequeñas, Avaya es un líder mundial en sistemas de telefonía IP seguros y fiables, aplicaciones de comunicaciones y servicios de ciclo de vida completo. Al impulsar la convergencia de las comunicaciones integradas de voz y datos con las aplicaciones empresariales, Avaya se distingue por su combinación de productos y servicios integrales de talla mundial. Avaya contribuye a que los clientes de todo el mundo utilicen las redes existentes y nuevas para lograr resultados empresariales incomparables.

# AVAYA

INTELLIGENT COMMUNICATIONS

[avaya.es](http://avaya.es)

Pº Castellana, 216 Planta 11  
MADRID 28046  
+34 91 387 63 00

# AVAYA

## DESCRIPCIÓN GENERAL

## Avaya IP Office

### La solución de comunicaciones inteligentes para pymes



Descubra cómo mejorar la asistencia al cliente, controlar los costes y dirigir su empresa de un modo eficaz con la solución que miles de empresas como la suya utilizan diariamente.

## Millones de usuarios de empresas pequeñas y medianas de todo el mundo se conectan diariamente a través de Avaya.

### Avaya le ayuda a alcanzar sus metas.

Todas las pymes necesitan encontrar formas de reducir los costes y mejorar su funcionamiento. Como todas las empresas, usted deseará conservar a sus clientes actuales, ganar clientes nuevos y crecer a su ritmo.

Avaya entiende esto. Con más de 100 años de experiencia como líderes en comunicaciones, sabemos que la solución ideal para su empresa es aquella que le permita aumentar la rentabilidad, mejorar la productividad y ganar ventajas competitivas.

## IP Office

### 1 ¿Qué es?

Es una solución de comunicaciones convergentes que utiliza la voz y la tecnología IP para poner al alcance de su empresa formas inteligentes de reducir costes, aumentar la productividad y mejorar la asistencia al cliente.

### 2 ¿Cómo puedo usar esta solución en mi empresa?

Conéctese con colegas de trabajo y clientes. Simplifique el acceso a la información. Mantenga conectados a los trabajadores remotos. Podrá ahorrar dinero en conferencias, conexión de red, gestión de llamadas, voz sobre IP, etc.

### 3 ¿Qué opciones tengo?

¿Dispone su empresa de una o varias ubicaciones? Con IP Office, puede elegir entre una amplia gama de modelos y añadir capacidad, aplicaciones y teléfonos a medida que cambien sus necesidades. Tanto si cuenta con pocos empleados como si son numerosos, IP Office es la solución idónea.

### Utilice los sistemas de comunicaciones de las grandes empresas a precios asequibles.

Empresas de todo el mundo confían en soluciones de Avaya como IP Office, el reconocido sistema de comunicaciones que ofrece a las empresas en desarrollo una solución integral de telefonía, mensajería, conexión en red, conferencias, gestión de clientes, etc.

Avaya hace que comprar sea más fácil para empresas como la suya al ofrecerle distintas modalidades de financiación.



## Comunicaciones inteligentes

### Su ventaja competitiva



Tanto si su empresa es grande como si es pequeña o mediana, Avaya tiene la solución de comunicaciones que le ayudará a mejorar su negocio de forma inmediata, y a crear el entorno necesario para crecer al mismo ritmo que su empresa.

Ahora puede contar con todas las funciones básicas (p. ej., lograr que una llamada sea dirigida a la persona adecuada) y otras funciones más avanzadas, como hacer que IP Office inicie una llamada de conferencia automáticamente en función de la hora, frecuencia o personas que le especifique.

Conseguir que sus empleados, clientes, proveedores y socios comerciales se comuniquen de un modo eficiente e inteligente le ayudará a destacar en el mercado. Empresas como la suya están implantando las comunicaciones inteligentes en sus procesos empresariales y están viendo como esto les ayuda a aumentar la productividad de los trabajadores, la lealtad de los clientes y los beneficios.

¿Cómo? Echemos un vistazo.

### Sea productivo y permanezca accesible esté donde esté.

Avaya IP Office permite que usted y sus empleados trabajen desde cualquier lugar, ya sea desde casa, un hotel o incluso el aeropuerto.

- **¿Está cansado de dar distintos números de teléfono dependiendo del lugar donde se vaya a encontrar?** Con Avaya IP Office, el número directo de la oficina puede seguirle a todas partes, proporcionándole acceso inmediato desde cualquier lugar.
- **¿Tiene que desplazarse a otra oficina?** IP Office le permite acceder al sistema desde cualquier teléfono (digital, IP o analógico) de cualquier oficina conectada a la red y usarlo como si fuera el de su oficina.
- **Acceda a la conferencia programada por un colega o realice una llamada improvisada desde su mesa de trabajo.** IP Office también puede iniciar automáticamente llamadas de conferencia para los participantes de la reunión, reunir a las personas adecuadas de forma instantánea y acelerar el proceso de toma de decisiones.

“Esto significa que nuestros clientes pueden usar un solo número para ponerse en contacto con nuestros empleados, tanto si éstos se encuentran en la oficina, trabajando desde un hotel o en el aeropuerto esperando un vuelo”.

*Christopher Bettin, director de tecnología de la información, Cascadia Capital*

## Observe cómo las comunicaciones inteligentes pueden contribuir a que su empresa crezca y ahorre dinero

### Mejore el servicio de atención al cliente y aumente la fidelidad.

Cada llamada entrante representa una oportunidad. Con Avaya IP Office, puede aprovechar al máximo esas oportunidades mediante un servicio de alta calidad y una mayor velocidad de respuesta a las llamadas.

- **Las llamadas no atendidas son oportunidades perdidas.** IP Office le permite enrutar una llamada a la persona adecuada desde el primer momento y proporcionar servicios óptimos, aunque esas personas se encuentren en otras ubicaciones. Además, la sencilla integración con otras aplicaciones como Microsoft Outlook puede proporcionar a sus empleados información detallada acerca de la persona que llama, y de este modo causar una buena impresión a sus clientes y un servicio más rápido.
- **Con IP Office, puede obtener informes globales de las llamadas** y saber si el servicio que está ofreciendo a los clientes es bueno o malo. Gracias a esta información, podrá cambiar sus procedimientos de trabajo.
- **IP Office puede facilitar accesibilidad total a las comunicaciones** para empleados y clientes que son ciegos o sordos o tienen algún tipo de discapacidad visual o auditiva.



### Reduzca los costes mensuales.

Deje que Avaya IP Office se ocupe de los servicios que otros proveedores le facturarían mensualmente.

- **Con IP Office, puede cambiar su servicio T1 a SIP** y, a través de su proveedor de servicios, reducir los gastos de llamadas a la mitad\*.
- **Reduzca considerablemente, incluso elimine, los gastos de conferencias.** Si utiliza esta funcionalidad internamente, podrá organizar conferencias con una calidad de sonido óptima en cualquier momento y ahorrarse las cuotas mensuales de los proveedores externos.
- **Reduzca costes de forma inmediata permitiendo que sus empleados trabajen desde casa.** Con IP Office, puede proporcionarles teléfonos softphones y eliminar los gastos que actualmente pasan a la empresa.
- **¿No tiene empleados que trabajen en casa?** Utilice esta funcionalidad para garantizar que la productividad no se interrumpa si el tiempo es inclemente, el empleado está enfermo o se produce alguna otra situación crítica que le impida desplazarse a la oficina.
- **Por último, elimine los costes de llamadas entre oficinas** conectando todos sus sistemas IP Office a la red, aunque las oficinas estén en distintos países. Además, todos los empleados, con independencia de su ubicación, podrán ser localizados con tan solo marcar una extensión de tres números.

\*Según las tarifas medias actuales de su proveedor de servicios.

Calcule el dinero que se ahorrará en un instante

Utilice la herramienta de cálculo rápido de IP Office para saber cuánto dinero puede ahorrar su empresa con IP Office. Visite: [avaya.es/ipofficeroi](http://avaya.es/ipofficeroi)

## Por tanto, ¿qué desea que Avaya IP Office haga por usted?



### Trabajar desde cualquier lugar

Habilitar el acceso mediante un único número de forma instantánea con independencia de la ubicación. Enrutar llamadas entrantes de trabajo a su teléfono móvil e incluso escuchar sus mensajes de correo electrónico.



### Medir la atención al cliente

Un potente paquete de informes le indicará cómo es el servicio que está ofreciendo a sus clientes. Sepa cuánto tiempo dedica a cada llamada y cuántas llamadas podría estar perdiendo.



### Mejorar el grado de satisfacción del cliente

Aumente el grado de satisfacción de los clientes gestionando más llamadas de una forma rápida. Redistribuya las llamadas recibidas en las oficinas de mayor actividad a las que tengan menor actividad.



### Integrar aplicaciones

Identifique las llamadas entrantes de manera que indiquen el nombre de la empresa, la ubicación, el historial de compras y otra información importante; cause una buena impresión a sus clientes; realice las ventas de un modo más estratégico; y aumente la eficiencia.



### Proteger su inversión

No se limite a los servicios y productos de comunicaciones, obtenga mucho más. Implemente un sistema que proporcione resultados inmediatos a su empresa y esté preparado para crecer y cambiar a medida que lo haga la empresa.



### Dé una imagen más profesional

Dé una buena imagen a los clientes y proporcione teléfonos innovadores a sus empleados. Teléfonos funcionales y de aspecto impecable diseñados para el profesional de los negocios.



### Conectar todas las ubicaciones

Ahorre dinero y dinamice y active la colaboración. Integre las comunicaciones empresariales para ahorrar dinero en gastos de llamadas a larga distancia. Conecte oficinas remotas como si fueran una misma oficina.



### Organizar conferencias

Elimine los costes de las llamadas de conferencia y acelere el proceso de toma de decisiones. Programe y organice conferencias con una calidad de sonido óptima, o bien participe en ellas, en cualquier momento. Realice llamadas externas para conectar a las personas adecuadas de manera inmediata.

### Simplifique la gestión continua.

Administre de forma rápida y sencilla el sistema de comunicaciones de una plantilla atareada.

IP Office incluye un completo juego de herramientas que se basan en menús para facilitar la gestión continua. Aproveche diversas opciones avanzadas para potenciar la eficiencia. La herramienta de administración facilita la configuración de IP Office y de tareas diarias como actualizar directorios o cambiar extensiones de teléfono. Mediante la intuitiva aplicación de supervisión del sistema, que funciona en tiempo real, se puede obtener diagnósticos remotos de un modo sencillo.

## Avaya IP Office protege su inversión, se adapta al cambio y evoluciona con su empresa

- IP Office es una inversión inteligente a largo plazo. Le permite aprovechar las ventajas de la tecnología actual y agilizar su empresa a su ritmo.
- Incorporar usuarios, nuevas oficinas o más funcionalidad inteligente a la solución resulta fácil y económico.
- Usted únicamente pagará por los servicios utilizados y más adelante podrá añadir la funcionalidad que necesite.
- Desde un simple servicio de mensajería a los avanzados centros de llamada, IP Office permitirá que su empresa ocupe un lugar destacado.

### Más información

Vea cómo numerosas empresas como la suya utilizan IP Office en [avaya.es/small](http://avaya.es/small)



“La solución tuvo una gran repercusión. Nuestros representantes de venta hacen entre 70 y 100 llamadas diarias, por tanto, los segundos ahorrados en cada llamada repercuten en nuestros resultados”.

*Toby Selix, responsable de servicios de información, Blood Diagnostics, Inc.*

## ¿Tiene alguna pregunta? ... Avaya y sus distribuidores tienen la respuesta...



### ¿Satisface mi sistema telefónico actual las necesidades de mi empresa?

Si la tecnología en la que está basado su sistema es antigua, probablemente no. Sus competidores serán más rápidos y profesionales si disponen de los últimos avances en software de comunicaciones. IP Office proporciona a su empresa la funcionalidad que necesita para seguir siendo competitiva.

### ¿Necesito entender la tecnología para poder usarla?

No. IP Office se ha diseñado específicamente para ofrecer más funcionalidad sin exigir más a sus recursos. Confíe en su distribuidor de Avaya para obtener asistencia antes, durante y después de la compra.

### ¿Supone un gasto considerable?

No, en absoluto. Dispone de distintas opciones que se ajustan a cada presupuesto. Las facilidades de financiación y arrendamiento no solo permiten que estas opciones sean asequibles, sino que también le ayudarán a reducir gastos de forma inmediata. Usted solo tendrá que comprar o pagar los servicios que necesite cuando los necesite.

### ¿Es la tecnología IP tan nueva que no es fiable?

Con más de 50.000 sistemas instalados en todo el mundo (Avaya ocupa el primer puesto en telefonía IP\*), IP Office tiene la solidez necesaria para que empresas como la suya confíen en nosotros. Dejando a un lado la distinción de **Producto del año** de la revista *Internet Telephony* y el galardón **La elección del editor 2006** por parte de *IT Week*, empresas como la suya están ahorrando dinero y aumentando la productividad. Muchas empresas están incluso gestionando el sistema por sí mismas mediante herramientas que utilizan menús.

### Utilizo sistemas antiguos y vamos a abrir una nueva oficina. ¿Debería tener en cuenta esta nueva tecnología?

Esta tecnología no solo le proporcionará una forma de experimentar toda la funcionalidad de las últimas aplicaciones de comunicaciones, sino que también se puede integrar en su entorno de red con las aplicaciones existentes y Avaya puede preparar un plan de migración gradual para sus otras oficinas.

### ¿Con qué rapidez se puede instalar y utilizar?

Un distribuidor local de Avaya puede crear una solución a medida que se ajuste a su empresa y a su presupuesto.

\*Fuente: Synergy Research Group

“Nunca había visto una instalación tan rápida”.

*Paul Pannell, ingeniero de telecomunicaciones, Austin Heart*