

## IP Office: Comunicaciones simples y potentes para pequeñas empresas

Las empresas exitosas siempre están buscando nuevas formas de hacer más con menos, logrando que sus negocios sigan siendo flexibles, innovadores y competitivos sin aumentar los costes operativos y los gastos de capital.

Avaya coloca la solución al alcance de sus manos: el sistema de comunicaciones Avaya IP Office.

Conozca más acerca de Avaya IP Office:

- Vea una Demo
- Calcule su ROI en 5 minutos
- Conozca las Historias de Clientes

Visite [avaya.com/small](http://avaya.com/small)



Avaya IP Office es la elección correcta para toda pequeña empresa de hoy, ya tenga 5, 25 o 250 empleados...esté empezando o ya esté establecido... tenga una única oficina, una oficina en el hogar o múltiples tiendas/sitios.

Avaya IP Office unifica sus comunicaciones, proporcionando a sus empleados una solución que les permite manejar todas sus comunicaciones empresariales en el dispositivo de su elección: su ordenador portátil, teléfono móvil, teléfono de oficina o teléfono del hogar —usando conexiones alámbricas, inalámbricas o de banda ancha.

IP Office se adapta fácilmente a sus objetivos y a su presupuesto, y le provee soluciones de productividad para el usuario individual a fin de brindar a sus empleados exactamente las capacidades que ellos necesitan, ya sea su recepcionista, su representante de ventas o de atención al cliente, un teletrabajador en el hogar o un trabajador especializado que se encuentra de viaje.

El ayudar a pequeñas y grandes empresas alrededor del mundo a usar las comunicaciones para generar más ventas y bajar los gastos operativos, ha hecho de Avaya el líder a nivel global en sistemas de comunicaciones corporativas. Si eso es lo que usted quiere para su pequeña empresa, es tiempo de mirar en detalle la solución Avaya IP Office.



## Eficiencia en la atención al cliente con Comunicaciones Unificadas

Su teléfono de oficina, su teléfono móvil, su correo electrónico, sus mensajes de texto, mensajes instantáneos y más, son todos esenciales para la forma en la que usted trabaja hoy.

Pero, ¿está usted manejando sus comunicaciones o sus comunicaciones lo manejan a usted?. Piénselo, ¿Con qué frecuencia le ha sucedido lo siguiente a su empresa?.

- Un cliente o prospect llama con una solicitud urgente, para la cual el tiempo es un factor clave, pero no puede localizar a la persona correcta para que le dé una respuesta.
- Un evento inesperado (mal tiempo, problemas personales) deja a un empleado clave inoperativo y completamente improductivo.
- El operador ofrece números telefónicos personales (como el número de su teléfono móvil) que confunden a los clientes y afectan el control de dichas relaciones.
- Usted sospecha que los volúmenes de llamadas en horas de mayor demanda dan como resultado llamadas perdidas, pero no tiene ni idea de cuántas son o cuánto le están costando.

Todas estas son situaciones habituales que pueden impactar sobre su imagen, la capacidad de sus empleados para dar lo mejor de sí mismos, la atención a sus clientes y, en última instancia, sus resultados finales. Avaya IP Office está listo para cumplir con todas ellas, y mucho más.

A diferencia de otras soluciones, Avaya IP Office usa inteligencia incorporada para simplificar su uso de comunicaciones alámbricas, inalámbricas y por Internet.

En lugar de mantener sus comunicaciones aisladas, Avaya IP Office las une de manera tal que usted pueda transformar fácilmente el teléfono de su hogar o el teléfono móvil en una extensión del teléfono de la oficina, colaborar con docenas de clientes o con los miembros del personal en una llamada en conferencia y obtener informes detallados que le muestren cómo de bien está respondiendo su empresa a sus clientes.

Con una valiosa funcionalidad, IP Office genera de forma natural nuevas formas de pensar sobre el rol que las comunicaciones pueden tener en su empresa.

## CONFÍE EN IP OFFICE PARA CONTROLAR LOS COSTES

- **Disminuya las facturas de teléfonos móviles/llamadas de larga distancia:** IP Office abre la puerta a una amplia gama de opciones para administrar mejor los cargos de su empresa por teléfonos móviles y llamadas de larga distancia al enrutar las llamadas a través del sistema y sobre vínculos de banda ancha.
- **Maneje más llamadas con menos gente:** En lugar de usar el tiempo de su personal para responder llamadas entrantes, confíe en la inteligencia incorporada en IP Office para enrutar llamadas rápidamente y de forma acertada.
- **Amplíe su grupo de talentos sin incrementar los gastos en bienes inmuebles:** ¿Está creciendo su negocio, pero usted no desea agregar personal a tiempo completo? Con IP Office usted cuenta con la flexibilidad de tener personal extra trabajando desde sus hogares, estén donde estén. Cada uno tendrá acceso a todas las capacidades de comunicaciones y manejo de llamadas que tienen a su disposición sus otros empleados en la oficina central.
- **Elimine los cargos por llamadas en conferencia:** IP Office hace que las llamadas en conferencia de todos los días sean económicamente accesibles y prácticas al proveer a su empresa funciones de conferencia integradas para 128 participantes (hasta 64 participantes por conferencia).
- **Centralice la administración:** Para empresas con más de una ubicación, IP Office posibilita la administración y gestión de forma remota desde una ubicación central. No necesita contar con un administrador en cada sitio.

## IP Office es fácil de usar y manejar

Si bien usted está agregando un nuevo empleado o una sucursal completamente nueva, organizando un helpdesk de atención al cliente o equipando a un empleado para que trabaje desde su hogar, IP Office lo hace muy sencillo.

**Implemente velozmente funcionalidades personalizadas:** IP Office le permite diseñar su propio set de funcionalidades que sus usuarios más necesitan. Usted puede sacar ventajas de los modelos pre-existentes para configurar usuarios “típicos” e implementarlos rápidamente a todos los empleados o grupos especializados de usuarios.

**Agregue o traslade teléfonos fácilmente:** El agregar nuevos teléfonos u otros dispositivos es solo cuestión de conectarlos y encenderlos; IP Office lee automáticamente la dirección IP del dispositivo. Una vez puesto en marcha, usted puede trasladar un dispositivo desde una extensión a otra, incluso a otra ubicación (por ej., a la oficina en el hogar), sin tener que “re-administrarlo”.

**Integre sin problemas sus aplicaciones de negocios:** Con Avaya y los partners de Avaya, usted puede integrar una amplia gama de aplicaciones para mejorar y personalizar su sistema IP Office conforme a las necesidades específicas de su empresa (por ej., una aplicación que llame automáticamente a los clientes para recordarles sus citas).

**Maneje su sistema desde cualquier sitio:** Usted no tiene que estar en la oficina para manejar su sistema IP Office; puede hacerlo en forma segura, desde cualquier sitio, en cualquier momento. Administre todas las oficinas desde una única ubicación, logre eliminar los gastos por viáticos y no perder más tiempo. La administración de IP Office es flexible, eficiente y viene incluida con el sistema IP Office 500.

## UNA SOLUCIÓN DE LA CUAL PUEDE CONFIAR

Todo en la solución IP Office ha sido diseñado para lograr que sus comunicaciones operen según su máximo rendimiento en todo momento.

- **Resistencia incorporada:** Para empresas con más de una ubicación, IP Office puede ofrecer funcionamiento continuo. En caso de un corte de energía, los usuarios con teléfonos IP pueden recuperar automáticamente la conexión en otra ubicación, conservando todas sus capacidades de comunicación.
- **Diagnóstico remoto avanzado:** IP Office identifica de forma proactiva problemas potenciales antes de que estos causen una caída del sistema o la interrupción del negocio.
- **Alarmas proactivas:** Sea alertado ante problemas en el sistema de la forma que mejor prefiera; IP Office puede enviar las alarmas del sistema por correo electrónico desde cualquiera de sus ubicaciones.

## CONECTE SUS SUCURSALES:



IP Office es ideal para toda empresa con múltiples sucursales. Conecte hasta 32 ubicaciones y haga que los sistemas IP Office se comuniquen sin problemas. Elimine los costes de llamadas entre sitios. Comparta mensajes, recepcionista, el directorio de la oficina y mucho más. Gestione todos los sistemas desde una única ubicación. Organice rápida y económicamente operaciones satélite (dependientes) en ubicaciones remotas que, en caso contrario, no podrían haber justificado la inversión en una oficina plenamente equipada.

# Cumpla con las necesidades de todos sus empleados

## Essential Edition



*“Yo simplemente necesito comunicaciones básicas”.*

Ayude a mantener sus costes bajos y a lograr las capacidades básicas para el manejo de las llamadas que necesitan las empresas en crecimiento.

**Avaya IP Office Essential Edition** es el kit perfecto para las pequeñas empresas que están iniciándose, con todos los componentes “imprescindibles” (enrutamiento de llamadas, Caller ID, llamadas en espera/conferencia/transferencia, voice mail) más una gran selección de teléfonos Avaya.

**Cuando usted esté listo, cambie a Preferred Edition.**

## Preferred Edition

*“Quiero que mi gente tenga mayor capacidad de respuesta y sea más profesional”.*

Capacidades de comunicación para darle a su empresa una ventaja competitiva... así como la capacidad incorporada que usted necesita para seguir creciendo: esa es la idea detrás de **IP Office Preferred Edition**. Con diez veces más capacidad para mensajes de voz que Essential Edition y la posibilidad de manejar docenas de llamadas simultáneamente, Preferred Edition es la elección correcta para cualquier empresa que desea usar las comunicaciones para operar más eficiente y efectivamente hoy, y en el futuro cercano.

**Con IP Office Preferred Edition, usted obtiene todo lo que le ofrece Essential Edition, más:**

**Vocicemail escalable y sofisticado:** Las capacidades de mensajes de voz en Preferred Edition generan productividad y eficiencia todos los días sin excepción.

Maneje hasta 40 llamadas de forma simultánea. Transmita un único voicemail a toda la compañía, a un departamento específico o simplemente a un equipo. Haga que el sistema “lo encuentre a usted” y le avise cuando le lleguen mensajes nuevos.

**Conferencias “Contáctame” seguras:** Con funciones para conferencia integradas de IP Office Preferred Edition facilitan a todos los usuarios la opción de alojar sus propias llamadas en conferencia protegidas mediante una contraseña. La experiencia de usuario se desarrollará sin problemas para todo su personal y para sus clientes, incluso para todos aquellos que usted invita a participar de su audio-conferencia. Con esta exclusiva capacidad de llamadas en conferencia, IP Office le permite albergar múltiples llamadas de forma simultánea.

**Enrutamiento inteligente de llamadas:** Usted nunca sabe cuándo llamará su cliente más importante. Ahora no tiene que preocuparse. IP Office Preferred Edition le da varias opciones programables para manejar sus llamadas en cualquier momento del día o de la noche. Programe el IP Office para que reconozca a sus mejores clientes e incluso los salude con un mensaje personal. Reenvíe las llamadas virtualmente a cualquier lugar con diferentes opciones para cada extensión, horario del día y diferentes números entrantes o códigos de área.

### Comandos de servicio automatizados:

Enriquezca la experiencia de las personas que llaman al proporcionarles información relativa al tiempo de espera, promociones u otras comunicaciones que agregarán valor a su experiencia en general.

**Registro de llamadas:** El registro de llamadas incorporado es una excelente forma de mantener un historial de sus operaciones comerciales, reducir los riesgos legales de su empresa y, potencialmente, satisfacer los criterios de cumplimiento con las normas industriales. Registre llamadas entrantes y salientes. Configúrelo por adelantado (establezca una frecuencia fija) o registre cada pedido con solo oprimir un botón.

**Cuando esté listo, partiendo de sus inversiones simplemente agregue Advanced Edition.**



# Soluciones para sus objetivos y su presupuesto

## Advanced Edition

*“Deme las herramientas para atender más eficientemente a los clientes”.*

El ganar nuevos clientes hace que su empresa crezca. Conservar la lealtad y satisfacción de sus clientes hace que su empresa sea más rentable. **Avaya IP Office Advanced Edition** lo ayuda a lograr ambas cosas: es la solución ideal para empresas que se toman muy en serio la atención al cliente y que desean ser las mejores.

Avaya ha adquirido la experiencia que la hace líder en la industria de contact centers de gran tamaño y los han adaptado a las necesidades de empresas en crecimiento como la suya.

*IP Office Advanced Edition requiere Preferred Edition como pre-requisito de compra.*

*Por eso, usted consigue todo lo que le ofrece Preferred Edition, más:*

### **Auto-gestión automatizada 24/7 (las 24 horas del día, los 7 días de la semana):**

Para muchas, si no para la mayoría de las interacciones con el cliente, “lo simple” es sinónimo de “lo mejor”; dé a sus clientes todo lo que necesitan mediante una opción de auto-gestión automatizada: acceso a la información, la opción de conseguir direcciones, revisar el estado de sus pedidos, y más. Genere ingresos en horas extra y libere a los agentes para que se ocupen de tareas más críticas, orientadas a la atención al cliente.

### **Gestión de atención al cliente en tiempo real:**

Reciba alertas de forma inmediata cuando los umbrales del servicio que usted ha fijado han sido superados. Tome acciones innovadoras para optimizar el enrutamiento de llamadas y asegurar así los niveles del servicio. Obtenga informes de todas las llamadas en progreso y compárelos con sus informes históricos. Observe cómo se están desempeñando sus agentes y haga los ajustes necesarios. Optimice la productividad de su personal de manera que sus clientes disfruten un trato profesional diferenciado.

### **Recuperación ininterrumpida de llamadas registradas:**

Archive fácilmente todas las llamadas registradas, busque y reproduzca sin problemas cualquier conversación. Busque a través de la interfaz del navegador y acceda a la información exacta que usted necesita. Use los controles de reproducción para iniciar, detener, pausar, moverse hacia adelante o hacia atrás, o exportar el registro para buscar por fecha, hora, participantes, duración o número de extensión de destino. Use sus resultados para comprender áreas con problemas o de oportunidades en la atención al cliente.





### » POWER USER

Para un empleado con un portátil, IP Office Power User lleva la movilidad a otro nivel. Dé a sus ejecutivos, gerentes y a otros empleados clave las herramientas que necesitan para manejar el negocio, comunicar decisiones, compartir ideas y liderar equipos. Con Power User, ellos pueden controlar las comunicaciones de la oficina usando un teléfono IP, su teléfono móvil o su portátil; pueden realizar videoconferencias personalmente, pueden lograr que sus llamadas suenen simultáneamente en todos sus dispositivos; se notifiquen automáticamente sobre mensajes de voz y correos electrónicos de importancia (al visualizarlos en el mismo buzón de entrada); establecen sus llamadas en conferencia de forma improvisada, con un máximo de 64 participantes. Es lo último en accesibilidad a las comunicaciones, diseñado para ayudar a su gente a ser tan productiva como sea posible, en todo momento y en todo lugar.

### » MOBILE WORKER

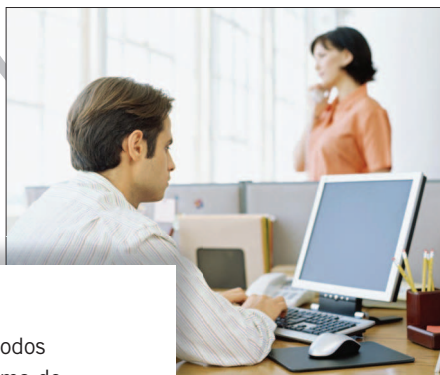
Incluso con un teléfono móvil, estando de viaje, cerca al final del pasillo, o en otra oficina...a menudo puede significar perder una llamada. IP Office Mobile Worker resuelve el problema al hacer de cualquier teléfono móvil una extensión del sistema de telefonía de la oficina; completo, con las funcionalidades de manejo de llamadas, marcado rápido y más. No más dar el número de teléfono personal para que nos localicen. Usted se queda tranquilo sabiendo que cuando sus clientes llamen, ellos estarán marcando su número laboral, no el número personal de su empleado. Y sus empleados cuentan con las herramientas que necesitan para permanecer en contacto, fácil y profesionalmente.



# Ahora genere eficiencia exactamente donde la necesite

### » TELEWORKER

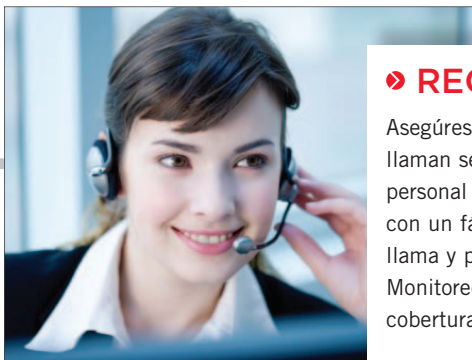
Trabajar desde casa generalmente o en ocasiones resulta eficiente, ecológico y, en muchas situaciones, necesario; y con IP Office Teleworker es muy fácil. IP Office Teleworker hace de todo teléfono en el hogar una extensión remota de su oficina principal. Los usuarios realmente desean una extensión remota de su oficina principal, con el mismo número de teléfono y las mismas funcionalidades disponibles en su oficina. Usted convierte su viaje en tiempo productivo, y ellos se conectan como si estuvieran cerca, al final del pasillo. Y la mejor parte para su empresa es que, como todo pasa por el sistema IP Office, usted puede contratar talentos de cualquier lugar y ahorrar dinero.



### » OFFICE WORKER

La solución Office Worker ofrece a todos los usuarios de PC una completa gama de herramientas para ayudarles a trabajar de un modo más inteligente y comunicarse con mayor facilidad. Con Office Worker, pueden controlar todas las comunicaciones desde la pantalla de su PC, obtener fácil acceso visual al buzón de voz y usar la mensajería instantánea, así como las funciones de presencia para contactar rápidamente con los demás compañeros de trabajo.

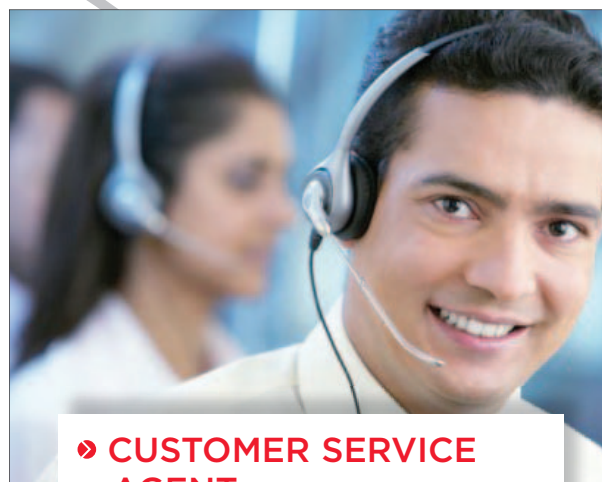




### » RECEPTIONIST

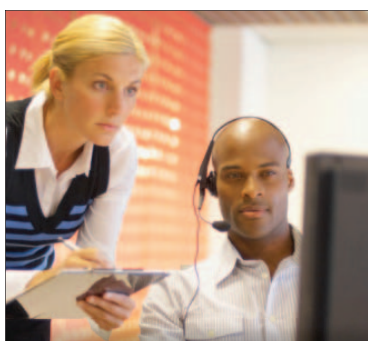
Asegúrese de que la primera impresión que usted le cause a las personas que llaman sea la de un servicio ágil, personalizado y profesional al equipar a su personal de recepción con IP Office Receptionist. Agilice el manejo de las llamadas con un fácil control de llamada "point-and-click" (señalar y hacer clic). Vea quién llama y por qué. Intégrese con el software para bases de datos más usado. Monitoree todas las extensiones de la oficina. Logre que una recepcionista provea cobertura para múltiples oficinas.

## Soluciones de productividad para el usuario de IP Office - Potencie a su personal



### » CUSTOMER SERVICE AGENT

Todo empleado que regularmente gestiona llamadas relacionadas con ventas, servicios, facturación e información sobre productos, entre otras, debería estar equipado con IP Office Customer Service Agent. Es un cliente basado en el navegador que permite a los agentes responder rápidamente a las condiciones actuales. Los agentes reciben la información sobre el número de llamadas en espera, en progreso, perdidas, así como la cantidad de agentes conectados y no conectados. Si no hay llamadas esperando a ser contestadas, el Customer Service Agent puede pasar más tiempo con la persona que llamó, a quien está atendiendo en este momento, y ayudar así a generar más ingresos y mayor satisfacción por parte del cliente.



### » CUSTOMER SERVICE SUPERVISOR

Si a usted le preocupa lograr las mejores ventas y el mejor servicio de atención al cliente, usted deseará monitorizar y medir constantemente cómo está funcionando su empresa. Las grandes compañías hacen bastante que lo hacen. Con IP Office Customer Service Supervisor, las empresas en crecimiento también pueden hacerlo. Customer Service Supervisor le ofrece los informes que usted necesita para manejar sus actividades de ventas, juzgar el valor de las campañas de marketing y ver cuán bien los agentes están manejando las ventas y las solicitudes de servicio.

# Obtenga el poder de las Comunicaciones Unificadas

Las empresas en crecimiento que desean seguir creciendo necesitan aprovechar el poder de las Comunicaciones Unificadas.

El lograr lo máximo de sus comunicaciones cuando trabajan juntas es un elemento clave para generar mejor rendimiento comercial:

- Sus clientes lo esperan
- Sus empleados lo necesitan
- Sus resultados finales lo exigen

Avaya IP Office se lo facilita.

En una solución única y compacta, Avaya IP Office provee un conjunto de capacidades para comunicaciones punteras sin precedentes, que ayudará a sus empleados a trabajar mejor y a atender más eficientemente a sus clientes.

Con IP Office usted tiene el respaldo de Avaya, un líder mundial en sistemas para comunicaciones empresariales, y de nuestra

red de expertos Partners Autorizados de Avaya: especialistas inteligentes a nivel local, que comprenden los desafíos a los que se enfrentan las pequeñas empresas y aquellas en crecimiento, y saben cómo



pueden ayudar las comunicaciones unificadas a superarlos.

**NOSOTROS LO AYUDAREMOS A OBTENER LAS CAPACIDADES QUE USTED NECESITA.**

Sus Partners autorizados de Avaya trabajarán con usted para adaptar su solución Avaya IP Office para atender a sus necesidades y ajustarse a su presupuesto. Conozca más acerca de lo que Avaya IP Office puede hacer por usted en: [avaya.com/smallbiz](http://avaya.com/smallbiz).

## LA FLEXIBILIDAD SE ADAPTA A SUS OPCIONES DE DISPOSITIVOS

IP Office tiene la capacidad para trabajar con tecnología IP, digital, analógica, SIP e inalámbrica. Use los dispositivos que desee, cada vez que los necesite.



### Acerca de Avaya

Avaya es líder global en sistemas de comunicaciones empresariales. La empresa proporciona comunicaciones unificadas, centros de contacto y servicios relacionados, directamente y a través de sus socios de canal, a destacadas empresas y organizaciones de todo el mundo. Empresas grandes y pequeñas confían en Avaya a la hora de elegir sistemas avanzados de comunicaciones que mejoran la eficacia, la colaboración, el servicio de atención al cliente y la competitividad. Para obtener más información, visite [www.avaya.es](http://www.avaya.es).

# AVAYA

COMUNICACIONES INTELIGENTES

© 2010 Avaya Inc. Reservados todos los derechos.

Avaya y el logotipo de Avaya son marcas comerciales de Avaya Inc. y están registradas en los EE.UU. y otros países. Todas las marcas comerciales identificadas con los símbolos ©, TM o SM son marcas registradas, marcas comerciales registradas o marcas de servicio, respectivamente, de Avaya Inc. Todas las demás marcas comerciales son propiedad de sus respectivos propietarios. Es posible que Avaya también tenga derechos sobre las marcas comerciales expresadas con otros términos en el presente documento. Las referencias a Avaya engloban a Nortel Enterprise, empresa adquirida el 18 de diciembre de 2009.

03/10 • SB4318SE

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

