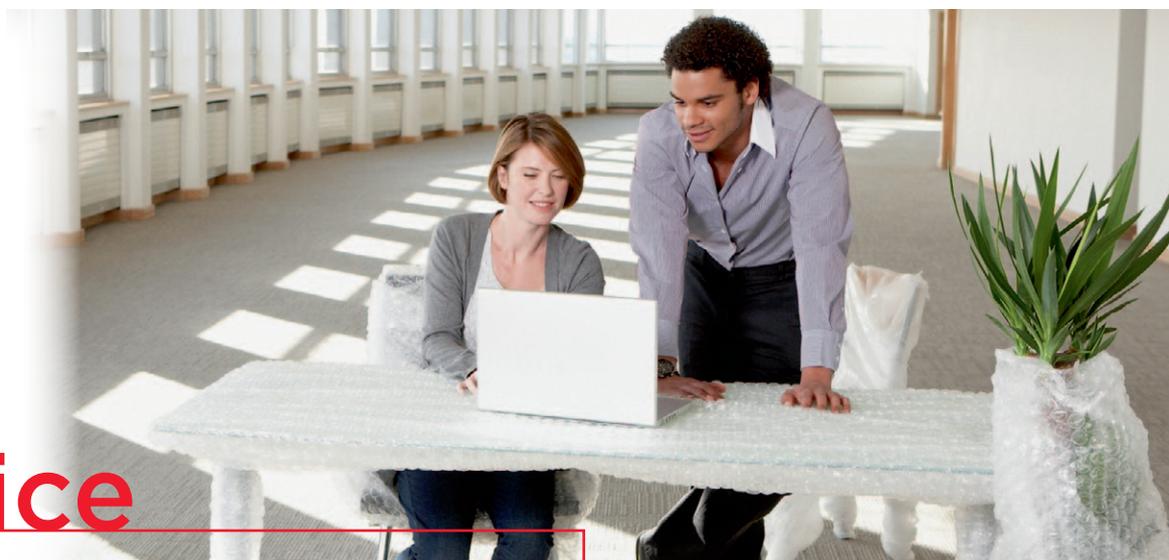


AVAYA

The Power of We™



IP Office

Comunicaciones sencillas y potentes para su pequeña y mediana empresa

Las empresas de éxito buscan siempre nuevas vías para conseguir más con menos. Su objetivo es hacer que su empresa siga siendo flexible, innovadora y competitiva, pero sin causar una explosión de los costes operativos y de capital.

Avaya le ofrece la solución perfecta:
El sistema de comunicación Avaya IP Office.

Conocer a fondo IP Office en solo cinco sencillos pasos:

- 1 Conozca Avaya: [dorso](#)
- 2 Introducción a IP Office: [Página 2](#)
- 3 Conocer mejor IP Office
Componentes del sistema: [Páginas 3 y 4](#)
- 4 Elija su propio IP Office
Servidores y teléfonos: [Páginas 5, 6 y 7](#)
- 5 Conozca más las funciones
y aplicaciones: [Páginas 8, 9 y 10](#)



- 1 Conozca Avaya
- 2 **Introducción a IP Office**
- 3 Componentes de sistema de IP Office
- 4 Servidores y teléfonos IP Office
- 5 Funciones y aplicaciones

➤ ¿Qué es IP Office?

Avaya IP Office es la solución perfecta actual para todas las pequeñas y medianas empresas. IP Office de Avaya es la solución perfecta para todas las pequeñas y medianas empresas con un plantilla de hasta 384 empleados, tanto si se trata de una corporación recién fundada como si es una empresa bien establecida con una o varias sedes.

Un servicio sin interrupciones

IP Office proporciona continuidad empresarial mediante sus funciones de trabajo remoto y resistencia incorporadas, que permite a las empresas con varias ubicaciones o con empleados que no pueden desplazarse a la oficina trabajar con eficacia en circunstancias impredecibles. Los problemas meteorológicos o las emergencias familiares no impiden que la empresa siga funcionando.

Menores facturas de teléfono móvil/llamadas a larga distancia

Amplíe su plantilla de expertos, pero no su espacio en la oficina.

Amplíe su plantilla de expertos pero no su espacio en la oficina

IP Office le da la flexibilidad para organizar el teletrabajo de sus empleados desde sus domicilios, sea cual sea su ubicación, por ejemplo, para evitar la saturación en la oficina durante las horas punta.

Trabajar desde cualquier sitio



Optimizar el servicio de atención al cliente



Trabajar en cualquier parte del globo



Conferencias telefónicas con hasta 2x64 participantes



y reducir los costes



➤ Aumentar la productividad con IP Office

Crear su solución de comunicaciones unificadas es facilísimo:

solo se necesitan cuatro pasos:

A: elija el sistema y los teléfonos que más le convengan

Sistema de comunicación

¿Tiene una o varias sedes? ¿Desea optimizar su servicio de atención al cliente?

Con IP Office como sistema básico podrá ir añadiendo tantas aplicaciones y usuarios como requiera. Da igual si tiene 2, 200 o más empleados, IP Office es siempre la mejor elección. *Más detalles, véase la página 6.*



Teléfonos

Para IP Office hay una gran cantidad de teléfonos donde elegir. Los terminales han sido concebidos para una amplia gama de aplicaciones específicas. Para permitir que sus empleados sigan trabajando fuera de la oficina, lo único que necesita es una conexión a Internet de banda ancha en el terminal remoto. La conexión con la ubicación principal se puede realizar con o sin una pasarela VPN. *Más detalles, véase la página 7.*

B: Elija la edición que mejor se adapte a sus necesidades



Basic Edition

Incluye: Correo de voz integrado, 2 canales (ampliable a 6), interfaz de gestión web sencilla

Diseñado para el segmento de mercado de menos de 20 usuarios con requisitos de telefonía sencillos

- Orientado a las empresas que requieren las funciones del sistema de teclas tradicional.
- Admite teléfonos de sobremesa analógicos o digitales (no es compatible con los teléfonos IP).
- Customers can upgrade to Essential Edition at any time without replacing hardware or licences.

Essential Edition

Incluye: Correo de voz integrado, 2 canales (ampliables a 6), Mobile Twinning, Control Móvil de Llamadas y one-X Mobile Essential Edition para todos los usuarios, 2 licencias de Remote worker

La base de su solución de comunicación para la oficina: comunicaciones unificadas básicas para todos sus empleados

- Disponible las 24 horas: Las llamadas entrantes se pueden transferir automáticamente con unas sencillas reglas.
- La posibilidad de enviar correo de voz al correo electrónico mejora la productividad del empleado.
- Operadora automática: Las llamadas entrantes se pueden transferir automáticamente a la persona adecuada con unas sencillas reglas.
- Marcación por nombre: mediante su directorio interno, los autores de las llamadas pueden buscar fácilmente a la persona con la que desean conectar mediante un tono de contacto.
- Movilidad: Se puede localizar a todos los usuarios en un solo número, tanto si están en la oficina como de viaje. Además, one-X Mobile Essential ofrece una interfaz gráfica para el control de llamadas y permite un servicio de un solo número tanto para las llamadas entrantes como salientes.



Preferred Edition

Incluye: Licencia para VoiceMail Pro, 4 canales (ampliables a 40)

Mayor capacidad de reacción y productividad

IP Office Preferred incluye todas las funciones de la edición Essential:

- Conferencias "Meet-Me" seguras: Mayor rapidez en el proceso decisorio y mejoras en el trabajo en equipo. Las funciones integradas de conferencia permiten a todos los participantes establecer sus propias conferencias protegidas por contraseña con hasta 64 participantes.
- Transferencia inteligente de llamadas: Numerosas opciones programables para asegurar que sus clientes localicen con rapidez el interlocutor idóneo.
- Grabación de llamadas: La grabación integrada de llamadas es un útil instrumento a la hora de analizar cuestiones controvertidas en los encargos o en la formación del personal.
- Una mayor capacidad en el correo de voz aumenta la disponibilidad del personal.



Advanced Edition

Incluye: Servidor CCR con una licencia de supervisor y numerosas funciones de informes

Optimización del diálogo y atención a los clientes

Requiere la edición Preferred. Además de la funcionalidad de Preferred Edition, obtendrá:

- Gestión en tiempo real del servicio de atención al cliente: Dispondrá en todo momento de informes detallados y recibirá inmediatamente avisos cuando se excedan los niveles críticos. Así podrá adoptar sin demora las medidas necesarias para garantizar que los niveles de servicio no bajen.
- Biblioteca de grabación de llamadas: Todas las llamadas grabadas se pueden archivar fácilmente y reproducir en cualquier momento.
- Autoservicio 24 horas: Los clientes pueden comprobar el estado del encargo entre otras cosas y usar los distintos servicios de respuesta de voz interactiva (IVR).



C: Seleccione los componentes opcionales

- Contact Store (grabación de conversación con función de búsqueda por fecha y hora)
- Computer Telephony Integration (Integración de telefonía y ordenador)
- Teléfonos inalámbricos:
- CTI - Computer Telephony Integration (Integración de telefonía por Opción multisede: DECT R4, red LAN inalámbrica (Wi-Fi)
- Opción multisede (SCN - Small Community Network, pequeña red comunitaria) Soporta hasta 32 localizaciones y 1000 participantes.

D: Elija el perfil de usuario adecuado para sus empleados

Office Worker*



Ofrece la posibilidad de trabajar de forma más inteligente en la oficina

- Hacer y recibir llamadas desde su PC. Acceder con un solo clic del ratón a docenas de números de marcación rápida, transferir llamadas y participar en conferencias telefónicas.
- Administrar todos los mensajes de forma eficiente con las funciones de Unified Messaging.
- Configurar y gestionar audio conferencias, para mejorar el intercambio de información y la toma de decisiones más ágil en los equipos.
- Ver la presencia de los compañeros, indicar su disponibilidad y usar la mensajería instantánea para agilizar los tiempos de respuesta.

Incluye:

- Mensajería unificada
- one-X® Portal para IP Office (sin incluir la función de telecommuter)

* Requiere Avaya IP Office Preferred Edition

Mobile Worker*



Permite trabajar cuando el usuario está de viaje

- Permita que los clientes localicen a los responsables de cuenta en un solo número, tanto si están en la oficina como de viaje.
- Integración de teléfonos móviles, cuando esté de viaje o in situ.
- Desde su móvil, ver la presencia de los compañeros, indicar su disponibilidad y usar la mensajería instantánea para agilizar los tiempos de respuesta.
- Desde su móvil, configurar y gestionar audio conferencias para mejorar el intercambio de información y la toma de decisiones más ágil en los equipos.

Incluye:

- one-X® Mobile Preferred
- Texto a voz

* Requiere Avaya IP Office Preferred Edition

Teleworker*



Permite trabajar desde casa o desde otra ubicación

- Convierta cualquier teléfono en su teléfono de oficina desde un PC con acceso a Internet.
- Los indicadores de disponibilidad facilitan la colaboración de los empleados en distintas ubicaciones geográficas.
- Aumento de la productividad al reducir o eliminar el tiempo de desplazamiento.
- Telefonía basada en PC, el vídeo punto a punto agiliza los procesos de trabajo, mejora la comunicación y reduce los costes de las llamadas en los desplazamientos al extranjero.
- Ahorro en los costes de alquiler y equipamiento de oficinas.

Incluye:

- one-X® Portal para IP Office
- Softphone de vídeo
- Mensajería unificada
- Remote Worker
- Teléfono VPN

* Requiere Avaya IP Office Preferred Edition

Power User*



Ofrece la posibilidad de trabajar desde cualquier lugar

- Incluye todas las funciones de **Office Worker**, **Mobile Worker** y **Teleworker**.
- Con un solo número, grado máximo de disponibilidad para los clientes y empleados. aceptación de llamadas y transferencia a toda la red.
- Lo único que se necesita para recrear un entorno de oficina estén donde estén sus empleados es un ordenador portátil, una conexión a Internet y unos auriculares.

Incluye:

- one-X® Mobile Preferred
- one-X® Portal para IP Office
- Mensajería unificada
- Texto a voz
- Softphone de vídeo
- Remote Worker
- Teléfono VPN

* Requiere Avaya IP Office Preferred Edition

Recepcionista



Gestión profesional de las llamadas, incluso en las horas punta

- Procesamiento rápido de llamadas, también durante los períodos con un gran volumen de llamadas, gracias a la interfaz de usuario intuitiva en el ordenador y los indicadores de estado del sistema de todos los empleados de la red.
- Administración centralizada de las llamadas de todas las sedes, recepción y transferencia de llamadas a toda la red.
- Permite un solo puesto de operadora para varias empresas o ubicaciones, lo que supone reducir los costes.

Incluye:

- SoftConsole

Customer Service Agent*



Servicio de atención eficiente y eficaz de las llamadas de los clientes

- Mejor disponibilidad de la información de atención de los clientes.
- El mejor manejo del tiempo motiva una mayor satisfacción de los empleados.
- Los agentes pueden ver su propio rendimiento mediante un cliente basado en navegador.

Incluye:

- Customer Call Reporter Agent (CCR)

* Requiere Avaya IP Office Advanced Edition.

Supervisor*



Permite hacer un seguimiento, medir y crear informes personalizados de la productividad y el servicio de atención al cliente de los empleados

- Control óptimo gracias a su interfaz de navegador intuitiva y fácil de usar.
- Ahorro de tiempo en la creación de informes: crear informes al arrastrar y colocar plantillas incorporadas.
- El análisis de los informes permite optimizar la planificación del trabajo de los empleados.

Incluye:

- Customer Call Reporter Supervisor (CCR)

* Requiere Avaya IP Office Advanced Edition (incluye 1 supervisor). Las licencias adicionales de supervisor y agente se piden por separado.

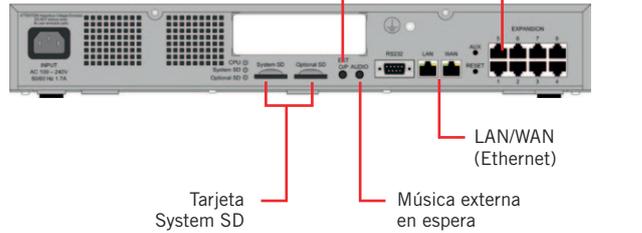
➤ Opciones de la plataforma IP Office

Unidad de control

Vista frontal



Vista posterior



IP OFFICE 500v2

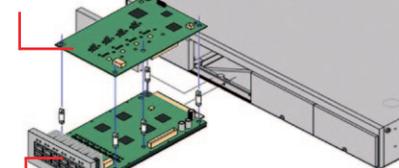
La solución de comunicaciones IP Office 500v2 permite usar hasta 384 teléfonos y 8 enlaces troncales T1/E1. Avaya IP Office ofrece la gama completa de funciones de voz con un amplio conjunto de prestaciones. IP Office se puede configurar como PBX clásico y usarse como una central convencional con enrutamiento de llamadas o bien como un servidor de telefonía IP.

Propiedades:

- Admite hasta 384 extensiones (digital, IP y analógica)
- Interfaz de enlace troncal: 204 enlaces troncales analógicos, 8 enlaces troncales PRI (240 canales), 16 enlaces troncales BRI (32 canales), 128 enlaces troncales SIP
- Conferencias de 2 x 64 participantes, conferencias "Meet-Me"
- Compatible con hasta 1000 empleados en 32 ubicaciones

Tarjetas de extensión

Tarjeta de enlace troncal



Tarjeta de teléfono



La unidad de control IP Office 500 tiene 4 ranuras para insertar tarjetas de interfaz para participantes y líneas.

Tarjetas de teléfono:

Hay disponibles las siguientes tarjetas de participantes:

- Tarjeta de teléfono digital de 8 puertos (3 como máximo)
- Tarjeta VCM de 32 canales (2 como máximo)
- Tarjeta VCM de 64 canales (2 como máximo)
- Tarjeta de teléfono analógica de 2 puertos (4 como máximo)
- Tarjeta de teléfono analógica de 8 puertos (4 como máximo)

Módulo de comunicaciones unificadas Avaya IP Office C110:

- Un servidor procesador integrado con el sistema operativo Linux.
- Incorpora Preferred Edition, one-X Portal e imágenes de software de IM/Mobility server.
- Simplifica las implementaciones al ofrecer una opción de servidor integrado para admitir y mantener las aplicaciones de IP Office.
- El servidor basado en Linux significa que el cliente no tiene que pagar las licencias de un servidor Microsoft.

Tarjetas de enlace troncal:

Hay disponibles las siguientes tarjetas de enlace troncal:

- Tarjeta de enlace troncal analógica de 4 puertos (4 como máximo)
- Tarjeta de enlace troncal BRI de 2 o de 4 puertos (4 como máximo)
- Tarjeta de enlace troncal PRI de 1 o de 2 puertos (4 como máximo)

Tarjetas de combinación:

(como máximo 2)

Las tarjetas de combinación están disponibles con 1) 6 teléfonos digitales y 2 analógicos, así como 4 enlaces troncales analógicos y 10 canales VCM.

2) 6 teléfonos digitales y 2 analógicos, así como enlaces troncales BRI de 2 puertos y 10 canales VCM.

Tarjeta de extensión de 4 puertos:

(1 como máximo) Para conectar 4 módulos de extensión adicionales

Módulos de extensión



Opciones de módulos de extensión externos:

- Módulo de extensión analógico IP500 con 16 o 30 extensiones
- Módulo de extensión digital IP500 con 16 o 30 extensiones

Teléfonos compatibles

Teléfonos IP



9620L/9620C



9630G



SBM24



9640



9650/9650C

Serie 9600

Todos los teléfonos ofrecen audio de gran calidad y admiten el software VPN para trabajar de forma remota.

9620 L/C: 12 líneas, pantalla con retroiluminación, 4 teclas programables, 4 teclas multifuncionales programables con indicadores LED, altavoz integrado con eficiencia energética PoE clase 1 y registro de llamadas de hasta 100 llamadas.

9630 G, 9640: Pantalla de gran tamaño de 320 x 240 píxeles. 4 teclas programables, 6 teclas multifuncionales programables con indicadores LED, ambos admiten aplicaciones de movilidad, el modelo 9640 ofrece una pantalla en color. Ambos teléfonos admiten 3 módulos SBM de 24 botones.

9650 / 9650 C: El modelo 9650C está pensado para los recepcionistas y agentes de centros de contacto (cualquiera que gestione grandes volúmenes de llamadas) y ofrece funciones avanzadas, como funciones de botones integrados para acceso mediante un solo botón a puentes y teclas de función. Admite hasta 3 módulos SBM con 24 botones y el modelo 9650C tiene una pantalla VGA en color de 3,1 x 2,3 pulgadas.



1603i / 1603i SW



1608i



1616i



BM32

Serie 1600

1603: Pantalla con retroiluminación, 2 líneas de 16 caracteres, 3 teclas de función programables con indicadores LED rojo/verde que ofrecen al usuario información de estado fácil de leer.

1603 SW: Igual que el modelo 1603 pero con un segundo puerto Ethernet 10/100 y un interruptor integrado.

1608: 8 teclas de función programables con indicadores LED rojo/verde, interfaz integrada para auriculares, 3 líneas con 24 caracteres.

1616: 16 teclas de función programables, conexión BM32, interfaz integrado para auriculares, 3 líneas con 24 caracteres.

Teléfonos digitales



9504



9508



BM12

Serie 9500

9504/8: Pantalla gráfica con retroiluminación, 4 u 8 teclas de función o identificación de llamada con indicadores LED rojo/verde que se pueden emplear en 3 estados, zócalo de conexión para auriculares y manos libres. El modelo 9508 es compatible con el módulo de extensión BM12.



1403



1408



1416



DBM32

Serie 1400

Los terminales digitales de la serie 1400 de Avaya están dirigidos a las empresas que buscan una solución de comunicación simple y económica para su red digital. Pantalla retroiluminada, teclas programables con LEDs duales. El modelo 1416 es compatible con DBM32.

Teléfonos de conferencia



B149



B159



B179

Serie B 100

Todos los teléfonos de conferencia de la serie B100 de Avaya admiten la tecnología OmniSound® 2.0, ofrecen un directorio, posibilidades de grabar llamadas en tarjetas SD y una guía de conferencia. **B149:** Analógico, salas medianas de conferencias, <10 participantes. **B159:** Analógico, GSM, mini USB para VoIP, salas más grandes de conferencias, >10 participantes, puerto para auriculares inalámbricos. **B179:** SIP, PoE, salas grandes de conferencias, >10 participantes, puerto para auriculares inalámbrico, interfaz web. (Requiere una licencia de extremo IP de Avaya.)

Teléfonos inalámbricos

Células de radioemisión IP DECT



Station de base DECT



3720 / 3725



3740 / 3749

IP DECT - DECT R4

Además de los auriculares convencionales 3720 y 3725, los nuevos modelos 3740 / 49 aptos para IP 65 han venido a completar la línea de productos. Todos los auriculares tienen un directorio local con 250 entradas. **3720:** Pantalla monocroma con retroiluminación blanca, 16h de llamadas, 180h en standby. **3725:** Pantalla a color, 16h de llamadas, 180h en standby, Bluetooth, SMS. **3740:** Pantalla monocroma con retroiluminación blanca, 18h de llamadas, 180h en standby, interfaz del usuario gráfico, protegido contra el agua y el polvo conforme a IP 65 y resistente a los impactos según IEC 68-2-32. **3749:** Como el 3740, con pantalla monocroma con retroiluminación blanca, interfaz bluetooth para auriculares, sensor de posición, integración en los sistemas de alarma, protegido contra el agua y el polvo según ATEX e IECEx. Gas: II 2G EEx ib IIC T4. Polvo: II 3D Ex ibD 22

Células de radioemisión WLAN



Procesador con prioridad de voz



3641



3645

Telefonía por WLAN

Los modelos 3641 y 3645 son puros teléfonos inalámbricos compatibles con redes WLAN según la norma 802.11a. La normativa 802.11a es la más idónea cuando se trata de transmitir por vía inalámbrica datos de voz a una gran cantidad de usuarios. Estos teléfonos aplican también la norma 802.11b/g, son duraderos, herméticos al agua y al polvo, tienen una gran pantalla, son fáciles de usar y tienen baterías de distintos tamaños. El 3641 y el 3645 usan el mismo procesador con prioridad de voz Avaya y una interfaz de aplicación abierta. Se integran en su red corporativa WLAN existente con optimización de voz ("Voice Ready").

Otros teléfonos



Softphone de vídeo



One-X® Mobile Essential Edition



One-X® Mobile Preferred para IP Office

Softphone de vídeo Clientes móviles

El softphone de vídeo de IP Office permite al usuario, en combinación con un PC o portátil y una cámara web USB comunicarse con audio y vídeo (requiere licencia de Teleworker o Power User). One-X® Mobile Essential Edition integra a los usuarios de telefonía móvil en el sistema IP Office y ofrece una interfaz de usuario sencilla (Disponible para todos los usuarios con Essential Edition). One-X® Mobile Preferred Edition para teléfonos inteligentes ofrece una experiencia de comunicaciones unificadas enriquecida con mensajería instantánea/presencia, correo de voz visual y conferencia con un clic (Requiere licencia de Teleworker o Power User. Actualmente compatible con móviles Android y compatibilidad con iPhone planificada).

SIP Phones externos

IP Office es compatible con una gran variedad de SIP Phones de otros fabricantes, como Polycom, Grandstream, Nokia SIP Client, etc. (Requiere una licencia de extremo IP externa).

- 1 Conozca Avaya
- 2 Introducción a IP Office
- 3 Componentes de sistema de IP Office
- 4 Servidores y teléfonos IP Office
- 5 **Funciones y aplicaciones**

Características de rendimiento y aplicaciones de IP Office

Movilidad

Sincronización móvil (twinning)

Una aplicación típica para comerciales, que tienen una extensión en su oficina, pero que suelen estar de viaje. Los empleados comunican a sus clientes solo su número de extensión. La llamada se recibe entonces en el teléfono de la oficina y también en el teléfono DECT y el móvil. Los teléfonos móviles también pueden definirse como destinos de twinning cuando no se ha iniciado una sesión en los teléfonos de sobremesa (es decir, extensiones virtuales). Las llamadas se pueden incluso transferir fácilmente del teléfono de sobremesa al móvil y viceversa.

Control móvil de llamadas

Esta función permite a un participante móvil aceptar una llamada de twinning en su terminal móvil, retener la llamada empleando la señalización DTMF y usar las funciones de IP Office como un participante más.

one-X® Mobile Essential Edition

Además, one-X® Mobile Essential Edition ofrece una interfaz gráfica para el control de llamadas y permite un servicio de un solo número tanto para las llamadas entrantes como salientes. IP Office admite clientes móviles de "modo único", entre los que se encuentran algunos teléfonos de Nokia/Symbian, clientes OS de iPhone de Apple y Windows Mobile 5 y 6.

one-X® Mobile Preferred Edition

Avaya one-X® Mobile Preferred Edition ofrece una interfaz de usuario enriquecida y utiliza las funciones avanzadas disponibles en teléfonos inteligentes como el reconocimiento de voz para emitir comandos audibles y transmitir audio para el correo de voz visual. Se ofrecen funciones de comunicaciones unificadas como presencia y mensajería instantánea junto con funciones de conferencia con un clic y correo de voz visual. IP Office es compatible con este cliente móvil enriquecido en teléfonos Android (también está planificada la compatibilidad con teléfonos iPhone de Apple). El widget para la pantalla de inicio de Android ofrece actualizaciones sobre los eventos de interés como mensajes pendientes de mensajería instantánea, nuevos mensajes de correo de voz recibidos y entrada o salida de los participantes de una conferencia.

Avaya one-X® Portal

one-X® Portal para IP Office es una aplicación que le permitirá controlar el teléfono desde un ordenador en red. one-X® Portal para IP Office es una solución de servidor basada en navegador con la que el usuario puede acceder a funciones de telefonía como el control de llamadas, conferencias, marcación abreviada, registros de llamadas, directorios de teléfonos, correo de voz, mensajería instantánea y presencia federada con Google Talk y integración en el calendario de Microsoft Exchange. También se permite la adición de widgets de terceros para proporcionar mejoras de productividad de usuario. one-X® Portal se puede usar con todas las interfaces de teléfono de IP Office (analógica, digital, IP e inalámbrica).

Hay disponible un complemento de Microsoft Outlook para one-X® Portal. Ofrece presencia federada, llamada con un clic, registros de llamadas así como alertas para llamadas entrantes con opciones para aceptar o rechazar y correo de voz visual, todo lo cual mejora en gran medida la productividad del usuario.

La integración de one-X® Portal con Salesforce permite a los usuarios de Salesforce controlar sus llamadas desde el mismo Salesforce a través de su teléfono preferido en IP Office.

Texto a voz

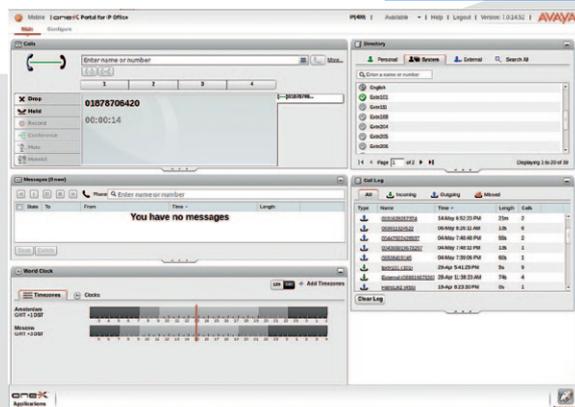
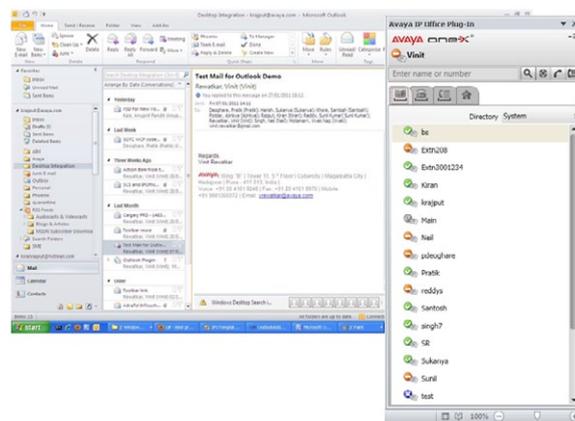
Text-to-Speech permite que el teléfono lea en alto los correos electrónicos o permite a un abonado acceder a la información del banco de datos en distintos idiomas.

Softphone de vídeo

Los usuarios pueden establecer una vídeo llamada mediante una cámara de vídeo USB en un ordenador y una aplicación de softphone de vídeo.

Solución de video conferencia de Avaya

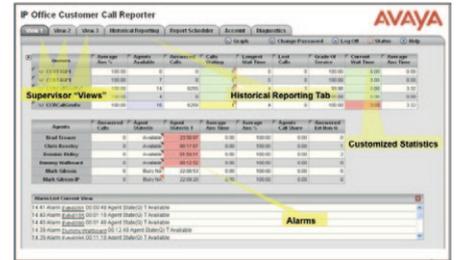
Soluciones de videoconferencia sencillas, económicas y variables, desde un sitio individual hasta sistemas para salas de conferencias amplias con varios monitores y conexiones de punto a punto o de punto a multipunto. AVCS está diseñado para el funcionamiento en IP Office de hasta 4 participantes en toda la red SCN con hasta 32 sedes. La utilidad para el cliente es más que evidente: Los costes de viaje se reducen inmediatamente porque bajan los gastos en viajes de empresa, los procesos de negocio y las decisiones se pueden aplicar con mayor rapidez porque se ahorra el tiempo de los viajes.



Customer Call Reporter (CCR) Centro de Llamadas

Customer Call Reporter de IP Office es una solución de centro de contacto con arquitectura de servidor que ha sido concebida especialmente para las PYMES. CCR se basa completamente en la red y puede instalarse con gran facilidad en un servidor.

- Herramienta de navegador para controlar y dirigir el servicio de atención a los clientes
- Seguimiento y registro del nivel de ocupación de los agentes y el supervisor
- Creación de informes en tiempo real e históricos en diversos formatos
- Segmento objetivo: empresas medianas y pequeñas < 30 agentes
- Wallboard adaptable a los requisitos del cliente.
- Report Scheduler: plantillas incorporadas e informes personalizados.



Integración de telefonía y ordenador (CTI)

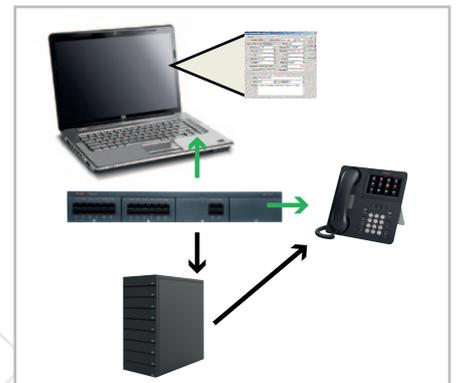
Su teléfono está sonando y su ordenador le muestra quién está realizando la llamada.

Computer Telephony Integration (CTI, Integración de telefonía por ordenador) funciona de eslabón entre el sistema de comunicación y las aplicaciones corporativas. IP Office soporta los estándares abiertos CTI, concediendo así acceso a IP Office a una amplia gama de soluciones de origen independiente. Como por ejemplo soluciones del mercado vertical que le ayudarán a cumplir sus demandas.

IP Office ofrece dos soluciones CTI:

CTI Link Lite: gratuito, es compatible con todas las funciones exigidas de un gran número de aplicaciones, incluyendo pantallas emergentes y muchos productos de terceros.

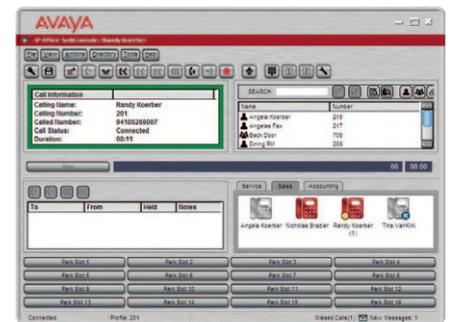
CTI Link Pro: es compatible con funciones avanzadas, incluyendo la posibilidad de controlar varios teléfonos y acceder a operaciones de centro de llamadas.



SoftConsole para Receptionist

SoftConsole es un puesto de recepcionista desarrollado para IP Office basado en Windows para PC. Los recepcionistas tienen que procesar diariamente docenas o incluso cientos de llamadas. El uso de una aplicación para procesar las llamadas es por tanto extremadamente eficiente y se convierte en algo vital. Las llamadas entrantes se muestran en el monitor junto con el estado actual de las llamadas retenidas o transferidas.

El recepcionista puede ver fácilmente qué participante está ocupado, está libre o no se encuentra en su puesto. Así, el recepcionista puede transferir las llamadas haciendo clic con el ratón, con rapidez y efectividad. SoftConsole puede minimizarse cuando no se está usando. Al llegar una llamada, la ventana se activa de nuevo automáticamente.



Mensajería unificada

La función Unified Messaging Service (UMS), que forma parte de las licencias Office Worker, Teleworker y Power User, permite a los usuarios sincronizar el correo electrónico y correo de voz entre el servidor VoiceMail Pro y los clientes de correo electrónico.

Las aplicaciones de correo electrónico, como por ej. Outlook con interfaz IMAP, pueden conectarse al servidor IMAP donde se ejecute también el servidor VoiceMail Pro. Si en un cliente de correo llega un mensaje de voz en forma de archivo .WAV, recibirá el mismo tratamiento que cualquier otro correo. Cuando el mensaje de voz se ha escuchado, su estado se marca como ya leído. Al borrarlo, se borra en todas partes. Esta sincronización a través de IMAP mejora la productividad del empleado y aumenta la atención al cliente.

Remote Worker y teléfono VPN

Se puede usar la función Remote Worker (NAT Transversal) o el teléfono VPN para el trabajo remoto/teletrabajo. La función Remote Worker permite que un teléfono IP remoto se conecte a IP Office a través de la red Internet pública sin necesidad de ningún equipo especial aparte de una conexión de banda ancha estándar.

Un teléfono VPN es un teléfono IP con software VPN incorporado que permite la conexión segura del teléfono IP remoto a IP Office. Para realizar la conexión del teléfono VPN se requiere un enrutador/pasarela VPN en la ubicación de IP Office.

Essential Edition incluye 2 licencias de Remote Worker, los paquetes Teleworker y Power User incluyen más licencias de Remote Worker así como licencias de teléfono VPN.

- 1 Conozca Avaya
- 2 Introducción a IP Office
- 3 Componentes de sistema de IP Office
- 4 Servidores y teléfonos IP Office
- 5 **Funciones y aplicaciones**

Características de rendimiento y aplicaciones de IP Office

Continuación ...

Hot desking

Hot Desking permite a cierto número de participantes compartir el mismo terminal. Cada usuario abre sesión con sus datos de identificación, recibiendo así sus llamadas y su propio correo de voz, además de las demás funciones a las que tenga acceso.

Con este sistema, por ejemplo, los comerciales que van a la oficina ocasionalmente, pueden usar los teléfonos y el correo de voz del sistema, sin tener físicamente extensiones propias. Cuando han terminado su trabajo, solo tienen que cerrar la sesión para dejar disponible su lugar para otro empleado. Abrir sesión en otro teléfono conlleva automáticamente el cierre de la sesión en el teléfono anterior.

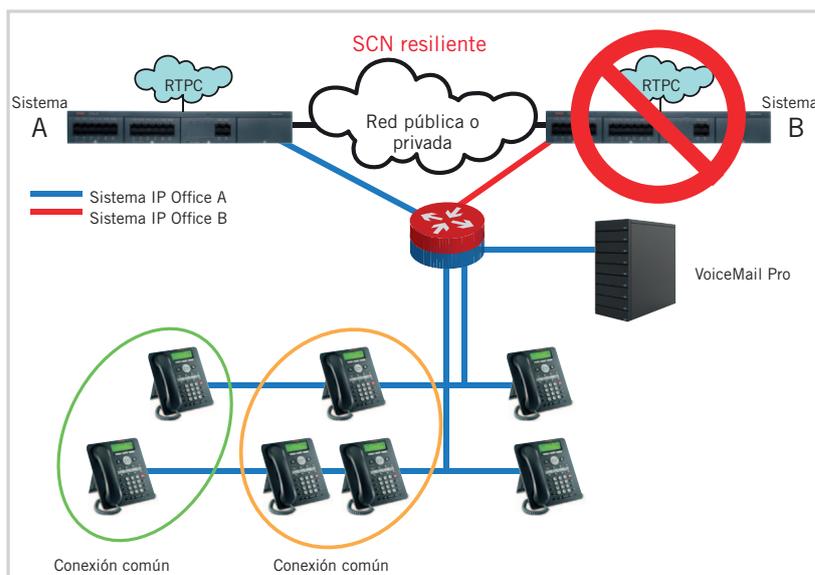


Opción multisede

IP Office es ideal para todas las empresas con varios centros de operación. Permite interconectar hasta 32 sedes y establecer una comunicación perfecta entre todos los sistemas de IP Office.

Están disponibles las siguientes características adicionales:

- Indicación de ocupado en toda la red
- Asignación de una segunda llamada individual
- Rellamada cuando está libre
- Paginación
- Recuperación de llamada
- Directorio central y personal
- Call Log (lista de llamadas) central
- Correo de voz central
- Mensaje de fuera de la oficina en forma de texto
- Optimización de canal SCN
- Conexión común repartida
- Hot Desking remoto
- Ruptura de marcación



En las empresas con varias sedes, IP Office asegura un servicio continuado. Si se produce un corte de corriente, los usuarios con teléfonos IP pueden ser conmutados de forma automática al sistema de otra sede, garantizando así una comunicación ininterrumpida. También se ofrece la opción de establecer un sistema de correo de voz redundante como solución de respaldo.

Aplicaciones de conferencia

Avaya IP Office tiene dos puentes de conferencia integrados para 64 participantes de forma que las empresas pequeñas también puedan colaborar de forma fácil y económica. Las empresas que actualmente resuelven sus conferencias a través de un proveedor de servicios podrán reducir o incluso suprimir estos costes. Las empresas que actualmente resuelven sus conferencias a través de un proveedor de servicios, podrán reducir o incluso suprimir este factor de coste.

La función de conferencias de IP Office ofrece unas sencillas funciones de control para mantener a la gente conectada y agilizar la toma de decisiones. 11 buenas razones a favor de Avaya Preferred Edition incluye la función conferencia "Meet-me", que permite a los participantes incorporarse a la conferencia mediante un código de seguridad. El organizador de la conferencia puede ver, silenciar o expulsar a los participantes así como registrar/bloquear la conferencia mediante su teléfono con pantalla Avaya, one-X Portal y/o el cliente one-X Mobile Preferred.

Siempre estamos cerca de usted

Siempre estamos cerca de usted

- Con cientos de socios comerciales en todo el país, Avaya tiene una amplia red de servicio para el asesoramiento, la implementación y el mantenimiento, 24 horas al día y 7 días a la semana.
- Asesoramiento, planificación y diseño de soluciones individuales para los clientes, a cargo de colaboradores comerciales certificados de nuestros socios
- Demostraciones de productos en directo en nuestros centros de información para clientes

La gama completa de soluciones de comunicación

- Las aplicaciones y dispositivos más idóneos para sus necesidades de comunicación
- Integración de Unified Communications y soluciones de Centro de contacto
- Líder en el diseño y la implementación de soluciones de colaboración empresariales
- Soluciones sectoriales a la medida
- Suministro de componentes para redes de datos, por ejemplo, conmutadores Ethernet y redes LAN inalámbricas

Líder en innovación

- Proveedor N° 1 de sistemas telefónicos para PYMES en Europa y Oriente Próximo (fuente: Canalys), así como de sistemas de audioconferencia (fuente: MZA).
- Encabeza el cuadrante de líderes de Gartner para Unified Communications
- 30 millones de usuarios de IP Office en todo el mundo



- 1 **Conozca Avaya**
- 2 *Introducción a IP Office*
- 3 *Componentes de sistema de IP Office*
- 4 *Servidores y teléfonos IP Office*
- 5 *Funciones y aplicaciones*

AVAYA

The Power of We™

Presencia global en 54 países

- Más de 1 millón de clientes
- En torno a 19.000 empleados
- En torno a 10.000 socios comerciales
- 5.600 patentes
- 3.800 millones de euros de ventas en 2010

ventas en el 2010

- Unified Communications¹
- Centros de contacto²
- Mensajería³
- Audioconferencias⁴
- Mantenimiento de hardware⁵

AVAYA

Garantiza

Proximidad al cliente
con amplias redes comerciales y de servicio

Proximidad al cliente
a través de Avaya Labs

Experiencia
gracias a una amplia y leal cartera de clientes

Muchos años de experiencia

- 1899 Long Distance Telephone
- 1921 Bell Systems (Bell Labs)
- 1984 AT&T
- 1996 Lucent
- 2000 **Avaya**
- 2010 Adquisición de Nortel Enterprise

... y proximidad al cliente

- 1899 Harry Fuld, Frankfurt
- 1935 Telefonbau & Normalzeit
- 1984 Telenorma
- 1997 Bosch Telecom
- 2000 Tenovis
- 2004 **Avaya**

Fuentes: 1-Dell'Oro Group, Informe de telefonía corporativa, 3Q10, noviembre 2010; 2-Gartner Inc., Market Share, Centro de contacto: En todo el mundo, 2009, Drew Kraus, marzo 2010; 3-T3i Group, Línea de información para aplicaciones convergentes, anual 2009, Mensajería, junio 2010; 4-MZA, Ltd., El Mercado mundial de aplicaciones UC, edición 2010, junio 2010; 5-IntelliCom Analytics, Panel de control del mercado de servicios, Q3 2010 Libro de trabajo del mercado de servicio, ciclo global de productos, noviembre 2010

Acerca de Avaya

Avaya es un proveedor a nivel global de soluciones de colaboración corporativa y comunicaciones, ofreciendo comunicaciones unificadas, contact centre, soluciones de datos y servicios relacionados para empresas de todos los tamaños en todo el mundo.

Para más información, por favor visite www.avaya.com.

AVAYA

The Power of We™

© 2011 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 ®, ™ o SM son marcas comerciales registradas, marcas comerciales y marcas de servicio de Avaya Inc, respectivamente. Las demás marcas comerciales pertenecen a 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.

SB4821SE IPO-R8 V2 • 11/11 CVS • Salvo modificaciones

avaya.com