

Avaya IP Office: una straordinaria e intuitiva soluzione di comunicazione per le piccole e medie aziende

Le aziende di successo sono sempre interessate a soluzioni innovative che consentano loro di svolgere un maggior numero di attività con risorse limitate e di mantenere la loro flessibilità, innovatività e competitività senza incrementare i costi d'esercizio e le spese di capitale.

Avaya fornisce loro la soluzione ideale: il sistema di "Comunicazione Intelligente" Avaya IP Office.

Ulteriori informazioni su Avaya IP Office:

- Presentazione Prodotto
- Calcola il ROI (Ritorno degli Investimenti) in 5 minuti
- Analizza i "Casi di Studio": installazioni già effettuate presso alcuni dei nostri Clienti

Visita www.avaya.it

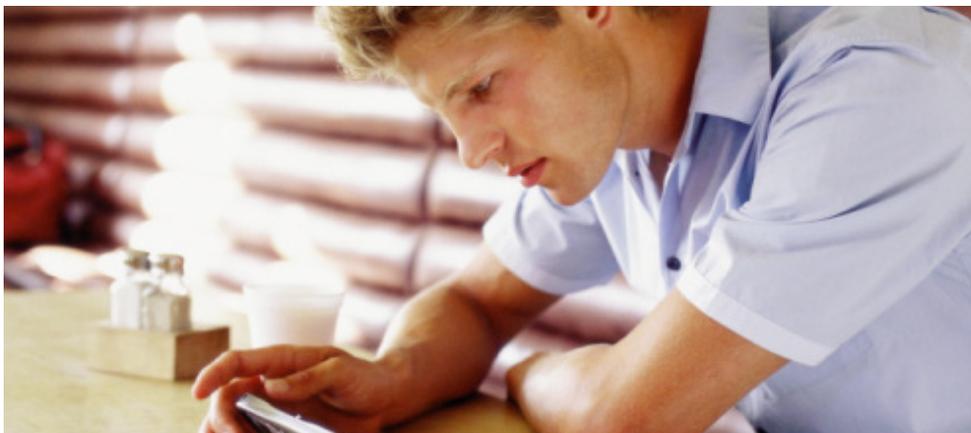


Avaya IP Office è la scelta ideale per le piccole e medie aziende, indipendentemente dal fatto che abbiano 5, 25 o 250 dipendenti, siano state create di recente o abbiano una posizione consolidata, un solo ufficio, un ufficio remoto (es. nella propria abitazione) o più sedi/negozi.

Avaya IP Office unifica le comunicazioni, fornendo ai dipendenti una soluzione che consente loro di gestire tutte le comunicazioni aziendali con il dispositivo che più preferiscono e più utile in quel momento: PC portatile, cellulare, telefono d'ufficio o di casa, mediante connessioni commutate, wireless o a banda larga.

Avaya IP Office si adatta a qualsiasi obiettivo e budget, consentendo ai singoli dipendenti di lavorare in modo più produttivo e fornendo loro le funzionalità di cui hanno bisogno, indipendentemente dal fatto che lavorino come centralinisti, addetti alle vendite o all'assistenza tecnica, da casa, in ufficio o che siano sempre in trasferta.

Avaya è il fornitore leader indiscusso di sistemi di comunicazione e sono moltissime le aziende, piccole e grandi, che hanno scelto le soluzioni Avaya per incrementare le vendite e ridurre i costi d'esercizio. Se anche la vostra azienda ha questo tipo di esigenze, è il momento di conoscere più da vicino Avaya IP Office.



Un servizio più efficiente per i vostri clienti grazie alle Unified Communications

Il telefono d'ufficio, il cellulare, la posta elettronica, gli SMS, i messaggi istantanei (IM) e molti altri, sono strumenti essenziali per svolgere il proprio lavoro.

Ma la vostra azienda gestisce le comunicazioni – o sono le comunicazioni a gestire voi? Pensateci bene - quante volte sono capitati episodi simili ai seguenti?

- Un cliente o un potenziale cliente aveva una richiesta urgente ma non è riuscito a contattare la persona appropriata ed ottenere la risposta che cercava.
- Uno dei dipendenti con un ruolo chiave è rimasto bloccato a casa a causa di un imprevisto, come il maltempo, ed è stato impossibilitato a svolgere il suo lavoro.
- I dipendenti forniscono spesso i loro numeri personali (ad esempio del cellulare) confondendo i clienti e impedendo un controllo diretto delle interazioni.
- Esiste il sospetto che molte chiamate vadano perse durante i momenti di picco, ma non si ha alcuna idea di come valutare i costi.

Eventi di questo tipo sono comuni, ma possono danneggiare significativamente l'immagine aziendale, impedire ai dipendenti di lavorare al meglio, influire sulla qualità dei servizi forniti ai clienti e in ultima analisi la riduzione dei profitti. Avaya IP Office è la soluzione perfetta per risolvere questi problemi e non solo.

A differenza di altre soluzioni, Avaya IP Office utilizza tecnologie intelligenti per semplificare le comunicazioni tramite reti commutate, wireless e Internet.

Avaya IP Office non separa i vari tipi di comunicazione, ma le unifica in modo che i dipendenti possano facilmente trasformare il telefono di casa o il cellulare in un interno dell'ufficio, parlare con decine di clienti e colleghi mediante chiamate in conferenza e ottenere informazioni dettagliate sulla qualità dei servizi forniti ai clienti.

Grazie a questa ampia gamma di funzionalità Avaya IP Office rivoluziona il ruolo delle comunicazioni aziendali.

AVAYA IP OFFICE CONSENTE DI TENERE SOTTO CONTROLLO I COSTI

- **Riduzione delle spese telefoniche interurbane/da cellulari:** IP Office fornisce un'ampia gamma di opzioni per l'instradamento delle chiamate tramite il sistema e collegamenti a banda larga, che consentono alle aziende di tenere sotto controllo le spese relative a chiamate interurbane e da cellulari.
- **Possibilità di gestire un maggior numero di chiamate con un minor numero di risorse:** IP Office permette di dedicare meno risorse alla gestione delle chiamate in entrata grazie alla possibilità di instradare le chiamate in modo rapido e preciso.
- **Ampliamento della forza lavoro senza incrementare le spese di gestione dell'infrastruttura:** alle aziende in espansione che non desiderano assumere ulteriore personale a tempo pieno, IP Office offre la flessibilità di assumere personale che lavori da casa e da differenti ubicazioni e consentire loro di accedere a tutte le funzionalità per le comunicazioni e la gestione delle chiamate, esattamente pari a quelle disponibili al personale che lavora nella sede centrale.
- **Eliminazione delle spese per le chiamate in conferenza:** IP Office consente di effettuare chiamate in conferenza giornaliera economiche grazie ai "bridge di conferenza" che supportano "stanze virtuali" con un massimo di 64 partecipanti.
- **Amministrazione centralizzata:** IP Office permette alle aziende con più sedi di gestire e amministrare tutte le attività da remoto in un'ubicazione centrale, senza che sia necessario uno specialista in ogni sito.

Avaya IP Office è semplice da gestire e utilizzare

Avaya IP Office consente di aggiungere con la massima semplicità un nuovo utente o un nuovo ufficio, di allestire rapidamente un centro di assistenza clienti o di effettuare tutte le operazioni necessarie per permettere ai clienti di lavorare da casa.

Rapida distribuzione di funzionalità

personalizzate: Avaya IP Office permette alle aziende di configurare le funzionalità che gli utenti utilizzano più frequentemente. Ad esempio permette loro di usare modelli esistenti per configurare utenti "tipici" e distribuirli rapidamente a tutti i dipendenti o a gruppi specifici di utenti.

Integrazione coerente di tutte le applicazioni

aziendali: Avaya e i suoi partner forniscono un'ampia gamma di applicazioni utili per potenziare e personalizzare il sistema Avaya IP Office in funzione di esigenze aziendali specifiche (ad es. applicazioni che sono in grado di chiamare direttamente i clienti per ricordare loro gli appuntamenti).

Possibilità di aggiungere o spostare

facilmente gli apparati: per aggiungere nuovi telefoni o dispositivi, basta connetterli e

accenderli, perché IP Office è in grado di rilevare automaticamente il tipo, il modello ed eventualmente gli indirizzi IP delle nuove periferiche. I dispositivi installati possono essere rapidamente spostati da un interno a un altro o addirittura tra sedi diverse (ad esempio nel caso in cui il dipendente lavori da casa), senza complesse operazioni di amministrazione.

Gestione centralizzata da qualunque luogo:

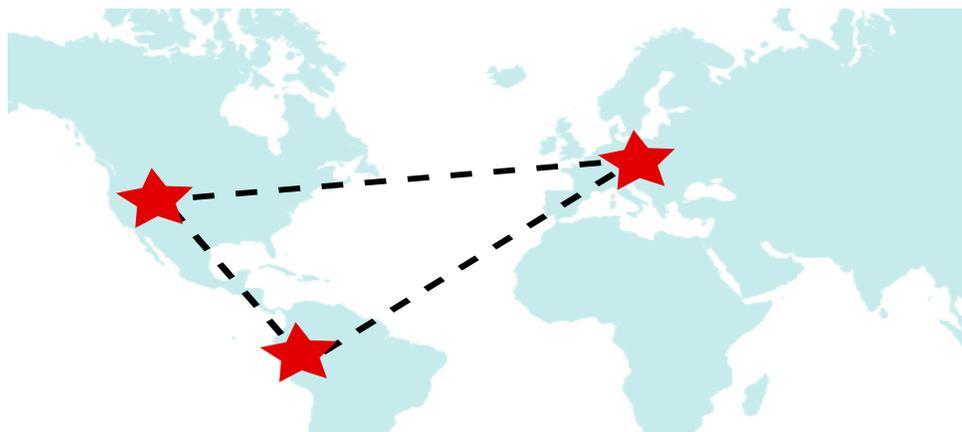
per gestire IP Office non è necessario essere in sede, poiché questa operazione può essere effettuata in qualunque luogo e momento in assoluta sicurezza. La possibilità di gestire tutti gli uffici da un'unica ubicazione elimina gli sprechi di tempo e i costi dei viaggi. Le funzioni di amministrazione sono flessibili, efficienti e incluse di serie nel sistema Avaya IP Office.

UNA SOLUZIONE AFFIDABILE

Tutte le funzionalità di Avaya IP Office sono progettate per garantire prestazioni ottimali in ogni momento:

- **Flessibilità incorporata:** Avaya IP Office consente alle aziende con più sedi di gestire le attività in modo continuativo. In caso di malfunzionamento del sistema locale (ad esempio per interruzione dell'alimentazione), i telefoni IP vengono automaticamente "agganciati" ad Avaya IP Office di un'altra ubicazione in modo che gli utenti possano continuare a comunicare normalmente.
- **Funzioni diagnostiche avanzate e remote:** IP Office è in grado di identificare in modo proattivo i problemi prima che diventino più seri o interrompano le attività.
- **Allarmi proattivi:** è possibile configurare IP Office in modo che notifichi i problemi nel modo che più si preferisce, specificando ad esempio che si desidera ricevere le notifiche degli allarmi per e-mail, via SNMP o Syslog.

CONNESSIONE DI TUTTE LE SEDI AZIENDALI



Avaya IP Office è la scelta ideale per le aziende con più sedi, perché consente di collegare un massimo di 32 siti, centralizzare le comunicazioni di tutti i sistemi IP Office, eliminare le spese delle chiamate tra i singoli siti, condividere messaggi, centralini, rubriche e molto altro ancora. Tutti i sistemi possono essere gestiti tramite una semplice interfaccia basata sul Web. È inoltre possibile impostare in modo rapido ed economico attività secondarie nelle sedi remote senza dover investire in costose apparecchiature.

Soddisfazione completa di tutte le esigenze dei dipendenti

Essential Edition



“La mia azienda - per comunicare - ha bisogno solo di funzionalità di base”.

Con le soluzioni di Avaya è possibile limitare i costi, usare solo le funzionalità per la gestione delle chiamate strettamente necessarie ed espandere le proprie attività.

Avaya IP Office Essential Edition è il kit di base perfetto per le piccole aziende poiché fornisce tutte le funzionalità “essenziali” (trasferimento delle chiamate, ID chiamante, funzioni per la messa in attesa, le chiamate in conferenza e il trasferimento e Voicemail) oltre a un'ampia selezione di telefoni Avaya.

Le aziende che hanno esigenze più complesse possono invece optare per Preferred Edition.

Preferred Edition

“Desidero migliorare la disponibilità e la professionalità dei miei dipendenti”.

Funzionalità di comunicazione pensate per rendere le aziende più competitive ed espandibili in funzione delle esigenze aziendali: questo è il concetto alla base di **Avaya IP Office Preferred Edition**. Grazie alla capacità di gestire i messaggi vocali dieci volte superiore a quella di Essential Edition e di supportare decine di chiamate concomitanti, Preferred Edition è la scelta ideale per le aziende che desiderano rendere le comunicazioni più efficienti e proficue ora e in un prossimo futuro.

Con Avaya IP Office Preferred Edition è possibile usufruire di tutte le funzionalità di Essential Edition con in aggiunta:

Voicemail scalabile e avanzato: le funzionalità per la gestione dei messaggi vocali di Preferred Edition consentono di migliorare produttività ed efficienza giorno dopo giorno. Consentono infatti di gestire fino a 40 chiamate concomitanti,

di inviare un messaggio a tutti i dipendenti dell'azienda oppure a un reparto o team specifico e perfino di configurare il sistema in modo che “segnali” l'arrivo di nuovi messaggi.

Conferenze “incontro” sicure: grazie ai “bridge” di conferenza integrati, Avaya IP Office Preferred Edition consente a tutti gli utenti di configurare chiamate in conferenza personali protette da password. Accedere alle chiamate è semplicissimo per il personale, i clienti e gli altri partecipanti. Grazie a questa straordinaria capacità, è inoltre possibile gestire più chiamate contemporaneamente.

Instradamento intelligente delle chiamate: è impossibile sapere quando potrebbe chiamare uno dei clienti importanti. Adesso però non è più un problema. Avaya IP Office Preferred Edition fornisce una serie di opzioni programmabili che consentono di gestire le chiamate in qualunque ora del giorno e della notte. È infatti possibile programmare IP Office in modo che riconosca i clienti più importanti e li saluti con un messaggio personalizzato, nonché trasferire le chiamate scegliendo opzioni diverse per ciascun interno, ora del giorno, numeri di chiamate in entrata o prefissi.

Annunci automatici: per rendere più gradevole l'esperienza dei clienti, è possibile preregistrare e attivare annunci

che indichino il tempo che dovranno attendere prima di ricevere una risposta, la posizione nella coda delle chiamate in attesa di risposta e che forniscano loro informazioni su nuove promozioni o altre comunicazioni interessanti.

Registrazione delle chiamate: la funzione integrata per la registrazione delle chiamate consente di avere un controllo più diretto di tutte le attività aziendali, ridurre i rischi di cause legali e conformarsi ai requisiti degli standard di settore. È possibile registrare le chiamate in entrata e uscita sia ad intervalli predefiniti (impostando semplicemente una frequenza), sia al momento del bisogno mediante la semplice pressione di un tasto.

E quando si è pronti a potenziare l'investimento, si può passare ad Advanced Edition.



Soluzioni adatte a tutti gli obiettivi e i budget

Advanced Edition

“Mi occorrono strumenti che mi aiutino a servire meglio i clienti”.

Riuscire a trovare nuovi clienti è un requisito indispensabile per qualunque azienda che desideri ampliare le proprie attività. Creare una base di clienti fedeli e soddisfatti è importante ai fini della redditività. **Avaya IP Office Advanced Edition** consente di conseguire entrambi gli obiettivi: è la soluzione ideale per le aziende che attribuiscono grande importanza all'assistenza clienti e desiderano servire al meglio i loro clienti.

Per utilizzare Avaya IP Office Advanced Edition è necessario disporre già di Preferred Edition. Con Avaya IP Office Advanced Edition si ottengono tutte le funzionalità di Preferred Edition, oltre a:

Avaya ha capitalizzato l'esperienza che l'ha resa un fornitore leader di soluzioni per contact center di grandi dimensioni e l'ha adattata alle esigenze delle piccole e medie aziende in espansione.

Servizi self-service disponibili 24 ore al giorno e 7 giorni alla settimana: in molti o per meglio dire nella maggior parte dei casi l'opzione migliore consiste nel fornire ai clienti tutto ciò di cui hanno bisogno tramite un'opzione self-service automatizzata che consenta loro di ottenere le informazioni o istruzioni desiderate, controllare lo stato degli ordini e molto altro ancora. Questa opzione offre alle aziende la possibilità

di gestire il business anche quando gli uffici sono chiusi e permette agli agenti di dedicarsi solo alle richieste più importanti.

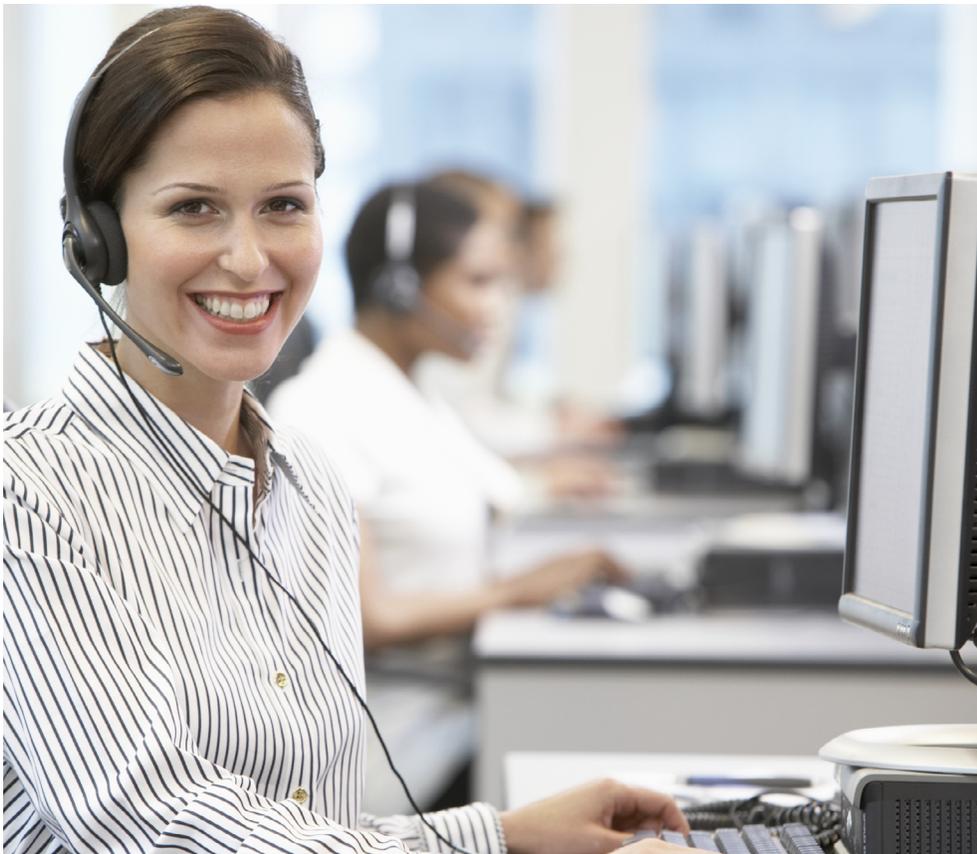
Gestione dell'assistenza clienti in tempo reale: è possibile configurare il sistema in modo che segnali il superamento delle soglie di servizio per poter intraprendere tutte le azioni necessarie per ottimizzare l'instradamento delle chiamate e continuare a garantire i livelli di servizio richiesti. È inoltre possibile creare report con informazioni su tutte le chiamate e confrontarli con quelli cronologici, monitorare le prestazioni degli agenti e prendere le necessarie azioni correttive, nonché ottimizzare la produttività del

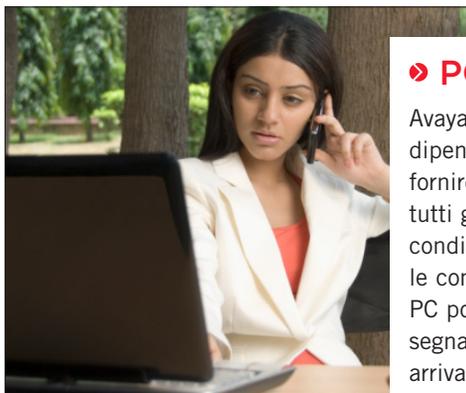
personale per consentire ai clienti di ricevere un'assistenza professionale e personalizzata.

Recupero immediato delle chiamate registrate: è possibile archiviare facilmente tutte le chiamate registrate nonché ricercare e riprodurre qualsiasi conversazione.

L'interfaccia basata su browser consente di accedere rapidamente a tutte le informazioni desiderate. I comandi intuitivi consentono di avviare, arrestare, mettere in pausa, scorrere in avanti/indietro o esportare le registrazioni per data, ora, numero del chiamante, durata o numero dell'interno di destinazione.

È possibile usare i risultati per analizzare i problemi o identificare opportunità per migliorare i servizi forniti ai clienti.





» POWER USER

Avaya IP Office Power User rivoluziona il concetto di mobilità per i dipendenti che lavorano con un PC portatile. È la soluzione ideale per fornire a dirigenti, responsabili e altri dipendenti con mansioni chiave tutti gli strumenti necessari per gestire le attività, comunicare decisioni, condividere idee e gestire i team. Power User permette loro di gestire le comunicazioni aziendali mediante un telefono IP, un cellulare o un PC portatile, di configurare il sistema in modo che le chiamate vengano segnalate su tutti i dispositivi, di ricevere notifiche automatiche quando arrivano messaggi vocali ed e-mail importanti, di visualizzare tutti i messaggi in un'unica cartella e di organizzare immediatamente chiamate in conferenza con un massimo di 64 partecipanti. Questa soluzione offre il meglio della mobilità ed è appositamente progettata per permettere ai dipendenti di lavorare con la massima produttività in qualunque luogo e momento.

» MOBILE WORKER

Anche se si dispone di un telefono cellulare può capitare di perdere una chiamata mentre si è in viaggio, fuori sede o in un altro ufficio. Avaya IP Office Mobile Worker risolve questo problema poiché consente di trasformare qualsiasi cellulare in un interno del sistema aziendale, con accesso a tutte le funzionalità di gestione delle chiamate, di composizione rapida e molto altro ancora. Ciò evita che i dipendenti debbano fornire i loro numeri personali e permette alle aziende di essere certe che i clienti chiamino sempre e solo il numero d'ufficio anziché numeri personali. Il vantaggio per i dipendenti risiede nella possibilità di disporre degli strumenti necessari per mantenere tutti i contatti di lavoro in modo semplice e professionale.



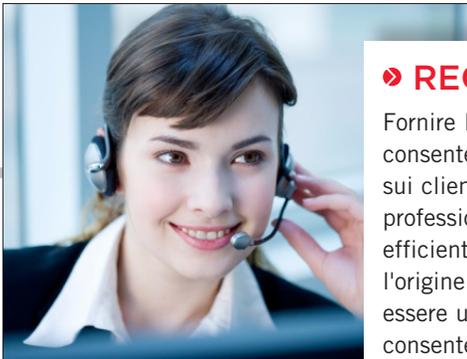
Maggiore efficienza al momento del bisogno

» TELEWORKER

Lavorare da casa regolarmente o occasionalmente migliora l'efficienza, aiuta a salvaguardare preziose risorse ambientali ed è talvolta l'unica soluzione possibile. Con Avaya IP Office Teleworker tutto questo è semplicissimo. Avaya IP Office Teleworker consente di trasformare un numero di casa in un interno remoto della sede principale e permettere al personale che lavora da casa di usufruire delle stesse funzionalità telefoniche e di gestione che avrebbe a disposizione in ufficio. È la soluzione ideale per trasformare il tempo normalmente impiegato nelle trasferte in ore di lavoro e fare in modo che i dipendenti siano sempre disponibili, come se fossero in ufficio. Il vantaggio principale deriva però dai risparmi sui costi, ossia dalla possibilità di far gestire tutte le chiamate ad Avaya IP Office e di assumere personale che lavora in altre zone.



Nota: per usare Teleworker, è necessario l'utilizzo di telefoni IP di Avaya.



» RECEPTIONIST

Fornire IP Office Receptionist al personale del front desk consente di fare immediatamente una buona impressione sui clienti fornendo loro un servizio rapido, personalizzato e professionale. Tutte le chiamate possono essere gestite in modo efficiente mediante il mouse. È inoltre possibile visualizzare l'origine e il motivo delle chiamate. IP Office Receptionist può essere usato con i principali software per database in commercio, consente di controllare tutti gli interni dell'ufficio e permette a un solo centralinista di rispondere alle chiamate di più sedi.

Soluzioni IP Office per la produttività: pensate per rendere i dipendenti più produttivi



» CUSTOMER SERVICE SUPERVISOR

Per le aziende che attribuiscono grande importanza alla qualità del servizio vendite e di assistenza, monitorare e misurare regolarmente le prestazioni è un requisito essenziale. Avaya IP Office Customer Service Supervisor consente alle piccole e medie imprese di adeguarsi agli standard delle grandi aziende grazie alla disponibilità di report che consentono di gestire le attività di vendita, valutare l'effetto delle campagne di marketing e determinare le modalità con cui gli agenti gestiscono le chiamate di vendita e assistenza.



» CUSTOMER SERVICE AGENT

Avaya IP Office Customer Service Agent è la soluzione ideale per i dipendenti che gestiscono le chiamate relative a vendite, assistenza, fatturazione e informazioni sui prodotti. Questo prodotto è un browser Web che consente agli agenti di rispondere rapidamente alle richieste correnti. Permette agli agenti di acquisire informazioni sul numero di chiamate in attesa, in corso e perse nonché su quanti **agenti sono** connessi. Se non ci sono chiamate in attesa, l'agente può dedicare più tempo al cliente. Tutto ciò si traduce in maggiori profitti e in una migliore soddisfazione dei clienti.

Scegliete la potenza delle comunicazioni unificate

Pensate per aziende in espansione che desiderano continuare a crescere grazie all'efficienza delle soluzioni di comunicazione unificate.

Unificare la gestione di tutte le comunicazioni è essenziale per migliorare la qualità dei servizi forniti e soddisfare le esigenze:

- Dei clienti
- Dei dipendenti
- Di redditività

Avaya IP Office consente di raggiungere tutti questi obiettivi.

Avaya IP Office fornisce, in una singola soluzione compatta, uno straordinario set di funzionalità innovative per le comunicazioni che aiutano i dipendenti a lavorare meglio e a servire i clienti in modo più proficuo.

Inoltre, scegliendo Avaya IP Office le aziende possono contare sul supporto di

Avaya, un fornitore leader di sistemi per le comunicazioni aziendali, nonché sulla sua rete di Business Partner, ossia su professionisti esperti, presenti in varie parti del mondo, che conoscono i problemi



delle piccole e medie aziende e di quelle in espansione e che sanno in che modo le comunicazioni unificate possono aiutarli.

AMPIA SCELTA DI FUNZIONALITÀ PER TUTTE LE ESIGENZE

Per scegliere la soluzione Avaya IP Office che meglio si adatta alle proprie esigenze e budget, è possibile rivolgersi ad un Avaya Business Partner autorizzato. Per ulteriori informazioni sui vantaggi offerti da Avaya IP Office, visitare il sito Web

avaya.com/smallbiz.

SUPPORTO PER DIVERSI TIPI DI DISPOSITIVI

Avaya IP Office può essere usato con telefoni IP, digitali, analogici, SIP o wireless, nonché con qualunque tipo di dispositivo, in qualsiasi luogo e momento.



Informazioni su Avaya

Avaya - leader mondiale dei sistemi di comunicazione aziendale - fornisce soluzioni per le comunicazioni unificate, contact center e servizi correlati alle imprese, sia direttamente sia tramite partner di canale. Le aziende di tutte le dimensioni si affidano alle soluzioni per le comunicazioni avanzate di Avaya per migliorare la propria efficienza, la collaborazione tra i dipendenti, i servizi forniti ai clienti e la competitività. Per ulteriori informazioni, visitare il sito www.avaya.it.

AVAYA

INTELLIGENT COMMUNICATIONS

Avaya Italia Spa
Via Nazario Sauro 38
20099 Sesto San Giovanni (Mi)
Tel. + 39 02 26293 1
Fax + 39 02 26293 380

© 2009 Avaya Inc. Tutti i diritti riservati.

Avaya e il logo Avaya sono marchi depositati di Avaya Inc. nonché marchi registrati in alcuni paesi. Tutti i marchi identificati dai simboli ©, SM o TM sono marchi, marchi registrati o di servizio di Avaya Inc., ad eccezione di FORTUNE 500 che è un marchio registrato di Time Inc. Tutti gli altri marchi appartengono ai rispettivi proprietari.

09/09 • SB4318IT