

# AVAYA

PANORAMA

## Avaya IP Office

La soluzione per comunicazioni intelligenti dedicata alle piccole e medie imprese



**Come migliorare il servizio clienti, controllare i costi e guidare l'attività con efficienza ottimale — grazie alla soluzione che migliaia di aziende utilizzano ogni giorno.**

## Milioni di utenti nelle piccole e medie imprese di tutto il mondo si collegano ogni giorno utilizzando i prodotti Avaya.

### Avaya aiuta a raggiungere gli obiettivi. Comunicazioni da grande azienda — a prezzi da piccola impresa.

Per la piccola e media impresa è importante adottare soluzioni che consentano di ridurre i costi e migliorare il modo di operare. Ogni azienda cerca di conservare clienti, aggiungerne di nuovi e crescere al ritmo appropriato.

Avaya lo sa. Con oltre 100 anni di esperienza come leader nelle comunicazioni, Avaya sa che la soluzione ideale per le aziende è uno strumento in grado di contribuire ad aumentare i profitti, migliorare la produttività e ottenere vantaggi competitivi.

Le aziende in tutto il mondo si affidano a soluzioni Avaya; IP Office, il sistema per comunicazioni di riconosciuta efficacia offre alle società in crescita una soluzione completa per esigenze di telefonia, messaggistica, connettività di rete, conferenze, gestione clienti e altro ancora.

Oggi acquistare i prodotti Avaya è ancora più Facile e conveniente, grazie a una serie di opzioni di finanziamento.

## IP Office

### 1 Cos'è?

Una soluzione per comunicazioni convergenti che utilizza tecnologie tradizionali e IP allo scopo di fornire alle aziende metodi intelligenti per ridurre i costi, aumentare la produttività e migliorare il servizio clienti.

### 2 Come utilizzarlo per l'azienda?

IP Office rende possibile il collegamento con colleghi e clienti, facilita l'accesso alle informazioni e tiene in contatto i dipendenti da remoto. Funzionalità quali conferenze, connettività di rete, gestione chiamate, Voice over IP e altro, assicurano a ogni azienda notevoli risparmi.

### 3 Quali sono le scelte disponibili?

L'azienda ha una sola sede o più sedi? Con IP Office è possibile scegliere in una ampia gamma di modelli, aggiungere capacità, applicazioni e telefoni, non è più problema. Indipendentemente dal numero di dipendenti, IP Office è la scelta ideale.



# Comunicazioni intelligenti

## Vantaggio competitivo



Per aziende di qualsiasi dimensione, Avaya offre una soluzione per comunicazioni in grado di migliorare subito il business e creare la base per crescere agevolmente al passo dell'impresa.

Sono disponibili tutte le funzionalità essenziali, ad esempio si può essere certi che le chiamate vengano inviate alle persone giuste — nonché caratteristiche più intelligenti, come la possibilità che IP Office inizi una chiamata in conferenza basandosi sul tempo, la frequenza e gli utenti specificati.

Se dipendenti, clienti, fornitori e partner sono dotati degli strumenti adeguati per comunicare in modo efficiente e intelligente, l'azienda può senza dubbio differenziarsi sul mercato. Molte aziende implementano nei loro processi soluzioni per comunicazioni intelligenti e godono già di un notevole aumento nella produttività del personale, nella fidelizzazione dei clienti e nei profitti.

Come? Vediamo.

### Per essere produttivi e raggiungibili ovunque.

*Avaya IP Office consente al personale di lavorare ovunque: da casa, in hotel o persino all'aeroporto.*

- **Si è stanchi di distribuire vari numeri di telefono per rimanere raggiungibili negli spostamenti?** Con Avaya IP Office, lo stesso numero interno a composizione diretta può seguire il dipendente nei suoi spostamenti — fornendo accesso istantaneo, ovunque ci si trovi.
- **Produttività ininterrotta e risparmio.** Operatività da casa, in hotel o persino all'aeroporto. Con IP Office, il computer portatile può trasportare il telefono ovunque. Tutte le chiamate dagli hotel, in particolare quelle internazionali, consentono risparmi istantanei con una semplice connessione a Internet.
- **Si è in viaggio verso un'altra sede?** IP Office permette di accedere da qualsiasi telefono (digitale, IP o analogico) a ogni altra sede in rete. Il telefono può essere utilizzato esattamente come quello dell'ufficio.
- **È possibile comporre un numero per partecipare a una chiamata in conferenza come pianificato oppure rispondere a una chiamata improvvisa dalla propria scrivania.** IP Office inoltre può avviare chiamate in conferenza per l'utente invitando i partecipanti — in modo da riunire le persone giuste istantaneamente e accelerare il processo decisionale.

**“Ciò significa che i clienti della banca possono utilizzare un numero unico per raggiungere i nostri dipendenti, che siano in ufficio, stiano lavorando in una camera d'albergo o correndo all'aeroporto”.**

*—Christopher Bettin, Direttore informatico, Cascadia Capital*

# Le comunicazioni intelligenti possono aiutare le aziende a espandersi — e a risparmiare!

**È possibile calcolare il risparmio in pochi secondi!**

Lo strumento IP Office Quick Calc Tool calcola l'entità del risparmio assicurato da IP Office alle aziende. Visitare: [avaya.com/ipofficeroi](http://avaya.com/ipofficeroi)

## Un'esperienza del servizio clienti più soddisfacente, a vantaggio della fidelizzazione.

*Ogni chiamata in entrata rappresenta un'opportunità. Avaya IP Office sviluppa al massimo le singole opportunità con un servizio di alta qualità e una velocità superiore per ciascun chiamante.*

- **Perdere chiamate significa perdere opportunità aziendali.** IP Office consente di instradare chiamate direttamente alla persona giusta sin dal primo tentativo, per fornire servizi ottimali, anche se i destinatari sono altrove. Inoltre la facile integrazione con altre applicazioni quali Microsoft

Outlook può fornire al personale informazioni dettagliate sui chiamanti — per sorprendere positivamente i clienti e assicurare un servizio più rapido.

- **IP Office mette a disposizione relazioni complete sulle chiamate** che permettono di conoscere l'effettiva qualità del servizio offerto ai clienti. Si tratta di informazioni determinanti per trasformare la strategia di gestione dell'attività.
- **IP Office assicura la piena accessibilità alle comunicazioni**, rispondendo persino alle necessità dei dipendenti o dei clienti non vedenti/con difetti alla vista o sordi/con problemi di udito.



## Ridurre i costi mensili.

*È possibile affidare ad Avaya IP Office ciò che svolgono gli altri servizi esterni e per cui normalmente si ricevono fatture ogni mese.*

- **Con IP Office, l'accesso alla rete pubblica può diventare un servizio SIP** e, tramite il fornitore di servizi, dimezzare le spese per le chiamate.\*
- **Inoltre si possono ridurre drasticamente, o persino eliminare, le spese per le conferenze.** Incorporando questa funzionalità all'interno dell'azienda, si possono effettuare chiamate in conferenza audio sempre sicure e allo stesso tempo risparmiare le tariffe mensili dei fornitori esterni.
- **Consentendo ai dipendenti di lavorare da casa si ottiene un'istantanea riduzione sui costi.** Con IP Office, le aziende possono distribuire softphone ai dipendenti ed eliminare le spese che questi addebitano attualmente all'attività.
- **E se nessun dipendente lavora da casa?** Questa funzionalità può essere utilizzata per garantire che la produttività non si interrompa in caso di maltempo, malattia o altre emergenze che impediscono ai dipendenti di raggiungere l'ufficio.
- **Infine si possono eliminare i costi delle chiamate da una sede all'altra** connettendo in rete i sistemi IP Office fra sedi, anche in paesi diversi. È anche possibile configurare tutto il personale, in qualsiasi ubicazione, in modo che sia raggiungibile componendo un semplice numero interno di tre cifre.

\*Basato sulle tariffe medie attuali dei fornitori di servizi.

# Quindi, cosa può fare Avaya IP Office per un'azienda?

## Lavorare da qualsiasi ubicazione

È possibile abilitare un numero univoco per l'accesso istantaneo da qualsiasi ubicazione, instradare le chiamate in entrata dall'ufficio al telefono cellulare e persino ascoltare le e-mail.

## Misurare il supporto clienti

Potenti funzionalità di creazione relazioni documentano la qualità del servizio clienti. Viene misurato il tempo dedicato a ogni chiamata e il numero di chiamate perse.

## Migliorare la soddisfazione dei clienti

La gestione tempestiva di un maggior numero di chiamate aumenta la soddisfazione dei clienti. Inoltre si possono ridistribuire le chiamate in entrata dalle postazioni occupate a quelle libere.

## Integrare applicazioni

Le chiamate in entrata possono visualizzare il nome dell'azienda, l'ubicazione, la cronologia degli acquisti e altri dettagli importanti. Ciò consente di sorprendere i clienti, effettuare vendite strategiche e aumentare l'efficienza.

## Proteggere l'investimento

Avaya offre molto di più che non semplici prodotti e servizi per comunicazioni. Ogni azienda può implementare un sistema capace di risultati immediati e configurato per crescere e cambiare al passo della propria espansione.

## Apparire più professionali

È arrivato il momento di sorprendere i clienti, distribuendo al personale telefoni allo stato dell'arte. Eleganti e funzionali, questi apparecchi sono concepiti per professionisti.

## Connettere tutte le sedi

È possibile conservare, razionalizzare e utilizzare al meglio la collaborazione, integrare le comunicazioni aziendali per risparmiare sulle tariffe delle chiamate interurbane e collegare sedi remote come se fossero una sola.

## Gestire conferenze

I costi delle chiamate in conferenza possono essere eliminati e il processo decisionale accelerato. Inoltre è possibile pianificare, avviare o partecipare a chiamate in conferenza audio sempre sicure, nonché effettuare chiamate in uscita per riunire istantaneamente le persone giuste.

## Mantenere semplice la gestione continuativa.

*Amministrare le comunicazioni rapidamente e senza problemi per un miglior utilizzo del personale.*

IP Office è dotato di un'intera gamma di strumenti guidati da menu che semplificano efficacemente la gestione continuativa. Le numerose opzioni avanzate disponibili migliorano l'efficienza. Lo strumento di amministrazione agevola la configurazione di IP Office e le attività quotidiane quali l'aggiornamento delle rubriche e il trasferimento dei numeri telefonici interni.

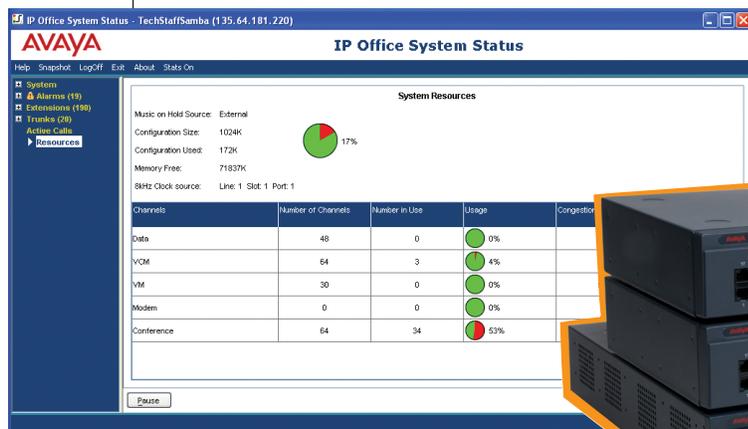
Anche la diagnostica in remoto diventa più semplice, grazie all'applicazione di stato sistema, intuitiva e in grado di fornire informazioni in tempo reale.

# Avaya IP Office protegge l'investimento, si adatta ai cambiamenti e cresce con l'azienda.

## Ulteriori informazioni

Per scoprire quante aziende oggi utilizzano IP Office, visitare [avaya.com/small](http://avaya.com/small)

- IP Office è un saggio investimento a lungo termine. È opportuno cogliere i vantaggi della tecnologia attuale oggi stesso e razionalizzare l'attività al proprio ritmo.
- Aggiungere utenti e nuovi uffici o integrare altre funzionalità nella soluzione è facile e conveniente.
- I clienti Avaya pagano solo ciò che utilizzano e possono aggiungere altri componenti in seguito.
- Da semplici sistemi di messaggistica a sofisticati call center, IP Office è la chiave per mantenersi competitivi.



**“La soluzione ha avuto un impatto straordinario... con agenti di vendita che effettuano da 70 a 100 chiamate al giorno, risparmiare qualche secondo per ogni chiamata può migliorare nettamente i profitti”.**

—Toby Selix, Direttore informatico, Blood Diagnostics, Inc.

# Per ogni domanda ... Avaya e i business partner hanno la risposta giusta!



## Il sistema telefonico attuale offre all'azienda ciò che le occorre?

**Se si basa sulla tecnologia precedente, probabilmente no.** La concorrenza sarà più rapida e professionale con il software più recente per le comunicazioni. IP Office fornisce le funzionalità che consentono di mantenere l'azienda competitiva.

## È necessario comprendere la tecnologia per implementarla?

**No.** IP Office è concepito specificamente per offrire un maggior numero di funzionalità, senza aumentare il carico di lavoro delle risorse disponibili. I business partner di Avaya sono pronti a fornire supporto prima, durante e dopo l'acquisto.

## Si tratta di una spesa elevata?

**Per niente.** Le aziende possono scegliere in base alle loro esigenze di budget. I semplici piani di finanziamento o leasing non solo consentono alle aziende di decidere con tranquillità, ma le aiutano a tagliare immediatamente le spese mensili. Ed è possibile acquistare/acquisire in leasing solo i componenti necessari, quando servono.

## La tecnologia IP è recentissima. È anche altrettanto affidabile?

Con oltre 90.000 sistemi distribuiti in tutto il mondo (Avaya è leader della telefonia IP\*), Avaya IP Office vanta un track record estremamente affidabile per le aziende. Non soltanto ha ricevuto il premio **Product of the Year** dalla rivista *Internet Telephony* e l'**Editor's Choice Award 2006** da *IT Week*, ma le aziende che lo utilizzano stanno risparmiando e hanno aumentato la produttività. Molte sono persino in grado di gestire il sistema da sole, tramite strumenti guidati da menu.

## Se i sistemi di un'azienda non sono recenti ma si sta progettando un ampliamento della sede, è opportuno considerare la nuova tecnologia?

Non soltanto queste situazioni rappresentano un'occasione per sperimentare le funzionalità avanzate delle applicazioni più recenti per le comunicazioni, ma Avaya potrebbe supportare la sinergia con le attrezzature esistenti e allo stesso tempo fornire un piano di migrazione graduale per le altre sedi.

## Quali sono i tempi di implementazione?

Un business partner locale di Avaya può studiare su misura la soluzione ideale per l'azienda e il budget disponibile.

\*Fonte: Synergy Research Group

**“Non ho mai partecipato a un'installazione più rapida”.**

—Paul Pannell, Tecnico telecomunicazioni, Austin Heart

## Panoramica di Avaya IP Office

<b>Protezione dell'investimento</b>	Da 2 a 360 utenti nella famiglia di prodotti IP Office; fino a 192 linee; 96/120 linee T1/E1; fino a 128 linee Urbane SIP (Session Initiation Protocol). Aggiungere utenti o capacità è semplice e conveniente.
<b>Convergenza delle comunicazioni</b>	Un piccolo PBX convergente, di riconosciuta eccellenza, compatibile con la tecnologia IP, digitale o analogica.
<b>Comunicazioni unificate</b>	Per qualsiasi esigenza, dalla collaborazione alla mobilità, dalla messaggistica all'integrazione dei dispositivi, IP Office rende disponibile l'ambiente software aperto ideale per collegare utenti con facilità e senza problemi.
<b>Contatti con i clienti</b>	IP Office è una suite di strumenti che include funzionalità di risposta vocale interattiva, relazioni cronologiche e in tempo reale sulle chiamate, annunci vocali per l'accodamento delle chiamate e integrazione immediata con Microsoft® CRM.
<b>Amministrazione/gestione autonoma</b>	Strumenti basati su Windows e guidati da menu riducono drasticamente i costi e i tempi di amministrazione. Trasferimenti, aggiunte e modifiche sono rapidi e semplici.
<b>Diagnostica in remoto</b>	La rete dei business partner Avaya è in grado di offrire servizi proattivi che rilevano i problemi preventivamente, avvisano i clienti e delineano una soluzione.

### Garanzia triennale

Senza dischi rigidi o ventole soggetti a usura, IP Office è concepito per la massima affidabilità e coperto da una garanzia di tre anni sul sistema IP Office e di un anno sui telefoni IP Office.

#### Informazioni su Avaya

Avaya permette alle aziende di ottenere risultati straordinari grazie alla progettazione, creazione e gestione di infrastrutture e soluzioni per le comunicazioni. Oltre un milione di società in tutto il mondo, tra il cui il 90% delle aziende che figurano nell'elenco FORTUNE 500®, utilizzano le soluzioni integrate di Avaya per migliorare il valore dei propri prodotti, incrementare la produttività e distinguersi dalla concorrenza grazie alla migliore professionalità dei propri dipendenti e all'uso di processi più intelligenti che assicurano una maggiore soddisfazione dei clienti.

Avaya fornisce alle aziende di tutte le dimensioni sistemi di telefonia IP sicuri e affidabili, applicazioni per le comunicazioni e servizi con ciclo completo. Oltre a promuovere attivamente la convergenza completa delle comunicazioni vocali e dati integrate con le applicazioni aziendali, Avaya fornisce anche un'ampia gamma di prodotti e servizi completi e di straordinaria qualità. Avaya aiuta le aziende di tutto il mondo a incrementare i propri profitti sfruttando infrastrutture di rete nuove o esistenti.

# AVAYA

INTELLIGENT COMMUNICATIONS

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