

## IP Office: Comunicações simples e potentes para pequenas empresas

As empresas bem-sucedidas estão sempre procurando novas formas de fazer mais com menos, conseguindo que os seus negócios continuem sendo flexíveis, inovadores e competitivos sem aumentar os custos operativos e os gastos de capital.

A Avaya coloca a solução ao alcance das suas mãos: o sistema de comunicações Avaya IP Office.



O Avaya IP Office é a escolha correta para toda pequena empresa de hoje, tenha você 5, 25 ou 250 funcionários; esteja recém começando e já esteja estabelecido; tenha um único escritório, um escritório em casa ou múltiplas lojas/locais.

O Avaya IP Office unifica as suas comunicações, proporcionando aos funcionários uma solução que lhes permite manejar todas as suas comunicações de negócios no dispositivo da sua escolha: o seu laptop, o telefone móvel, telefone do escritório ou telefone de casa - usando conexões com fio, sem fio ou de banda larga.

O IP Office se adapta facilmente às suas metas e ao seu orçamento, e fornece soluções de produtividade para o usuário individual a fim de oferecer aos seus funcionários exatamente as capacidades de que eles necessitam, seja a recepcionista, o representante de vendas ou de atendimento ao cliente, um teletrabalhador em casa ou um trabalhador especializado que esteja viajando.

Ajudar pequenas e grandes empresas ao redor do mundo a usar as comunicações para gerar mais vendas e abaixar os gastos operativos fez da Avaya a líder global em sistemas de comunicações corporativas. Se isso é o que você quer para a sua pequena empresa, é tempo de observar detalhadamente a solução Avaya IP Office.

Conheça mais sobre o Avaya IP Office:

- ▶ Veja uma Demo
- ▶ Calcule o seu ROI em 5 minutos
- ▶ Conheça as Histórias de Clientes

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



## Eficiência no atendimento ao cliente com Comunicações Unificadas

O seu telefone fixo, o seu telefone celular, o seu e-mail, as suas mensagens de texto, mensagens instantâneas e mais, todos são essenciais para a forma em que você trabalha hoje.

Mas, você está gerenciando as suas comunicações ou as suas comunicações gerenciam você? Pense, com que frequência aconteceu o seguinte à sua empresa?

- Um cliente ou prospecção (cliente potencial) chama com uma solicitação urgente, para a qual o tempo é um fator-chave, mas não pode localizar a pessoa correta para que lhe dê uma resposta
- Um desenvolvimento inesperado -mal tempo, problemas pessoais- deixa um funcionário-chave parado em casa e completamente improdutivo
- O pessoal oferece números telefônicos pessoais (como o número do seu telefone celular) que confundem os clientes e afetam o seu controle de tais relações
- Você suspeita que os volumes de chamadas em horas de maior demanda dão como resultado chamadas perdidas, mas não tem ideia de quantas são ou

Todas estas são situações de todos os dias que podem impactar sobre a sua imagem, a capacidade dos seus funcionários para dar o melhor de si mesmos, o atendimento aos seus clientes e, em última instância, os seus resultados finais.

O Avaya IP Office está pronto para cumprir com todas elas, e muito mais. Ao contrário de outras soluções, o Avaya IP Office usa inteligência incorporada para simplificar o seu uso de comunicações com fio, sem fio e pela Internet.

Em vez de manter as suas comunicações isoladas, o Avaya IP Office as reúne de tal forma que você possa transformar facilmente o telefone da sua casa ou o telefone móvel em uma extensão do telefone do escritório, colaborar com dezenas de clientes ou com os membros do pessoal em uma chamada em conferência e obter relatórios detalhados que mostrem quão

Com uma valiosa funcionalidade, o IP Office gera de maneira natural novas formas de pensar sobre o papel que as comunicações

### CONFIE NO IP OFFICE PARA CONTROLAR OS CUSTOS

- Diminua as contas de telefones celulares/chamadas de longa distância: O IP Office abre a porta a uma ampla gama de opções para administrar melhor os custos da sua empresa por telefones celulares e chamadas de longa distância ao rotear as chamadas através do sistema e sobre vínculos de banda larga.
- Maneje mais chamadas com menos gente: Em vez de usar o tempo do seu pessoal para responder chamadas entrantes, confie na inteligência incorporada no IP Office para rotear chamadas rapidamente e de maneira correta.
- Amplie o seu grupo de talentos sem aumentar os gastos em bens imóveis: O seu negócio está crescendo, mas você não deseja acrescentar pessoal de tempo integral? Com o IP Office você conta com a flexibilidade de ter pessoal extra trabalhando de suas casas, estejam onde estiverem. Cada um terá acesso a todas as capacidades de comunicações e manejo de chamadas às que tem à disposição os seus outros funcionários no escritório central. Elimine os custos por chamadas em
- conferência: O IP Office faz com que as chamadas em conferência de todos os dias sejam economicamente acessíveis e práticas ao fornecer à sua empresa duas pontes para conferências incorporadas para 64 participantes.
- Centralize a administração: Para empresas com mais de uma localização, o IP Office possibilita a administração e a gestão de maneira remota de um lugar central. Não necessita contar com um administrador em cada lugar.

## O IP Office é fácil de usar e manejar

Esteja você acrescentando um novo funcionário ou uma filial completamente nova, organizando uma mesa de ajuda de atendimento ao cliente ou equipando um funcionário para que trabalhe de casa, o IP Office torna isso fácil.

Implemente rapidamente funcionalidades personalizadas: O IP Office lhe permite desenhar o set de funcionalidades próprio que os seus usuários mais necessitam. Você pode tirar vantagens dos modelos pré-existentes para configurar usuários "típicos" e implementá-los rapidamente a todos os funcionários ou grupos especializados de usuários.

Integre sem problemas as suas aplicações de negócios: Com a Avaya e os partners da Avaya, você pode integrar uma ampla gama de aplicações para melhorar e personalizar o seu sistema IP Office conforme as necessidades específicas da sua empresa (por ex., uma aplicação que chame os clientes automaticamente para lembrar-lhes de seus compromissos).

Acrescente ou translade telefones facilmente: Acrescentar novos telefones ou outros dispositivos é só questão de conectá-los e ligá-los; o IP Office lê automaticamente o endereço IP do dispositivo. Depois de posto em marcha, você pode transladar um dispositivo de uma extensão a outra, inclusive a outro lugar (por ex., ao escritório em casa), sem ter que "readministrá-lo".

Maneje o seu sistema de qualquer lugar: Você não tem que estar no escritório para manejar o seu sistema IP Office; pode fazer isso de maneira segura, de qualquer lugar, em qualquer momento. Administre todos os escritórios de um único lugar, consiga eliminar os gastos por deslocamento e não perder mais tempo. A administração do IP Office é flexível, eficiente e vem incluída com o sistema IP Office 500.

### UMA SOLUÇÃO DA QUAL PODE DEPENDER

Tudo na solução IP Office foi desenhado para conseguir que as suas comunicações operem sempre segundo o seu máximo rendimento.

- **Resistência incorporada:** para empresas com mais de uma localização, o IP Office pode oferecer funcionamento contínuo. No caso de uma falta de energia, os usuários com telefones IP podem recuperar automaticamente a conexão em outro lugar, conservando todas as suas capacidades de comunicações.
- **Diagnóstico remoto de ponta:** O IP Office identifica de maneira proativa os potenciais problemas antes que estes causem uma queda do sistema ou a interrupção do negócio.
- **Alarmes proativos:** Seja alertado em relação a problemas no sistema da maneira em que melhor lhe funcionar; o IP Office pode enviar os alarmes do sistema por e-mail de qualquer uma das suas localizações.

### CONECTE AS SUAS FILIAIS:



O IP Office é ideal para toda a empresa com múltiplas filiais. Conecte até 32 lugares e faça com que os sistemas IP Office se comuniquem sem problemas. Elimine os custos de chamadas entre lugares. Compartilhe mensagens, recepcionista, o diretório do escritório e muito mais. Maneje todos os sistemas de uma única interface baseada no navegador. Organize de maneira rápida e econômica as operações satélite (dependentes) em locais remotos que, do contrário, não poderiam ter justificado o investimento em um escritório completamente equipado.

## Cumpra com as necessidades de todos os seus funcionários

### Essential Edition



*“Eu apenas preciso de comunicações básicas”*

Ajude a manter os seus custos baixos e a atingir as capacidades básicas para o manejo das chamadas que as empresas em crescimento necessitam.

O IP Office Essential Edition é o kit

perfeito para as pequenas empresas que estão se iniciando, com todos os componentes “imprescindíveis” (roteamento de chamadas, Caller ID, chamadas em espera/conferência/transferência, voice mail) mais uma grande seleção de telefones Avaya.

**Quando você estiver pronto, mude para o Preferred Edition.**

### Preferred Edition

*“Quero que o meu pessoal tenha maior capacidade de resposta e seja mais profissional.”*

Capacidades de comunicações para dar à sua empresa uma vantagem competitiva... assim como a capacidade incorporada que você necessita para continuar crescendo: essa é a ideia por trás do IP Office Preferred Edition. Com dez vezes mais capacidade para mensagens de voz do que o Essential Edition e a possibilidade de manejar dezenas de chamadas simultaneamente, o Preferred Edition é a escolha correta para qualquer empresa que deseja usar as comunicações para operar de maneira mais eficiente e efetiva hoje, e no futuro próximo.

*Com o Office Preferred Edition, você obtém tudo o que o Essential Edition oferece, mais:*

**Voicemail escalável e sofisticado:** as capacidades de mensagens de voz no Preferred Edition geram produtividade e eficiência todos os dias sem exceção.

Maneje até 40 chamadas de maneira simultânea. Transmita um único voicemail a toda a companhia, a um departamento específico ou simplesmente a uma equipe. Faça com que o sistema “encontre você” e lhe deixe saber quando chegarem mensagens novas.

**Conferências “Meete me” seguras:** com duas pontes para conferências incorporadas, o IP Office Preferred Edition facilita a todos os usuários a hospedagem das suas próprias chamadas em conferência protegidas por senha. A experiência de usuário se desenvolve sem problemas para todo o seu pessoal e para os seus clientes, inclusive para todos aqueles que você convida para participar da sua áudio conferência. Com esta exclusiva capacidade de chamadas em conferência, o IP Office lhe permite hospedar múltiplas chamadas de maneira simultânea.

**Roteamento inteligente de chamadas:** Você nunca sabe quando chamará o seu cliente mais importante. Agora você não tem com se que preocupar. O IP Office Preferred Edition lhe dá várias opções programáveis para manejar as suas chamadas em qualquer momento do dia ou da noite. Programe o IP Office para que reconheça os seus melhores clientes e inclusive os cumprimente com uma mensagem pessoal. Reenvie as chamadas virtualmente a qualquer lugar com diferentes opções para cada extensão, horário do dia e diferentes números entrantes ou códigos de área.

**Comandos de serviço automatizados:**

Enriqueça a experiência das pessoas que chamam ao proporcionar-lhes informação tal como tempo de espera, promoções ou outras comunicações que acrescentarão valor à sua experiência em geral.

**Registro de chamadas:** O registro de chamadas incorporado é uma excelente forma para manter um histórico das suas operações comerciais, reduzir os riscos legais da sua empresa e, potencialmente, satisfazer os critérios de cumprimento com normas industriais. Registre chamadas entrantes e saíntes. Configure-o com antecedência (estabeleça uma frequência fixa) ou registre sob pedido apenas apertando um botão.

**Quando estiver pronto, partindo dos seus investimentos simplesmente acrescente Advanced Edition.**





## Soluções para as suas metas, o seu orçamento

### Advanced Edition

*“Dê-me as ferramentas para atender os clientes de maneira mais eficiente.”*

Ganhar novos clientes faz a sua empresa crescer. Conservar a lealdade e a satisfação dos seus clientes faz com que a sua empresa seja mais lucrativa. O IP Office Advanced Edition o ajuda a conseguir ambas as coisas: é a solução ideal para empresas que levam muito a sério o atendimento ao cliente e que desejam ser as melhores.

A Avaya adquiriu a experiência que a faz líder da indústria de contact centers de grande tamanho e a adaptou às necessidades de empresas em crescimento como a sua.

***O IP Office Advanced Edition requer Preferred Edition como pré-requisito de compra. Por isso, você consegue tudo o que o Preferred Edition lhe oferece, mais:***

**Autogestão automatizada 24/7 (24 horas por dia, 7 dias da semana):** Para muitas, se não para a maioria das interações com o cliente, “o simples” é sinônimo de “o melhor”; dê aos seus clientes tudo de que necessitam mediante uma opção de autogestão automatizada: acesso à informação, conseguir endereços, revisar o estado dos seus pedidos, e mais. Gere rendimentos em horas extras e libere os agentes para que se ocupem de tarefas mais críticas, orientadas ao atendimento ao cliente.

**Gestão de atendimento ao cliente em tempo real:** Receba alertas de maneira imediata quando os limites do serviço que você fixou foram superados. Tome ações inovadoras para otimizar o roteamento de chamadas e assegurar assim os níveis do serviço. Obtenha relatórios de todas as chamadas em progresso e compare-os com os seus relatórios históricos. Observe como estão se desempenhando os seus agentes e faça os ajustes necessários. Otimize a produtividade do seu pessoal de tal forma que os seus clientes desfrutem uma experiência profissional diferenciada.

**Recuperação ininterrupta de chamadas registradas:** Arquive facilmente todas as chamadas registradas, procure e reproduza sem problemas qualquer conversa. Pesquise através da interface do navegador e acesse a informação exata que você necessitar. Use os controles de reprodução para iniciar, parar, pausar, mover-se para frente ou para trás, ou exportar o registro para pesquisar por data, hora, participantes, duração ou número de extensão de destino. Use os seus resultados para compreender áreas com problemas ou de oportunidades no atendimento ao cliente.





### » POWER USER

Para um funcionário com um laptop, o IP Office Power User leva a mobilidade a outro nível. Dê aos seus executivos, gerentes e a outros funcionários-chave as ferramentas de que necessitam para manejar o negócio, comunicar decisões, compartilhar ideias e liderar equipes. Com o Power User, eles podem controlar as comunicações do escritório usando um telefone IP, o seu telefone celular o seu laptop; podem conseguir que as suas chamadas toquem simultaneamente em todos os seus dispositivos; são notificados automaticamente sobre voicemails e e-mails importantes (ao visualizá-los na mesma caixa de entrada); estabelecem as suas chamadas em conferência de maneira improvisada, com um máximo de 64 participantes. É o último em acessibilidade às comunicações, desenhado para ajudar o seu pessoal a ser tão produtivo quanto seja possível, em todo momento e em todo lugar.

### » MOBILE WORKER

Inclusive com um telefone móvel, estando em uma viagem, perto: no final do corredor, ou em outra sala... com frequência pode significar perder uma chamada. O IP Office Mobile Worker resolve o problema ao fazer de qualquer telefone móvel uma extensão do sistema de telefonia do escritório; completo, com as funcionalidades de manejo de chamadas, discagem rápida e mais. Não dar mais o número de telefone pessoal para que nos localizem. Você fica tranquilo sabendo que quando os seus clientes chamarem, eles estarão discando o seu número de trabalho, não o número pessoal do seu funcionário. E os seus funcionários contam com as ferramentas de que necessitam para permanecer em contato, de maneira fácil e profissional.



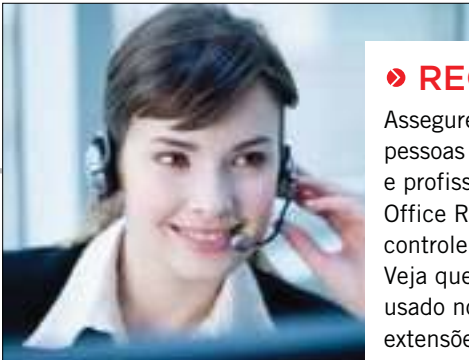
## Gere Agora Eficiência exatamente onde a necessitar

### » TELEWORKER

Trabalhar de casa geralmente ou em algumas ocasiões resulta eficiente, ecológico e, em muitas situações, necessário; e com o IP Office Teleworker é muito fácil. O IP Office Teleworker faz de todo telefone do escritório em casa uma extensão remota do seu escritório principal. Os usuários realmente desejam uma extensão remota do seu escritório principal, com o mesmo número de telefone e as mesmas funcionalidades disponíveis no seu escritório. Você transforma a sua viagem em tempo produtivo, e eles se conectam como se estivessem perto, no final do corredor. E a melhor parte para a sua empresa é que, como tudo passa pelo sistema IP Office, você pode contratar talentos de qualquer lugar e economizar dinheiro.



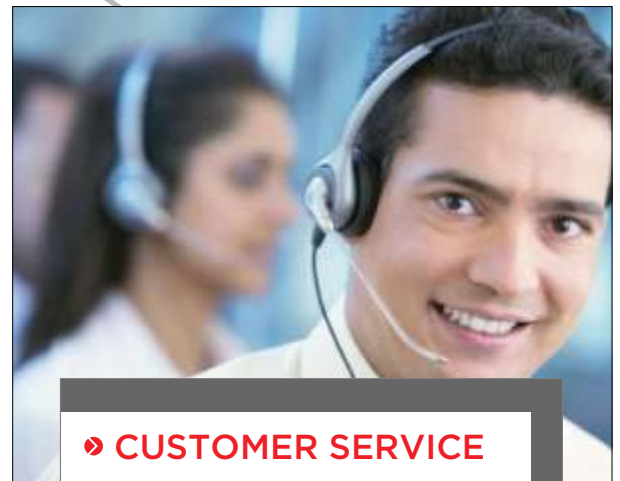
Nota: A solução Teleworker requer a compra de um telefone IP fixo.



### » RECEPTIONIST

Assegure-se de que a primeira impressão que você causar nas pessoas que chamam seja a de um serviço ágil, personalizado e profissional ao equipar o seu pessoal de recepção com o IP Office Receptionist. Agilize o manejo das chamadas com um controle fácil de chamada “point-and-click” (marcar e clicar). Veja quem chama e por quê. Integre-se com o software mais usado normalmente para bases de dados. Monitore todas as extensões do escritório. Consiga que uma recepcionista forneça cobertura para múltiplos escritórios.

## Soluções de produtividade para o usuário do IP Office -Potencialize o seu pessoal



### » CUSTOMER SERVICE AGENT

Todo funcionário que regularmente administra chamadas relacionadas com vendas, serviços, faturamento e informação sobre produtos, entre outras, deveria estar equipado com o IP Office Customer Service Agent. É um cliente baseado no navegador que permite aos agentes responder rapidamente às condições atuais. Os agentes recebem a informação sobre o número de chamadas em espera, em progresso, perdidas, assim como a quantidade de agentes conectados e não conectados. Se não houver chamadas esperando serem atendidas, o Customer Service Agent pode passar mais tempo com a pessoa que chamou, a quem está atendendo neste momento, e ajudar assim a gerar mais rendimentos e maior satisfação por parte do cliente.



### » CUSTOMER SERVICE SUPERVISOR

Se você se preocupa em atingir as melhores vendas e o melhor serviço de atendimento ao cliente, você desejará monitorar e medir constantemente como a sua empresa está funcionando. As grandes companhias fazem isso há muito tempo. Com o IP Office Customer Service Supervisor, as empresas em crescimento também podem fazer. O Customer Service Supervisor oferece os relatórios que você necessita para manejar as suas atividades de vendas, julgar o valor das campanhas de marketing e ver quão bem os agentes estão manejando as vendas e as solicitações de serviço.

# Obtenha o poder das Comunicações Unificadas

As empresas em crescimento que desejam continuar crescendo necessitam aproveitar o poder das Comunicações Unificadas

Atingir o máximo das suas comunicações quando trabalham juntas é um elemento-chave para gerar melhor rendimento comercial:

- Os seus clientes o esperam.
- Os seus funcionários o necessitam.
- Os seus resultados finais o exigem.

O Avaya IP Office o facilita.

Em uma solução única e compacta, o Avaya IP Office fornece um conjunto de capacidades para comunicações de ponta sem precedentes, que ajudará os seus funcionários a trabalhar melhor e a atender mais eficientemente os seus clientes.

Com o IP Office você tem o respaldo da Avaya, um líder mundial em sistemas para comunicações de negócios, e da nossa rede de experientes Avaya



BusinessPartners autorizados: especialista inteligentes a nível local, que compreendem os desafios aos que se enfrentam as pequenas empresas e aquelas em crescimento, e sabem como podem ajudar as comunicações unificadas a superá-los.

## NÓS O AJUDAREMOS A OBTER AS CAPACIDADES DE QUE VOCÊ NECESSITA

O seu Avaya BusinessPartner autorizado trabalhará com você para adaptar a sua solução Avaya IP Office a fim de que satisfaça as suas necessidades e se ajuste ao seu orçamento.

Conheça mais sobre o que o Avaya IP Office pode fazer por você em: [avaya.com/smallbiz](http://avaya.com/smallbiz)

## A FLEXIBILIDADE SE ADAPTA ÀS SUAS OPÇÕES DE DISPOSITIVOS

O IP Office tem a capacidade para trabalhar com tecnologia IP, digital, analógica, SIP e sem fio. Use os dispositivos que desejar, cada vez que os necessitar.



### Sobre a Avaya

A Avaya é líder mundial em sistemas de comunicações empresariais. A companhia fornece comunicações unificadas, soluções para contact centers e serviços relacionados diretamente e através dos seus sócios de canal a empresas e organizações de primeiro nível ao redor do mundo. As empresas de todos os tamanhos confiam na Avaya para obter comunicações de última geração que melhoram a eficiência, a colaboração, o atendimento ao cliente e a competitividade. Para obter mais informação, por favor, visite [www.avaya.com](http://www.avaya.com)

# AVAYA

COMUNICAÇÕES INTELIGENTES

© 2009 Avaya Inc. Todos os direitos reservados.

A Avaya e o logotipo da Avaya são marcas comerciais da Avaya Inc. e podem estar registradas em certas jurisdições. Todas as marcas comerciais identificadas com ®, TM ou SM são marcas registradas, marcas comerciais e marcas de serviços, respectivamente, da Avaya Inc. Todas as outras marcas comerciais são propriedade dos seus respectivos donos.

07/09 • SB4318

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





**Lógica***mix*  
Redes e Telecomunicações

