

IP Office: простое и мощное коммуникационное решение для малого бизнеса

Успешный предприниматель всегда ищет новые способы достичь большего с меньшими затратами – сделать свой бизнес более гибким, инновационным и конкурентоспособным без излишних операционных расходов и капитальных вложений.

Avaya предлагает ключ к решению этой задачи – коммуникационную систему Avaya IP Office.

Подробнее об Avaya IP Office:

- » Демонстрационный ролик
- » Калькулятор окупаемости
- » Опыт наших клиентов

На сайте avaya.com/small



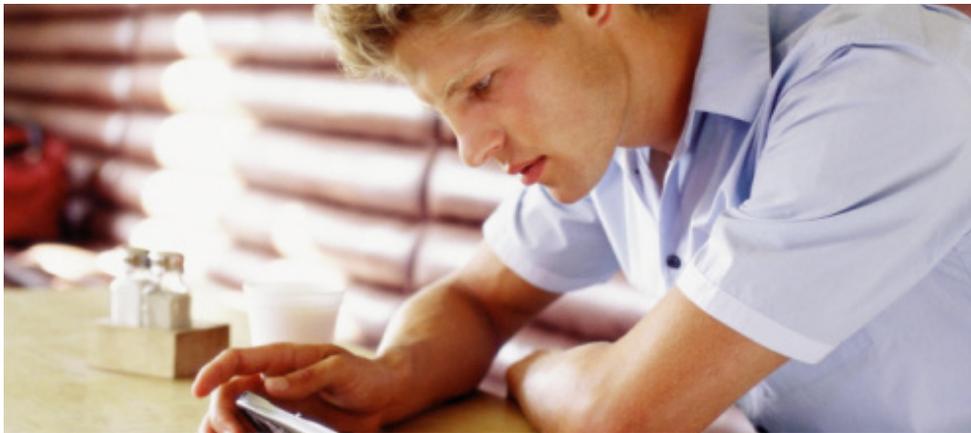
Avaya IP Office является правильным выбором для современного малого бизнеса – будь то отдельное предприятие, домашний офис или сеть магазинов и отделений; новичок или давно работающая фирма; компания со штатом 5, 25 или 250 сотрудников.

Это решение объединяет все доступные средства и способы коммуникации в единую систему, позволяя сотрудникам осуществлять связь с помощью любого выбранного ими устройства: ноутбука, мобильного телефона, стационарного офисного или домашнего телефона, с использованием беспроводного или широкополосного подключения.

Вы можете легко адаптировать IP Office к своим потребностям

и бюджету, и предложить индивидуальные, необходимые для выполнения конкретных служебных обязанностей функции и возможности каждому сотруднику – секретарю, менеджеру по продажам, надомному работнику или специалисту, который постоянно находится в разъездах.

Помогая малым и крупным компаниям в разных странах мира использовать средства коммуникации для расширения сбыта и снижения операционных расходов, компания Avaya стала всемирным лидером в области коммуникационных систем для бизнеса. Если это то, что необходимо для вашего малого бизнеса, самое время внимательно присмотреться к Avaya IP Office.



Унифицированные коммуникации – ключ к эффективному обслуживанию клиентов

Офисный и мобильный телефоны, электронная почта, SMS, мгновенные сообщения и другие современные средства и способы связи – неотъемлемая часть сегодняшнего стиля работы.

Но задайтесь вопросом: вы управляете своими коммуникациями или коммуникации управляют вами? Подумайте – как часто в вашей компании случается что-то из перечисленного ниже?

- Клиент (давний или потенциальный) звонит по срочному делу, но нужный сотрудник отсутствует и не может ему ответить.
- Из-за непредвиденных обстоятельств (плохая погода, личные затруднения) важный сотрудник вынужден оставаться дома и не может выполнять свою работу.
- Сотрудники дают свои личные номера телефонов (например, мобильных), тем самым путая клиентов и усложняя руководству контроль за общением с клиентами.
- Вы полагаете, что в часы пиковых нагрузок на телефонную сеть компания теряет часть вызовов, но не знаете размера этих потерь и их финансовых последствий.

Все это – повседневная реальность, которая может отрицательно сказаться на имидже вашей компании, эффективности труда вашего персонала, отношениях с клиентами и, в конечном итоге, на ваших прибылях. Avaya IP Office поможет вам решить каждую из этих проблем – и не только этих.

IP Office отличается от других решений наличием встроенной интеллектуальной логики, упрощающей пользование проводными, беспроводными и Интернет-коммуникациями.

Благодаря объединению разрозненных средств связи в единую систему, вы можете с легкостью подключить домашний или мобильный телефон к своему рабочему номеру, общаться по конференц-связи с десятками клиентов и сотрудников, и получать подробные отчеты об эффективности взаимодействия с обращающимися в компанию клиентами.

Богатая функциональность IP Office позволяет по-новому взглянуть на роль, которую коммуникации могут играть для вашего бизнеса.

IP OFFICE КАК СРЕДСТВО СНИЖЕНИЯ ЗАТРАТ

- **Уменьшение расходов на мобильную и междугородную связь.** IP Office открывает широкий спектр возможностей более рационального использования мобильной, междугородной и международной связи за счет перенаправления вызовов в пределах сети и по широкополосным каналам.
- **Обработка большого числа вызовов меньшим штатом операторов.** Встроенные средства интеллектуальной маршрутизации экономят время сотрудников, отвечающих на звонки, обеспечивая более быстрое и более точное соединение с нужным абонентом.
- **Увеличение штата без вложений в недвижимость.** Ваш бизнес растет, но вы не хотите увеличивать численность персонала, работающего полную рабочую неделю? IP Office позволяет нанимать сотрудников, работающих из собственного дома – который может быть где угодно. Каждый из них будет иметь доступ ко всем средствам коммуникации и функциям обработки вызовов, в точности такой же, как и офисный персонал.
- **Исключение расходов на услуги конференц-связи.** Благодаря двум встроенным конференц-мостам емкостью 64 абонента IP Office обеспечивает дешевую и удобную конференц-связь на каждый день.
- **Централизованное администрирование.** В компаниях, имеющих территориально удаленные филиалы и отделения, IP Office позволяет управлять сетью дистанционно из одного центра. Вам не придется держать системного администратора в каждом отделении.

Простота в эксплуатации и администрировании

Вы принимаете на работу нового сотрудника или открываете новый филиал; организываете службу поддержки клиентов или оборудуете рабочее место на дому – с IP Office все это делается одинаково просто.

Быстрое внедрение нужных функций.

IP Office позволяет создать собственный набор функций, которые больше всего нужны вашим пользователям. Вы можете настроить профили «типичных» пользователей с помощью имеющихся шаблонов и быстро назначить их всем своим сотрудникам или специализированным группам пользователей.

Бесшовная интеграция бизнес-приложений.

Используя продукцию компании Avaya и ее партнеров, вы можете усилить и настроить под свои потребности систему на основе IP Office, подключив к ней широкий спектр приложений (например, функцию автоматического обзвона клиентов для напоминания о назначенной встрече).

Простое добавление и перемещение телефонов.

Для добавления в сеть нового телефона или другого устройства достаточно его подсоединить и включить – IP Office автоматически считает IP-адрес терминала. Терминал можно перемещать между точками подключения внутри локальной сети и даже за ее пределами (например, подключить его дома), без необходимости «перерегистрации».

Дистанционное администрирование системы.

Для управления системой IP Office не обязательно находиться в офисе – это можно делать в любое время и в любом месте, используя защищенные каналы связи. Возможность администрировать территориально удаленные сети филиалов и отделений экономит время и дорожные расходы. Гибкий и эффективный инструментарий администрирования входит в состав системы IP Office 500.

РЕШЕНИЕ, НА КОТОРОЕ МОЖНО ПОЛОЖИТЬСЯ

Каждый аспект IP Office помогает обеспечивать максимальную производительность коммуникационной системы в любых конфигурациях и при любых нагрузках:

- **Интегрированная отказоустойчивость.** IP Office обеспечивает бесперебойную работу связи в компаниях, имеющих территориально удаленные подразделения или филиалы. В случае перебоя в электропитании система автоматически переключает пользователей с IP-телефонами на другую сеть с полным сохранением функциональности.
- **Передовая система дистанционной диагностики.** Диагностические средства IP Office обеспечивают упреждающее выявление потенциальных проблем до возникновения отказов и сбоев.
- **Упреждающее оповещение.** IP Office может уведомлять администратора о возникающих проблемах по электронной почте из любого участка сети.

СВЯЗЬ МЕЖДУ ФИЛИАЛАМИ



IP Office – идеальное решение для компаний, имеющих территориально обособленные подразделения, отделения или филиалы. До 32 локальных систем под управлением IP Office могут быть связаны в сеть, функционирующую как единое целое. Вам больше не придется платить за междугородную (международную) связь; ваши филиалы смогут использовать единую систему обмена сообщениями, единую телефонную книгу, общий офисный персонал и многое другое. Управление всеми системами осуществляется с единого веб-интерфейса. Avaya IP Office позволит вам быстро и экономично наладить бизнес в удаленных точках, где экономически нецелесообразно открывать полномасштабное представительство.

Удовлетворение потребностей всех сотрудников

Essential Edition



«Мне нужны только основные коммуникационные возможности.»

Минимальные расходы и основные функции обработки вызовов, необходимые для растущего бизнеса.

IP Office Essential Edition – это идеальный стартовый пакет для малого бизнеса, включающий все «самое необходимое» (маршрутизация вызовов, идентификация звонящего, голосовая почта) плюс широкий выбор телефонов Avaya.

Когда вы будете готовы подняться на следующий уровень – установите Preferred Edition.

Preferred Edition

«Я хочу повысить оперативность и профессионализм работы моих сотрудников.»

Коммуникационные возможности, которые дадут вам конкурентные преимущества и мощь, необходимая для дальнейшего роста – вот идея, заложенная в **IP Office Preferred Edition**. Эта версия может одновременно обрабатывать десятки вызовов и десятикратно превосходит Essential Edition по емкости системы голосовой почты. Она предназначена для тех компаний, которые стремятся с помощью современных коммуникационных технологий повысить эффективность и производительность своего бизнеса сегодня и на обозримую перспективу.

IP Office Preferred Edition предоставляет все те же возможности, что Essential Edition, плюс:

Передовая система голосовой почты с возможностью расширения. Мощная функциональность голосовой почты в версии Preferred Edition обеспечивает стабильно высокую производительность

и эффективность. Обработка до 40 соединений одновременно. Трансляция одного голосового сообщения всем работникам компании, определенному отделу или заданной группе лиц. При поступлении новых сообщений система сама «найдет» адресата и уведомит его.

Защищенная конференц-связь с присоединением участников («Meet me»). IP Office Preferred Edition имеет два встроенных конференц-моста, с помощью которых любой пользователь может в любой момент собрать собственную телеконференцию, защищенную паролем. Подключение новых участников осуществляется легко и прозрачно для собеседников – коллег или клиентов. Благодаря высокой емкости конференц-подключений система IP Office может одновременно обслуживать большое количество телефонных соединений.

Интеллектуальная маршрутизация вызовов. Мы никогда не знаем, в какое время позвонит наш самый важный клиент. Но это не повод для беспокойства. IP Office Preferred Edition дает в ваше распоряжение множество программируемых возможностей для обработки вызовов в любое время дня и ночи. Вы можете научить систему узнавать важных клиентов и даже приветствовать их по имени, перенаправлять вызовы практически на любой номер, используя различные настройки для каждого

абонента в зависимости от времени суток, номера или кода города звонящего.

Автоматические сервисные подсказки. Предложите клиентам, которые звонят в вашу компанию, дополнительные услуги, такие как информация о времени ожидания, о рекламных акциях и т.п.

Запись телефонных разговоров. Встроенная запись телефонных разговоров помогает держать руку на пульсе деятельности компании, уменьшить юридические риски, а в ряде случаев также выполнить требования законодательства. Запись как входящих, так и исходящих вызовов можно настроить заранее (задав определенную частоту) или включить по требованию одним нажатием кнопки.

Когда вы будете готовы подняться на следующую ступень, добавьте Advanced Edition.



Решения для ваших задач и вашего бюджета

Advanced Edition

«Дайте мне инструменты для более эффективного обслуживания клиентов.»

Новые клиенты – это рост вашего бизнеса. Довольные и верные клиенты – это ваша прибыль. **IP Office Advanced Edition** помогает достичь и того, и другого – это идеальное решение для компаний, которые серьезно относятся к работе с клиентами и стремятся быть лучшими.

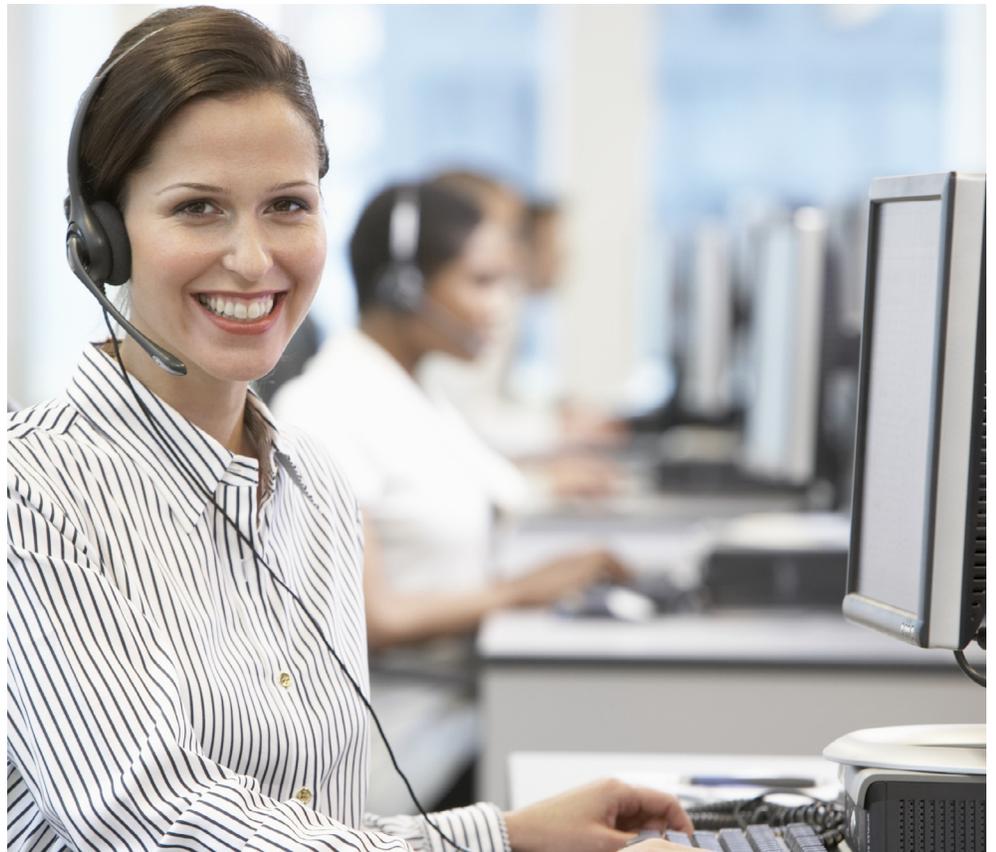
При разработке решений для малого бизнеса компания Avaya использовала опыт и знания, сделавшие ее отраслевым лидером в секторе крупных контакт-центров.

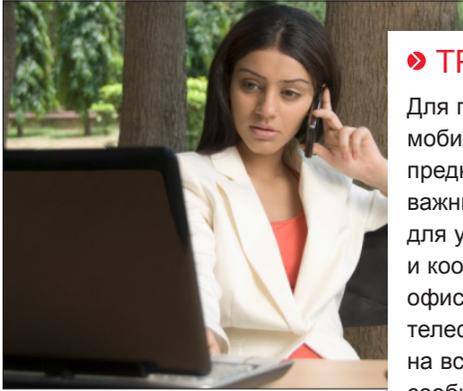
IP Office Advanced Edition приобретается и устанавливается дополнительно к Preferred Edition. Таким образом, вы получаете всё то же, что с Preferred Edition, плюс следующее:

Автоматическое самообслуживание 24x7. Во многих случаях (если не в большинстве) при обработке клиентских запросов работает принцип «чем проще, тем лучше»: с помощью интерактивного автоответчика вы можете предоставить клиенту практически все, что его интересует – справочную информацию, инструкции, сведения о статусе заказов и многое другое. Система самообслуживания будет приносить вам доход в нерабочее время и освободит операторов для более важных задач, требующих личного общения с клиентами.

Управление обслуживанием клиентов в реальном времени. Система немедленно оповещает администратора о превышении заданных пороговых значений отказов в обслуживании, что позволяет принять оперативные меры для оптимизации маршрутизации вызовов и обеспечения необходимого уровня обслуживания. Вы можете получать информацию о всех текущих вызовах и сравнивать ее с прошлыми данными, отслеживать и корректировать работу операторов, оптимизировать производительность труда персонала, чтобы гарантировать своим клиентам профессиональный сервис, выгодно отличающий вашу компанию на фоне конкурентов.

Простой доступ к записям телефонных разговоров. Простое архивирование всех записей с возможностью поиска и воспроизведения любого записанного разговора. Поиск в браузере и доступ непосредственно к нужной информации с помощью привычных кнопок – воспроизведение, стоп, пауза, перемотка вперед и назад. Возможность поиска по дате, времени, участникам, длительности разговора и номеру телефона. Вы можете использовать результаты для анализа проблем и выявления скрытых резервов в работе с клиентами.





» ТРЕБОВАТЕЛЬНЫЙ ПОЛЬЗОВАТЕЛЬ

Для пользователей ноутбуков IP Office Power User поднимает мобильность на качественно новый уровень. Это решение предназначено прежде всего для руководителей, менеджеров и других важных сотрудников, которым необходимы мощные инструменты для управления бизнесом, принятия решений, обмена идеями и координации коллективной работы. Power User позволяет управлять офисными коммуникациями с помощью IP-телефона, мобильного телефона или ноутбука; принимать входящие вызовы одновременно на всех устройствах; получать автоматические уведомления о важных сообщениях голосовой и электронной почты (и просматривать их в общем почтовом ящике); собирать телеконференции (до 64 участников) в любой нужный момент. Это вершина коммуникационной доступности, средство достижения максимальной производительности в любое время и в любых условиях.

» МОБИЛЬНЫЙ РАБОТНИК

Даже имея мобильный телефон, вы можете пропустить важный звонок – когда находитесь в дороге, вне офиса, в другом филиале... IP Office Mobile Worker решает эту проблему, позволяя подключить любой мобильный телефон к корпоративной телефонной сети – с сохранением всех функций управления вызовами, ускоренного набора и прочих. Вашим сотрудникам больше не придется давать свои личные номера телефонов – клиенты и партнеры всегда смогут дозвониться по рабочему номеру. При этом ваши мобильные работники получат в свое распоряжение надежные коммуникационные инструменты для профессиональной работы.



Максимальная эффективность – в нужное время и в нужном месте

» УДАЛЕННЫЙ РАБОТНИК

Дистанционная работа, регулярная или эпизодическая, – это эффективно, удобно и экологично. Во многих случаях это просто необходимо. А с IP Office Teleworker это еще и очень просто! IP Office Teleworker позволяет превратить домашнее рабочее место в удаленное расширение основного офиса, с тем же номером телефона и тем же набором функций. Вместо того, чтобы терять время в транспорте, ваши работники будут работать – как будто в соседнем кабинете. И самое главное для бизнеса: вы сможете нанимать специалистов независимо от их места проживания и значительно сократить расходы.



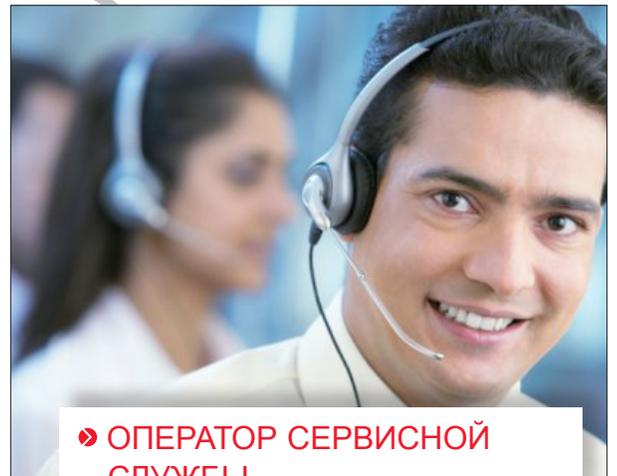
Примечание: для использования IP Office Teleworker требуется настольный IP-телефон.



» СЕКРЕТАРЬ

IP Office Receptionist – инструмент для секретаря, от которого в наибольшей степени зависит, чтобы у человека, впервые звонящего в вашу компанию, сложилось впечатление оперативности, заинтересованности и профессионализма. Простой и удобный экранный интерфейс управления телефонными соединениями. Немедленное отображение информации о звонящем. Интеграция с распространенными системами управления базами данных. Контроль всех внутренних телефонов. Один секретарь может обслуживать несколько филиалов.

Повышение производительности – решения IP Office для персонала



» ОПЕРАТОР СЕРВИСНОЙ СЛУЖБЫ

IP Office Customer Service Agent – необходимый инструмент для каждого сотрудника, которому приходится регулярно отвечать на звонки, связанные с продажами, услугами, оплатой, информацией о продукции и т.п. Это клиентское приложение, управляемое через браузер, позволяет оператору быстро реагировать на изменяющуюся ситуацию. Оператор получает информацию о количестве вызовов на удержание, текущих разговоров, утерянных соединений, а также о количестве операторов, **зарегистрированных** и незарегистрированных в системе. Если нет звонков, ожидающих ответа, оператор может больше времени уделить собеседнику, что в итоге способствует росту прибылей и повышению удовлетворенности клиентов.



» СУПЕРВИЗОР СЕРВИСНОЙ СЛУЖБЫ

Если вы действительно хотите стать лучшими в плане продаж и обслуживания, вам не обойтись без постоянного мониторинга и количественной оценки деятельности вашей организации. Большие компании давно это делают. IP Office Customer Service Supervisor позволяет растущей компании делать то же самое. Приложение генерирует отчеты, которые содержат данные, необходимые для управления продажами, определения эффективности рекламных кампаний и оценки работы операторов.

Используйте мощь унифицированных коммуникаций

Растущий бизнес, который хочет сохранить темпы роста, должен принять на вооружение унифицированные коммуникации.

Слаженная работа всех коммуникационных систем – ключ к повышению эффективности хозяйственной деятельности:

- Этого ожидают ваши клиенты.
- В этом нуждаются ваши сотрудники.
- Этого требует ваш бизнес.

Это дает Avaya IP Office.

В едином компактном решении Avaya IP Office предлагает беспрецедентный набор самых передовых коммуникационных возможностей, которые помогут повысить производительность труда ваших работников и эффективность обслуживания ваших клиентов.

IP Office – это также помощь и поддержка со стороны компании

Avaya, мирового лидера в области коммуникационных систем для бизнеса, а также всемирной сети ее авторизованных бизнес-партнеров, ведущих экспертов, которые глубоко понимают вызовы, стоящие перед малым и развивающимся бизнесом, и умеют использовать унифицированные коммуникации для их преодоления.



С НАШЕЙ ПОМОЩЬЮ ВЫ ПОЛУЧИТЕ ТО, ЧТО ВАМ НУЖНО

Авторизованный бизнес-партнер Avaya поможет вам подобрать конфигурацию Avaya IP Office, соответствующую вашим потребностям и бюджету. Подробнее о том, чем Avaya IP Office может быть полезен для вашего бизнеса, на сайте avaya.com/smallbiz

СОВМЕСТИМОСТЬ С ШИРОКИМ СПЕКТРОМ УСТРОЙСТВ

IP Office работает с цифровыми и аналоговыми терминалами, устройствами IP- и SIP-телефонии и беспроводной связи. Используйте удобные вам устройства в нужное для вас время.



О компании Avaya

Avaya – мировой лидер рынка систем корпоративных коммуникаций. Компания разрабатывает решения для унифицированных коммуникаций, системы для контакт-центров и сопутствующие продукты, предоставляя их крупнейшим мировым компаниям и организациям как напрямую, так и через обширную партнерскую сеть. Предприятия разного уровня полагаются на совершенные коммуникационные решения от Avaya, которые позволяют увеличить производительность работы, качество клиентского сервиса и конкурентоспособность компании. Дополнительную информацию о компании Avaya можно получить на сайте: <http://www.avaya.ru>.

AVAYA

INTELLIGENT COMMUNICATIONS

© 2009 Avaya Inc. Все права защищены.

Avaya и логотип Avaya являются торговыми марками Avaya Inc. и могут быть зарегистрированы в некоторых странах. Все торговые марки, обозначенные символами ®, SM или TM – это зарегистрированные товарные знаки, знаки обслуживания или товарные знаки, соответственно, компании Avaya Inc., кроме торговой марки FORTUNE 500, которая является зарегистрированным товарным знаком Time Inc. Все остальные торговые марки являются собственностью соответствующих владельцев.

09/09 • SB4318RU