



Google Cloud

AVAYA

Experiences That Matter





Experiences That Matter



Google Cloud

An Avaya Solution for
Customer Name

Tabla de contenidos

Tabla de contenidos

Tabla de contenidos	1
Introducción ejecutiva	2
Powered by Avaya – Containerized IP Office	4
Avaya IP Office User Productivity Solutions	5
Avaya Equinox™	6
Avaya IP Office Support Services	7
Avaya J169 IP PHONE	8
Avaya J179 IP PHONE	9
¿Por qué Avaya?	10

Introducción ejecutiva

Avaya se complace en tener la oportunidad de agregar valor a su negocio con la atractiva oferta contenida en esta propuesta, para que pueda continuar siendo competitivo y crecer.

IP Office en contenedores es la nueva solución de Avaya en la nube desarrollada para ser alojada en **Google Kubernetes** con el mejor compromiso entre funcionalidad, seguridad y precio.

Fácil de instalar y administrar, es la solución más confiable para trasladar a sus clientes existentes a la nube. Esta solución flexible les brinda a sus empleados las herramientas para manejar todas sus comunicaciones comerciales utilizando el dispositivo de su elección (computadora portátil, teléfono móvil, teléfono de oficina, teléfono de casa o iPad) que ofrece comunicaciones unificadas en una única solución compacta, Avaya Equinox, con capacidades de cobertura que ayudan a sus empleados a trabajar mejor y servir a sus clientes de manera más efectiva y eficiente. Además, es totalmente integrable con salas de video virtuales proporcionadas por Avaya Equinox Meetings Online.



“Reduzca los costes operativos, aumente la rentabilidad y mejore la experiencia de sus clientes”

El impacto de aumentar los costos de mantenimiento y la disponibilidad de piezas de repuesto se está convirtiendo en una preocupación para muchos clientes. La pregunta real es si continuar invirtiendo en una plataforma que está llegando al final de su vida útil productiva, o considerar cambiarse a una nueva Solución Avaya que pueda mejorar múltiples áreas de su negocio.

Además de las preocupaciones sobre la confiabilidad, su sistema actual carece de capacidades modernas como movilidad, colaboración, seguridad y BYOD fácil de administrar (Traiga su propio dispositivo)

Retos Actuales

Durante las conversaciones con usted y su equipo, se identificaron varios elementos clave, entre ellos:

- Incapacidad para ofrecer horarios comerciales extendidos a los clientes
- Necesidad de colaborar y consultar con otros fuera de la oficina
- Deseo de priorizar a los mejores clientes.
- Mejorar los tiempos de respuesta a proveedores, clientes, compañeros de trabajo, clientes potenciales.
- Los trabajadores móviles utilizan dispositivos personales, lo que supone un riesgo para la seguridad.
- Un número de acceso al negocio del nombre del cliente.

Hemos ayudado a muchas empresas con necesidades similares a expandir su negocio y generar más ingresos. Una nueva solución de Avaya IP Office puede capacitar a su personal y permitirles responder a las crecientes demandas de los clientes a los que atienden e interactúan a diario.

Cómo Podemos Ayudar a su Negocio

En Avaya, estamos ayudando a muchos clientes como usted a agregar valor a su negocio al abordar estos problemas directamente porque una vez resuelto, su personal puede concentrarse en sus clientes, buscar nuevas oportunidades de mercado e impulsar el crecimiento.

Las soluciones de oficina de IP ayudarán a proporcionar a su personal herramientas que harán que su vida laboral sea más gratificante, simplemente porque están diseñadas para trabajar juntas con

flexibilidad en mente. Las soluciones ofrecen capacidades innovadoras que también ayudan a su personal a trabajar más eficientemente entre sí y manejar rápidamente las demandas de los clientes, sin importar dónde se encuentren.



Nuestras Recomendaciones

Recomendamos que migre su sistema a una nueva solución de IP Office. Esto se puede lograr con una inversión baja gracias a las promociones diseñadas para nuestros clientes y a que Containerized IP Office se ofrece en un modelo de pago por uso. Hemos personalizado el diseño propuesto para reflejar sus objetivos y su empresa. El diseño incluye:

Consiga las verdaderas Comunicaciones Unificadas de su proveedor de Confianza

El equipo de Avaya y Avaya agradecería a usted y a su personal por trabajar con nosotros para crear esta oferta convincente.

Avaya es un líder global en sistemas de comunicaciones empresariales. Avaya es un socio de canal de Avaya certificado y experimentado que comprende los desafíos que enfrentan las empresas medianas como la suya. Permítanos trabajar con usted para implementar una solución Avaya IP Office que se adapte a los desafíos, capacidades y necesidades únicas de su empresa. Esperamos continuar nuestra larga relación como su proveedor confiable de las mejores soluciones de telecomunicaciones de su clase.

Powered by Avaya – Containerized IP Office **Comunicaciones Fundamentales para las Empresas**

Powered by Avaya (Containers) proporciona a las empresas las herramientas de comunicación necesarias para operar de manera efectiva y eficiente. Estos incluyen los elementos esenciales necesarios para mejorar las comunicaciones con los clientes y para agilizar las operaciones, como el acceso con un solo número, la identificación de la persona que llama, la marcación por nombre, los asistentes automáticos, la conferencia y el correo de voz.

Prestaciones y Beneficios

The Powered by Avaya (Containers) Incluye las siguientes características y beneficios.:

- One Number Access
 - Proporcionar un solo número de teléfono de la oficina a los clientes
 - Configure las llamadas para que suenen simultáneamente en cualquier otro teléfono (móvil, oficina remota, hogar), eliminando las llamadas perdidas mientras mantiene el número de teléfono secundario oculto
- Colaboración a través de capacidades de conferencia integradas
 - Capacidad de conferencia de 128 participantes.
 - Hasta 64 partes en una sola llamada de conferencia.
 - Aumente la comunicación con el personal, los proveedores, los proveedores y los clientes mientras reduce los costos
- Enrutamiento de llamadas avanzado y operadores automáticos
 - Enruta llamadas al más apropiado en función de la identificación de la persona que llama
 - Proporcionar opciones a las personas que llaman en cola a través de 40 asistentes automatizados fácilmente personalizables
 - Personalice los saludos de las personas que llaman para que los clientes clave reciban un mensaje personalizado.
- Correo de voz incorporado
 - Recupere los mensajes de correo de voz de cualquier teléfono o por correo electrónico.
 - Guardar, borrar, reenviar, repetir, rebobinar, adelantar y saltar mensajes
- Funciones de llamada básicas adicionales
 - Devolución de llamada automática
 - Identificación de llamadas
 - Retener llamada en espera
 - Indicación de mensaje en espera
 - Capacidades de automatización multilingüe
 - Configuración de zona horaria de ubicación
 - Múltiples Músicas en espera
 - Parque y Página
 - Alternar llamadas

Avaya IP Office User Productivity Solutions

Mantente conectado y productivo en cualquier momento desde cualquier lugar

Cada trabajador tiene necesidades de comunicación únicas que se basan principalmente en dónde y cómo funcionan. Los trabajadores de oficina están principalmente en sus escritorios. Los asociados móviles necesitan conectarse donde sea que estén. Los trabajadores remotos quieren colaborar con las mismas capacidades que tendrían en una oficina de la empresa.

Las soluciones de productividad de usuarios de IP Office, las aplicaciones de Usuario básico, Trabajador de oficina y Usuario avanzado, pueden ofrecer rápida y fácilmente el nivel adecuado de capacidades de comunicación a todos los asociados de su organización.



Usuario de telefonía

Para los usuarios que necesitan capacidades de comunicación simples pero necesarias, la solución para usuarios de telefonía es la respuesta. Pueden hacer y recibir llamadas, retener llamadas, acceder al correo de voz básico, transferir llamadas y más. La solución básica para el usuario también es ideal para teléfonos en áreas comunes de su instalación, como vestíbulos, salas de espera y cafeterías.

Usuario de la UC

Lo último en accesibilidad de comunicaciones, la aplicación IP Office Power User se basa en la aplicación Avaya Equinox para permitir que los empleados sean lo más productivos posible en prácticamente cualquier ubicación o circunstancia.

Armados con una computadora portátil, iPad, iPhone o teléfono inteligente Android, los usuarios pueden hacer llamadas de voz o video, realizar y controlar conferencias de audio, ver la presencia de sus colegas, enviar mensajes instantáneos con contactos dentro y fuera de la empresa y mucho más. ¿Desea potenciar a sus asociados clave con las herramientas para mantenerlos trabajando a la máxima productividad y eficiencia? La aplicación IP Office Power User es la solución.

Avaya Equinox™

Avaya Equinox™ es un cliente de comunicaciones unificadas basado en SIP con capacidades de colaboración en tiempo real que permiten a los usuarios comerciales administrar fácilmente sus comunicaciones diarias desde una única interfaz. IP Office R11.0 presenta la compatibilidad del cliente Avaya Equinox™ para el escritorio (Windows y Mac), así como para dispositivos móviles (Android e iOS).

La arquitectura de la solución es la siguiente.



El cliente Avaya Equinox™ está disponible con una experiencia de usuario consistente para computadoras de escritorio (Windows y Mac), así como para dispositivos móviles (Android e iOS). Es un softphone SIP (llamadas de audio y video) en tiempo R11, no controla un teléfono de escritorio asociado. Las siguientes capacidades están disponibles para el usuario del cliente Avaya Equinox™:

- Realice y reciba llamadas (audio y video) en el modo de teléfono SIP
- Envíe y reciba mensajes instantáneos con otros usuarios del cliente Avaya Equinox™ - usando Zang Spaces en la nube de Avaya
- Administre el estado de presencia y vea la presencia de la aplicación y la presencia de telefonía de otros usuarios del cliente Avaya Equinox™
- La UC multipartita (audio, video, web) se puede administrar utilizando Zang Spaces o Avaya Equinox Meetings Online
- Acceda al historial de llamadas y contactos del dispositivo local, incluidos el sistema, personal y local

Avaya IP Office Support Services

Reforzar y ampliar el valor entregado por su solución de comunicaciones de Avaya

El éxito del negocio puede depender en gran medida de la capacidad de los empleados para comunicarse efectivamente entre sí y con los clientes. Cuando surgen problemas imprevistos que, al interrumpir el flujo de comunicaciones comerciales, es crucial contar con un soporte de fácil acceso, altamente eficiente y proporcionado por recursos debidamente calificados.

Para satisfacer esas necesidades exactas y brindar tranquilidad, los servicios de soporte de IP Office están disponibles en opciones de 8 x 5 x 5 y 24 x 7. Para simplificar el presupuesto y la facturación, hay disponibles servicios de contrato prepago de uno, tres o cinco años. Las aplicaciones de IP Office pueden administrarse de forma segura y remota, de modo que el soporte se proporciona de forma rápida y sencilla sin la necesidad de una visita in situ por parte de un técnico.

Resumen de Prestaciones y Beneficios

Experimente los siguientes beneficios que ofrecen los servicios de soporte de Avaya IP Office:

- Ofertas de soporte integrales
 - Rápido soporte remoto de hardware y software
 - Conectividad remota mejorada para una resolución de problemas más rápida que es fácil de configurar y brinda mayor seguridad
 - Experiencia técnica y verificación de calidad del fabricante.
 - La estructura simple de precios hace que el presupuesto sea fácil, preciso y consistente
- Mejora el rendimiento del sistema
 - Acceso a parches y actualizaciones de software.
 - Soporte integral entregado rápidamente
 - Opciones de reemplazo de partes certificadas.
 - Soporte específicamente diseñado para el entorno de su empresa.
- Valor añadido
 - Disfrute de servicios de alta calidad a un precio competitivo.
 - Escala rápida y sin problemas con multitud de aplicaciones.
 - Acceso a todas las actualizaciones importantes durante el término de su acuerdo de soporte para mantener la tecnología actual
- Escalable
 - Escale hasta 400 usuarios según la plataforma implementada
- Integrar rápidamente nuevos sitios
 - Los sitios se pueden agregar fácilmente y la cobertura se puede ajustar para adaptarse a las necesidades cambiantes
- Sistema de licencias y entrega de productos
 - Enfoque de licencia única a través de soluciones
- Licencia centralizada para IP Office Server Edition, IP Office Select e IP Office en la Rama

Avaya J169 IP PHONE

El teléfono IP Avaya J169 es un teléfono de 8 líneas, ideal para usuarios cotidianos que consideran que el teléfono es una de las muchas herramientas de comunicación útiles y que confían en funciones comunes como el directorio y el marcado rápido para mejorar la productividad y la colaboración. El Avaya J169 IP Phone de alto rendimiento cuenta con una pantalla en escala de grises, 4 teclas de función, calidad de audio de alta definición, interfaz Gigabit Ethernet integrada, compatibilidad con auriculares y hasta tres módulos de expansión de 24 botones. El teléfono IP J169 puede aprovechar la red IP de su empresa para entregar comunicaciones de voz sofisticadas desde la sede, las ubicaciones remotas o las oficinas en el hogar. Integrado estrechamente con las plataformas Avaya Aura® e IP Office™, el teléfono IP J169 optimiza las comunicaciones a través de una arquitectura flexible que aprovecha las inversiones existentes y se adapta a las cambiantes necesidades comerciales.



Beneficios

- Ofrece audio de alta definición que puede aumentar la productividad al reducir la fatiga y proporciona llamadas multipartitas de fácil comprensión a través del códec de audio de banda ancha en el auricular y los auriculares.
- Simplifica el control de llamadas en la pantalla con las teclas de función para las funciones diarias, como transferencia, conferencia y reenvío; también facilita la realización de tareas cotidianas, como el acceso rápido al directorio corporativo.
- Proporciona señales visuales que pueden acelerar la administración de tareas a través de 8 botones LED rojos / verdes de dos colores.
- Mejora la flexibilidad mediante la compatibilidad con un puerto Gigabit Ethernet secundario para una PC.
- Permite el manejo de llamadas de alta velocidad a través del soporte de hasta tres módulos de expansión de 24 botones.
- El auricular ha incorporado un aumento de volumen para personas con problemas de audición para evitar tener que comprar un auricular amplificado separado.
- Acomoda soluciones avanzadas de comunicaciones unificadas a través del Protocolo de inicio de sesión (SIP).
- Admite un menor consumo de energía y menores costos a través del diseño de clase 1 de Power-over-Ethernet con "modo de suspensión".

Avaya J179 IP PHONE

El teléfono IP Avaya J179 es un teléfono de 8 líneas ideal para las comunicaciones de voz diarias. Fue diseñado para satisfacer las necesidades de profesionales, vendedores y centros de llamadas, usuarios de volumen medio / alto que confían en la gama completa de funciones de telefonía, productividad y colaboración. Estos usuarios confían en funciones comunes como directorio, marcación rápida y conectividad Wi-Fi® o Bluetooth® para mejorar su productividad y colaboración. El Avaya J179 IP Phone de alto rendimiento cuenta con una pantalla a color, 4 teclas de función, calidad de audio de alta definición, interfaz Gigabit Ethernet integrada, soporte para auriculares y hasta tres módulos de expansión de 24 botones. El teléfono IP J179 puede aprovechar la red IP de su empresa para entregar comunicaciones de voz sofisticadas desde la sede, las ubicaciones remotas o las oficinas en el hogar. Integrado estrechamente con las plataformas Avaya Aura® e IP Office™, el teléfono IP J179 optimiza las comunicaciones a través de una arquitectura flexible que aprovecha las inversiones existentes y se adapta a las cambiantes necesidades comerciales.



Beneficios

- Ofrece audio de alta definición que puede aumentar la productividad al reducir la fatiga y proporciona conferencias de calidad a través del códec de audio de banda ancha en el auricular y los auriculares.
- Simplifica el control de llamadas en la pantalla con las teclas de función para las funciones diarias, como transferencia, conferencia y reenvío; también facilita la realización de tareas cotidianas, como el acceso rápido al directorio corporativo.
- Proporciona señales visuales que pueden acelerar la administración de tareas a través de 8 botones LED rojos / verdes de dos colores.
- Mejora la flexibilidad mediante un puerto Gigabit Ethernet secundario para una PC.
- Permite el manejo de muchas llamadas a través del soporte de hasta tres módulos de expansión de 24 botones.
- Admite el módulo inalámbrico J100 opcional para conectividad Wi-Fi® / Bluetooth®.
- El auricular ha incorporado un aumento de volumen para personas con problemas de audición para evitar tener que comprar un auricular amplificado separado.
- Acomoda soluciones de comunicaciones unificadas avanzadas con el Protocolo de inicio de sesión (SIP).

¿Por qué Avaya?

Avaya ayuda a nuestros clientes a reunir a las personas con la información correcta en el momento adecuado en el contexto adecuado, lo que permite a los usuarios comerciales mejorar su eficiencia y resolver rápidamente los desafíos empresariales críticos. Debido a que nuestras soluciones se basan en estándares abiertos, nuestros clientes pueden decidir qué funciona mejor para ellos. Nuestro objetivo es brindar a las personas la mejor experiencia de colaboración, independientemente de los dispositivos, ubicaciones o medios que elijan. A medida que las empresas avanzan hacia una fuerza de trabajo 24 x 7 más dispersa geográficamente, necesitan herramientas que les permitan a sus usuarios resolver rápidamente los desafíos empresariales. Con más de 500,000 sistemas en todo el mundo, IP Office es el líder en comunicaciones unificadas y colaboración en tiempo real para pequeñas y medianas empresas.

Reconocimiento de la Industria

Avaya es un innovador reconocido líder en comunicaciones empresariales para la era digital. Más de 130,000 empresas en todo el mundo, incluido el 90% de FORTUNE 100®, utilizan las soluciones de colaboración de Avaya para telefonía IP, comunicaciones unificadas y centros de contacto. Avaya es constantemente reconocido como un líder global por expertos en la industria y la tecnología y ha alcanzado posiciones de liderazgo mundial en los siguientes segmentos:

- Número 1 en el mundo en Telefonía IP para PYMES¹
- Número 1 en el mundo en Contact Center²
- Número 1 en el mundo en Interactive Voice Response³
- Número 1 en el mundo en Unified Messaging⁴
- Número 1 en el mundo en Audio Conferencing⁵
- Nombrada en 2017 como Producto del Año en Unified Communications por Avaya IP Office Contact Center⁶
- Se encuentra entre las 100 empresas de software más importantes del mundo por aprovechar la tecnología cambiante y ofrecer ingresos de software de vanguardia..⁷
- Galardonado con el Premio de Tecnología de Contact Center del CLIENTE por Avaya Workforce Optimization Select⁸
- Ganador del Premio Gold Edison 2017 por innovación en la categoría de Seguridad Cibernética⁹
- Nombrada como Soluciones de Comunicaciones del Año por las plataformas Avaya Breeze™ y Zang.¹⁰



1 Dell'Oro Group, Enterprise Telephony Report, 4Q16, March, 2017

2 Worldwide Contact Centre Market and Forecasts, August, 2016

3 Canalys, Worldwide Contact Centre Market and Forecasts, August, 2016

4 IHS Technology, Enterprise Unified Comm and Voice Equipment, Quarterly Market Tracker, 4Q16, March 2017

5 MZA, Ltd., The Unified Communications Applications Market Competitive Environment, June 2016

6 TMC, April 2017

7 PricewaterhouseCoopers (PwC), PwC Global 100 Software Leaders – Digital intelligence conquers the world below and the cloud above, June 2016

8 TMC and CUSTOMER magazine, Oct, 2016

9 Edison Awards, a program conducted by Edison Universe, April 2017