



# Colaboración y crecimiento

Soluciones escalables para la expansión de su empresa

# Colaboración y crecimiento

## ¿Por qué utilizar un nuevo sistema de comunicación?

Especialmente en el sector de las telecomunicaciones y las tecnologías de la información, las innovaciones tienen un efecto directo en nuestro entorno laboral y en los procesos diarios. Los nuevos dispositivos, el aumento de velocidad en la transmisión de datos y las redes sociales nos permiten adaptarnos a estos avances tanto de forma privada como a nivel empresarial.

### ¿Qué ha cambiado?

Las necesidades en el entorno de la comunicación han cambiado de forma drástica en los últimos años. Las empresas crecen a un ritmo más rápido, trabajan de forma descentralizada y a escala internacional y, por tanto, también deben incluir a un mayor número de trabajadores móviles en sus infraestructuras. Asimismo, se han producido cambios técnicos. Al teléfono fijo en el puesto de trabajo se le han unido dispositivos y aplicaciones móviles que han llegado incluso a sustituirlo ocasionalmente. El buzón de voz, el correo electrónico, los SMS, el chat, la mensajería instantánea, la función de presencia y las conferencias web, de vídeo y de audio, así como las plataformas de redes sociales, se han establecido como canales de comunicación estándar. Actualmente, estos canales deben proporcionarse de forma flexible y fácilmente escalable, no solo en la oficina, sino a escala internacional. Solo así sus empleados

podrán ser flexibles y productivos en todo momento.

No obstante, sus clientes y socios comerciales también tienen nuevas expectativas relacionadas con la comunicación. Precisamente debido a los numerosos canales y medios de comunicación, la rápida disponibilidad, la buena comunicación con el cliente y la alta satisfacción de este se consideran criterios fundamentales para el éxito de las empresas actuales.

A través de IP Office, Avaya pone a su disposición una solución que ya en la edición Essential Edition incluye todos los componentes necesarios para la comunicación actual en la empresa. Gracias a una amplia oferta de licencias, componentes y módulos adicionales, IP Office proporciona un alto grado de escalabilidad de funciones y rendimiento que tiene en cuenta todas las necesidades de las medianas empresas, además de ofrecer la posibilidad de mejorarse a medida que aumenta su empresa.

"Consideramos de gran importancia que la tecnología dé soporte a nuestros procesos. Gracias a IP Office, hemos implementado una solución que satisface todas nuestras necesidades y deja lugar a futuras mejoras."

— Dirk Hüttenbrauck,  
Director Ejecutivo de Hüttenbrauck  
Kälte- und Klimatechnik GmbH

### Visión general de los componentes



# Mejora de la colaboración y aumento de la productividad

## con IP Office, la plataforma de colaboración y comunicaciones unificadas para medianas empresas

Puesto que tanto la forma de trabajo como los hábitos de compra han evolucionado, se ha vuelto cada vez más complejo proporcionar una comunicación consistente en todos los niveles empresariales. No obstante, este aspecto resulta fundamental para el éxito de su empresa si sus empleados, socios y clientes necesitan colaborar de forma efectiva en cualquier momento y en cualquier lugar.

En el mundo empresarial tan interconectado y cambiante de la actualidad, la posibilidad de que todas las personas puedan equipar su entorno empresarial con soluciones de comunicación flexibles, sencillas y personalizadas marca la diferencia

entre "hacer negocios sencillamente" y "hacer negocios sencillos".

Dé el primer paso hacia el crecimiento sostenible de su empresa. Descubra cómo las soluciones de colaboración escalables y fáciles de administrar de Avaya pueden ayudarle en este proceso.

### Elija la edición que se ajuste a sus necesidades

Avaya IP Office está disponible en cuatro ediciones, que se pueden mejorar con licencias y componentes de hardware y software en cualquier momento. De esta forma, podrá adaptar IP Office a sus necesidades especiales siempre que lo desee.

## Terminales, componentes y aplicaciones para soluciones destinadas a clientes específicos

- Terminales de Avaya para oficinas, filiales y oficinas en casa
- Teléfonos para conferencias
- Integración con DECT y WLAN para la movilidad en la empresa
- Clientes de comunicaciones unificadas y movilidad
- Centro de contacto multicanal para una disponibilidad completa
- Puente de audioconferencia integrado
- Solución flexible de conferencias web
- Solución de videoconferencias Avaya Scopia®
- Aplicaciones para sectores específicos, como fábricas, hoteles, hospitales y residencias de ancianos (para obtener más información, consulte la página <http://www.avaya.com/es/solution/healthcare-providers/>)
- Infraestructura de redes para una colaboración óptima por datos, voz y vídeo
- Router Ethernet, conmutadores y WLAN
- Seguridad de red



## Ventajas de IP Office

- Se adapta a sus diferentes necesidades
- Mejora y facilita la colaboración a través de la integración de todos los canales de comunicación importantes
- Libera de carga de trabajo a los empleados y aumenta la eficiencia
- Garantiza un alto nivel de disponibilidad
- Aumenta el ritmo de su negocio
- Ahorra tiempo y dinero
- Todas estas ventajas en una única empresa

## IP Office aumenta la productividad

Conectar de forma precisa su solución de comunicaciones unificadas es una tarea muy sencilla. Elija el perfil de usuario que mejor se adapte a sus trabajadores.

<p><b>Trabajador de oficina*</b></p> <p><b>Aumento de la productividad en la oficina a través de las comunicaciones unificadas</b></p> <ul style="list-style-type: none"> <li>• Control de las llamadas realizadas desde el PC</li> <li>• Gestión eficiente de todos los mensajes gracias a las funciones de la mensajería unificada</li> <li>• Establecimiento y control de las audioconferencias</li> <li>• Pantalla de presencia y mensajería instantánea</li> </ul> <p><small>*Se requiere Avaya IP Office Preferred Edition, Server Edition o Select</small></p>		<p><b>Contenido:</b></p> <ul style="list-style-type: none"> <li>• Mensajería unificada</li> <li>• one-X® Portal para IP Office (sin la función de teletrabajador)</li> <li>• Avaya Communicator</li> </ul>
<p><b>Trabajador móvil*</b></p> <p><b>Aumento de la satisfacción del cliente gracias a una mayor disponibilidad</b></p> <ul style="list-style-type: none"> <li>• Disponibilidad a través de un único número, tanto dentro como fuera de la oficina</li> <li>• Integración con teléfonos móviles</li> <li>• Pantalla de presencia y mensajería instantánea a través del teléfono móvil</li> <li>• Establecimiento y control de las audioconferencias desde el teléfono móvil</li> </ul> <p><small>*Se requiere Avaya IP Office Preferred Edition, sin incluir Server Edition o Select</small></p>		<p><b>Contenido:</b></p> <ul style="list-style-type: none"> <li>• one-X® Mobile Preferred (cliente ligero)</li> <li>• Síntesis de voz</li> </ul>
<p><b>Teletrabajador*</b></p> <p><b>Perfecta integración desde la oficina en casa</b></p> <ul style="list-style-type: none"> <li>• Conversión de cualquier teléfono en un teléfono de oficina a través de un PC con conexión a Internet</li> <li>• Colaboración más sencilla a través de la pantalla de presencia</li> <li>• Aumento de la productividad gracias a la reducción o a la eliminación del tiempo de desplazamiento</li> <li>• Aceleración de los procesos de trabajo y mejora de la comunicación gracias al control de la telefonía a través del PC y a la conectividad de vídeo de extremo a extremo</li> <li>• Ahorro de gastos de alquiler y equipamiento de oficina</li> </ul> <p><small>*Se requiere Avaya IP Office Preferred Edition, sin incluir Server Edition o Select</small></p>		<p><b>Contenido:</b></p> <ul style="list-style-type: none"> <li>• one-X® Portal para IP Office</li> <li>• Mensajería unificada</li> <li>• Trabajador remoto</li> </ul>
<p><b>Usuario avanzado*</b></p> <p><b>Máxima productividad de los empleados</b></p> <ul style="list-style-type: none"> <li>• Incluye todas las funciones del trabajador de oficina y móvil, y del teletrabajador</li> <li>• Máxima disponibilidad para clientes y trabajadores a través de un único número (concepto "One Number")</li> <li>• Conversión de cualquier lugar en un entorno de oficina con tan solo un ordenador portátil, una conexión a Internet y unos auriculares</li> </ul> <p><small>*Se requiere Avaya IP Office Preferred Edition, Server Edition o Select</small></p>		<p><b>Contenido:</b></p> <ul style="list-style-type: none"> <li>• one-X® Mobile Preferred (modo VoIP)</li> <li>• one-X® Portal para IP Office</li> <li>• Mensajería unificada</li> <li>• Síntesis de voz</li> <li>• Avaya Communicator</li> <li>• Trabajador remoto</li> </ul>
<p><b>Recepcionista</b></p> <p><b>PC con funciones de central telefónica profesional para el procesamiento de llamadas personales</b></p> <ul style="list-style-type: none"> <li>• Rápido procesamiento de llamadas, incluidos grandes volúmenes, a través de una interfaz de PC intuitiva y una pantalla de estado del sistema de todos los trabajadores de la red</li> <li>• Gestión de llamadas centralizada para todas las ubicaciones</li> <li>• Ahorro de costes gracias a una central telefónica para varias ubicaciones</li> </ul>		<p><b>Contenido:</b></p> <ul style="list-style-type: none"> <li>• SoftConsole</li> </ul>

## La edición adecuada para cada empresa

<p><b>Essential Edition</b></p> <p>Ofrece buzón de voz integrado, dos canales (ampliables a seis), hermanamiento móvil, control de llamadas móviles y one-X Mobile para todos los usuarios, así como cuatro licencias de trabajador remoto. La solución de inicio básica para la comunicación en la oficina y las comunicaciones unificadas que puede ampliarse a hasta 384 participantes.</p> <ul style="list-style-type: none"> <li>• Interfaz de participante y central telefónica para líneas IP (H.323, SIP), digitales y analógicas</li> <li>• Mayor rapidez y disponibilidad a través del procesamiento automático de las llamadas para hablar con la persona de contacto adecuada</li> <li>• Movilidad: todos los participantes están disponibles a través de un único número, tanto dentro como fuera de la oficina. También se incluye one-X Mobile Essential, una interfaz de usuario gráfica para controlar las llamadas</li> </ul>													
<p><b>Preferred Edition</b></p> <p>Incluye una licencia profesional para el buzón de voz, cuatro canales (ampliables a 40) y una mayor capacidad de reacción y productividad. Además de los aspectos básicos de la edición Essential, podrá disfrutar de las siguientes funciones de las comunicaciones unificadas:</p> <ul style="list-style-type: none"> <li>• Conferencias "Meet-Me" seguras: mayor rapidez en la toma de decisiones y mejor trabajo en equipo</li> <li>• Procesamiento de llamadas inteligente para acceder rápidamente a la persona de contacto adecuada</li> <li>• Grabación de llamadas: el registro de llamadas integrado le ofrece análisis, información sobre pedidos conflictivos que se hayan realizado y formación para los trabajadores que le serán de gran utilidad</li> <li>• Servidor de audioconferencias integrado para hasta 2x64 participantes o una relación inferior</li> </ul>													
<p><b>Server Edition</b></p> <p>Solución de software puro con las ediciones Essential y Preferred Edition, buzón de voz centralizado con hasta 150 puertos, conferencias "Meet-Me", distribución automática de llamadas, hermanamiento móvil y muchas más funciones</p> <ul style="list-style-type: none"> <li>• Para las medianas empresas, se admite un máximo de 2.000 participantes en una o hasta 32 ubicaciones</li> <li>• La virtualización de servidores permite una perfecta integración en el sistema informático de la empresa, lo que supone un ahorro de recursos de hardware y energía</li> <li>• Solo se necesita un servidor principal (que admite hasta 1.500 participantes). Se pueden añadir un segundo servidor y componentes adicionales en cualquier momento para aumentar la seguridad en caso de fallos y mejorar el servicio</li> <li>• Mayor seguridad en caso de fallos y gestión y concesión de licencias centralizadas para todos los participantes y todas las ubicaciones</li> <li>• Completa variedad de funciones de los sectores de la telefonía, las comunicaciones unificadas, la movilidad y la colaboración</li> <li>• Servidor de audioconferencias integrado para hasta 2x128 participantes o una relación inferior</li> </ul>													
<p><b>IP Office Select</b></p> <p>El diseño y la flexibilidad de la edición Server Edition, además de escalabilidad y funciones adicionales avanzadas</p> <ul style="list-style-type: none"> <li>• Virtualización compatible con VMware</li> <li>• Seguridad en caso de fallos flexible (por ejemplo, VMware, alta disponibilidad y recuperación de fallos en sistemas de expansión), incluidas las extensiones IP500 V2</li> <li>• Sincronización del usuario con el directorio LDAP</li> <li>• Admisión de hasta 3.000 usuarios en un único sitio o distribuidos en 150 ubicaciones</li> <li>• Gestión y concesión de licencias centralizadas</li> <li>• Más puertos de buzón de voz (hasta 500)</li> <li>• Hasta 3.000 usuarios simultáneos de one-X Portal</li> <li>• Hasta 500 líneas colectivas</li> <li>• Hasta 1.024 canales SIP</li> <li>• Servidor de audioconferencias integrado para hasta 2x256 participantes o una relación inferior</li> </ul>	 <table border="1"> <caption>Capacity Comparison</caption> <thead> <tr> <th>Edition</th> <th>Capacity</th> </tr> </thead> <tbody> <tr> <td>Basic</td> <td>100</td> </tr> <tr> <td>Essential</td> <td>384</td> </tr> <tr> <td>Preferred</td> <td>1000</td> </tr> <tr> <td>Server</td> <td>2000</td> </tr> <tr> <td>Server Select</td> <td>2500</td> </tr> </tbody> </table>	Edition	Capacity	Basic	100	Essential	384	Preferred	1000	Server	2000	Server Select	2500
Edition	Capacity												
Basic	100												
Essential	384												
Preferred	1000												
Server	2000												
Server Select	2500												

## Elegantes y cómodos – Terminales de Avaya para oficinas, filiales y oficinas en casa

A través de los cómodos teléfonos de la Serie 9600 de VoIP, Avaya le ofrece terminales para diferentes aplicaciones. Gracias a las instrucciones de usuario uniformes, así como a las teclas programables y, según la versión, a las pantallas monocromáticas, a color o táctiles, podrá atender el teléfono de forma intuitiva. La excelente calidad del audio, tanto con auriculares como con la función manos libres, reduce el cansancio en conversaciones de larga duración. La amplia gama de accesorios, que abarca desde auriculares hasta módulos de teclado y clientes VPN, le permite reproducir cómodamente el ajetreo diario de las oficinas actuales.

<p>Avaya 9608, 9608G y 9611G: teléfonos de teclado completos para llevar a cabo el trabajo de la oficina a través de una pantalla gráfica con conmutador o a color.</p> <ul style="list-style-type: none"> <li>• Avaya 9621G y 9641G/9641GS: pantalla táctil y a color; el modelo 9641GS está diseñado con acoplamiento capacitativo</li> <li>• Los modelos 9641G/9641GS incluyen conexión para auriculares Bluetooth</li> <li>• Conmutador integrado para conectar un PC</li> <li>• Retroiluminación de la pantalla</li> <li>• En los modelos 9608, 9608G, 9611G y 9641G/9641GS se pueden conectar hasta tres módulos de teclado BM12</li> <li>• Cifrado de extremo a extremo, según sea necesario, para una seguridad óptima contra escuchas telefónicas en la oficina</li> <li>• Cliente VPN para una oficina en casa segura</li> <li>• La letra G hace referencia a redes que admiten GB</li> <li>• 9608, 9608G y 9611G PoE Clase 1; 9621G, 9641G/9641GS PoE Clase 2</li> </ul>	
<p>Avaya 9650: adaptado a recepcionistas y agentes del centro de contacto, es decir, a personas que deben atender un gran volumen de llamadas. Ofrece las funciones más actuales como, por ejemplo, comandos de teclado integrados, para acceder fácilmente y de forma directa a las funciones programadas. Se puede conectar un máximo de tres módulos BM24 a la extensión de teclado.</p>	
<p>Cómodos teléfonos digitales diseñados como la Serie 9600 que incluyen control mediante menú, retroiluminación, conexión para auriculares y función manos libres.</p> <ul style="list-style-type: none"> <li>• Avaya 9504: pantalla de cuatro líneas con cuatro teclas de funciones programables en tres niveles</li> <li>• Avaya 9508: pantalla de ocho líneas con ocho teclas de funciones programables en tres niveles y admisión de hasta tres módulos de teclado BM12</li> </ul>	
<p>A través de los teléfonos digitales de las Series 1400 e IP 1600, Avaya pretende acceder a empresas que buscan una solución de comunicación sencilla y económica. Estas pantallas con conmutador incluyen retroiluminación y teclas programables.</p> <ul style="list-style-type: none"> <li>• Avaya 1403/1603: pantalla de dos líneas y tres teclas de funciones programables</li> <li>• Avaya 1603 SW: incluye las mismas funciones del modelo 1603, además de un segundo puerto Ethernet 10/100 (con conmutador integrado)</li> <li>• Avaya 1408/1608: pantalla de tres líneas y ocho teclas de funciones programables con conexión para auriculares integrada</li> <li>• Avaya 1416/1616: pantalla de cuatro líneas, 16 teclas de funciones programables, conexión para auriculares integrada y admisión de los módulos de teclado BM32/SBM32</li> </ul>	
<p>Avaya IP Office administrado por el propio participante para una mayor independencia y comodidad del servicio. Está basado en la Web, y determinados usuarios podrán modificar la configuración del teléfono, incluidas las siguientes opciones:</p> <ul style="list-style-type: none"> <li>• Cambiar el nombre</li> <li>• Desviar llamadas entrantes o salientes</li> <li>• Asignar teclas de funciones</li> <li>• Personalizar directorios</li> </ul> <p>Esto permite realizar un ajuste óptimo del teléfono, en función de las necesidades de comunicación del participante, para mejorar la flexibilidad y la capacidad de reacción y, por tanto, la productividad.</p>	

## Uno para todos – Los teléfonos de conferencias de Avaya le ponen en contacto

Son discretos, registran el contenido de audio de forma confidencial y lo reproducen con la mayor calidad. Los teléfonos de conferencias de Avaya no deberían faltar en ninguna sala de conferencias. Además, disponen de conexión analógica, DECT o VoIP, lo que le permitirá instalar y administrar fácilmente los dispositivos.

Todos los teléfonos de conferencias de Avaya de la Serie B100 admiten la tecnología OmniSound® 2.0, ofrecen un directorio telefónico, la posibilidad de grabar llamadas en una tarjeta SD, una guía de conferencia y la opción de añadir un micrófono para ampliar el servicio a 16 participantes.

- Avaya B149: salas de conferencias medianas (menos de 10 participantes) con líneas analógicas
- Avaya B159: salas de conferencias grandes (más de 10 participantes) con líneas analógicas, pasarela GSM, mini USB para VoIP y conexión para auriculares inalámbricos
- Avaya B169: teléfonos de conferencias DECT con funcionamiento por batería para salas de conferencias (menos de 10 participantes)
- Avaya B179: salas de conferencias grandes (más de 10 participantes) con líneas SIP y PoE, conexión para auriculares inalámbricos e interfaz web (se requiere una licencia de terminal Avaya IP)



## Movilidad en la empresa – Tecnología DECT y WLAN para cualquier entorno

Independientemente de su uso como dispositivo móvil complementario o como teléfono con protección contra explosiones para entornos sensibles, los teléfonos móviles de Avaya permiten localizarle en cualquier parte de la empresa. Esto no significa que deba renunciar a la comodidad de la solución de comunicación, ya que esta característica también está presente en los teléfonos móviles.

Además de los teléfonos inalámbricos DECT tradicionales 3720 y 3725, la gama de productos se completa con los modelos 3740 y 3749, que cuentan con la certificación IP65 del sector. Todos los teléfonos inalámbricos disponen de un directorio telefónico local que incluye hasta 250 registros.

- Avaya 3720: pantalla con conmutador, retroiluminación blanca, 16 horas de conversación y 180 horas de modo en espera
- Avaya 3725: pantalla a color, 13 horas de conversación, 12 horas de modo en espera, Bluetooth y SMS
- Avaya 3740: pantalla con conmutador, retroiluminación blanca, 18 horas de conversación, 150 horas de modo en espera, interfaz de usuario gráfica, protección IP65 contra el polvo y el agua, y resistencia a los golpes según el estándar IEC 68-2-32
- Avaya 3749: al igual que el modelo 3740, incluye pantalla a color, retroiluminación, interfaz Bluetooth para auriculares, sensor de posición, integración en sistemas de alarma y protección contra el agua, el polvo y las explosiones según el sistema de certificación IECEx y la directiva ATEX, además de los estándares II 2G EEx ib IIC T4 (gas) y II 3D Ex ibD 22 (polvo)



Avaya D100: teléfono inalámbrico DECT con estación base y repetidores opcionales para conectar IP Office a través de una línea SIP. Es fácil de instalar e incluye las características de rendimiento y comodidad de las líneas SIP. Este sistema está destinado principalmente a diseños de pequeño tamaño.



Los modelos WLAN i62 Talker, i62 Messenger e i62 Protector pertenecen a la gama de teléfonos móviles compatibles con la tecnología WLAN según el estándar 802.11. Este estándar resulta adecuado cuando un gran número de usuarios deben transmitir sus datos de voz de forma inalámbrica. Estos teléfonos también son compatibles con el estándar 802.11b/abg, se pueden usar en entornos industriales y de oficina para simplemente enviar mensajes de voz o de texto, o para proteger datos personales, disponen de pantallas de gran tamaño y son muy fáciles de utilizar. Además, el modelo i62 es compatible con el estándar 802.11n, que permite una transferencia de datos de hasta 300 MB.



Avaya también ofrece un completo programa de infraestructura que incluye puntos de acceso y sistemas de gestión de servicios, alarmas y controladores para las redes DECT y WLAN.

## Todo en un único dispositivo - Clientes de movilidad y comunicaciones unificadas

Mientras que los teléfonos inteligentes han sustituido en su mayoría a los teléfonos móviles convencionales, las tabletas conquistan el sector de los ordenadores portátiles, y por buenas razones: estos dispositivos son pequeños, ligeros, eficientes y fáciles de utilizar, es decir, la ayuda perfecta en el día a día de las empresas actuales. Por ello, nuestros clientes de teléfonos inteligentes y tabletas son también el complemento ideal para su empresa y sus trabajadores, ya que engloban todos los canales de comunicación en una interfaz de usuario intuitiva y, por tanto, fácil de utilizar. De esta forma, seguirá siendo flexible y productivo incluso cuando no se encuentre en la oficina.

	<p><b>Avaya Communicator</b></p> <p>Permite la comunicación a través de tabletas, ordenadores portátiles o PC de escritorio con Windows® y iOS®. Avaya Communicator le permite realizar y recibir llamadas a través del número de extensión del teléfono fijo. Asimismo, Avaya Communicator le ofrece acceso a través de una única interfaz de usuario al medio de comunicación en cuestión, incluidos mensajes de correo electrónico, historial de llamadas, listas de contactos (contactos personales y del sistema) y estado de presencia y de llamadas, así como los sistemas de vídeo Avaya Radvision. Todas estas prestaciones están disponibles a partir de la edición Preferred Edition en combinación con los perfiles de usuario Trabajador de oficina o Usuario avanzado. Junto con las licencias de Softphone, se trabaja en modo Lite disponiendo de los servicios de telefonía (ediciones Essential y Preferred Edition).</p>
	<p><b>Avaya one-X® Portal</b></p> <p>Se trata de una solución de servidor basada en el navegador que ofrece acceso a los usuarios a todas las funciones de telefonía, así como a la mensajería instantánea, los datos de presencia y la integración del calendario. También hay disponible un complemento de Microsoft® Salesforce y Outlook para one-X® Portal que ofrece funciones que permiten aumentar la productividad del usuario, entre las que se incluyen presencia, hacer clic para llamar y protocolos de llamada.</p>
	<p><b>Avaya one-X® Mobile Essential</b></p> <p>Ofrece disponibilidad a través de un único número de teléfono y de una interfaz de usuario gráfica para controlar las llamadas. IP Office admite clientes móviles de "modo único" que utilizan determinados dispositivos con Android® y el sistema operativo de Apple® para iPhone.</p>
	<p><b>Avaya one-X® Mobile Preferred (modo VoIP)</b></p> <p>En el perfil Usuario avanzado ofrece una cómoda interfaz de usuario y utiliza las funciones avanzadas que están disponibles en los teléfonos inteligentes, entre las que se incluyen el reconocimiento de voz para transmitir comandos de audio y el streaming de audio para el buzón de voz visual. También están disponibles las funciones de las comunicaciones unificadas, como la pantalla de presencia o la mensajería instantánea, junto con otras prestaciones, como la función de clic para conferencia y el buzón de voz visual. IP Office admite un gran número de clientes preparados con dispositivos móviles Android® y iPhone de Apple®. El widget de Android® informa de nuevos mensajes instantáneos actualizados y mensajes de voz que no se han oído, así como del estado de los participantes de la conferencia.</p> <p><b>Avaya one-X® Mobile Preferred (modo Devolución de Llamada)</b></p> <p>En el perfil Usuario avanzado ofrece una cómoda interfaz de usuario a través del modo de devolución de llamada de IP Office, así como un gran número de funciones para teléfonos inteligentes.</p>
	<p><b>Media Station E159 y E169 para BYOD</b></p> <p>La estación de medios Avaya Media Station E159 y E169 tiene en cuenta la posibilidad de utilizar de forma segura un teléfono inteligente o una tableta de carácter personal en la empresa ("Bring Your Own Device"). Los teléfonos SIP con adaptación integrada se pueden usar por completo con y sin teléfono inalámbrico. Además del estándar SIP, otras de las características que ofrece son la función manos libres integrada y la elección de contactos desde el directorio telefónico. Asimismo, el modelo E169 puede incluso utilizarse como teléfono para conferencias en el escritorio.</p>

## Virtual y a la vez personal – Colaboración a través de conferencias web, de vídeo y de audio con Avaya IP Office

Las herramientas innovadoras para la colaboración motivan a sus empleados, aceleran los procesos, reducen los costes y mejoran la relación con el cliente, lo que siempre le permite ir un paso por delante de sus competidores.

Avaya IP Office ofrece un puente de conferencia integrado que, en función del diseño, admite audioconferencias de hasta 512 participantes. En función de las necesidades, se puede mejorar para admitir conferencias web, de vídeo y de marcado (Meet Me).



### Una mejor colaboración conlleva mejores negocios

<p><b>"RÁPIDA REACCIÓN"</b></p>  <p>"Know-how" en tiempo real</p>	<p>Con las conferencias ad hoc, se puede obtener ayuda de forma rápida y sencilla por teléfono pulsando un botón.</p> <ul style="list-style-type: none"> <li>• Se aceleran las consultas del cliente</li> <li>• Se mejora la relación con el cliente con respecto a la competencia</li> </ul> <p>Las consultas sin atender suelen ser un factor crucial en las decisiones de compra. Además, las respuestas rápidas aumentan de forma inmediata el volumen de ventas y las ganancias.*</p>
<p><b>"REUNIONES SEGURAS"</b></p>  <p>Aumento de la colaboración</p>	<p>Con las conferencias de marcado (Meet Me) se pueden organizar y coordinar equipos de forma más sencilla.</p> <ul style="list-style-type: none"> <li>• Sin pérdida de tiempo en los viajes de salida y de llegada</li> <li>• Sin gastos de desplazamiento</li> <li>• Seguridad a través de un número de marcación específico y la solicitud de un número PIN</li> </ul> <p>Los equipos pueden acelerar sus procesos, minimizar la pérdida de tiempo y aumentar la productividad hasta un 5%.*</p>
<p><b>FORMACIÓN</b></p>  <p>Transferencia de "Know-how"</p>	<p>Las formaciones y los cursos pueden llevarse a cabo en cualquier momento sin necesidad de largos viajes</p> <ul style="list-style-type: none"> <li>• Grabación, reproducción en streaming y disposición del contenido</li> <li>• Se puede acceder a las formaciones en cualquier momento</li> <li>• Posibilidad de disponer de un mayor número de participantes al mismo tiempo que se reducen los días de formación</li> </ul> <p>10 días menos de formación suponen un ahorro medio de aproximadamente 50.000 euros en gastos.*</p>
<p><b>"CONTACTO VISUAL"</b></p>  <p>Mímica y gestos</p>	<p>La percepción de la mímica y de los gestos permite mejorar el contacto personal con los clientes, así como entre los empleados que se encuentran en diferentes ubicaciones.</p> <ul style="list-style-type: none"> <li>• En cualquier lugar</li> <li>• De forma planificada o espontánea</li> <li>• Facilidad y flexibilidad</li> </ul> <p>Los proyectos de los clientes se pueden llevar a cabo hasta un 10% más rápido.*</p>
<p><b>"INDICACIONES"</b></p>  <p>Una imagen vale más que mil palabras</p>	<p>Las indicaciones recíprocas de las presentaciones, los materiales o los detalles de los productos permiten aumentar la productividad y disminuir los gastos de desplazamiento.</p> <ul style="list-style-type: none"> <li>• Decisiones más rápidas y fundamentadas</li> <li>• Controles de calidad</li> <li>• Facilidad a la hora de solicitar la opinión de los expertos</li> </ul> <p>Las consultas de los clientes sobre los productos y su uso se pueden responder hasta un 30% más rápido.*</p>

\*Valor empírico medio de los proyectos de Avaya

Avaya IP Office, colaboración web, y Avaya Scopia®, soluciones de vídeo y colaboración en vídeo

### Ventajas de las soluciones web, de vídeo y de audio de Avaya

- Uso a través del teléfono, PC, ordenador portátil, tableta y teléfono inteligente
- Terminales y sistemas fáciles de utilizar
- Rápida amortización y alta rentabilidad
- Fácil escalabilidad



## Diálogo con el cliente a medida - Centro de contacto Avaya IP Office™

Preste servicio a sus clientes a través de todos los canales. Con el centro de contacto Avaya IP Office, estará disponible para sus clientes a través del teléfono, el correo electrónico o el chat, lo que permitirá mejorar de forma duradera la experiencia del cliente. Todos los canales de comunicación se integran en una intuitiva interfaz de usuario, en la que los agentes pueden atender y seguir las comunicaciones entrantes y salientes de forma centralizada. El centro de contacto IP Office incluye todos los componentes necesarios para gestionar de forma óptima la experiencia del cliente. Además, permite conectarse a un gran número de sistemas de gestión de la relación con el cliente (CRM) a través de la interfaz web y colaborar sin problemas con Avaya IP Office.

### Solución completa para el servicio del cliente

Permite prestar un servicio individualizado y único que abarca diferentes ubicaciones a través de todos los canales de medios.

### Integración con IP Office

Una única interfaz de administración fácil de utilizar.

### Crece con su empresa

Empiece con la distribución de llamadas y añada otros canales multimedia sin gastos de hardware adicionales.

### Rápida implementación sin apenas interrupciones

La facilidad de uso se aplica también a la instalación: el sistema está listo en tan solo unas horas.

### Las ventajas son la clave

<b>Distribución multimedia inteligente</b> Estará disponible a través del teléfono, el correo electrónico o el chat, según decida el cliente	<b>Mayor calidad en el servicio al cliente</b> Las conversaciones pueden grabarse como garantía de calidad y con fines de formación
<b>Alta flexibilidad</b> Una misma interfaz para usuarios y administradores ofrece diferentes elementos de control y monitorización	<b>Fácil de administrar</b> Reducción de los gastos administrativos a través de la gestión de usuarios centralizada, el uso de perfiles de usuario y reglas de enrutamiento uniformes
<b>Alto nivel de transparencia y capacidad de planificación</b> Reacciones rápidas por parte de los supervisores gracias a la monitorización en tiempo real  Un uso más eficiente del personal a través del análisis de información relevante correspondiente a estadísticas a largo plazo y la visión general de los índices más importantes en un panel basado en la Web	<b>Priorización de clientes específicos</b> Segmentación e identificación de grupos de clientes en función de la importancia  Establecimiento de reglas para segmentos de clientes
<b>Comodidad gracias a los autoservicios</b> El portal de voz integrado automatiza las consultas estándar, reduce los tiempos de espera y libera de carga de trabajo a los empleados	<b>Registro de contactos activo</b> Campañas salientes para el crecimiento de su empresa: sencillez, rapidez y productividad gracias a los marcadores de teléfono basados en software
<b>Inversión</b> para lograr un contacto óptimo con el cliente, satisfacer perfectamente las necesidades de su empresa	<b>... y obtener resultados de forma rápida</b>

**Cientes / Potenciales**

**Voz**

**E-Mail**

**Web Chat**

Datos universales en espera  
 Enrutamiento basado en habilidades de comunicación dependientes

**Recursos de Contact Center**

**Grupo de agentes**

**Agente**

**Destino externo**

**Tonos de espera**

**Portal de voz**

**Llamadas salientes**

## Empresas de todos los sectores y tamaños se benefician con Avaya IP Office

Avaya IP Office ofrece soluciones completas y globales para todos los sectores. Las necesidades especiales de empresas de sectores como, por ejemplo, la manufactura, las finanzas, el comercio, la formación y los servicios, quedan cubiertas en cualquier momento. En el caso de hospitales, residencias de ancianos y hoteles, Avaya desarrolla paquetes especiales adaptados al sector en cuestión.



### HotCom®, la solución de hostelería para las más altas exigencias

Esta es la solución adecuada para prestar un servicio óptimo al cliente y abarca desde sencillos hostales hasta hoteles de cinco estrellas con 1.000 habitaciones. Además de las completas prestaciones del centro de contacto, las aplicaciones especiales ofrecen la máxima comodidad.

- **HotCom® FOIS**, para un intercambio de datos rápido y eficaz entre los sistemas de gestión IP Office y Back-Office
- **HotCom® Voicemail y Alert**, para disponer de un buzón de correo en cada habitación con facturación automática en varios idiomas y un registro del minibar y de los cambios de estado
- **HotCom® HSIA**, para usarse como plataforma de autenticación, autorización y pago de las redes de huéspedes

### MedCom®, la solución para hospitales que permite ofrecer una asistencia óptima al paciente

El software MedCom® se ha diseñado especialmente para la comunicación en hospitales, residencias de ancianos, centros de asistencia sanitaria y centros gerontológicos, así como en balnearios y centros de rehabilitación. Se puede acceder al personal del hospital en cualquier momento a través del teléfono móvil. Asimismo, un sofisticado sistema de alarma permite aumentar la seguridad de los pacientes. El uso de procesos eficientes permite optimizar el trabajo en torno a los pacientes y reducir los gastos. Puede organizar toda la información importante en tarjetas inteligentes, desde el ingreso de los pacientes hasta su traslado o alta, además de gestionar el control, el registro y el pago de servicios como el teléfono, la radio y la televisión, los vídeos, los juegos e Internet. Según la versión, la consola de control situada en la cama del paciente dispone de teléfono, función de aviso al personal de enfermería, controles de radio y televisión, TV individual, acceso a Internet y lector de tarjetas inteligentes.

Aplicación MedCom® Medial con sistema de base de datos modular y homogéneo

- Terminales de pacientes MedCom®
- Integración con el teléfono móvil MedCom®
- Organización de tarjetas inteligentes MedCom®
- Cajeros automáticos de Medial Service Terminal
- Conexión online con el procesamiento de datos MedCom®
- IAM (gestor de acceso a Internet)
- MACS (servidor de comunicación y alarma multifunción)

### SeCom®, la solución para aumentar la seguridad de las residencias de ancianos

SeCom® Medial incluye prestaciones eficientes, como función de aviso al personal de enfermería, telefonía adaptada a las personas mayores, registro de los servicios, viviendas asistidas, gestión de alarmas y administración de residentes en un potente sistema. El punto fuerte de esta solución es un innovador sistema de control de las llamadas de emergencia.

Aplicación SeCom® Medial con sistema de base de datos modular y homogéneo

- Plataforma de software para las soluciones de asistencia sanitaria de Avaya SeCom® y MedCom®
- GDV (procesamiento de datos de tarifas)
- AMM (gestión de alarmas)
- Teléfonos adaptados a personas mayores y discapacitados
- Componentes especiales para la activación de llamadas de emergencia
- Estándar de seguridad según las normas EN 50134, VDI 6008 y DIN VDE 0834





## Ventajas de las soluciones de red de Avaya

- Alta escalabilidad
- Facilidad de ampliación
- Alta seguridad en caso de fallos
- Mayor transferencia de datos
- Posibilidad de intercambio durante el funcionamiento en curso
- Optimización para datos, voz y vídeo en una red
- Configuración automática y lista para funcionar para IP Office

## Rapidez siempre con la mejor calidad - Los componentes de red de Avaya

Atrás quedan aquellos tiempos en los que se podía esperar a recibir un correo electrónico porque la red era demasiado lenta. Las comunicaciones actuales requieren redes potentes, ya que solo así se pueden utilizar funciones que aumentan la productividad, como las comunicaciones unificadas y la colaboración por audio y vídeo. Nuestros componentes de red permiten ahorrar energía y son fáciles de administrar. Además, se encargan de que pueda comunicarse en cualquier momento con la mejor calidad.

### La red como base de toda la comunicación

Avaya ofrece soluciones de red completas que abarcan desde la conexión segura a Internet o un router seguro hasta edificios interconectados de forma eficiente con conmutadores Ethernet Routing Switches y soluciones de movilidad eficaces con redes LAN inalámbricas en particular.

Estas soluciones tienen un alto nivel de disponibilidad y son fácilmente escalables y especialmente rentables en lo que respecta a las necesidades de energía, lo que conlleva una elevada seguridad operativa y una garantía para el futuro a la vez que se reducen los gastos de funcionamiento.

Junto con los sistemas de comunicación de Avaya, las empresas reciben soluciones para una comunicación de extremo a extremo en tiempo real (por ejemplo, voz y vídeo) de manera uniforme.

### Aspectos destacados de los conmutadores Ethernet Routing Switches de las Series 3500 y 4800

- Siempre disponibles - Un alto nivel de seguridad en caso de fallos a través del chasis apilable, el intercambio durante el funcionamiento y el suministro de energía redundante e integrado\*
- Diseñados para la convergencia - Admiten los estándares PoE y PoE+, los vídeos HD, la función "plug-and-play" para teléfonos IP y la calidad del servicio
- Energéticamente eficientes - Menos consumo y función de ahorro de energía

- Alto rendimiento - Excelente escalabilidad gracias al chasis apilable (hasta 400\* puertos y 384\* GB de transferencia de datos al sistema backplane virtual)
- Seguros - Basados en el estándar 802.1x y con integración en la cartera de motores de identidad de Avaya para un control del acceso a la red centralizado, basado en reglas y con función de autenticación
- Flexibles - Posibilidad de "apilabilidad" y soluciones híbridas con los estándares PoE y PoE+, además de enlaces ascendentes opcionales SFP+ de 1 GbE y 10 GbE\*
- Fáciles de instalar - Secuencia de comandos automatizada para una configuración automática y lista para funcionar del conmutador en un minuto
- Garantizados para el futuro - El hardware admite tecnologías \*ERS 4800 y servicios avanzados

### LAN inalámbrica de la Serie 9100

La Serie WLAN 9100 de Avaya ofrece a los usuarios móviles acceso a los servicios de las comunicaciones unificadas, como mensajería, voz y vídeo, a través de una infraestructura inalámbrica.



## Para que las cuestiones internas se queden dentro – Componentes de seguridad para Avaya IP Office

Las comunicaciones deben realizarse de forma segura. Solo así podrán beneficiarse usted y su empresa de su propio trabajo. Para ello, Avaya ofrece una serie de sistemas y medidas de seguridad con los que puede asegurar sus redes sin reducir la productividad de los empleados externos o móviles, o de los que trabajan en casa. Solo de esta forma podrán beneficiarse usted y sus empleados de las ventajas de las comunicaciones actuales.

IP Office le ofrece una seguridad óptima para la solución de comunicación de Avaya a través de protección por contraseña y compatibilidad con altos estándares de seguridad. No obstante, ¿cómo puede proteger toda su red de comunicación? Para ello, Avaya también le ofrece las siguientes soluciones:

### Avaya SBC (controlador de borde de sesión) – Para la seguridad en entornos SIP

Gracias a SBC, puede proteger su empresa con el sistema de comunicaciones unificadas SIP de IP Office de forma segura.

#### Ventajas de SBC

- Comunicación segura de voz, vídeo, oficina en casa y mensajes instantáneos
- Protección de la información SIP ante amenazas de seguridad y sobrecarga
- Uso seguro de enlaces troncales SIP rentables
- Conexión con clientes SIP de tabletas y teléfonos inteligentes a través de Internet
- Conexión con teletrabajadores SIP que trabajan desde casa a través de Internet
- Integración con aplicaciones y servicios de terceros
- Flexibilidad para clientes, incluida la opción de adaptar las redes a sus necesidades individuales
- Una red que crece de forma segura junto con su empresa

### Soluciones de seguridad completas para voz y datos en entornos H.323

Tanto en las oficinas con cifrado de extremo a extremo como en las conexiones con filiales, oficinas en casa o trabajadores móviles, además de los datos, también se deben proteger las comunicaciones de voz a través de la conexión a Internet utilizada contra personas que puedan leer u oír la información.

- Cortafuegos: medida de protección contra intentos de conexión desconocidos o no autorizados desde Internet
- VPN: conexión cifrada segura de voz y datos (teléfono, PC, ordenador portátil, teléfono inteligente, etc.) a través de Internet
- Proxies: acceso seguro a Internet con ahorro de ancho de banda
- Antivirus: protección contra troyanos, virus y gusanos informáticos
- Antispam: protección contra publicidad no deseada

De forma conjunta, todos estos componentes constituyen un paquete que protege toda su solución de oficina y comunicaciones unificadas contra virus informáticos, spam, ataques de escucha y de hackers, y otros elementos dañinos o no deseados.



## BYOD (Bring Your Own Device) – Para la seguridad en la red WLAN

Los trabajadores utilizan sus dispositivos personales para la comunicación y la colaboración. Avaya da soporte a su empresa para solucionar estos fallos de seguridad con los componentes WLAN de la Serie 8100 y del motor de identidad. Las soluciones de colaboración de Avaya conectan a los empleados de forma rápida y sencilla para intercambiar información de manera segura e impulsar el negocio.



## Comunicación segura y económica - Con las conexiones de datos y voz de Avaya

Las comunicaciones unificadas le permiten comunicarse de forma productiva y eficiente. No obstante, tras los aspectos técnicos, siguen existiendo las líneas a través de las cuales se transmiten la voz y los datos. Los servicios Avaya Carrier Services se encargan de que su infraestructura de comunicación funcione sin problemas. Podrá elegir entre diferentes servicios para voz y datos el que mejor se ajuste a sus necesidades. Además, las atractivas tarifas del servicio le permiten comunicarse de forma aún más económica con una calidad excelente.

### Eco Voice

A través de Eco Voice, Avaya le ofrece la posibilidad de llamar por teléfono de la forma habitual y reducir al mismo tiempo los gastos telefónicos a través de una configuración predeterminada (Preselection) de larga duración.

### Eco Voice Premium

Eco Voice Premium ofrece a las empresas la posibilidad de transmitir datos de voz conociendo los costes a través de un operador de central local (S2M).

### Eco Voice IP Premium

Benefíciense de las ventajas económicas de la telefonía IP sin tener que hacer frente a los inconvenientes tecnológicos.

### Eco SIP Premium

Como avance lógico de la telefonía IP, Avaya le ofrece a través de Eco SIP Premium la posibilidad de migrar a SIP toda la comunicación de la empresa en general.

### Eco Servicecall

Eco Servicecall permite a sus clientes la posibilidad de utilizar sus servicios o su información a través de un único número de teléfono válido para todo el país (0800-Servicecall).

### Eco Internet

Elija el acceso óptimo y adecuado a la World Wide Web para su empresa.

### Eco PrivateNet

Una extensa cartera para la interconexión de varias ubicaciones a través de una red de área amplia (WAN).

# Avaya - Líder mundial

Avaya es un proveedor global de sistemas de comunicación y colaboración para empresas de cualquier tamaño, entre los que se incluyen soluciones para comunicaciones unificadas, centro de contacto y redes de datos, además de otros servicios.



## Innovaciones basadas en largos años de experiencia y proximidad hacia el cliente

- 2013 Adquisición** de ITNavigator
- 2012 Adquisición** de Radvision
- 2011 Adquisición** de Sipera, Aurix y Konftel
- 2009 Adquisición** de Nortel



<sup>1</sup> Puesto: enero de 2015

<sup>2</sup> Asociación de Propietarios de Propiedad Intelectual (Intellectual Property Owners Association, IPO) "Top 300 Organizations granted US patents in 2012"

<sup>3</sup> Fuentes de la cuota de mercado: Dell'Oro Group, Gartner, Inc., IntelliCom Analytics, T3i Group y Frost & Sullivan

## Sobre Avaya

Avaya es un proveedor líder de soluciones para establecer un diálogo de confianza con el cliente ("Customer Engagement") y una colaboración eficiente ("Team Engagement") a través de una gran variedad de canales en diferentes dispositivos. Las soluciones de Avaya mejoran la experiencia del cliente, aumentan la productividad e incrementan la rentabilidad. El centro de contacto líder a nivel mundial, así como los servicios y las tecnologías de comunicaciones unificadas, están disponibles en una gran variedad de soluciones flexibles in situ o en la nube, y se pueden integrar fácilmente en las aplicaciones de otros proveedores. La plataforma de desarrollo de Engagement de Avaya permite que clientes y socios diseñen y adapten a sus necesidades aplicaciones empresariales específicas para desmarcarse de la competencia. Las soluciones de red estructurales de Avaya simplifican y aceleran la integración de aplicaciones y servicios críticos para las empresas. Para obtener más información, consulte la página [www.avaya.com/es](http://www.avaya.com/es).

## 12 buenas razones para Avaya y nuestros socios comerciales

### Siempre disponibles en su ubicación

- Comunicaciones protegidas a través de una red de servicios que abarca todo el país y que incluye a varios cientos de trabajadores y socios comerciales de Avaya que ofrecen asesoramiento, implementación y mantenimiento las 24 horas del día, los siete días de la semana
- Diseño, planificación y asesoramiento individual de la solución de comunicación que se ajuste a sus necesidades
- Puede experimentar las ventajas en persona en nuestros centros de demostración o a través de clientes y socios ubicados en su área

### Soluciones de comunicación adaptadas a su empresa

- Soluciones globales para la colaboración en equipos o con socios comerciales que permiten aumentar la productividad a través de conferencias web, de vídeo o de audio
- Una mayor disponibilidad para los clientes a través de soluciones inteligentes para sus trabajadores en el centro de clientes
- Soluciones de red eficientes con un menor consumo de energía
- Procesos empresariales adaptados a las necesidades del cliente gracias a soluciones personalizadas para los distintos sectores
- Implementación a bajo coste de las conexiones de voz y datos (por ejemplo, a través de una tarifa plana o una red WAN completa)
- Modelos de financiación adaptados a las necesidades de las empresas

### Líder del mercado innovador con una amplia trayectoria

- Capacidad de innovación: más de 5.400 patentes concedidas o solicitadas propiedad de la empresa
- Conocimiento del cliente: más de 30 millones de usuarios de pequeñas y medianas empresas en todo el mundo
- Experiencia avalada por la tradición: más de 100 años de historia de la empresa con soluciones de comunicación específicas para los clientes



Avaya Deutschland GmbH  
Avaya GmbH & Co. KG  
Theodor-Heuss-Allee 112  
D-60486 Frankfurt/Main  
(Alemania)  
Tel.: +49 (0)800 GO AVAYA  
Tel.: +49 (0)800 4 62 82 92  
infoservice@avaya.com  
avaya.com/se

Avaya Austria GmbH  
Donau-City-Str. 11  
A-1220 Viena (Austria)  
Tel.: +43 1 8 78 70-0  
avaya.at

Avaya Switzerland GmbH  
Hertistrasse 31  
CH-8304 Wallisellen  
(Suiza)  
Tel.: +41 44 878 1414  
avaya.ch

© 2015 Avaya Inc. Todos los derechos reservados.

Todas las marcas comerciales identificadas con los símbolos ®, ™ o SM son marcas comerciales registradas, marcas de servicio o marcas comerciales de Avaya Inc. Apple es una marca comercial de Apple Inc., registrada en Estados Unidos y otros países. Android es una marca comercial de Google Inc. Microsoft y Lync son marcas comerciales registradas o marcas comerciales de Microsoft Corporation en Estados Unidos u otros países.  
01/16 • SB4821SE