



## IP Office

### Soluzioni di comunicazione semplici ed efficienti per le piccole e medie imprese

Le aziende di successo sono sempre alla ricerca di nuove soluzioni per svolgere un maggior numero di attività con meno risorse. L'obiettivo è mantenere l'azienda flessibile, innovativa e competitiva, senza aumentare i costi di esercizio e le spese di capitale.

Avaya fornisce la soluzione ideale: il sistema per le comunicazioni Avaya IP Office.

#### Descrizione di IP Office in cinque semplici passi,:

- 1 Informazioni su Avaya - *Retro*
- 2 Introduzione all'IP Office - *Pagina 2*
- 3 Dettagli sul sistema IP Office Componenti di sistema - *Pagine 3 & 4*
- 4 Crea il tuo IP Office Server e telefonini - *Pagine 5, 6 & 7*
- 5 Dettagli sulle funzioni e applicazioni - *Pagine 8, 9 & 10*



- 1 Informazioni su Avaya
- 2 **Introduzione all'IP Office**
- 3 Componenti del sistema IP Office
- 4 Server e telefoni IP Office
- 5 Funzioni e applicazioni

## > Che cos'è IP Office?

Avaya IP Office è la soluzione perfetta per tutte le piccole e medie aziende fino a 384 dipendenti, siano esse create di recente o già consolidate, e che operino con un solo ufficio, un ufficio remoto (es. nella propria abitazione) o più sedi/negozi.

### Resilienza integrata per un'operatività continua

IP Office offre la continuità aziendale attraverso una resilienza integrata e funzionalità operative remote che consentono alle aziende con diverse sedi o con personale che non è in grado di recarsi in ufficio, di lavorare in modo efficiente anche in caso di imprevisti. Temporalmente o emergenze familiari non si intromettono più nello svolgimento delle attività.

### Riduzione delle spese telefoniche interurbane/da cellulari

IP Office offre numerose opportunità per la riduzione dei costi delle chiamate fatte dal nostro personale da cellulari, in hotel o persino all'estero.

### Ampliamento della forza lavoro senza incrementare le spese di gestione dell'infrastruttura

Con IP Office si ha la flessibilità necessaria per consentire ai dipendenti di lavorare da casa, ad esempio nelle ore di punta.

Lavorare in tutto il mondo



Perfetto per l'assistenza alla clientela



Essere produttivi anche in viaggio



Connettere gli uffici di tutto il mondo e ridurre i costi

Conferenze telefoniche da 2x64 partecipanti



# ➤ IP Office per migliorare la produttività

È semplice creare la vostra soluzione ideale di comunicazioni unificate.

**Bastano quattro passi:**

## A - Scegliete il sistema ed i telefoni

### Sistema per le comunicazioni

Quante sedi avete? Una o diverse? Volete migliorare l'assistenza alla clientela? IP Office come sistema di base è possibile aggiungere molte applicazioni e partecipanti in base alle proprie esigenze. Siano 2, 200 o più dipendenti, IP Office è la scelta giusta. *Ulteriori dettagli a pagina 6.*



### Telefoni

IP Office dispone di un'ampia gamma di telefoni. I terminali sono stati progettati per molte applicazioni specifiche. Per essere in grado di lavorare anche fuori dall'ufficio è necessario solamente un accesso internet a banda larga nella sede remota. La connessione alla sede principale può essere eseguita con o senza un gateway VPN. *Ulteriori dettagli a pagina 7.*

## B - Scegliete la versione più adatta alle vostre esigenze



### Basic Edition

**Comprende: VoiceMail integrato 2 canali (espandibile a 6) interfaccia di gestione semplice**

Progettata per le aziende con meno di 20 dipendenti ed esigenze di telefonia semplici

- Destinata alle aziende che necessitano di funzionalità-chiave di sistemi tradizionali.
- Supporta i telefoni per scrivania analogici o digitali (i telefoni IP non sono supportati).
- I clienti possono passare all'Essential Edition in qualsiasi momento senza sostituire hardware o licenze.

### Essential Edition

**Comprende: VoiceMail integrato 2 canali (espandibile a 6), Mobile twinning, Mobile Call Control & one-X Mobile Essential Edition per tutti gli utenti, 2 licenze per lavoratori in remoto**

La soluzione di base per la vostra comunicazione aziendale. Comunicazioni unificate entry-level per tutti i dipendenti

- Disponibile 24 ore su 24: Messaggio di saluto personalizzato per ogni dipendente per aumentare la fidelizzazione dei clienti.
- Invio di messaggi voicemail ad e-mail, migliorando la produttività dei dipendenti.
- Assistente automatico: le chiamate in arrivo sono indirizzate alla persona giusta attraverso regole semplici.
- Composizione per nome - Grazie alla directory interna, i chiamanti possono cercare facilmente la persona con cui desiderano parlare tramite il touchtone.
- Mobilità: Tutti gli utenti sono raggiungibili a un unico numero, sia che si trovino in ufficio che fuori sede. Oltre a one-X Mobile, Essential fornisce un'interfaccia grafica completa per la gestione delle chiamate in entrata e in uscita con un numero unico.

### Preferred Edition

**Comprende: Licenza VoiceMail Pro, 4 canali (espandibile a 40)**

**Maggiore efficienza e produttività**

Con Avaya IP Office Preferred Edition è possibile usufruire di tutte le funzionalità di Essential Edition con in aggiunta:

- Meet-Me Conferencing sicuro: Processi decisionali più veloci e migliore lavoro di gruppo. Grazie alle funzioni di conferenza integrate, tutti i partecipanti possono organizzare proprie conferenze protette da password fino a 64 partecipanti.
- Instradamento intelligente delle chiamate: Molte opzioni programmabili per permettere ai vostri clienti di raggiungere il referente desiderato.
- Registrazione delle chiamate: La registrazione integrata automatica e on-demand delle chiamate vi aiuta nelle analisi, nella gestione degli ordini e anche nella formazione del personale.
- Una maggiore capacità della posta vocale migliora l'accessibilità.

### Advanced Edition

**Comprende: Server Customer Call Reporter (CCR) con licenza supervisore e numerose funzioni di reporting**

**Conversazioni e servizio clienti più efficienti**

Richiede la versione Preferred Edition. In aggiunta alle funzionalità della versione Preferred Edition si ottiene:

- Gestione del servizio clienti in tempo reale: Report dettagliati sempre disponibili che offrono avvisi immediati sul superamento di chiamate critiche, così da consentire l'attuazione di misure rapide per assicurare il mantenimento dei livelli di servizio.
- Registrazione delle chiamate: Tutte le chiamate registrate possono essere facilmente archiviate e riprodotte in qualsiasi conversazione.
- Self-Service 24/7: I clienti possono monitorare il lavoro e altro ancora tramite l'utilizzo di diversi servizi Integrated Voice Response (IVR).



## C - Scegliete i componenti opzionali

- Contact Store (Registrazione delle conversazioni con funzione di ricerca per data e ora)
- CTI-Computer Telephony Integration
- Telefoni cordless: DECT R4, Wireless LAN (Wi-Fi)
- Opzione multisito: Small Community Network (SCN)  
*Supporta fino a 32 postazioni e 1000 partecipanti.*

## D - Selezionate il profilo utente adatto ai vostri dipendenti

### Office Worker\*



Offre la capacità per lavorare in maniera più intelligente in ufficio

- Gestire le chiamate dal PC. Trasferire le chiamate, partecipare a conferenze telefoniche e accedere a dozzine di numeri a composizione rapida con un semplice clic del mouse.
- Gestire tutti i messaggi in modo efficiente grazie alle funzioni di Unified Messaging.
- Avviare e gestire audioconferenze, migliore scambio di informazioni e processo decisionale in team più veloce.
- Visualizzare la presenza dei colleghi, indicare la propria disponibilità e utilizzare la messaggistica istantanea per accelerare i tempi di risposta.

\* Necessita di Avaya IP Office Preferred Edition

Comprende:

- Unified Messaging
- one-X® Portal per IP Office (senza la funzione Telecommuter)

### Mobile Worker\*



Offre la capacità per lavorare fuori sede

- Essere raggiungibile allo stesso numero sia in azienda che in viaggio.
- Integrare i cellulari fuori sede o in ufficio.
- Visualizzare dal cellulare la presenza dei colleghi, indicare la propria disponibilità e utilizzare la messaggistica istantanea per accelerare i tempi di risposta.
- Avviare e gestire audioconferenze, migliore scambio di informazioni e processo decisionale in team più veloce, il tutto dal cellulare.

\* Necessita di Avaya IP Office Preferred Edition

Comprende:

- one-X® Mobile Preferred
- Text To Speech

### Teleworker\*



Offre la capacità per lavorare da casa o in altro luogo alternativo

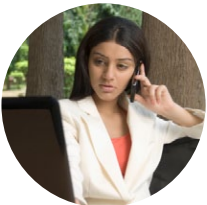
- Trasformare qualsiasi telefono in un telefono da ufficio grazie a un PC con accesso a Internet.
- Gli indicatori della disponibilità facilitano la collaborazione per i dipendenti distribuiti geograficamente.
- Aumentare la produttività riducendo o eliminando i tempi di viaggio.
- Telefonata basata su PC, il video point-to-point accelera i processi lavorativi, migliora le comunicazioni e riduce i costi delle chiamate quando ci si reca all'estero.
- Risparmiare le spese per l'affitto e l'arredamento degli uffici.

\* Necessita di Avaya IP Office Preferred Edition

Comprende:

- one-X® Portal per IP Office
- Video Soft Phone
- Unified Messaging
- Remote Worker
- Telefono VPN

### Power User\*



Offre la capacità per lavorare in qualsiasi luogo

- Comprende tutte le caratteristiche di Office Worker, Mobile Worker e Teleworker.
- Un numero unico assicura la massima disponibilità sia per i clienti, sia per i dipendenti. (concetto di One Number)
- Basta un computer portatile, una connessione Internet e degli auricolari per creare un ufficio ovunque si trovino i dipendenti.

\* Necessita di Avaya IP Office Preferred Edition

Comprende:

- one-X® Mobile Preferred
- one-X® Portal per IP Office
- Unified Messaging
- Text To Speech
- Video Soft Phone
- Remote Worker
- Telefono VPN

### Centralinista



Offre una gestione professionale delle chiamate, anche in periodi di punta

- Gestione rapida delle chiamate, inclusi i periodi di volumi elevati, con interfaccia utente per PC intuitiva e indicatori dello stato di sistema relativi a tutti i dipendenti della rete.
- Gestione centralizzata delle chiamate in tutte le sedi, ricezione e instradamento delle chiamate in tutta la rete.
- Un solo centralinista è in grado di lavorare per diverse società o sedi, contribuendo a ridurre i costi.

Comprende:

- Softconsole

### Customer Service Agent\*



Offre la capacità di gestire le chiamate di assistenza clienti in maniera efficiente ed efficace

- Migliore disponibilità delle informazioni di assistenza clienti.
- Una migliore gestione dei tempi migliora la soddisfazione dei dipendenti.
- Gli agenti sono in grado di visualizzare le proprie prestazioni tramite un client basato su browser.

\* Necessita di Avaya IP Office Advanced Edition

Comprende:

- Agente Customer Call Reporter (CCR)

### Responsabile\*



Offre la capacità per rilevare, misurare e creare report personalizzati sull'assistenza alla clientela e la produttività degli agenti

- Gestione ottimale con interfaccia browser intuitiva e facile da usare.
- Risparmio di tempo nella creazione di report - trascinare e rilasciare i report nei modelli integrati.
- Programmazione ottimizzata dei tempi del personale attraverso l'analisi dei reporting.

\* Richiede Avaya IP Office Advanced Edition (include 1 Supervisor), Ulteriori licenze Supervisor & Agent devono essere ordinate separatamente

Comprende:

- Supervisore Customer Call Reporter (CCR)

# Opzioni della piattaforma IP Office

## Unità di controllo

### Vista frontale



Interfacce slot universali (4)

### Vista posteriore



Controllo relay esterno

Fino a 8 moduli di controllo di espansione

SD Card di sistema

Musica in attesa esterna

LAN/WAN (Ethernet)

### IP OFFICE 500v2

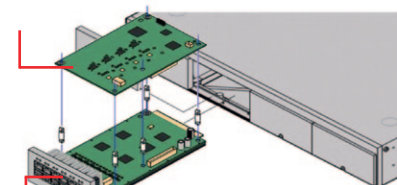
La soluzione di comunicazione IP Office 500v2 supporta fino a 384 telefoni e 8 trunk T1/E1. Avaya IP Office offre una gamma completa di funzioni vocali oltre a un set completo di funzionalità innovative. IP Office è configurabile come PBX tradizionale può essere usato come sistema telefonico tradizionale con l'instradamento delle chiamate o come server per la telefonia IP.

### Caratteristiche:

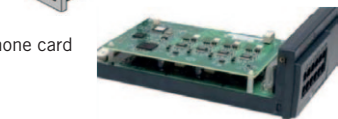
- Supporta fino a 384 estensioni (digitale, IP & analogico)
- Interfaccia trunk - 204 trunk analogici, 8 trunk PRI (240 canali), 16 trunk BRI (32 canali), 128 trunk SIP voce
- 2 conferenze x 64 partecipanti, Meet-Me Conferencing
- Supporta fino a 1000 dipendenti in 32 sedi

## Schede di espansione

### Trunk card



### Phone card



L'unità di controllo IP Office 500 dispone di 4 slot per l'inserimento di schede telefoniche e trunk card.

### Phone card:

Sono disponibili le seguenti schede telefoniche:

- Scheda a 8 porte digitale (massimo 3)
- Scheda VCM a 32 canali VCM (massimo 2)
- Scheda VCM a 64 canali VCM (massimo 2)
- Scheda analogica a 2 porte (massimo 4)
- Scheda analogica a 8 porte (massimo 4)

### Modulo Avaya IP Office C110 Unified Communications:

- Server processore integrato con Linux OS
- Pre-caricato con Preferred Edition, one-X Portal e immagini software del server IM/Mobility
- Semplifica le implementazioni fornendo un'opzione server integrata per il supporto e il mantenimento delle applicazioni IP Office
- Il server basato su Linux consente al cliente di evitare di pagare le licenze per il Server Microsoft

### Trunk card:

Sono disponibili le seguenti trunk card:

- Scheda analogica a 4 porte (massimo 4)
- Scheda BRI a 2 o 4 porte (massimo 4)
- Scheda PRI a 1 o 2 porte (massimo 4)

### Combination card:

(massimo 2)

Sono disponibili con:

- 1) 6 telefoni digitali e 2 analogici e e 4 trunk analogici e 10 canali VCM
- 2) 6 telefoni digitali e 2 analogici e trunk card BRI a 2 porte e 10 canali VCM

### Scheda di espansione a 4 porte:

(massimo 1) per il collegamento di 4 moduli di espansione supplementari

## Moduli di espansione



### Opzioni per il modulo di espansione esterno:

- Modulo di espansione telefono analogico IP500 con 16 o 30 estensioni
- Modulo di espansione telefono digitale IP500 con 16 o 30 estensioni

# Telefoni supportati

## Telefoni IP



9620L/9620C



9630G



SBM24



9640



9650/9650C

### Serie 9600

Tutti i telefoni offrono audio di alta qualità e supportano il software VPN per il lavoro da remoto.  
**9620 L/C:** 12 linee, display con retroilluminazione, 4 softkey, 3 tasti multifunzionali programmabili con LED, Classe 1 PoE Energy-saving, vivavoce integrato e registrazione di fino a 100 chiamate.  
**9630 G, 9640:** Display di grandi dimensioni da 320x240 pixel 4 softkey, 6 tasti multifunzionali programmabili con LED, supporto di applicazioni mobili, il 9640 dispone di un display a colori. Entrambi i telefoni supportano fino a 3 SBM 24.  
**9650 / 9650 C:** Il modello 9650C è indicato per i centralinisti, gli agenti di contact center e generalmente per chiunque abbia l'esigenza di gestire volumi elevati di chiamate. Supporta funzionalità avanzate come tasti dedicati che consentono di accedere direttamente a ponti e tasti funzione. Supporto di fino a 3 SBM 24; il 9650C ha un display a colori VGA da 3,1 x 2,3 pollici.



1603i / 1603i SW



1608i



1616i



BM32

### Serie 1600

**1603:** Display con retroilluminazione, 2 righe da 16 caratteri, 3 tasti funzione programmabili con LED di colore rosso/verde che offrono all'utente informazioni sullo stato facili da leggere.  
**1603 SW:** Come il modello 1603, dispone di una seconda porta Ethernet 10/100 ed uno switch integrato.  
**1608:** 8 tasti funzione programmabili con LED di colore rosso/verde, interfaccia integrata per cuffie, 3 righe da 24 caratteri.  
**1616:** 16 tasti funzione programmabili, porta BM32, interfaccia integrata per cuffie, 3 righe da 24 caratteri.

## Telefoni digitali



9504



9508



BM12

### Serie 9500

**9504/8:** Display grafico retroilluminato, 4/8 tasti funzione o partner con LED di colore rosso/verde, disponibile in 3 livelli, uscita per cuffia e vivavoce. Il modello 9508 supporta il modulo di espansione BM12.



1403



1408



1416



DBM32

### Serie 1400

La serie di telefoni 1400 di Avaya è destinata alle aziende in cerca di una soluzione semplice ed economica per la comunicazione nella propria rete digitale. Display con retroilluminazione, tasti programmabili con doppio LED (rosso e verde) per informazioni sullo stato facili da leggere. Il modello 1416 supporta il modulo di espansione DBM32.

## Telefoni da conferenza



B149



B159



B179

### Serie B 100

Tutti i telefoni da conferenza Avaya della serie B100 supportano la tecnologia OmniSound® 2.0, dispongono di rubrica e possibilità di registrazione su schede SD ed una guida conferenza.

**B149:** analogico, sale conferenze medie <10 partecipanti.

**B159:** analogico, GSM, mini USB per VoIP, grandi sale conferenze >10 partecipanti, collegamento wireless cuffie.

**B179:** SIP, PoE, grandi sale conferenze >10 partecipanti, collegamento wireless cuffie, interfaccia web. *(necessita della licenza Avaya IP end-point)*

## Telefoni cordless

### Radio cellule IP DECT



DECT stazione base



3720 / 3725



3740 / 3749

### IP DECT - DECT R4

Oltre ai telefoni tradizionali 3720 e 3725, sono ora disponibili i nuovi modelli modelli 3740/49 compatibili con IP65. Tutti i telefoni sono dotati di rubrica locale con fino a 250 voci:

**3720:** Display monocromatico, retroilluminazione bianca, 16h in conversazione, 180h in standby.

**3725:** Display a colori, 16h in conversazione, 180h in standby, Bluetooth, SMS.

**3740:** Display monocromatico, retroilluminazione bianca, 16h in conversazione, 180h in standby, interfaccia utente grafica, protezione acqua e polvere IP 65, resistenza agli urti secondo IEC 68-2-32.

**3749:** Come il modello 3740 con display a colori con retroilluminazione, interfaccia Bluetooth per cuffie, sensore di posizione, integrazione con sistemi di allarme, protezione acqua e polvere secondo ATEX e IECEx.

Gas: II 2G EEx ib IIC T4  
Polvere: II 3D Ex ibD 22

### Radio cellule WLAN



Voice Priority Processor



3641

3645

### Telefonia WLAN

I modelli 3641 e 3645 sono telefoni cordless che supportano le reti WLAN secondo lo standard 802.11a. Lo standard 802.11a è utile quando un elevato numero di utenti devono trasmettere i propri dati via radio. Questi telefoni supportano anche lo standard 802.11b/g, sono resistenti all'acqua e alla polvere, dispongono di display di grandi dimensioni, facili da usare, con batterie di diverse dimensioni. I modelli 3641 e 3645 utilizzano lo stesso processore Avaya Voice Priority e l'interfaccia Open Application. Per l'integrazione nella vostra attuale rete wireless aziendale vocale.

## Altri telefoni



IP Office Video Softphone



One-X® Mobile Essential Edition



One-X® Mobile Preferred per IP Office

### Video Softphone /Client mobili

Il video Softphone di IP Office consente agli utenti la comunicazione audio e video utilizzando un PC/laptop ed una webcam USB. *(necessita della licenza Teleworker o Power User)*

La one-X® Mobile Essential Edition integra gli utenti mobili nel sistema IP Office e offre un'interfaccia utente grafica semplice. *(disponibile per tutti gli utenti in possesso di Essential Edition)*

La one-X® Mobile Preferred Edition per smart-phone offre una vasta esperienza Unified Communications grazie a IM/Presence, Visual voicemail e click-to-conference. *(necessita della licenza Teleworker o Power User)*. Supportato nei cellulari Android, si progetta ora il supporto su iPhone)

### 3rd party SIP Phone

IP Office supporta molti telefoni SIP 3rd Party, come Polycom, Grandstream, Nokia SIP Client, ecc. *(necessita della licenza 3rd-party IP endpoint)*

- 1 Informazioni su Avaya
- 2 Introduzione all'IP Office
- 3 Componenti del sistema IP Office
- 4 Server e telefoni IP Office
- 5 Funzioni e applicazioni

# Caratteristiche ed applicazioni di IP Office

## Mobilità

### Mobile Twinning

Questa è una tipica applicazione per i commerciali che occasionalmente lavorano dal proprio ufficio e che sono spesso in viaggio. Essi forniscono ai clienti solo il proprio numero interno. La chiamata è, tuttavia, segnalata sia in ufficio che al cellulare o al telefono DECT. I telefoni cellulari possono essere definiti anche twinning quando i telefoni fissi vengono esclusi (per esempio, filiali virtuali). Le chiamate sono trasferite dal telefono da scrivania al cellulare e viceversa.

### Mobile Call Control

Questo permette ad un utente mobile che risponde ad una telefonata twinning dal cellulare di trattenere la telefonata ed utilizzare le funzioni di IP Office come un utente IP Office con il supporto della segnalazione DTMF.

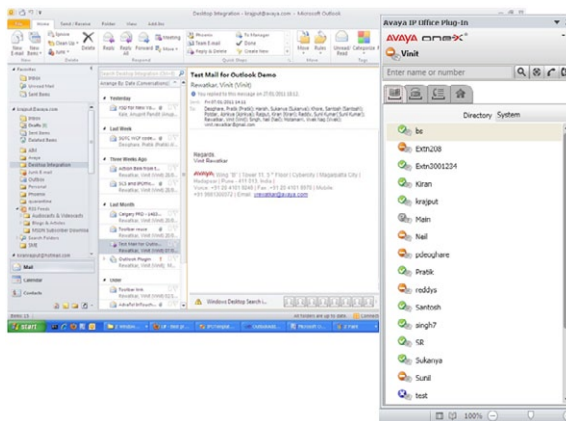


### one-X® Mobile Essential Edition

Avaya one-X® Mobile Essential Edition offre un numero unico per le chiamate in uscita e in entrata, oltre a un'interfaccia grafica utente facile da usare per il controllo delle chiamate. IP Office supporta i clienti mobili "Single Mode", tra cui alcuni cellulari Nokia/Symbian, Apple iPhone OS Client e Windows Mobile 5 & 6.

### one-X® Mobile Preferred Edition

Avaya one-X® Mobile Preferred Edition offre una vasta interfaccia utente e utilizza funzionalità avanzate disponibili su smartphone come il riconoscimento vocale per emettere comandi audio ed eseguire lo streaming audio per la visualizzazione dei messaggi vocali. Funzionalità di comunicazioni unificate come Presence e Messaggistica Istantanea sono disponibili insieme alle funzioni click-to-conference e la visualizzazione dei messaggi vocali. IP Office supporta questo ricco client mobile sui cellulari Android (si progetta adesso anche il supporto per l'iPhone di Apple). Il widget con la schermata iniziale di Android offre aggiornamenti su eventi di interesse come messaggi IM in attesa, nuovi messaggi vocali e accesso/uscita dei partecipanti alla conferenza.

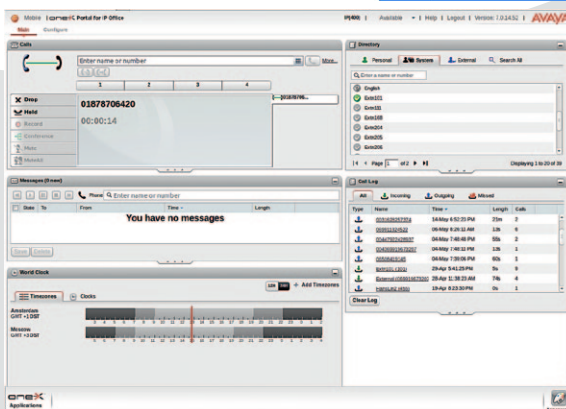


### Avaya one-X® Portal

one-X® Portal per IP Office è un'applicazione che permette agli utenti di gestire il telefono da un PC collegato in rete. one-X® Portal per IP Office è server basato su browser e consente all'utente di accedere alle funzioni di telefonia, come gestione delle chiamate, conferenze, composizione veloce, elenchi chiamate, rubrica telefonica, voicemail, instant messaging e presenza federata con Google Talk e Microsoft OCS. Integrazione del calendario di Microsoft Exchange. È inoltre supportata l'aggiunta di gadget di terzi per offrire miglioramenti personalizzati alla produttività utente. one-X® Portal supporta l'uso con tutte le interfacce telefoniche di IP Office (analogico, digitale, IP, wireless).

È disponibile un plug-in per Microsoft Outlook di one-X® Portal, che offre presenza federata, funzione "click to call", elenchi chiamate e avvisi di chiamate in entrata con l'opzione di accettare o rifiutare, oltre che la visualizzazione dei messaggi vocali, al fine di migliorare significativamente la produttività utente.

L'integrazione di one-X® Portal con Salesforce consente agli utenti di Salesforce di controllare le loro chiamate all'interno di Salesforce tramite il loro telefono preferito su IP Office.



### Text-to-Speech

Text-to-Speech permette di ascoltare e-mail da un telefono o di riprodurre i dati ad un chiamante in diverse lingue.

### Video Softphone

Gli utenti possono gestire una videochiamata da una videocamera USB ad un PC utilizzando il video Softphone.

### Avaya Video Conferencing Solution

Diverse soluzioni per videoconferenza semplici e convenienti da postazioni singole a sistemi per sale conferenze più grandi con più monitor e connessioni point-to-point e point-to-multipoint. AVCS è progettato per il funzionamento su IP Office fino a 4 gruppi in tutta la rete SCN fino a 32 postazioni. I vantaggi per i clienti sono evidenti: riduzione immediata dei costi di viaggio riducendo le spese per viaggi d'affari, e conseguentemente anche maggiore velocità nei processi aziendali e nelle decisioni.

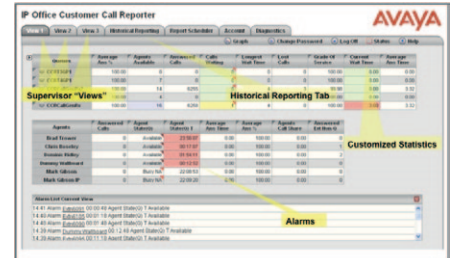




## Customer Call Reporter (CCR) Call Center

IP Office Customer Call Reporter è una soluzione Contact-Center basata su server, espressamente progettata per le piccole imprese. CCR è completamente basato su web e può essere facilmente installato su un server senza l'implementazione di software cliente.

- Browser-based tool per la gestione e il controllo del servizio al cliente.
- Monitorare le prestazioni di operatori e supervisori.
- Redigere report di stato attuale e a lungo termine in diversi formati.
- Target: aziende più piccole < 30 operatori.
- Wallboard personalizzabile su specifiche del cliente.
- Espansioni programmate. Modelli integrati e report personalizzati.



## Computer Telephony Integration (CTI)

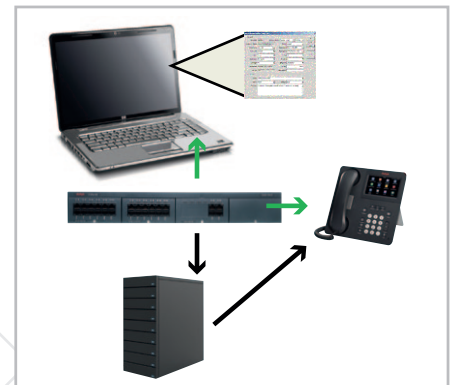
Il telefono squilla e il vostro PC fornisce informazioni sul chiamante.

Computer Telephony Integration (CTI) è un collegamento tra il sistema di comunicazione e le applicazioni aziendali. IP Office supporta gli open standard CTI. Prevede un'ampia gamma di soluzioni terze per accedere all'IP Office. Per esempio, le soluzioni dei mercati verticali e soddisfazione delle loro esigenze.

IP Office offre due soluzioni CTI:

**CTI Link Lite** – gratuito, supporta tutte le funzioni necessarie per una vasta gamma di applicazioni, tra cui schermate popup e molti prodotti terzi.

**CTI Link Pro** – supporta funzioni avanzate tra cui la possibilità di gestire più telefoni e l'accesso alle operazioni di call center.



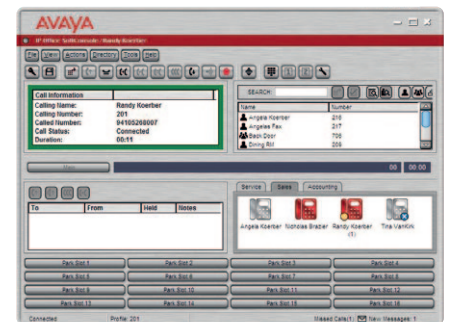
## SoftConsole per Receptionist

SoftConsole è un centralino basato su PC Windows sviluppato per IP Office. Gli operatori devono gestire ogni giorno centinaia di chiamate. L'uso di un'applicazione per la gestione delle chiamate è quindi estremamente efficiente ed indispensabile. Le chiamate in arrivo e lo stato delle chiamate in attesa e trasferite vengono visualizzate sul monitor.

Per ogni partecipante può essere anche visualizzato se è al telefono, disponibile o assente.

Quindi l'operatore può gestire le telefonate in modo rapido ed efficace con un solo clic.

SoftConsole può essere ridotto se non utilizzato. Quando arriva una chiamata, la finestra viene riattivata automaticamente.



## Messaggistica unificata

Parte di Office Worker, Teleworker & Power User, il Servizio di Unified Messaging (UMS) consente agli utenti di sincronizzare le e-mail e i messaggi vocali tra VoiceMail Pro Server e i clienti di posta elettronica.

Applicazioni di posta elettronica come Outlook con interfaccia IMAP possono essere collegate al server IMAP sul quale è in esecuzione anche VoiceMail Pro-Server. Quando si riceve un messaggio vocale con estensione .WAV, questo viene gestito come qualsiasi altra e-mail. Quando un messaggio vocale è stato ascoltato, il suo stato viene contrassegnato come letto. Se viene cancellato, viene eliminato anche da VoiceMail Pro-Server. La sincronizzazione tramite IMAP migliora la produttività dei dipendenti e l'assistenza alla clientela.

## Dipendente remoto e telefono VPN

La funzione Remote Worker (NAT trasversale) o il telefono VPN possono essere usati per lavorare da remoto o a casa. La funzione Remote Worker consente a un telefono IP in remoto di connettersi a IP Office tramite l'Internet pubblico senza bisogno di dispositivi speciali, a parte una connessione a banda larga standard.

Un telefono VPN è un telefono IP con software VPN integrato che consente la connessione di un telefono IP remoto sicuro al IP Office. Per la connessione del telefono VPN è necessario un router/gateway VPN presso la sede IP Office.

Essential Edition offre 2 licenze Dipendente remoto, licenze Dipendente remoto aggiuntive e licenze per telefoni VPN nei pacchetti Teleworker e Power User.

- 1 Informazioni su Avaya
- 2 Introduzione all'IP Office
- 3 Componenti del sistema IP Office
- 4 Server e telefoni IP Office
- 5 **Funzioni e applicazioni**

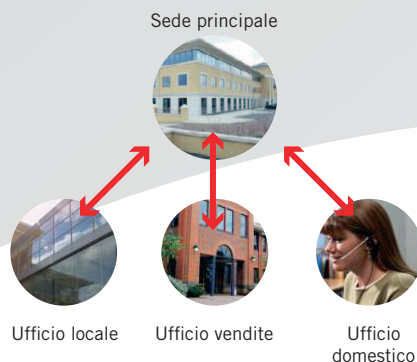
## Caratteristiche ed applicazioni di IP Office

Continua...

### Hot Desking

Hot Desking permette a più partecipanti di utilizzare lo stesso terminale in modo non esclusivo. Ogni utente dovrà accedere con le proprie credenziali in modo da ricevere le sue chiamate ed avere accesso alla sua segreteria telefonica ed altri dispositivi.

Per esempio, gli agenti di vendita che lavorano in ufficio occasionalmente possono utilizzare i telefoni e la segreteria senza bisogno di un telefono fisico. Dopo aver terminato il lavoro, devono solo uscire dalla sessione per permettere l'accesso ad altri utenti. Il collegamento ad un altro telefono conclude automaticamente l'accesso precedente.

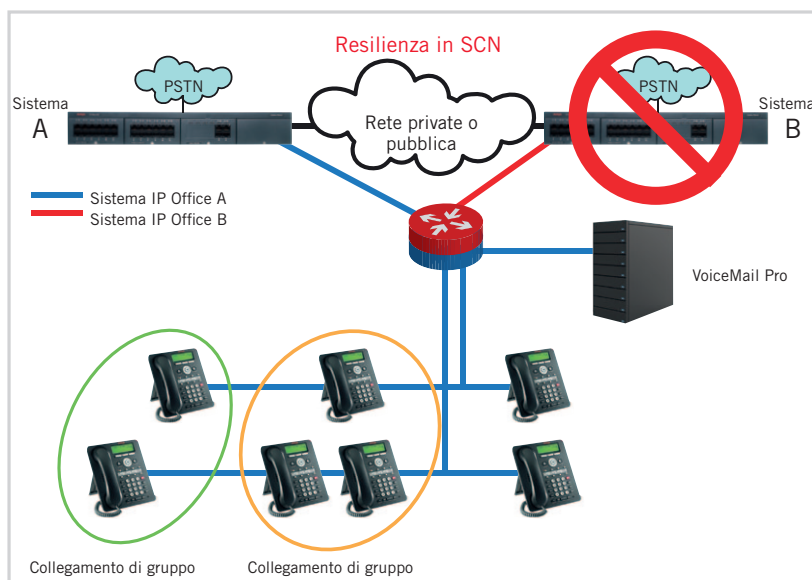


### Opzione multisito

Avaya IP Office è la scelta ideale per le aziende con più sedi, perché consente di collegare un massimo di 32 siti, e centralizzare le comunicazioni di tutti i sistemi IP Office.

Sono disponibili le seguenti funzionalità aggiuntive:

- Segnalazione di presenza/occupato per tutta la rete
- Assegnazione di una sola seconda chiamata
- Campo attivo
- Paging
- Prendere/Acettare una chiamata
- Rubrica centralizzata / personale
- Registro chiamate centralizzato
- Voicemail centralizzata e/o distribuita
- Messaggio di assente come testo
- Ottimizzazione del canale SCN
- Collegamento di gruppo distribuito
- Hot Desking remoto
- Breakout Dialing



Per le aziende con più sedi, IP Office assicura un'operatività continua. In caso di interruzione dell'alimentazione, i telefoni IP vengono automaticamente "agganciati" ad Avaya IP Office di un'altra ubicazione in modo che gli utenti possano continuare a comunicare normalmente. Il sistema di voicemail può inoltre disporre di una ridondanza integrata, così da permettere la disponibilità continua di una soluzione di backup.

### Applicazioni di conferenza

Avaya IP Office dispone di due sale conferenze integrate per 64 partecipanti, in modo che anche le piccole imprese possono ottimizzare la collaborazione interna ed esterna. Le aziende che attualmente chiamano in conferenza tramite un provider di servizi possono ridurre tali costi o addirittura eliminarli. La conferenza di IP Office si avvale di funzioni per il controllo delle conferenze facili da usare, così che le persone restino connesse e prendano le decisioni più rapidamente.

I partecipanti alle conferenze possono essere personale in sede o esterni, come ingegneri sul campo, addetti alle vendite in viaggio, clienti o fornitori. È possibile pianificare le chiamate in conferenza o gestirle in modo personalizzato come e quando necessario. Meet-me Conferencing che consente ai partecipanti di accedere alla conferenza componendo un codice di sicurezza, è disponibile in Preferred Edition. L'host della conferenza è in grado di visualizzare, disattivare l'audio o trascinare i partecipanti, oltre che registrare/bloccare la conferenza per mezzo del telefono con display Avaya, il one-X Portal e/o il client one-X Mobile Preferred.

# 11 buoni motivi per scegliere Avaya

## Siamo sempre con voi

- Con centinaia di partner commerciali su tutto il territorio, Avaya dispone di una capillare rete di servizi per la consulenza, integrazione e manutenzione 24 ore al giorno, 7 giorni alla settimana
- Consulenza, pianificazione e progettazione di soluzioni personalizzate da parte di personale certificato dei nostri partner commerciali
- Live Demo nelle sedi dei nostri clienti

## Soluzioni complete per le vostre esigenze di comunicazione

- Le applicazioni ed i terminali più adatti al vostro business e alla vostra rete di comunicazione
- Integrazione efficiente di soluzioni Unified Communications e soluzioni Contact Center
- Leader nella progettazione e realizzazione di soluzioni di Business Collaboration
- Soluzioni su misura
- Fornitura di componenti per la vostra rete dati, per esempio switch Internet e wireless LAN

## Leader innovativo di mercato

- N. 1 nel campo dei sistemi telefonici per “piccole e medie aziende” in Europa e nel Medio Oriente (fonte: Canalys) e nei sistemi di audio conferenza (fonte: MZA)
- Gartner posiziona Avaya nel Quadrante dei Leader per le Comunicazioni Unificate
- 30 milioni di utenti IP Office in tutto il mondo



- 1 **Informazioni su Avaya**
- 2 *Introduzione all'IP Office*
- 3 *Componenti del sistema IP Office*
- 4 *Server e telefoni IP Office*
- 5 *Funzioni e applicazioni*

# AVAYA

The Power of We™

**Presenza in 54 Paesi del mondo**

- Più di 1 milione di clienti
- Circa 19.000 dipendenti
- Circa 10.000 partner commerciali
- 5.600 brevetti
- 3,8 miliardi di Euro di fatturato nel 2010

**Lunga e provata esperienza**

- 1899 Long Distance Telephone
- 1921 Bell System (Bell Labs)
- 1984 AT&T
- 1996 Lucent
- 2000 **Avaya**
- 2010 Acquisizione di Nortel Enterprise

**N. 1 in tutto il mondo per le soluzioni di:**

- Unified Communication<sup>1</sup>
- Contact Center<sup>2</sup>
- Messaging<sup>3</sup>
- Audioconferenze<sup>4</sup>
- Manutenzione hardware<sup>5</sup>

**... e vicinanza ai nostri clienti**

- 1899 Harry Fuld, Frankfurt
- 1935 Telefonbau & Normalzeit
- 1984 Telenorma
- 1997 Bosch Telecom
- 2000 Tenovis
- 2004 **Avaya**

**AVAYA**

**Significa**  
vicinanza e supporto al Cliente  
grazie alla capillare struttura commerciale e di servizio

**Innovazione**  
grazie agli Avaya Labs

**Esperienza**  
grazie ad una clientela numerosa ed affezionata

Fonti: 1-Dell'Oro Group, Enterprise Telephony Report, 3Q10, novembre 2010; 2-Gartner Inc., Market Share, Contact Center: Worldwide, 2009, Drew Kraus, marzo 2010; 3-T3i Group, InfoTrack for Converged Applications, Full Year 2009, Messaging, giugno 2010; 4-MZA, Ltd., The World UC Applications Market, 2010 Edition, Juni 2010; 5-IntelliCom Analytics, Services Market Dashboard, Q3 2010 Global Lifecycle Services Market Workbook, novembre 2010

## Chi è Avaya

Avaya è un fornitore globale di soluzioni aziendali per la comunicazione e la collaborazione, e offre sistemi e soluzioni per le comunicazioni unificate, i contact centers, le reti dati e tutti i relativi servizi per aziende di ogni dimensione in tutto il mondo. Per ulteriori informazioni: [www.avaya.it](http://www.avaya.it)

Avaya Italia SpA  
www.avaya.it  
email: [informazioni@avaya.com](mailto:informazioni@avaya.com)

**Milano**  
via Nazario Sauro, 38  
20099 Sesto San Giovanni (Milano)  
Tel. 02 262931

**Roma**  
via Caterina Troiani, 71/75  
00144 Roma  
Tel. 06 59691

# AVAYA

The Power of We™



080.3925313  
[sales@sudcomputer.it](mailto:sales@sudcomputer.it)

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

© 2011 Avaya Inc. Tutti i diritti riservati.

Avaya e il logo Avaya sono marchi di Avaya Inc. e sono registrati negli Stati Uniti e in altri Paesi. Tutti i marchi identificati con ®, ™, o SM sono marchi registrati, marchi e marchi di servizio di Avaya Inc. Tutti gli altri marchi appartengono ai rispettivi proprietari. Avaya può inoltre disporre di diritti di marchi in altri termini usati nel presente documento. I riferimenti ad Avaya includono l'azienda Nortel Enterprise, acquisita il 18 dicembre 2009.

SB4821IT IPO V1 • 10/11 CVS • Con riserva di modifiche