



AVAYA

AVAYA IP OFFICE™ CONTACT CENTER

Un Centro de contacto multicanal simple y poderoso para IP Office

Avaya IP Office Contact Center extiende la innovación de Avaya a los centros de contacto de pequeñas y medianas empresas, lo que les brinda la simplicidad y el valor que necesitan.

Las expectativas del cliente han aumentado considerablemente, lo que exige que las empresas desarrollen un conjunto más amplio de capacidades para interactuar con clientes. Hoy, las pequeñas y medianas empresas que quieren alcanzar el éxito deben poder responder de manera rápida, eficiente y precisa a sus clientes, independientemente del canal de interacción o de la combinación de canales que elijan.

Accesibilidad óptima, usted puede superar a la competencia

Las empresas que quieren distinguirse en el entorno actual del mercado competitivo global, deben contar con la capacidad de ofrecer al cliente un servicio superior con interacciones de alta calidad. Las exigencias para que un centro de contacto funcione de manera eficaz son altas: el servicio debe ser superior y personalizado, ajustado a las necesidades individuales de los clientes. Se deben reducir los tiempos de inactividad y los costos operativos y, al mismo tiempo, los negocios deben funcionar en todo momento y contar con la habilidad de responder de manera rápida en horas pico.

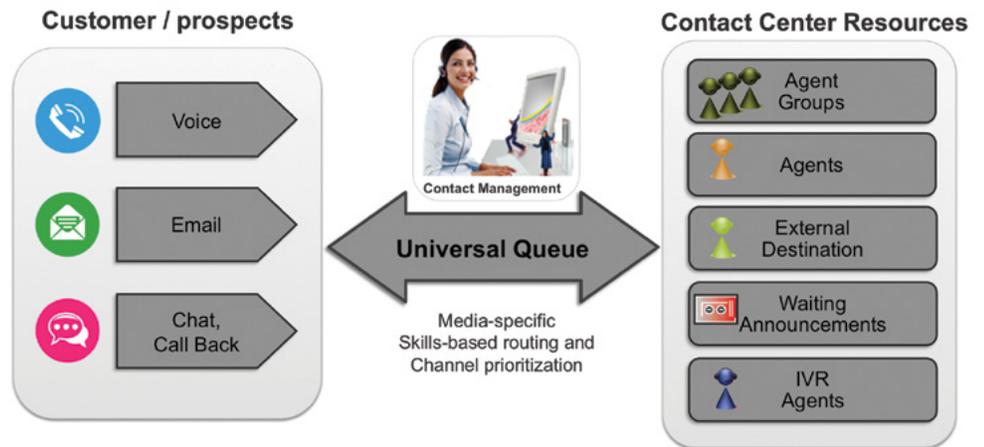
IP Office Contact Center extiende la innovación de Avaya a los centros de contacto para que pequeñas y medianas

empresas cuenten con la simplicidad y el valor que necesitan. Optimizada para ser utilizada con el software de Avaya IP Office y aprovecharse en escenarios reales de atención al cliente, la solución permite una mezcla de capacidades multicanal en inglés, español, francés, alemán e italiano para mejorar y expandir las comunicaciones del cliente exigiendo una mínima personalización y configuración.

IP Office Contact Center es una solución realmente de extremo a extremo para las empresas que quieren diferenciar sus servicios de la competencia, lograr mejor segmentación del cliente y aumentar el valor de cada relación con el mismo. Esto lleva a tener más clientes satisfechos y una empresa mucho más rentable.

Con IP Office Contact Center usted puede integrar canales de chat web, voz y correo electrónico, además de administrar de manera proactiva todo el

ciclo de interacción del cliente. Su empresa puede comenzar a su propio ritmo con un canal, como voz, por ejemplo, y agregar otros canales, como correo electrónico, a medida que sus objetivos evolucionan.



La principal razón por la que contamos con mayor disponibilidad y mejores métricas en las llamadas se debe a nuestra solución de Avaya, podemos ver quien está en descanso; no nos falta personal.”

—Nik Parra,
Chief Technology Officer,
ReSource POS

Estrategias integrales de extremo a extremo para atención al cliente

Con Avaya IP Office™ Contact Center usted puede implementar una estrategia integral de atención al cliente de extremo a extremo para que su empresa siempre sea la primera opción. Este portafolio completo puede ofrecer al cliente una gran variedad de valores y beneficios para ayudarles a:

- Maximizar el valor de cada interacción al proporcionar un servicio consistente y personalizado, a la vez que identifica oportunidades de venta cruzada y ventas adicionales
- Crear relaciones más sólidas con el cliente a través de los empleados para ofrecer un servicio excepcional por parte de toda la empresa
- Entregar el servicio apropiado con el nivel adecuado, en cualquier momento y en cualquier lugar a través de enrutamiento basado en aptitudes y capacidades multicanal
- Aumentar la resolución en el primer contacto al emplear estrategias de segmentación para optimizar el manejo del cliente, lo que pone fin a llamadas como: “lo estoy contactando de nuevo por...”
- Activar la productividad de sus empleados al proporcionarles las herramientas que necesitan para comunicarse proactivamente con los clientes a fin de ofrecerles nuevas oportunidades o resolverles problemas

Información destacada en resumen

Distribución multimedia flexible: optimiza los procesos comerciales al distribuir los contactos a los empleados según sus procesos predefinidos.

Solución de contacto con el cliente multicanal e integrada para voz, correo electrónico y chat web – ofrece una óptima accesibilidad en todos los canales de comunicación; los clientes son libres de elegir el canal que prefieran para realizar negocios con usted.

Prioridad del cliente: defina y priorice a los clientes según sus estrategias comerciales.

Enrutamiento basado en aptitudes: direcciona todas las consultas del cliente al empleado mejor capacitado para manejarlas, según el tipo de comunicación, la destreza y la experiencia previa con un cliente o una situación particular.

Soluciones de voz y autoservicio: permita que los clientes se atiendan a sí mismos, lo que aumenta la satisfacción del cliente y disminuye notablemente las cargas de trabajo de los empleados.

Administración e instalación: administrador optimizado de la página web, incluyendo recolección automática del registro y la capacidad de descarga de la interfaz del usuario.

Monitoreo en línea: proporcione información en tiempo real a los supervisores, así como a Avaya Contact Center Wallboard, el cual presenta perspectivas de las operaciones empresariales y permite ajustes inmediatos cuando sea necesario maximizar la disponibilidad del agente.

Informes históricos: brinda información para períodos más prolongados, lo que ayuda a identificar, medir y buscar

oportunidades, además de descubrir y resolver problemas o interrupciones del servicio.

Estándares basados en la integración CRM: ofrece una integración simplificada para paquetes CRM como SAP y Salesforce.com.

Respuesta de voz interactiva (IVR): soporta anuncios especializados y tratamientos de enrutamiento de llamadas.

Work Force Optimization: Hace disponible la grabación de voz y pantalla con KnoahSoft Harmony para respaldar la calidad y la gestión de la fuerza de trabajo en una arquitectura escalable, flexible y que cumple con PCI.

Trabajadores remotos: permite operaciones en múltiples sitios y una asignación óptima de recursos, independiente de la ubicación, al usar las últimas tecnologías, incluyendo WebRTC.

Cliente de software con todas las características: Una interfaz de usuario (UI) moderna y actualizada, disponible en Google Store o directamente en Avaya y que ofrece todas las capacidades multicanal, incluso en navegadores como Google Chrome.

Opciones de implementación que cumplen con las exigencias empresariales: - IP Office™ Contact

Solución de atención al cliente todo en uno

Permite la entrega de un servicio consistente y personalizado a los clientes a través de múltiples canales de comunicación y ubicaciones

Integrada con IP Office

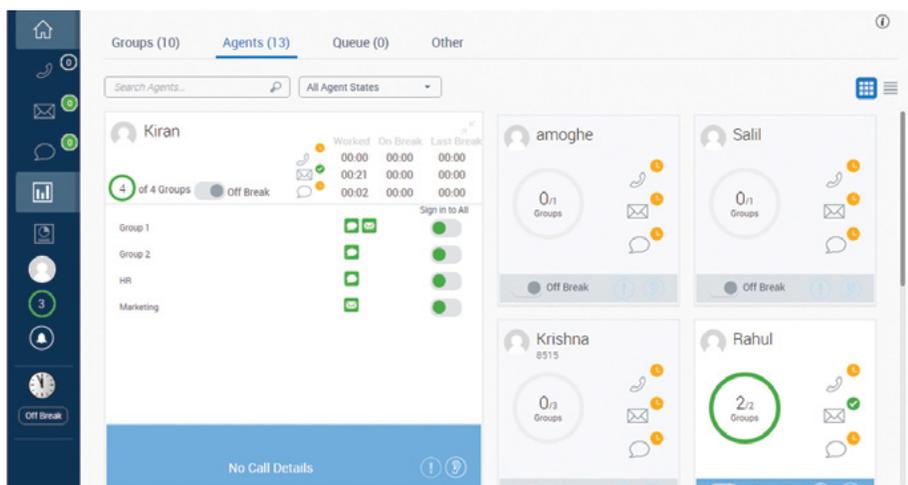
Interfaz de administración única y fácil de usar

Evoluciona con su empresa

Comience con voz y agregue canales de comunicación sin hardware

Rápida implementación con mínimas interrupciones

La simplicidad se extiende a la instalación, donde partners certificados y calificados de Avaya pueden entregar de manera rápida configuraciones céntricas de cliente. Configuraciones estándar proporcionadas en IPOCC pueden activarse y ejecutarse en solo unos días. Otras características pueden requerir de alguna clase de personalización, como la gestión de la espera de llamadas para satisfacer las exigencias de los clientes y otros escenarios de atención al cliente y se pueden configurar análisis para cumplir con sus necesidades en unos días o semanas, dependiendo de su proceso de negocio.



Center se puede ofrecer en las instalaciones, en la nube o como una combinación híbrida de ambas. La solución en la nube Customer Engagement OnAvaya, alojada en Google Cloud Platform y empleando la tecnología para la nube de Avaya IP Office, le permite elegir socios y plataformas que funcionen mejor con su empresa.

Capacidades

	IP Office 500V2	IP Office Select Server Edition
	Hasta 30 agentes	Hasta 250 agentes
Máx. de agentes activos (Todas las comunicaciones)	30	250
Máx. de agentes configurados	150	1250
Máx. de supervisores¹	30	250
Máx. de grabaciones simultáneas de llamadas de agentes	30	250
Múltiples sitios	No	<ul style="list-style-type: none"> • IP Office Server Edition - Hasta 32 ubicaciones en red • IP Office Select - Hasta 150 ubicaciones en red
Sistema operativo	Microsoft Windows Server 2008 R2 Standard 64-bit Edition SP1 Microsoft Windows Server 2012 R2 Standard 64-bit Edition	
Virtualización del servidor	VMWare ESXi 5.1	

¹**Nota:** el número combinado de supervisores y agentes activos no puede superar el número total de puestos

Acerca de Avaya

Avaya es un proveedor líder a nivel mundial de servicios y soluciones de interacción con clientes y grupos, y los ofrece en una variedad de opciones de implementación en las instalaciones y en la nube. Las soluciones de red basadas en la infraestructura de Avaya ayudan a simplificar y acelerar la implementación de aplicaciones y servicios fundamentales para las empresas. Para más información, visite www.avaya.com/es.

Conozca más

Para obtener más información sobre la solución IP Office Contact Center, comuníquese con su administrador de cuentas de Avaya o con un partner autorizado de Avaya, o visite nuestra página web avaya.com/es

© 2016 Avaya Inc. Todos los derechos reservados.

Avaya y el logotipo de Avaya son marcas comerciales de Avaya Inc. y están registrados en los Estados Unidos y otros países. Todas las marcas comerciales identificadas con ®, ™ o SM son marcas registradas, marcas comerciales o marcas de servicio, respectivamente, de Avaya Inc. 12/16 • GCC3356SE-03



Esperamos sus comentarios sobre este documento