

## IP Office Advanced Edition

Servicio superior al cliente e inteligencia

### Descripción General

IP Office Advanced Edition permite a las empresas en crecimiento sacar ventajas de la experiencia líder en la industria de Avaya en materia de Contact centers. Para pequeñas y medianas empresas que desean diferenciarse mediante un servicio excepcional al cliente, Advanced Edition provee a los gestores de atención al cliente y a sus supervisores las herramientas para manejar volúmenes de llamadas de forma efectiva, y reunir información importante sobre los clientes para generar valiosos informes con dicha información sobre los clientes a fin de ayudar a incrementar las ventas y la productividad de los agentes.

Sobre la base de su IP Office Preferred Edition (pre-requisito necesario), Advanced Edition ayuda a las empresas a llevar la atención al cliente a niveles superiores.



### Capacidades

- **Visualice el estado de los agentes:** Los representantes y supervisores de atención al cliente pueden obtener información en tiempo real sobre colas de llamadas en espera, tiempos de espera, estado de los agentes y más, para ayudar a garantizar que los clientes siempre sean atendidos rápidamente, de forma eficiente y profesional.
- **Evalúe la productividad de los agentes:** Los supervisores de atención al cliente pueden reunir datos actuales e históricos y generar informes para impulsar la productividad y el desempeño de los agentes. La intuitiva interfaz basada en el navegador ofrece la simplicidad del "drag-and-drop" (arrastrar y soltar), lo que facilita la configuración, generación y entrega de informes personalizados en base a los cuales se puede actuar rápidamente.
- **Maneje el rendimiento de las campañas:** Las empresas en crecimiento pueden lograr análisis en detalle en tiempo real sobre cómo están funcionando las campañas de marketing, de manera tal que puedan ajustarse, a fin de maximizar la inversión. Capture información como el número telefónico y el área desde la cual llama la persona que responde (entre otros datos) que pueden ayudar a racionalizar los costes y a impulsar los ingresos generados por las campañas.
- **Recupere selectivamente llamadas grabadas:** El registro de llamadas puede impactar

positivamente sobre la atención al cliente y sobre los ingresos, y también puede posibilitar sesiones de capacitación más significativas. Las llamadas se pueden recuperar fácilmente y de forma segura desde cualquier PC buscando por cualquier campo como fecha, hora y número de la extensión, y archivadas en un dispositivo de almacenamiento como un DVD.

- **Consultas populares automatizadas:** Libere tiempo valioso de los representantes de atención al cliente al proveer a los clientes de menús fáciles de usar para quien llama a fin de que obtengan respuestas rápidas y eficientes a preguntas frecuentes. Las personas que llaman pueden responder por tonos o por voz (o de ambas formas). Cree encuestas personalizadas. Recupere información de la misma forma en que se reproducen los mensajes de voicemail.
- **Genere menús de auto-gestión:** Mejore la capacidad de respuesta a los clientes y continúe generando ingresos aún fuera de las horas normales de oficina. Los menús personalizados y automatizados de auto-gestión ayudan a los clientes a presentar pedidos o cambiarlos, verificar su estado de envío, y demás.

### Beneficios

- **Mida y realice un seguimiento de la atención al cliente:** Las estadísticas históricas y en tiempo real sobre llamadas le dan a su empresa una mirada en detalle sobre cuán bien usted está atendiendo a sus clientes.

- **Rápida respuesta ante temas de servicio:** Las herramientas de gestión fáciles de usar le permiten reaccionar a las reglas de enrutamiento y cambiarlas, así como en el caso de tareas asignadas a los agentes o capacidad de servicios a demanda.
- **Maneje sus recursos en forma eficiente con un servicio automatizado 24/7 (los 7 días de la semana, las 24 horas del día):** Las opciones de auto-ayuda pueden generar ingresos fuera del horario de oficina (acceso a la información, obtener direcciones, verificar el estado de los pedidos y más) y liberar a los agentes para que realicen tareas más críticas, de cara al cliente.
- **Descubra nuevas oportunidades:** Aproveche las grabaciones con los clientes para contar con información disponible fácilmente sobre lo que ellos desean. Genere nuevas ofertas en forma confiada o mejore las existentes para impulsar el flujo de ingresos y ampliar su presencia en el mercado.
- **Satisfaga las necesidades de los agentes individuales:** Las revisiones de calidad (a través del registro de llamadas) pueden revelar tanto el desempeño positivo como el desempeño negativo de un agente. Esto le permitirá a usted corregir o proveer recompensas según corresponda.
- **Resolución de conflictos:** Reproduzca las conversaciones con el cliente para ayudar a resolver problemas del cliente contando con los hechos.



## Especificaciones

|                               |   |
|-------------------------------|---|
| <b>Requisitos del sistema</b> | <p>Todos los requisitos del sistema exigidos por IP Office Preferred Edition, <b>más:</b></p> <p>Visualización de productividad del agente, control y generación de informes:</p> <ul style="list-style-type: none"> <li>• Los siguientes sistemas operativos con servidor (de 32 bits): Microsoft Windows Server 2003 (32 bit), Small Business Server 2003 (32 bit y 64 bit), Microsoft Windows Server 2008 (32 bit y 64 bit), Windows Server 2008 R2. Espacio de almacenamiento para registro de llamadas.</li> <li>• Intel Pentium D945 core/AMD Athlon 64 4000+; con 2GB RAM y 30 GB de espacio libre en el disco rígido.</li> </ul> <p>Espacio de almacenamiento para registro de llamadas:</p> <ul style="list-style-type: none"> <li>• Windows Server 2003 (32 bit y 64 bit) o Windows Server 2008 (32 bit) ejecutándose en un PC conectado por Ethernet.</li> <li>• Se recomienda un mínimo de 20GB de espacio en el disco para permitir al menos 10GB de grabaciones (más de 1000 horas de audio).</li> </ul> <p>Menús de auto-gestión:</p> <ul style="list-style-type: none"> <li>• Interacción con bases de datos de interfaz ADO de terceros basada en estándares (ActiveX Data Objects).</li> <li>• Interacción con Visual Basic Scripting.</li> </ul> <p>Para obtener especificaciones detalladas y recientes sobre los PC y servidores, consulte el último Boletín técnico de IP Office de Avaya así como los documentos de consejos técnicos.</p>   |
| <b>Requisitos del usuario</b> | <ul style="list-style-type: none"> <li>• Cualquier teléfono IP Office.</li> </ul> <p>Visualización de productividad del agente, control y generación de informes:</p> <ul style="list-style-type: none"> <li>• Microsoft Internet Explorer, versión 8.0 y superiores.</li> <li>• Mozilla Firefox, versión 3.5 y superiores.</li> <li>• Apple Safari, versión 3.2 y superiores.</li> <li>• Windows Safari, versión 3.2 y superiores.</li> </ul> <p>Acceso al espacio de almacenamiento para la grabación de llamadas:</p> <ul style="list-style-type: none"> <li>• Microsoft Internet Explorer, versión 7.0 y superiores.</li> <li>• Mozilla Firefox, versión 3.5 y superiores.</li> <li>• Apple Safari, versión 3.2 y superiores.</li> <li>• Windows Safari, versión 3.2 y superiores.</li> </ul>   |
| <b>Detalle de funciones</b>   | <p>Todas las funciones incluidas en IP Office Preferred Edition, <b>más:</b></p> <p>Visualización de productividad del agente, control y generación de informes:</p> <ul style="list-style-type: none"> <li>• Aplicación "arrastrar y colocar" basada en el navegador.</li> <li>• Visualización de estadísticas: estados de los agentes, ACW (trabajo post llamada) por agente, agentes disponibles, agentes conectados, agentes presentes, agentes con llamadas sonando, llamadas contestadas, llamadas externas contestadas (no en la cola de espera), llamadas internas contestadas (no en la cola de espera y sí en la cola de espera), porcentaje de respuestas promedio, tiempo de respuesta promedio, tiempo de espera promedio, ocupado no disponible, llamadas en espera, tiempo de espera actual, grado del servicio, tiempo de espera más largo, llamadas perdidas, nuevos mensajes, sin respuesta, llamadas salientes (externas), sobrecarga con respuesta, llamadas de sobrecarga, llamadas de sobrecarga en espera, sobrecarga perdida, estado de la cola de espera, tiempo del estado de la cola, llamadas enrutadas a otro número, enrutadas al correo de voz, transferidas.</li> <li>• Visualización de estadísticas, listado del principal agente "líder", facilitación de mensajes de motivación a los agentes en una pantalla LCD externa.</li> <li>• Personalización de la pantalla LCD con el logo y los colores de la empresa.</li> <li>• Configuración de alarmas y notificaciones (cambio de colores) por agente y por grupo: blanco para estado normal, amarillo para precaución, rojo para alarma, azul para recepción de alarma.</li> <li>• Registro histórico de llamadas usando plantillas: informe resumen por agente, informe de detalle de llamadas, informe resumen de llamadas, informes de rastreo, informes de alarmas, informes de correos de voz.</li> <li>• Personalice más de 100 informes usando campos comunes (nombre, asunto, tipo de llamada, período informe, etc.) y a través del uso de comodines.</li> <li>• Formato de los informes (Adobe, Word, Excel, RTF o Crystal).</li> <li>• Informes por correo electrónico en el formato que elijan los destinatarios.</li> </ul> <p>Espacio de almacenamiento para registro de llamadas:</p> <ul style="list-style-type: none"> <li>• Aplicación de búsqueda y reproducción.</li> <li>• Inicio de sesión seguro.</li> <li>• Localización de registros mediante filtros: fecha, participantes, duración de la llamada y número de destino.</li> <li>• Controles de reproducción: iniciar, detener, pausa, omitir hacia adelante, omitir hacia atrás y exportar la grabación como archivo .wav listo para su reproducción.</li> <li>• Archivo de las grabaciones en DVD.</li> </ul> <p>Menús de auto-gestión:</p> <ul style="list-style-type: none"> <li>• Acciones de bases de datos: apertura de bases de datos, ejecución de las base de datos, obtención de datos de la base de datos, cierre de la base de datos.</li> <li>• Interacción con bases de datos lograda mediante scripts de Structured Query Language (SQL).</li> <li>• Asistente para el desarrollo de Consultas SQL.</li> </ul> |

### Acerca de Avaya

Avaya es líder global en sistemas de comunicaciones empresariales. La empresa proporciona comunicaciones unificadas, centros de contacto y servicios relacionados, directamente y a través de sus socios de canal, a destacadas empresas y organizaciones de todo el mundo. Empresas grandes y pequeñas confían en Avaya a la hora de elegir sistemas avanzados de comunicaciones que mejoran la eficacia, la colaboración, el servicio de atención al cliente y la competitividad. Para obtener más información, visite [www.avaya.es](http://www.avaya.es).



COMUNICACIONES INTELIGENTES

© 2010 Avaya Inc. Reservados todos los derechos.

Avaya y el logotipo de Avaya son marcas comerciales de Avaya Inc. y están registradas en los EE.UU. y otros países. Todas las marcas comerciales identificadas con los símbolos ®, TM o SM son marcas registradas, marcas comerciales registradas o marcas de servicio, respectivamente, de Avaya Inc. Todas las demás marcas comerciales son propiedad de sus respectivos propietarios. Es posible que Avaya también tenga derechos sobre las marcas comerciales expresadas con otros términos en el presente documento. Las referencias a Avaya engloban a Nortel Enterprise, empresa adquirida el 18 de diciembre de 2009.

03/10 • LB4316SE

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