

Avaya IP Office

Aplicaciones integradas de valor añadido



Call Centrix Telecomunicaciones

Isabel Colbrand 10. Edificio Venecia II, Planta 4, Oficina 105. 28050 Madrid

Tel.: (+34) 91 7362630 – Fax (+34) 91 7362631

www.callcentrix.net



Contenido

Contenido	2
Phone Manager	3
Modo Trabajador a distancia (Teleconmuter).....	6
Driver TAPI	8
SoftConsole	9
Configuración de SoftConsole.....	12
Integración del teléfono con ordenador	14

Phone Manager

La aplicación Phone Manager otorga control sobre el terminal telefónico directamente desde el ordenador del usuario. Phone Manager está disponible en tres versiones: Phone Manager Lite, Phone Manager Pro y Phone Manager PC Softphone.

Tanto Phone Manager Lite como Phone Manager Pro son similares al IP Soft-phone para ordenador con la excepción hecha de que la conversación tiene lugar a través de un terminal telefónico convencional y no a través de la tarjeta de sonido del ordenador. La variante IP Soft-Phone añade telefonía para ordenador al producto a través de una tarjeta de sonido.

Phone Manager Lite (incluido por defecto) permite que todos los empleados puedan acceder a las funciones y utilidades a las que antes sólo podían acceder los trabajadores de centros de llamadas o trabajadores de empresas capaces de hacer un desembolso importante en teléfonos de funciones para todos sus empleados. Por medio de un teléfono analógico o de un teléfono digital, junto con un ordenador conectado a una red, la aplicación Phone Manager permite a los empleados tener un control total de sus llamadas telefónicas desde el ordenador.

La información CLI/ANI se presenta por defecto de forma que se podrá ver quién llama antes de contestar la llamada. El número de teléfono de la persona que llama, así como su nombre (si se conociera) aparecerá claramente en la pantalla del ordenador lo que da al usuario la comodidad de saber de qué puede tratar la llamada antes de contestarla. También aparecerá información sobre el número que marque el usuario, que puede ser un número de marcación directa (DDI/DID) o el número de un departamento en específico dentro de la organización (ventas, administración, soporte técnico, etc.) Esta función permite dar la respuesta más conveniente a cada ocasión y da al usuario la flexibilidad de participar en varios grupos, lo que resulta especialmente importante para las pequeñas empresas. La misma información aparece también cuando se recibe una segunda llamada, lo que permite al usuario cambiar de una llamada a otra con total facilidad o dejar que la segunda llamada pase al buzón de voz. Se puede optar por hacer que la información aparezca en una ventana emergente en la pantalla del ordenador automáticamente en cuanto se recibe la llamada, cuando se responde la llamada o la acción puede ser iniciada haciendo clic con el ratón.

El historial de llamadas del Phone Manager guarda un registro de todas las llamadas recibidas, salientes y perdidas. Al hacer clic dos veces sobre cualquiera de los artículos se vuelve a llamar al número en cuestión, se devuelve una llamada perdida o se vuelve a marcar un número al que se hubiera llamado antes o que nos hubiera llamado a nosotros. El sistema alerta también cuando se reciban nuevos mensajes de voz y presenta los mensajes de voz no atendidos de forma que pueden ser recuperados rápidamente con sólo hacer clic con el ratón.



El Phone Manager incluye una función para “arrastrar y soltar” para el campo del indicador luminoso de ocupado y para la selección de estación directa. Así se puede personalizar la aplicación para reflejar en todo momento el estado del departamento, de los compañeros o de toda la compañía tal como se desee. Esta función comprobar de un solo vistazo quién está disponible para recibir una llamada, quién está atendiendo una llamada en ese momento y quién tiene el teléfono en la opción de No Molestar. Gracias a Phone Manager, las cuatro zonas de aparcamiento para las llamadas, que pueden ser compartidas por los usuarios y los operadores, o dentro de un mismo departamento, contribuyen a facilitar y acelerar todo el proceso de gestión de las llamadas.

- Internal user 
- Work phone 
- Mobile/Cell phone 
- Home phone 

Cuando también haya disponible un servidor Microsoft Live Communications (LCS), los usuarios de la aplicación Phone Manager también podrán comprobar la presencia de un colega (conectado, ausente, desconectado, etc.) y enviarle mensajes instantáneos. Por ejemplo, se pueden enviar mensajes instantáneos a un compañero para avisarle de que tiene una llamada importante esperándole aunque todavía se encuentre ocupado con otra llamada.

Phone Manager Pro progresa a partir del Phone Manager Lite e incorpora las siguientes funciones adicionales:

Integración en los paquetes de gestión de contactos (p.e. Outlook, Goldmine, ACT! y Maximizer) para facilitar la visualización en la pantalla del ordenador de toda la información de contacto sobre la persona de una llamada entrante, para marcar rápidamente a un registro con solo hacer clic con el ratón o para crear con toda sencillez registros nuevos que incluirán automáticamente el número de teléfono mientras se está atendiendo una llamada.

Control del buzón de voz en los modos Intuity e IP Office.

Funcionamiento en modo agente, que permite que los usuarios realicen funciones propias de los centros de contacto sin necesidad de contar con un centro de contacto diseñado específicamente. Por ejemplo, teléfonos con teclas dedicadas para el acceso y la salida del sistema. Si el Phone Manager se encuentra también configurado para los servicios de voz por IP, el usuario también podrá actuar como el agente de un centro de contacto desde su propio ordenador.

Control de colas (2 colas)

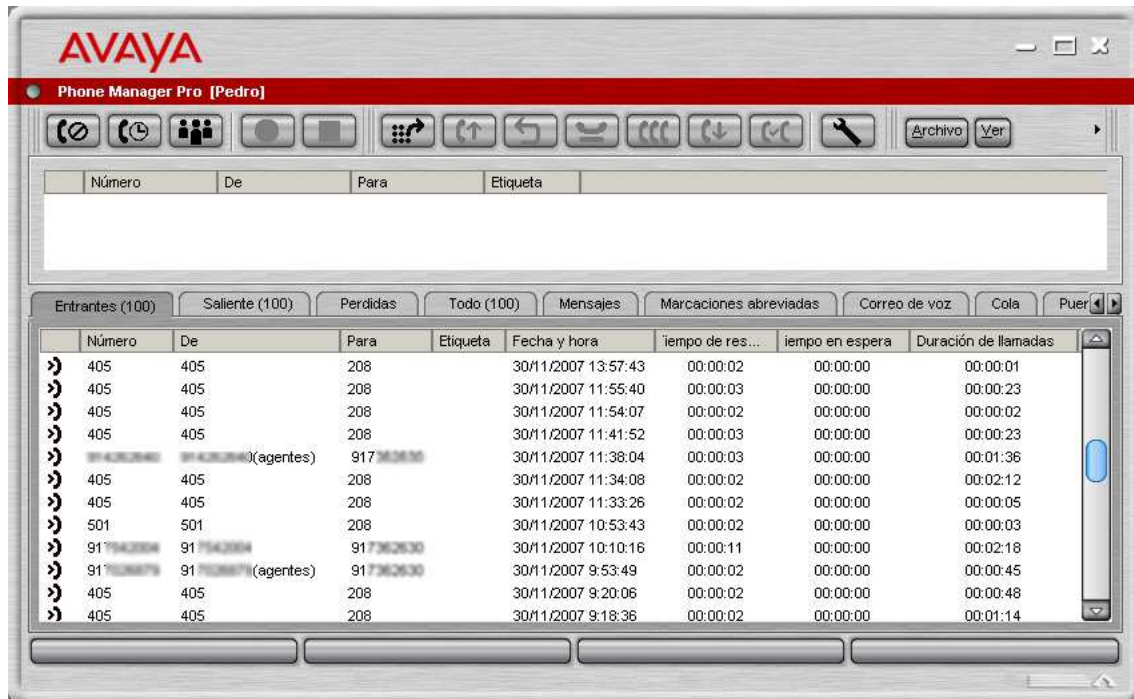
Guiones sencillos para las llamadas entrantes

Timbres distintivos: El sistema permite configurar y establecer timbres distintivos en función de las personas que llaman. Se pueden asociar archivos de audio del ordenador a cada uno de los números de las llamadas entrantes que se reproducirán por medio de los altavoces del ordenador cada vez que se reciba una llamada de uno

de los números definidos. Esta función permite diferenciar con total facilidad las llamadas de clientes importantes de las llamadas de personas desconocidas.

Control de las puertas de acceso

Duración de las llamadas:



Número	De	Para	Etiqueta	Fecha y hora	tiempo de res...	tiempo en espera	Duración de llamadas
405	405	208		30/11/2007 13:57:43	00:00:02	00:00:00	00:00:01
405	405	208		30/11/2007 11:55:40	00:00:03	00:00:00	00:00:23
405	405	208		30/11/2007 11:54:07	00:00:02	00:00:00	00:00:02
405	405	208		30/11/2007 11:41:52	00:00:03	00:00:00	00:00:23
917362630	(agentes)	917362630		30/11/2007 11:38:04	00:00:03	00:00:00	00:01:36
405	405	208		30/11/2007 11:34:08	00:00:02	00:00:00	00:02:12
405	405	208		30/11/2007 11:33:26	00:00:02	00:00:00	00:00:05
501	501	208		30/11/2007 10:53:43	00:00:02	00:00:00	00:00:03
917362630	917362630	917362630		30/11/2007 10:10:16	00:00:11	00:00:00	00:02:18
917362630	(agentes)	917362630		30/11/2007 9:53:49	00:00:02	00:00:00	00:00:45
405	405	208		30/11/2007 9:20:06	00:00:02	00:00:00	00:00:48
405	405	208		30/11/2007 9:18:36	00:00:02	00:00:00	00:01:14

Centro de conferencias, que permite al Phone Manager integrarse en la plataforma del centro de conferencias de IP Office. Esta función permite a los usuarios de Phone Manager Pro programar llamadas de conferencia y unirse a conferencias web. Téngase en cuenta que esta función sólo está disponible si el usuario recibe una autorización específica del administrador del sistema y siempre y cuando esté disponible la función del Centro de Conferencias en el sistema. (Véase la sección del Centro de Conferencias para mayor información).

Modo compacto, que sirve para minimizar el espacio de pantalla necesario para tener activa la aplicación Phone Manager. Mientras la aplicación se encuentre en modo compacto, una notificación emergente alertará sobre nuevas llamadas que mostrará a los usuarios la identidad de la persona que llama o su nombre asociado y así responder cómodamente a la llamada. Los usuarios pueden cambiar sin problemas entre el modo compacto y el estándar.

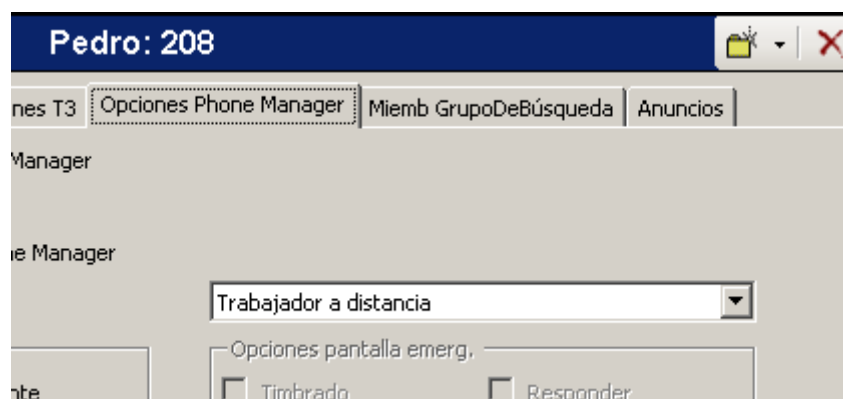


Las pestañas de la Marcación rápida permiten a los usuarios agrupar los iconos de marcación rápida y del indicador luminoso de ocupado por departamento o localización (Ventas o Soporte, por ejemplo). Incluye hasta 10 pestañas y cada una puede albergar hasta 100 iconos.



Modo Trabajador a distancia (Teleconmuter)

Este modo se puede habilitar si se dispone de licencia para Phone Manager Pro, y se habilita al usuario para usar esta función:



Cuando un usuario dispone de esta función, puede manejar un teléfono externo como un móvil ó el teléfono de su casa como una extensión del sistema: Se puede elegir trabajar en la oficina, o en modo remoto.

En el modo interno se usa la extensión de la oficina, y el Phone Manager de la forma habitual.

En el modo remoto se puede utilizar cuando se dispone de conexión de datos a la red local de la oficina pero no se dispone de voz sobre IP, o el canal de datos no permite utilizarla.

IP office realizará una llamada al teléfono especificado en el número de contacto.

Se pueden realizar llamadas externas, recibir llamadas, transferencias, etc pero se han de manejar todas las funciones de la extensión desde el Phone Manager.

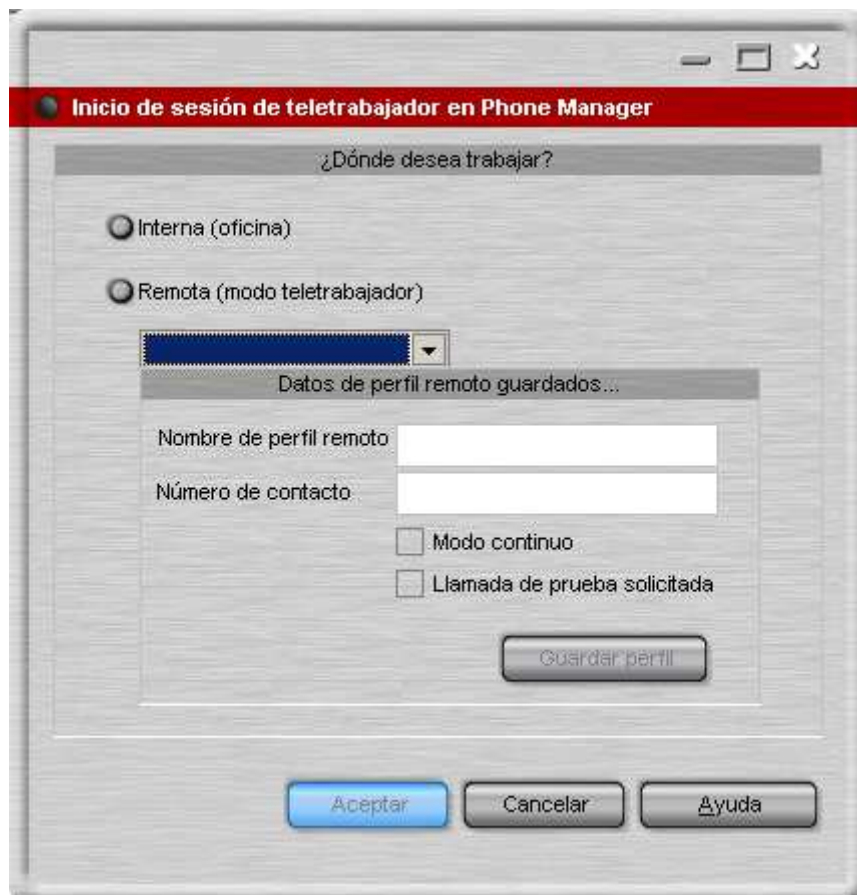
Uso: Hacer llamadas salientes desde las líneas de la Oficina, recibir llamadas de la oficina y poder transferirlas a otras extensiones, realizar llamadas a tres o conferencias desde casa...

Se puede elegir trabajar en modo continuo o por llamada:

En el modo continuo la llamada realizada por el sistema a nuestro teléfono de casa o al móvil esta conectada continuamente y no debemos colgar.

En el modo normal cualquier llamada entrante o saliente ejecutará una llamada a nuestro número remoto.

Todas las funciones como transferencia, colgar, conferencia, llamar etc, se harán en la aplicación Phone Manager Pro.



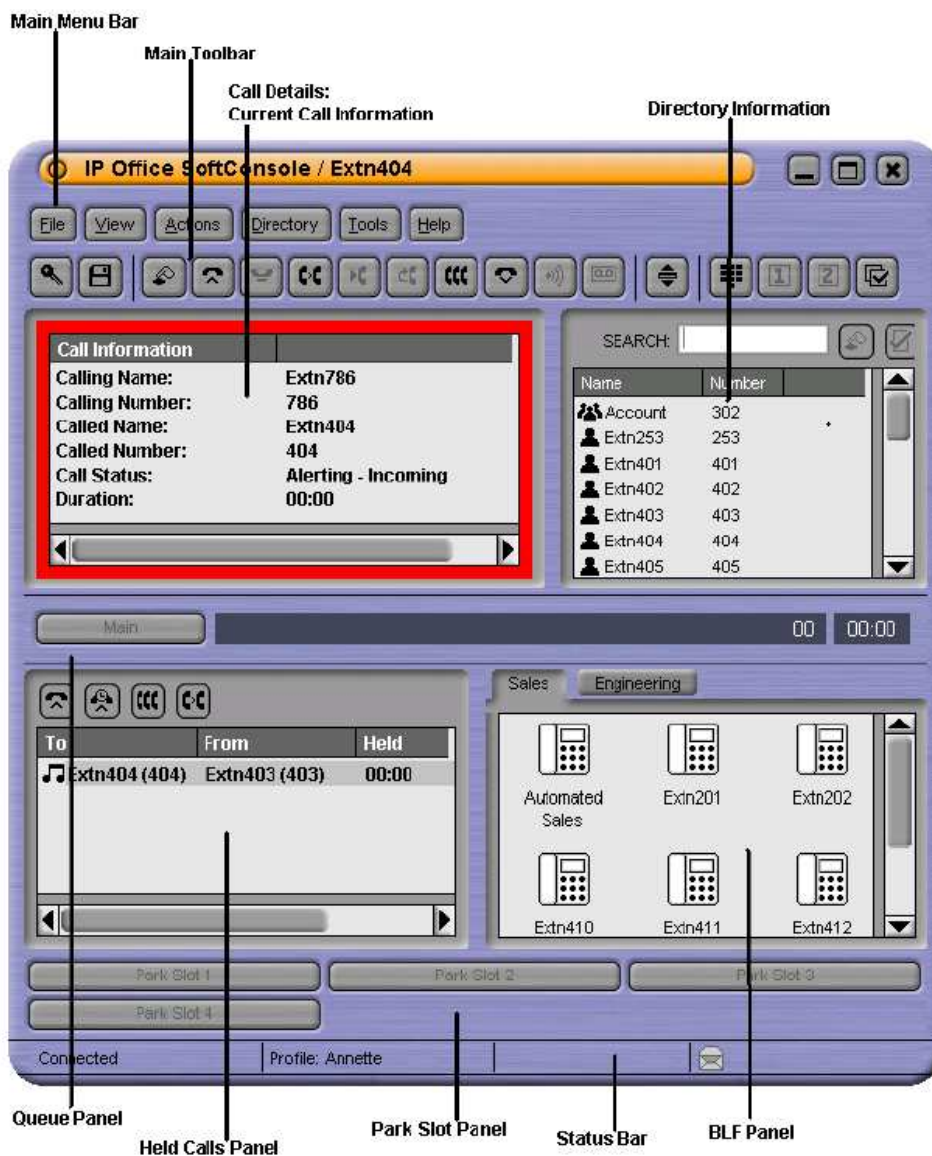
Driver TAPI

IP Office suministra un driver TAPI de funcionalidad básica de serie para todos los usuarios del sistema y sin necesidad de inversión en más licencias. Sólo es necesario instalarlo con el CD/DVD de usuario. Dicho driver permite la marcación de llamadas desde Outlook.



SoftConsole

La aplicación SoftConsole, que cuenta con una interfaz gráfica basada en el entorno Windows, actúa como consola para operadores y requiere un teléfono físico. Ha sido diseñada específicamente para aportar a las empresas un servicio de operadora mejorado. La utilización del SoftConsole da al operador la información correcta con la que dar la prioridad adecuada a la gestión de llamadas y dar así la respuesta más adecuada a la persona que llama. Al mismo tiempo, el operador no pierde de vista en ningún momento el número y tipo de llamadas que hay en espera garantizando así que los clientes reciben un saludo profesional y mejorando de paso la imagen de la compañía.



La aplicación SoftConsole ha sido diseñada específicamente para facilitar su utilización al tiempo que ofrece un aspecto sencillo e intuitivo que atraerá por igual a operadores expertos y noveles. La consola se ha dividido en las siguientes partes:

Barra del Menú Principal – Todos los comandos y acciones están disponibles a través de los menús. Algunas funciones y artículos sólo están accesibles cuando se dan las condiciones necesarias como, por ejemplo, cuando se recibe una llamada. Las acciones disponibles son las siguientes:

Login	Colgar
Guardar perfil	Página
Nueva llamada	Grabar llamada
Responder llamada	Vista compacta
Retener llamada	Teclado de marcación
Transferir llamada	Acceder a la sala de conferencia N° 1
Transferencia completada	Acceder a la sala de conferencia N° 2
Reintentar la transferencia	Opciones
Llamada de conferencia	

Panel de Detalles de Llamada – El panel de detalles de llamada de la izquierda muestra los detalles de la llamada que se estuviera atendiendo en ese momento e incluye la siguiente información:

Nombre de la persona que llama – Es el nombre que aparece en el directorio del sistema asociado al número que llama.

Número que llama – Número telefónico que originó la llamada.

Nombre llamado – Nombre de usuario del sistema o nombre del grupo asociado con el número al que se hubiera llamado.

Número llamado – Número de extensión al que el sistema hubiera enrutado la llamada entrante.

Estado de la llamada – Detalla el progreso de la llamada. El borde alrededor del panel del estado de la llamada cambia de color a modo de indicación sobre el estado de la llamada.

Duración de la llamada – Duración en la que ha estado la llamada en el estado indicado por el estado de la llamada.

Notas: En esta zona se muestran notas o información sobre la llamada como, por ejemplo, cuándo se ha devuelto una llamada en el caso de que no hubiera habido respuesta en la extensión a la que hubiera sido transferida. Si hubiera alguna anotación hecha sobre la llamada, los datos de la misma aparecerán en la zona de Notas.

Panel del directorio – El panel de directorio de la parte derecha muestra la siguiente información:

Registros del directorio – Incluye a los usuarios de IP Office, grupos y usuarios del directorio externo (usuarios no incluidos en la plataforma IP Office)

Datos específicos del registro del directorio – Incluye a los usuarios de IP Office, grupos y usuarios del directorio externo (usuarios no incluidos en la plataforma IP Office)

Detalles sobre una llamada de consulta – Cuando el operador desee llevar a cabo una transferencia supervisada.

Original Call		Consultation Call	
Calling Name:	Extension 206	Calling Name:	Extension 201
Calling Number:	206	Calling Number:	201
Called Name:	Extension 201	Called Name:	Extension 205
Called Number:	201	Called Number:	205
Call Status:	Held	Call Status:	Connected
Duration:	00:35	Duration:	00:22

Archivo de guión – Cuando se configure un archivo de guión tanto para las llamadas entrantes como para las salientes. Por ejemplo, puede suceder que un operador responda a las llamadas pertenecientes a más de una empresa. Para garantizar que la llamada es atendida usando el nombre de empresa que corresponda se puede crear un archivo de guión que incluya los datos específicos del nombre de la empresa. Este archivo de guión aparecerá en pantalla cada vez que se reciba una llamada destinada a esa empresa.

Conferencias – Con la aplicación SoftConsole, las llamadas retenidas pueden pasarse a una conferencia o crear una conferencia como tal por medio de las dos salas de conferencias:

Llamadas retenidas a conferencia – El operador puede hacer ingresar en una conferencia a las llamadas del panel de llamadas retenidas. Todas las llamadas incluidas en el panel de llamadas retenidas pasarán a una llamada de conferencia.

Sala de conferencias – El operador podrá configurar hasta dos salas de conferencias e incluir información sobre quién es el moderador de la conferencia. También podrá emitir invitaciones a los participantes de la conferencia (se pueden generar invitaciones automáticas junto con Voicemail Pro - consultar la sección de Power Conferencing para mayor información). El estado de los participantes aparece indicado por los iconos de la sala de conferencia, que son: No invitado, Invitado, Participante, Rechazado, No disponible.

Panel de colas – El panel de colas muestra información gráfica por medio de una barra que se actualiza de forma dinámica que indica el número y el estado de las llamadas externas retenidas para cada una de las colas. El sistema permite configurar hasta ocho colas distintas y etiquetarlas para indicar las llamadas entrantes correspondientes a grupos específicos.

Panel de llamadas retenidas – El panel de llamadas retenidas permite al operador gestionar todas las llamadas retenidas en el puesto del operador. Estas llamadas aparecerán listadas en el panel. Y el operador podrá realizar las siguientes funciones: Responder a las llamadas retenidas destacadas, responder a la llamada retenida durante más tiempo, pasar las llamadas retenidas a una llamada de conferencia (véase

la sección sobre llamadas de conferencia incluida más arriba) o transferir las llamadas retenidas.

Panel del campo indicativo de ocupado – El panel del campo indicativo de ocupado muestra una serie de iconos con los que se informa sobre el estado de los usuarios seleccionados. Los iconos dan información sobre cada uno de los usuarios como, por ejemplo: Mensajes de voz para el usuario pendientes, información de estado sobre el usuario (ocupado, no molestar, llamadas transferidas. Las pestañas pueden ser configuradas para agrupar iconos distintos para los campos indicativos de ocupado.

Panel de zona de aparcamiento – El panel de la zona de aparcamiento puede incluir hasta 16 zonas de aparcamiento distintas para todo el sistema con una identificación específica para cada lote o zona.

Barra de estado – Muestra el estado en el que se encontrara el sistema. La barra se encuentra dividida en cuatro secciones en las que se muestra: El estado actual de conexión, el nombre de perfil activo en ese momento, mensajes informativos (condiciones de alarma) y el número de nuevos mensajes de voz para el operador.

Configuración de SoftConsole

SoftConsole dispone de una amplia gama de opciones configurables a disposición del operador para que personalice la interfaz y pueda ajustar la utilización de la aplicación específicamente a sus preferencias personales. Las opciones de configuración disponibles son las siguientes:

Llamadas entrantes – Esta pestaña permite al operador gestionar el directorio local de SoftConsole creando, editando y eliminado registros del directorio seleccionado. El operador también podrá asociar guiones o archivos multimedia a los registros.

Modo cola – Esta pestaña permite al operador configurar la ventana de cola con hasta ocho colas de grupo entre las que se incluye una cola de rellamada. Es posible crear, editar y eliminar las colas. El operador también puede colocar las colas en la ventana de cola por orden de preferencia. La gestión por excepciones sirve para controlar el estado de las colas lo que permite al operador establecer unos baremos límites de alarma como pueden ser el número de llamadas en cola o la duración máxima de tiempo en espera. Nota: Se pueden adjudicar archivos multimedia a las alarmas.

Park Slots – Esta pestaña permite al operador determinar los park slots a los que se puede acceder desde todo el sistema y hasta un máximo de dieciséis de ellos. El operador también podrá asignar las secuencias de teclas que se utilizarán para acceder a cada park slot y dónde aparecerán en cada panel de park slot.

Grupos del campo indicativo de ocupado – Esta pestaña permite al operador crear y editar grupos de campo indicativo de ocupado.

Apertura de puertas – Esta pestaña permite al operador configurar hasta dos comandos para apertura de puertas.

Directorios – Esta pestaña permite al operador configurar el acceso a los siguientes directorios: Directorio local de SoftConsole, directorio de IP Office y contactos de

Microsoft Outlook. Además, el operador también podrá configurar y definir los campos que vayan a aparecer para cada uno de los registros del directorio.

Conferencias – Esta pestaña permite al operador definir los nombres de las dos salas de conferencias. Este nombre aparecerá en las pantallas telefónicas de los usuarios de la sala de conferencia (hasta un máximo de 10 caracteres).

Definición del teclado – Esta pestaña permite al operador establecer teclas de acceso directo para las diversas funciones de SoftConsole.

Acciones del teclado – Esta pestaña permite al operador definir las acciones por defecto cuando se introduzcan caracteres alfanuméricos.

Teclas alfabéticas: Se inicia una búsqueda en el directorio o se abre una ventana de anotación de llamada.

Teclas numéricas: Se inicia una búsqueda en el directorio o se abre una ventana emergente de marcación.

Apariencia – Esta pestaña permite al operador cambiar la apariencia de los tipos de letra de SoftConsole, los *skins* de la aplicación y el color de la ventana de información sobre la llamada.

Guardar – Esta pestaña permite al operador guardar automática o manualmente los cambios realizados a la configuración de SoftConsole.

Administración de SoftConsole

SoftConsole dispone de un modo de administración con el que el operador podrá configurar los siguientes ajustes:

Cambiar y crear plantillas – SoftConsole incluye tres plantillas predefinidas que pueden ser modificadas. También se pueden crear nuevas plantillas.

Vistas del panel de control – El panel del campo indicativo de ocupado, el panel de las llamadas retenidas y el panel de park slot se pueden activar o desactivar para su visualización únicamente cuando el operador acceda al menú de visualización.

Cambiar la contraseña del administrador.

Editar los perfiles del operador – Se puede establecer un perfil personalizado para cada operador y dichos perfiles pueden ser configurados por el administrador.

Especificación de la longitud máxima de las notas sobre las llamadas - IP Office soporta muchos puntos finales como terminales de línea única o aparatos de las series 20xx, 2400, 5400, 6400, 4600 y 5600. Cada aparato tiene tamaños distintos para la pantalla, lo que implica que el administrador debe poder ajustar el campo de las notas sobre las llamadas en función de los terminales que se utilicen en cada caso.

Requisitos mínimos de SoftConsole

Ordenador conectado a Ethernet con sistema operativo Microsoft Windows 2000 Professional SP4 o Windows XP Professional SP2 junto con funciones de red TCP/IP. Cada sistema puede funcionar con un máximo de cuatro aplicaciones SoftConsole.

Integración del teléfono con ordenador

La integración **CTI** (teléfono ordenador) consiste en salvar el vacío existente entre los sistemas telefónicos y las aplicaciones empresariales. En la plataforma IP Office esto se logra mediante la utilización del enlace CTI de IP Office, un producto a medio camino entre los sistemas telefónicos y los informáticos y un kit de desarrolladores de software. En la plataforma IP Office, la integración CTI se logra utilizando siempre estándares y protocolos abiertos. Esto aporta a los clientes la posibilidad de acceder a una amplia gama de soluciones de terceros para poder atender mercados verticales y que han sido específicamente diseñadas para satisfacer sus necesidades. En el caso específico de los desarrolladores, la migración desde otras plataformas a IP Office es una labor rápida y sencilla y las funciones avanzadas de integración CTI de IP Office aportan una integración más completa y aportan unas mayores ventajas para la empresa.

IP Office ofrece dos niveles de interoperabilidad CTI: CTI Link Lite, completamente gratuito, es un paquete que aporta todas las funciones necesarias con las que soportar la mayor parte de las aplicaciones incluyendo las ventanas emergentes y numerosos productos de terceros.

CTI Link Pro aporta unas funciones mejoradas entre las que destaca la posibilidad de controlar más de un único dispositivo de telefonía y que también ofrece un funcionamiento avanzado de centro de llamadas.

Dado que la red se encuentra integrada en el propio sistema de IP Office, toda la integración CTI se lleva a cabo a través de la propia red LAN. En muchos otros sistemas, la integración CTI se consigue mediante una conexión física entre cada uno de los terminales telefónicos y el ordenador (CTI directa). Con este esquema se aumentan las probabilidades de errores o fallos en el sistema al tiempo que todo el conjunto depende sistemáticamente de interfaces o de terminales telefónicos no estandarizados. En IP Office, todos los dispositivos se pueden utilizar con integración CTI.

IP Office ofrece una amplia capacidad CTI. El sistema soporta varias interfaces:

TAPILink Lite – Ofrece un soporte CTI directo para Microsoft TAPI 2.1 y TAPI 3.0 de forma que cada ordenador puede controlar o supervisar un dispositivo telefónico. Los componentes del software se entregan junto con el sistema IP Office en el CD-Rom del usuario y no requieren una licencia para su utilización, por lo que su instalación es gratuita.

TAPILink Pro – Ofrece soporte CTI de terceros para TAPI 2.1 y 3.0. Estos componentes son idénticos a sus equivalentes en Lite. La adquisición de la licencia de CTI Link Pro RFA (que se puede adquirir normalmente) activa las funciones adicionales del paquete.

TAPI-WAV driver – Ofrece soporte en función del software para el procesamiento de voz. Con la adquisición de la licencia para el driver TAPI-WAV se activan cuatro puertos de procesamiento de voz y se pueden añadir más puertos adicionales en grupos de cuatro. El controlador TAPI-WAV sirve únicamente para TAPI 2.1. En el caso de TAPI

3.0, IP Office soporta la interfaz MSP (Media Service Provider) incluida por Microsoft en TAPI 3.0.

IP Office SMDR – Ofrece una interfaz para cubrir los eventos SMDR. Cuando se completa una llamada, el sistema genera un registro que se separa del siguiente mediante una coma. Esta interfaz ha sido diseñada a efectos de la contabilidad de las llamadas y para las aplicaciones de facturación de las llamadas y sustituye la interfaz anterior de DevLink. IP Office SMDR está disponible de forma gratuita y se distribuye con el CD-Rom del administrador de IP Office.

Dev Link Pro – Además de la interfaz SMDR incluida en IP Office, el DevLink Pro incluye también un flujo de eventos en tiempo real. El flujo de eventos en tiempo real adopta la forma de un registro por cada llamada. Dicho registro se emite cada vez que cambia el estado en cualquiera de los dos puntos de una llamada (por lo general toda llamada consta de dos puntos pero en algunas circunstancias, como las llamadas de conferencia o las llamadas con intrusión, puede haber más de un punto).

Kit de desarrollo de software – El kit está compuesto por un único CD-Rom en el que se encuentra la documentación de desarrollo para el TAPILink Lite, TAPILink Pro, DevLink Lite y DevLink Pro, así como una serie de programas precompilados para la exploración de TAPI 2.1 y 3.0. Además, también se ha incluido código fuente a modo de ejemplo con el que los desarrolladores podrán familiarizarse con suma rapidez con las interfaces avanzadas de integración de telefonía y datos (CTI).

Integración con Microsoft CRM – Avaya y Microsoft Business Solutions han firmado un acuerdo para la creación de paquetes de aplicaciones y soluciones de hardware para las pequeñas y medianas empresas que deban atender a sus clientes desde varios frentes. Esta alianza convertirá a IP Office en la plataforma idónea de convergencia para los clientes de Microsoft CRM. El soporte de IP Office de Microsoft CRM se ha dividido en tres fases. La integración de la telefonía TAPI (ventanas emergentes) es la primera fase y ya está disponible. Las fases dos y tres, se refieren a un módulo de información integrado. Esta alianza estratégica se ha realizado con las pequeñas y medianas empresas en mente ya que necesitan contar con un lugar de trabajo interconectado pero que abarque varios sistemas empresariales, una infraestructura de comunicaciones y servicios web en un único sistema de fácil implementación y a un precio competitivo.