

AVAYA

IP Telephony

Contact Center

Mobility

Services



Smart IP Series

La Telefonía IP ha alcanzado nuevos estándares de versatilidad y operación. Hoy en día es posible combinar el uso del tradicional teléfono, y brindar funcionalidad comparable a la de una Terminal de Computo. Es decir, ya no es necesario el uso exclusivo de una PC (computadora personal), para acceder a la información que buscamos. Con la serie Smart IP, ponemos a su disponibilidad una nueva interfaz visual para el manejo de sus aplicaciones y de acceso de información en tiempo real. Con Smart IP, llevamos a su empresa las soluciones que hasta hace sólo unos meses sólo eran accesibles a grandes Centros de Contacto. Ahora su empresa, su Call Center, su fábrica, su hotel, tendrán un nuevo medio de acceder a la información para una oportuna toma de decisiones.

A partir de hoy, la imaginación es el límite.

Smart IP Phone Suite

Smart IP Phone Suite es un conjunto de servicios para los usuarios de telefonía IP, que ayudan a mejorar la productividad en el uso de los teléfonos IP Avaya de la serie 46xx y 96xx, a través de una serie de aplicaciones orientadas a maximizar los beneficios de la solución IP del Cliente, abriendo la posibilidad de ingresar a un ambiente de comunicaciones inteligentes en tiempo real.

Suite para Centros de Contacto:

Esta suite de servicios ha sido específicamente diseñada para Centros de Contacto y viene a reforzar el concepto de convergencia de aplicaciones a través del uso de nuevos features de acceso rápido a la información.

Opción Básica: Esta opción tiene la capacidad de mostrar gráficas de informes estadísticos en tiempo real de la operación del Centro de Contacto directamente al display del teléfono del administrador. Incluye las siguientes funciones:

- Monitoreo en tiempo real de cualquier actividad de la operación del Centro de Contacto. Soporta el manejo de datos y gráficas (AVAIL, ACD, ACW, AUX).
- Monitoreo en tiempo real de la actividad de cualquier agente o grupos de atención.
- Acceso a información: El agente o grupos de atención podrán acceder de manera inmediata diferentes tipos de información como listas de precios, preguntas y respuestas más frecuentes, etcétera.

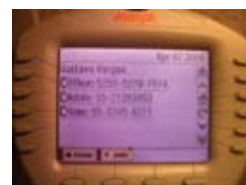
Este tipo de información se encuentra por primera vez disponible fuera del ambiente de los tradicionales reportadores y demás herramientas, dándole al supervisor del Centro de Contactos la libertad de tener su información en todo lugar para la rápida toma de decisiones.



Opción Plus: En adición a las funciones incluidas en la opción Básica, esta opción brinda, a través de una pantalla que se despliega directamente en cualquier teléfono IP, tanto reportes históricos y consolidados con información del centro de Contacto, como información de la persona que está sincronizada a la llamada.

En adición a estas dos opciones, el área de Professional Services de Avaya CALA puede ofrecer servicios al Cliente, que le permitan diseñar e implementar una solución que cubra requerimientos específicos de su Centro de Contacto, entre los que podemos mencionar:

- Integración con otras aplicaciones y sistemas como facturación, CRM, etc.
- Desarrollo de reportes diseñados específicamente a las necesidades del Cliente.



En adición a estas dos opciones, el área de Professional Services de Avaya CALA puede ofrecer servicios al Cliente, que le permitan diseñar e implementar una solución que cubra requerimientos específicos de su Centro de Contacto, entre los que podemos mencionar:

- Integración con otras aplicaciones y sistemas como facturación, CRM, etc.

Smart IP Phone Lodging Suite

Suite para la industria Hotelera:

Suite de servicios específicamente diseñados para la industria Hotelera que provee una comunicación eficiente abriendo las posibilidades de brindar nuevos y mejores servicios a sus huéspedes.

Opción Básica: Esta opción tiene la funcionalidad de presentar a sus huéspedes información y acceso a servicios directamente en el teléfono de su habitación:

- Facilidades y servicios del hotel:



- Es decir, los huéspedes podrán hacer uso del sistema para consulta información, en este caso de sitios turísticos de interés en la zona:



- Servicios o eventos. Con esta misma Suite de servicios, los huéspedes podrán hacer las compras correspondientes de eventos que su mismo hotel se encuentre promocionando. Con esta sola facilidad el sistema recupera su inversión, ya que de modo interactivo, tiene un vendedor de servicios en cada cuarto.

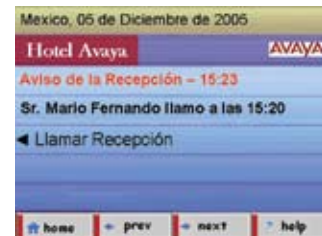
Este mismo servicio es el que maneja toda la porción de órdenes de restaurante.



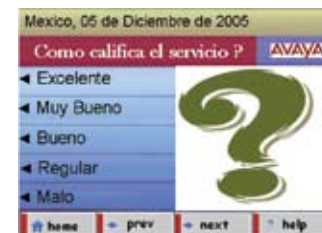
- Desarrollo de reportes diseñados específicamente a las necesidades del Cliente.



- Envío de mensajes individuales a los huéspedes del hotel. Con esta funcionalidad, nuestro clientes se comunican rápido y eficiente con sus huéspedes y les informan desde visitas, hasta de sus estados de cuenta en línea.



Opción Plus: Esta opción además de incluir las funciones de la Opción Básica, incluye otro tipo de servicios en línea de captura de información, como lo son los servicios a habitaciones (mucama y botones), y el manejo y administración en tiempo real de encuestas a huéspedes sobre los servicios que ofrece el hotel. El sistema de reporte y graficado de los resultados de dichas encuestas está incluido en la suite:



En adición a estas dos opciones, el área de Professional Services de Avaya CALA ofrece servicios al Cliente que le permitan diseñar e implementar una solución específica que cubra requerimientos específicos de su organización, entre los que podemos mencionar:

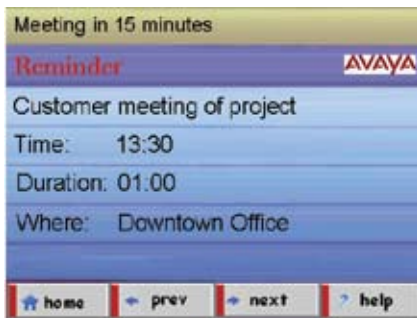
- Integración con otras aplicaciones y sistemas hoteleros como PMS, facturación, CRM, etc.
- Desarrollo e implementación de procesos automatizados como registro de salida del huésped (check-out), pago electrónico, etc.

Requerimientos: CM 2.1 o superior (IP enabled), Servidor P4 1,6GHz o superior, 512mb RAM, 10 Gb disco duro, S.O. Windows 2000 o 2003 o Linux. Cliente de Administración P3 800MHz, 128mb RAM, web-browser. Teléfonos IP Avaya modelos 4610, 4620, 4621, 4625 o 4630 (consulte compatibilidad de los servicios).

Smart IP Phone Suite

Suite para ambientes de oficina:

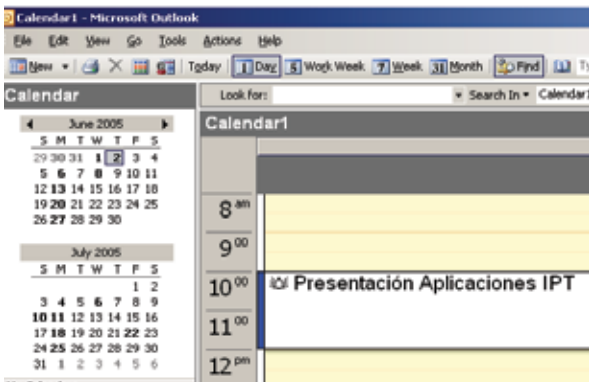
Esta suite de servicios ha sido específicamente diseñada para ambientes de oficina que permite tomar ventaja y eficientar el uso de las aplicaciones más usadas en este tipo de ambientes como directorios LDAP, Microsoft Exchange, Lotus Domino, etc.



Opción Básica: Diseñada para eficientar la comunicación y manejo de información de los empleados a través de una serie de utilerías de fácil acceso y sencillo uso: calendario, calculadora, etc., y todo esto a través de la pantalla del teléfono.

Esta opción también permite el envío de mensajes a un empleado específico, a un grupo de empleados, a todos los empleados de un departamento o área en particular, o a todos los empleados de una organización.

Asimismo, permite presentar de manera sencilla noticias e información de interés obtenida directamente de Internet usando cualquier web-site del tipo RSS (XML).

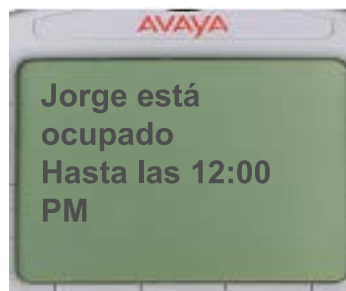


Opción Plus: En adición a las funciones incluidas en la opción Básica, esta opción brinda la posibilidad de acceder y realizar el marcado de los números seleccionados desde la pantalla del teléfono IP del usuario. Con esta alternativa damos velocidad y flexibilidad a el personal de ventas.

De modo conjunto ofrece:

- Agenda: Despliegue de información referente a juntas, y eventos de trabajo directamente en la pantalla del teléfono.
- Manejo de mensajes de recordatorio en la pantalla del teléfono basado en la agenda de eventos del Outlook.
- Clic to dial: Acceso inmediato a la rutina de marcado de teléfono con un solo botón.

En adición a estas tres opciones el área de Professional Services de Avaya CALA ofrece servicios al Cliente que le permitan diseñar e implementar soluciones específicas que cubran sus requerimientos de su ambiente de oficina, entre los que podemos mencionar la integración con otras aplicaciones empresariales como ERP y CRM.



Requerimientos: CM 2.1 o superior (IP enabled), Servidor P4 1,6GHz o superior, 512mb RAM, 10 Gb disco duro, S.O. Windows 2000 o 2003 o Linux. Cliente de Administración P3 800MHz, 128mb RAM, web-browser. Teléfonos IP Avaya modelos 4610, 4620, 4621, 4625 o 4630 (consulte compatibilidad de los servicios). EAS Server con el Software correspondiente.

Smart Cam

El área de Professional Services de Avaya CALA presenta un nuevo servicio que permite incrementar la funcionalidad de los teléfonos IP de Avaya de la serie 46xx.

Tradicionalmente los teléfonos han sido usados exclusivamente como dispositivos de comunicación de voz. Con la implementación de nuevos servicios y aplicaciones de Avaya en ambientes de comunicaciones convergentes y el surgimiento de la telefonía IP, un nuevo paradigma se ha creado para estos dispositivos.

El Smart Cam es un servicio que permite entre otras funciones visualizar directamente en la pantalla a las personas que están entablando la comunicación, ayudando de esta manera a que dicha comunicación sea más “amigable” y personal.

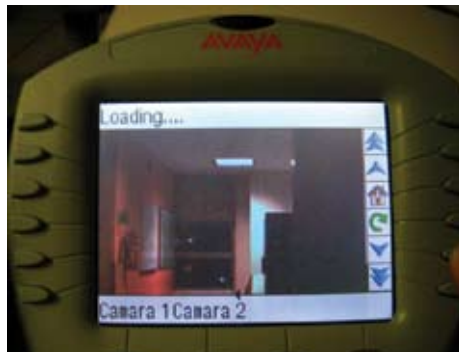


El Producto

Basado en una aplicación que permite tener acceso a video en línea a través de una cámara Web.

Entre las funciones que provee, podemos mencionar:

1. Video Portero,
2. Vigilancia (almacenes, oficinas, etc.),
3. Asistencia personal,
4. Seguridad personal



Smart Dialer

El área de Professional Services de Avaya CALA presenta un nuevo servicio que permite incrementar la productividad de sus campañas salientes.

El Smart Dialer es un marcador automático que posibilita el aumento de la productividad de llamadas para los agentes en campañas salientes enviando a estas posiciones sólo las llamadas con voz humana (discrimina fax, contestadoras automáticas, etc.), evitando así los tiempos improductivos derivados del proceso de generación de un contacto. Además de esto el Smart Dialer facilita el trabajo de los agentes, ofreciendo un front-end con información de la llamada, Script de atención y funciones de consulta transferencia, marcación manual y terminación de llamadas.

El Producto:

Consiste en un marcador automático destinado a definir y administrar campañas de llamadas salientes, pudiendo operar en dos modos, derivación de llamadas a grupos de atención (agentes humanos) o derivando llamadas a un anuncio en el PBX (Definity).

En el modo de derivación de llamadas para grupos de atención, al completarse un contacto como exitoso, el sistema transfiere al cliente hacia un agente con el objeto de seguir una determinada ruta de atención (script de campaña). En el modo de derivación de llamadas para anuncios en el PBX (Definity), al completar un contacto como suceso, el sistema transfiere la llamada hacia un anuncio en el Definity con el objeto de brindar una información a título informativo y general.

El sistema Smart Dialer está compuesto por los siguientes sistemas:

- Servicios de marcación automática
- Modulo WEB de configuración del sistema
- Módulo configurador de script
- Módulo de Agente (Barra de marcación)

Servicio de marcación automática: Es responsable del procesamiento de las llamadas telefónicas relativas a una campaña configurada en el sistema para una determinada lista de asistentes.

Módulo WEB: Contiene interfaces de configuración y administración del sistema, responsable por la administración de usuarios, campañas, logs, e históricos de los reportes utilizados.



Módulo configurador de Script: Es responsable de establecer una interfaz para definir la secuencia de preguntas y posibles respuestas de una determinada ruta de atención de una campaña a ser seguida por un agente.

Módulo agente: Es responsable por la interfaz del sistema con el usuario, señalizando la recepción de una llamada, presentando el script de la llamada y desarrollando las funciones de transferencia, consulta, conferencia, marcación manual y finalización de una llamada.



Barra de Marcación: El sistema incluye un módulo Cliente para los agentes. Esta interfaz (Pad telefónico), se instalará en las terminales de cada uno de los agentes del sistema, y con la misma se logrará la señalización de recepción de llamadas, presentación del script de la campaña y soporte de funciones como transferencia, consulta, marcación manual, etc.

Integraciones: El Smart Dialer permite además una fácil integración a aplicaciones tipo CRM, ERP, incorporando toda su funcionalidad a los agentes, convirtiéndose así en un componente clave dentro de su solución de campañas salientes.

Smart Recorder

El área de Professional Services de Avaya CALA presenta un nuevo servicio que permite grabar las llamadas entrantes y salientes de su Centro de Contacto.

El Smart Recorder es un sistema de grabación CMAPI que posibilita la obtención de grabaciones entre agentes y contactos administrándolos en una base de datos de fácil acceso, logrando así que exista testimonio de la llamada para su almacenamiento y posterior utilización.

El Producto

Consiste en un grabador IP selectivo de llamadas que permite el fácil almacenaje y administración, y que opera en tres modos:

1. Grabación selectiva por demanda mediante reglas pre-configuradas.
2. Grabación del 100% de llamadas.
3. Módulo de Calidad.

Grabación Selectiva por demanda significa que el Supervisor determina a través de un menú de administración, qué llamada será grabada. Módulo de Calidad significa que a través de un porcentaje previamente definido y de modo aleatorio se realicen las grabaciones correspondientes.

Administración del Sistema

A través de la interfaz de administración del sistema, se configuran todas las características requeridas de una manera amigable y natural, en relación a otros sistemas en el mercado. Permite la fácil escucha y eliminación de llamadas, al mismo tiempo que permite el reagrupamiento de las llamadas a diferentes archivos para su localización.



El Smart Recorder es una solución 100% de software que utiliza un servidor y base de datos estándar lo que le permite:

- Grabar todo tipo de end-point:
 - Analógico
 - Teléfono IP
 - Teléfono Digital
 - Puertos de IVR
- Grabar llamadas entre internos
- Utiliza tecnología de Web Services lo que permite implementar Arquitecturas Orientadas a Servicios (SOA).



Integraciones

El Smart Recorder permite además su fácil integración con diversos CRMs o ERPs para una transparente administración.

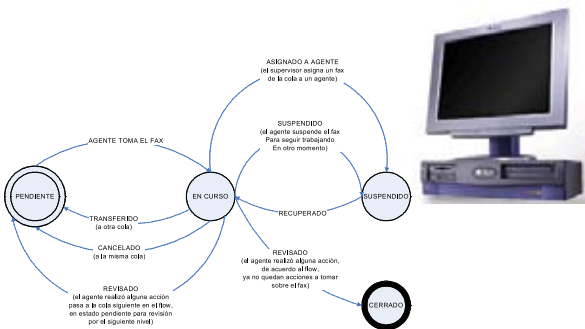
Características

- Formato de grabación MP3.
- GUI (Graphic User Interface), para Agente.
- Fácil búsqueda de grabaciones por diferentes criterios de análisis.
- Se integra con el Smart Monitor.
- El registro de las llamadas son auditables, es decir, registra todos los eventos como hora, Agente, duración de la llamada, etc.

Smart Fax

El área de Professional Services de Avaya CALA presenta un nuevo servicio que permite incrementar la productividad de su ambiente de Centro de Contacto.

Smart Fax es un nuevo servicio orientado a brindar una solución para el manejo y administración centralizada del canal de Fax, brindando reportes que le permitirán extraer información tanto en tiempo real como histórico dentro de un entorno de Centros de Contacto de Avaya.



- Obtención de datos del llamado (Hora, ANI, UCID, etc.)
- Selección de menú
- Ingreso de Nro Cliente, Doc y/o LoginID de Agente (opcional)
- Informe al cliente número de Operación de Fax (FaxID)
- Repositorio de faxes en Server a definir (visualizada por el agente)
- Recuperación de datos de llamados enviados por CTI desde el Agente
- Alta de registro en el sistema Fax manager
- Asignación a una cola de fax o agente

• Front-end único de Agente (Pad Telefónico)

- Notificación al agente de arribo de fax
- Visualización de faxes asignados al agente y a la cola.
- Transferencia al IVR (fax inbound) c/contexto
- Códigos de Cierre por fax

Reportes en CMS / BCMS

- Medir tiempo de trabajo de agentes sobre Fax

• Avaya Fax Manager

- Análisis de Performance de canal de FAX
- Administración del Sistema y asignación de faxes a colas o agentes
- Consulta de fax históricos desde agentes
- Seguimiento y control (Fecha, hora, ANI, LoginID, etc.)
- Automatización del proceso.
- Fax directo a Agente
- Fax Colas
- Ingreso Manual del agente de datos
- Transferencia de Faxes a otras areas (vía mail c/attachment)

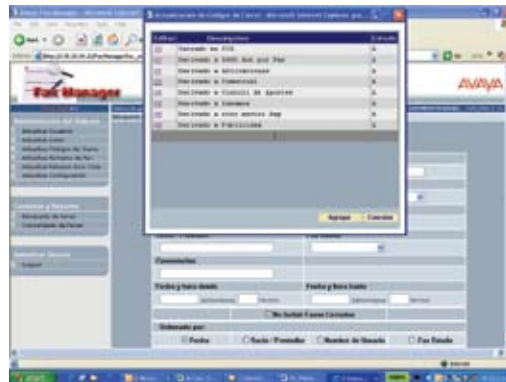


Ingreso y Almacenamiento de los Faxes:

- Ingreso por IVR

• Avaya Fax Manager (Agente):

- Logueo en Pad Telefónico
- Operación en PAD Telefónico
- Operación del Avaya Fax Agent - Gestión
- Operación del Avaya Fax Agent - Consulta



• Avaya Fax Manager (Supervisor):

- Ingreso vía página Web
- Front End de búsqueda por criterios
- ABM de Cola de Faxes
- ABM de Usuarios
- Asignación de Agentes a Colas
- Reportes consolidados
 - Tiempo de gestión de Fax por agente (CMS - Aux Fax)
 - Tiempo de gestión de Fax por skill (CMS - Aux Fax)
 - Cantidad de Faxes diarios por Agente (AFM)
 - Cantidad de Faxes diarios x estado

Smart Productivity Tools

Smart Monitor es un servicio que ayuda a mejorar la visibilidad sobre el comportamiento de su Centro de Contacto y calidad de atención.

El sistema de detalles de llamadas se basa en la solución de CTI (Computer Telephony Integration) y tiene como finalidad el almacenamiento de los eventos que se efectúan en el Centro de Contacto, tanto de agentes, IVRs y otros dispositivos que estén relacionados con el Centro de Contacto.

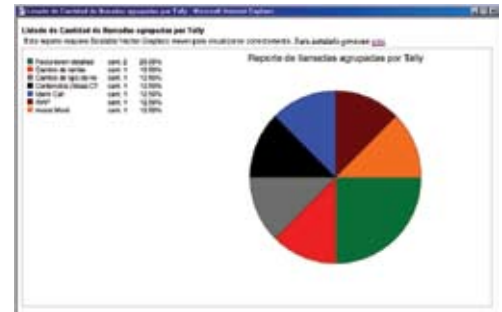
Este servicio permite obtener información detallada de los pasos seguidos por la llamada con información de negocio.

Call ID	Agente	Tipo	Extensión	Fecha	Hora	Status
1414	V	VEN	1414	2006/05/25	14:14	1
6994	D	ABR	6994	2006/05/25	14:14	37
4307	V	R	4307	2006/05/25	14:14	37
4301	V	R	4301	2006/05/25	14:14	37
5009	D	A	5009	2006/05/25	14:14	37
271	V	R	271	2006/05/25	14:14	37
5004	D	A	5004	2006/05/25	14:14	37

De esta manera podemos analizar todos los puntos (PDNs, Skills, Agentes), por los cuales el cliente pasó y el tiempo que estuvo en cada uno de ellos. Esto nos permite analizar fácilmente los cuellos de botella fijos o temporales en nuestro Centro de Contacto.

Call ID	Agente	Tipo	Extensión	Fecha	Hora	Status
1414	V	VEN	1414	2006/05/25	14:14	1
6994	D	ABR	6994	2006/05/25	14:14	37
4307	V	R	4307	2006/05/25	14:14	37
4301	V	R	4301	2006/05/25	14:14	37
5009	D	A	5009	2006/05/25	14:14	37
271	V	R	271	2006/05/25	14:14	37
5004	D	A	5004	2006/05/25	14:14	37

Incorporando el módulo de Call Work Code permitirá visualizar también los códigos de cierre de contacto para esa llamada tanto en tiempo real como histórico.



El sistema cuenta con una herramienta de búsqueda por datos del llamado o del negocio, permitiendo la incorporación de diferentes filtros de búsqueda.

Formulario de búsqueda de llamadas:

- Extensión: []
- Fecha y Hora Inicio: []
- Fecha y Hora Fin: []
- Agente: []
- Tipo: []
- Estado: []
- Botones: [] []

Beneficios

- Administración vía Web.
- Diferentes perfiles y vistas de Usuarios.
- Perfiles de accesos.
- Reportes Tiempo Real e histórico.
- Posibilidad de reportes "Customizados" (opcional).
- Información detallada de contactos.
- Administración basada con la información de Negocio (Menú IVR, ID Cliente, etc).
- Reportes estándar de búsqueda (ANI, DNIS, FECHA, etc).
- Información de abandonos en cola de espera.
- Análisis de calidad de atención.
- Inteligencia de atención (manejo de prioridades en abandonos).
- Clasificación de llamadas (Completion codes).
- Enlace de la llamada con el CRM.
- Enlace de la llamada con el Smart Recorder.
- Reportes consolidados de llamados (duración, cantidad, tiempos, etc).

Smart Productivity Tools

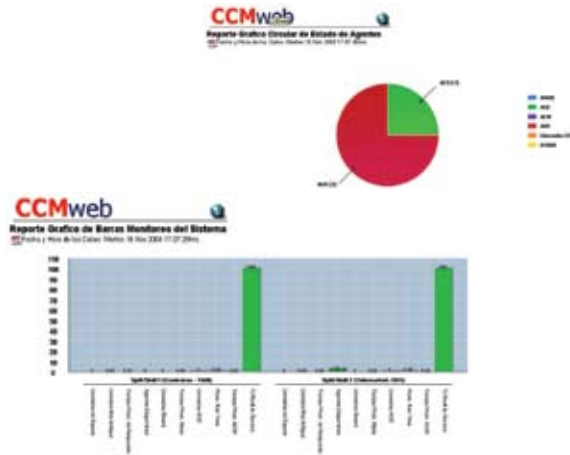
Smart Reporter es un servicio de reportes que le permitirá extraer información tanto en tiempo real como histórico con la utilización de un Browser dentro de un entorno de Centro de Contacto de Avaya. Permite también crear diferentes vistas y perfiles de acuerdo a los permisos establecidos que requiera su negocio



Además, esta solución le permitirá extraer reportes históricos para evaluar el comportamiento y la evolución de su Centro de Contacto, brindándole variados formatos y filtros que permiten obtener sólo los datos necesarios. Luego podrá exportar esta información para utilizarla con aplicaciones tan usuales como Microsoft Excel.

Smart Reporter incluye los reportes más utilizados de un Centro de Contacto tanto en tiempo real como históricos, brindando mayor flexibilidad en la operación de su centro de atención.

Al ofrecer una amplia gama de reportes comparativos, se podrá determinar en forma concreta los agentes o grupos con mayor o menor productividad, permitiéndole tomar acciones en forma inmediata para adaptarse a los diversos escenarios que se presentan en su negocio.



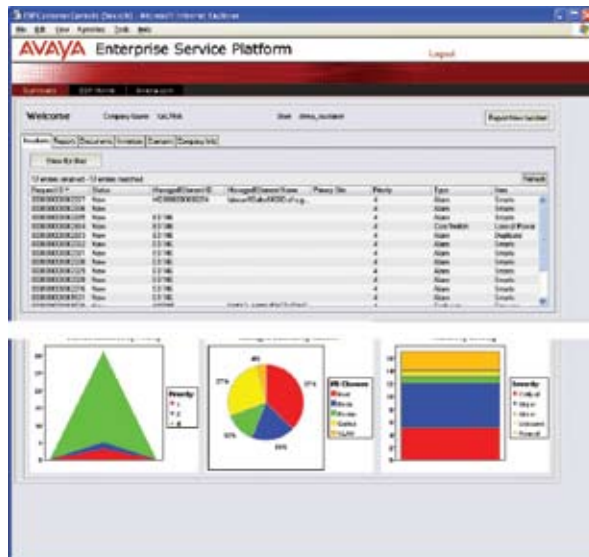
Los reportes que incluye el sistema le proporcionan información acerca de variados aspectos de su Centro de Contacto, como son:

- Reportes WEB sobre el comportamiento general del Centro de Contacto, permitiendo visualizar el estado de cada uno de los Agentes y Grupos en tiempo real.
- Informes históricos detallados sobre todos los elementos que conforman su Centro de Contacto, como son Agentes, Grupos y Troncales.
- Seguimiento del comportamiento de Agentes y Grupos con actualización en tiempo real.
- Nuevos reportes que presentan la información sobre el estado actual de los Agentes y Grupos en forma clara y sencilla.
- Informes adicionales que le permitirán visualizar los horarios y días con mayor volumen de tráfico, llamadas atendidas o abandonadas, facilitando la toma de decisiones en la distribución de los recursos actuales de su Centro de Contacto.
- Reportes históricos comparativos de Agentes y Grupos que simplifican el análisis de la información.

¿Por qué las plataformas de telefonía IP requieren de un servicio que va más allá del mantenimiento convencional?

La efectividad en el desempeño de la red convergente es crítico para el éxito

- La voz es la aplicación más demandante fluyendo sobre la red de datos.
- La red de datos no sólo debe ser objeto de un mantenimiento preventivo y correctivo continuo, sino que también su desempeño debe ser analizado y vigilado en conjunto con los servidores de voz para su óptima operatividad.



Por esta razón, el mantenimiento tradicional a la red convergente debe ir evolucionando a la par con la tecnología IP, asegurando de esta manera su confiabilidad, así como disponibilidad continua.

Y seguimos evolucionando...

Nuevo Contrato de Servicios Avaya para redes de telefonía IP

Nuestro nuevo Contrato de Servicios Avaya para redes de telefonía IP marca el primer paso hacia un Contrato Integral de Servicios, el cual, además de incluir el soporte de mantenimiento tradicional, integra los servicios de monitoreo y administración (dependiendo de la opción contratada), de la red convergente.

Opción 1: Mantenimiento + Proactive IP Support

Monitoreo, notificación de fallas y mantenimiento de las plataformas de telefonía IP de Avaya, teléfonos y todos los elementos de red asociados.

Incluye entre otros elementos: Garantía de Software y Hardware, servicio de Help Desk, reemplazo de partes, Mantenimiento correctivo remoto GTS, soporte de nuestros laboratorios, soporte en sitio, Web ticketing, soporte de Expert System, cobertura 7x24x365, mantenimiento preventivo remoto y normal en sitio.

Opción 2: Mantenimiento + RMS for IP Telephony

En adición a todas las funciones que cubre la Opción 1, esta opción incluye las funciones de administración de las plataformas de telefonía IP de Avaya, y gateways asociados, así como el monitoreo y notificación de los elementos de red de datos asociados.

Beneficios

Entre los beneficios que trae a nuestros Clientes el nuevo contrato de Servicios de Avaya para plataformas de telefonía IP podemos mencionar:

- **Continuidad del servicio y confiabilidad de su red convergente.**
- **Levantamiento y seguimiento de reportes de falla a través de la Web.**
- **Reportes de desempeño de la red en línea.**
- **Correlación automática de las alarmas de voz y datos para la identificación y solución de problemas en la red.**
- **Ahorro substancial en capacitación y retención de personal especializado.**
- **Optimización integral del dominio de comunicaciones.**

Para mayores informes comuníquese al 5278-7700

Siga usted gozando de los beneficios de contar con todo el soporte de Avaya y

¡actualice su Definity a la última versión!

- ¿Se imagina actualizar su **DEFINITY** y proteger hasta el **90%** de su inversión inicial?
- ¿Se imagina explotar las funciones y ventajas de su **DEFINITY** sobre una red IP y ahorrar costos de infraestructura?
- ¿Le gustaría aprovechar las ventajas de una red convergente?

En resumen...

¿LE GUSTARÍA CONTAR CON UNA INFRAESTRUCTURA DE COMUNICACIONES QUE LE PERMITIERA INCREMENTAR SU COMPETITIVIDAD?

Usted sólo necesita renovar su contrato de mantenimiento que tiene con nosotros y obtendrá además de estos beneficios, un 35% de descuento en su configuración de actualización y con planes de financiamiento ¡sumamente atractivos!

Para mayor información llame al 5278 7700 ó al 01 800 713 8081



Acerca de Avaya

Avaya dota a las empresas de la capacidad de conseguir resultados excelentes al diseñar, crear y gestionar sus redes de comunicaciones. Más de un millón de empresas de todo el mundo, entre las que se incluye más del 90% de las pertenecientes al grupo FORTUNE 500®, confían en las soluciones y los servicios de Avaya para aumentar su valor, mejorar la productividad y adquirir una ventaja competitiva. Avaya, cuyos servicios están orientados a empresas

los más destacados proveedores del mundo de sistemas seguros y fiables de telefonía de IP, aplicaciones de software de comunicaciones y servicios de ciclo comercial completo. Al impulsar la convergencia de las redes de comunicaciones de voz y datos con aplicaciones comerciales (y al destacar, además, por una amplia gama de servicios a nivel mundial).

Avaya ayuda a los clientes a aprovechar sus redes actuales y redes nuevas para extraer su potencial de valor y aumentar el rendimiento de la empresa.

AVAYA

COMMUNICATIONS
AT THE HEART OF BUSINESS

avaya.com

IP Telephony

Contact Center

Mobility

Services

© 2006 Avaya Inc.

Todos los derechos reservados. Avaya y el logotipo de Avaya son marcas registradas de Avaya Inc. y pueden estar registradas en ciertas jurisdicciones. Todas las marcas registradas identificadas con los símbolos ®, SM y TM son marcas registradas, marcas de servicio o marcas comerciales, respectivamente.

Todas las demás marcas registradas son propiedad de sus respectivos propietarios. FORTUNE 500 es una marca registrada de Time, Inc.

Impreso en México. 08/06



Smart Suite

Contactos

Para mayor información sobre las ofertas descritas en este documento le agradeceremos contactar al Gerente de Ofertas de su país:

Alejandro Herrera

Gerente de Ofertas de Servicios, Avaya CALA
email: aleherrera@avaya.com
Tel.: 52.55.5278.7786
LADA 800 : 01.800.7.AVAYA.M

Marcelo Bizzi

Gerente de Ofertas de Servicios, Avaya Brasil
email : mbizzi@avaya.com
Tel. : +55 1151.856418
LADA 800 : 0800.701.7100

Carlos Ceballos

Gerente de Ofertas de Servicios, Avaya Colombia y VECCA
email.: chc5@avaya.com
Tel.: +57 1592.2801, ext. : 3577
LADA 800 : 01.800.0911073

Fernanda Ayala

Gerente de Ofertas de Servicios, Avaya Argentina y Cono Sur
email: fjayala@avaya.com
Tel.: 54.11.4114.4982
LADA 800:

José Adolfo Trueba

Gerente de Ofertas de Servicios, Avaya México
email: trueba@avaya.com
Tel.: 52.55.5278.7651
LADA 800: 01.800.7.AVAYA.M

