

## Küçük ve Orta Ölçekli İşletmeler İçin Akıllı İletişim Çözümleri



**Şirketinize benzeyen binlerce organizasyonun müşteri hizmetlerini geliştirmek, masraflarını azaltmak ve işini en üst seviyede verimle yönetmek için hangi çözümü kullandığını keşfedin.**

# Milyonlarca küçük ve orta ölçekli işletme çalışanı her gün dünyaya AVAYA ile bağlanıyor.

**AVAYA hedeflerinize ulaşmanıza yardımcı olur**

**Kurumsal iletişim özelliklerine düşük fiyatla sahip olun**

İş dünyası, büyümekte olan şirketlere telefon, mesajlaşma, konferans, ağ çözümleri, müşteri hizmetleri yönetimi ve daha pek çok alanda çözüm sunan, ödüllü IP Office ve diğer AVAYA ürünlerine güvenirlir.

Sizin gibi pek çok işletmeye farklı dizi finansal seçenek sunarak, çözümlerimizi satın alma süreçlerinizi kolaylaştırmaktayız.

## IP Office

### 1 Nedir ?

Ses ve IP teknolojisini kullanarak masraflarınızı azaltan, verimliliğinizi artıran ve müşteri hizmetlerinizi geliştiren bütünsel iletişim çözümüdür.

### 2 İşimde nasıl kullanabilirim ?

Çok basit. İş arkadaşlarınız ve müşterileriniz ile irtibat halinde olun. Bilgiye erişimi kolaylaştırır. Ofis dışındaki çalışanlarınız ile hep irtibat halinde olursunuz. Konferans, ağ, çağrı yönetimi, VoIP ve daha fazlası ile tasarruf edebilirsiniz.

### 3 Seçeneklerim Nelerdir ?

Merkez ofisiniz dışında farklı ofisleriniz de var mı? IP Office ile, her hangi bir model veya kapasite seviyesinden başlayıp, ihtiyaçlarınız arttıkça veya kadronuz genişledikçe, sistem kapasitesini arttırabilir, yeni uygulamalar ve telefonlar ekleyebilirsiniz. İster az ister çok sayıda çalışanınız olsun, IP Office en verimli çözümdür



# Akıllı İletişim

## Rekabetteki Üstünlüğünüz

İşiniz ne büyüklükte olursa olsun, Avaya'nın işinizi geliştirmenize yardımcı olacak çözümü vardır ve işiniz büyüdükçe yeni ihtiyaçlarınıza göre kolayca büyüyebilecek bir platform sunar.

Çağrının doğru kişi tarafından karşılanması gibi iletişim sisteminden beklediğiniz temel özelliklerin yanısıra IP Office ile zamana, sıklığa ve katılmasını istediğiniz kişilere göre otomatik olarak konferans kurma gibi akıllı yeteneklere de sahip olabilirsiniz.



Çalışanlarınızın, müşterilerinizin, tedarikçilerinizin ve iş ortaklarınızın verimli ve etkin bir şekilde iletişim kurmaları, şirketinizi içinde olduğu pazarda öne çıkaracaktır. Sizin gibi şirketler, iş süreçlerine Akıllı İletişim özelliklerini entegre ederek, çalışanlarının verimliliğini ve şirket karlılıklarını arttırmışlar, müşterilerinin güvenini kazanmışlardır.

## Nerede olursanız olun, verimli ve erişilebilir olun

**Avaya IP Office ile siz ve elemanlarınız her yerde çalışabilirsiniz. – İster evinizde ister otelinizde, havaalanında.**

- **Nerede bulunduğunuza bağlı olarak herkese değişik numaralar vermekten yorulduysanız mı?** Avaya IP Office ile, ofis numaranız, nerede olursanız olun, gittiğiniz her yerde sizi takip eder, böylece arayanlarınız nerede olursanız olun size erişirler. Çağrılarınızı daima cevaplayabilirsiniz.
- **Verimli olun, tasarruf edin.** Evinizde, otelinizde hatta havaalanındayken bile çalışabilirsiniz. Avaya IP Office ile dizüstü bilgisayarınız her yerde telefonunuzun yerini alabilir. Otelden yapacağınız bütün telefon görüşmelerini, özellikle uluslararası çağrıları basit bir internet bağlantısı ile gerçekleştirerek tasarruf edebilirsiniz.
- **Diğer ofisinize mi gidiyorsunuz?** IP Office ile sayısal, IP veya analog, her hangi bir telefon ile sisteme bağlanıp, ağ içinde kendi ofisinizde olduğu gibi, telefonunuzun özelliklerini kullanarak çalışabilirsiniz.
- **Planladığınız şekilde, iş arkadaşınızın sistemde ayırdığı konferans köprüsüne bağlanın.** IP Office, sizi konferansa dahil olacak kişilere otomatik olarak bağlar. Doğru kişileri anlık biraraya getirmenize, hızlı ve doğru karar almanıza yardımcı olur

**“Avaya IP Office bizler için, müşterilerin ofisinizden, otelinizden, hatta havaalanında uçağa yetişmek için koşarken, size tek bir numaradan erişebilmesi demektir.”**

**Christopher Bettin,  
IT Director, Cascadia Capital**

# Akıllı İletişimin, büyümenize ve tasarruf etmenize nasıl yardımcı olabileceğine görün

**Gelen her çağrı bir fırsattır. Avaya IP Office ile bu fırsatları, her arayanla, hızlı ve kaliteli hizmet sunarak iyi şekilde değerlendirin.**

- **Cevapsız çağrı iş kaybı demektir.** Avaya IP Office gelen çağrıyı aranan kişinin bulunduğu yere yönlendirmenizi sağlayarak hizmet kalitenizi artırır. Ayrıca, Microsoft Outlook gibi uygulamalarla entegre olabilme özelliği sayesinde, çalışanlar arayanlar hakkında detaylı bilgilere kolayca erişerek onları etkileyebilir ve arayanlara daha hızlı hizmet sunabilirler.
- **IP Office ile kapsamlı çağrı raporları alabilirsiniz,** böylece müşterilerinize ne kadar yeterli (veya yetersiz) hizmet verdiğinizi görerek, stratejilerinizi tekrar değerlendirebilirsiniz.
- **IP Office** görme ve duyma özürü müşteri veya çalışanlarınızın ihtiyaçlarını karşılayacak şekilde bütün iletişim yeteneklerine erişim sağlar bu şekilde karşılanır.



## Aylık giderlerinizi düşürün

**Bırakın IP Office başka şirketlerden satın aldığınız ve size her ay fatura kesilmesine sebep olan servisleri üstlenin,**

- **IP Office kullanarak klasik E1 hatlarınızı SIP hizmetleri ile değiştirin.** Servis sağlayıcınızdan gelen telefon faturalarınız yarı yarıya azalsın. (Servis Sağlayıcının tarifesine bağlı olarak.)
- **Konferans çağrı giderlerinizi belirgin ve ani bir şekilde azaltın, hatta sıfırlayın.** Bu yeteneği iş yerinize taşıyarak, her an güvenli sesli konferans görüşmesi yapabilirsiniz, ve de servis sağlayıcıya yapılan aylık ödemelerden kurtulursunuz.
- **Çalışanlarınızın evden çalışmalarını sağlayarak masraflarınızı azaltın.** IP Office ile onlara PC tabanlı telefonlar vererek, giderlerinizi azaltın.
- **Evden Çalışan Elemanlarınız Yok mu?** O zaman bu özelliği kullanarak evinden çıkamayacak kadar rahatsız, özel durumuna veya kötü hava koşullarına bağlı olarak işe gelemeyen personelinize evinden çalışma imkanını sağlayın, verimliliğinizin devam ettiinden emin olun.
- **Son olarak, ofisleriniz arası görüşme maliyetlerinizden kurtulun.** Farklı ülkelerde olsa bile, farklı yerlerdeki ofislerinizi tek ağ üzerinde birleştirin. Ek olarak tüm çalışanlarınız, buldukları yer neresi olursa olsun, şirket içinde birbirlerini dahili numara tuşlayarak arayabilirler.

# O halde IP Office'in sizler için neler yapmasını istersiniz?

## Her yerde çalışın.



- Tek numara ile arayanlarınız nerede olursanız olun size ulaşsınlar. Gelen çağrılar cep telefonunuza yönlendirin, hatta e-postalarınızı dinleyin.

## Müşterinize verilen desteği ölçün.



- Müşterilerinize nasıl hizmet verdiğiniz hakkında size bilgi veren güçlü raporlama aracı. Her çağrıya ne kadar süre ayırdığınızı, kaç adet çağrıyı cevaplayamadığınızı görün.

## Müşteri Memnuniyeti Artsın



- Daha fazla sayıda çağrıya daha kısa zamanda hizmet vererek müşteri memnuniyetini artırın. Yoğun saatlerde gelen çağrıları daha müsait alanlara yönlendirin.

## Uygulamaları birleştirin



- Arayanların şirket ismini, adresini, satış işlemlerini görebilmesini etkileyin, daha fazla satın.

## Yatırımınızı Koruyun



- Bir iletişim çözümünün verebileceklerinden çok daha fazlasına sahip olun. İşinize hemen katkı sağlayacak, işinizle birlikte büyüyecek ve değişecek bir çözüme yatırım yapın.

## Daha Profesyonel Görünün



- Son teknoloji ürünü olan telefonlarımızla çalışanlarınızı güçlendirin, müşterilerinizi ve tedarikçilerinizi etkileyin. Profesyonel iş dünyası için tasarlanmış, işlevsel ve kullanışlı telefonlar.

## Her Noktaya Bağlanın



- Ofislerinizi ortak bir platformda toplayın, uzun mesafe çağrı trafiğinden tasarruf etmek için tüm iletişim ortamlarınızı bir araya getirin.

## Konferanslarınızı Siz Düzenleyin



- Dış kaynaklı hizmet satın almadan konferans çağrılarını siz düzenleyin. Her gerek duyduğunuzda doğru insanları bir araya getirin. Hızlı ve doğru kararlar alın.

## Kolayca Yönetin

**İletişim sisteminizi süratle ve sıkıntı çekmeden yönetin.**

IP Office, günlük yönetim ihtiyaçlarınızı basitleştiren menüler ile yönetilen araçlar sağlar. Daha etkin çalışabilmeniz için, ileri seviyede bir dizi seçenek sunar. Yönetim aracı ile isim rehberlerini güncellemek, dahili numaraları tanımlamak, değiştirmek gibi günlük görevlerinizi kolayca yerine getirebilirsiniz. Uzaktan bakım Sistem Durum Uygulama (System Status Application) modülü ile gerçek zamanlı olarak kolayca gerçekleşir.

## Avaya IP Office yatırımınızı korur, değişikliklere uyum göstermesini ve sizinle birlikte büyümesini sağlar.

- IP Office akıllı ve uzun vadeli bir yatırımdır. Geleceğin teknolojisine şimdi sahip olursunuz. Büyümenize paralel olarak işinizi de düzene koyarsınız.
- Sisteme yeni kullanıcılar, yeni ofisler veya akıllı özellikler ilave etmek kolay ve düşük masraflıdır.
- Sadece kullandığınız kadarı için ödersiniz, ihtiyacınız oldukça ekleme yaparsınız.
- En basit mesajlaşma ihtiyaçlarınızdan, en karmaşık çağrı merkezlerine kadar, sunduğu çözümler ile işinizde lider olmanıza yardımcı olur.



**IP Office çözümü olağanüstü bir sonuç verdi. Satış temsilcilerimiz günde 70 – 100 görüşme yaparlar. Her çağrı süresi üzerinde elde etmiş olduğumuz tasarruf sonuçlarımızı etkiledi.**

*Toby Selix, CIO , Blood Diagnostics Inc.*

# Sorularınız var... AVAYA'da ve İş Ortakların da ise cevapları!



## Mevcut telefon sistemim ihtiyaçlarımı karşılıyor mu?

**Eski teknoloji ürünüyse, muhtemelen hayır.** Yeni iletişim teknolojilerini kullanan rakipleriniz daha hızlı ve daha profesyoneldirler. IP Office size rekabette önde olmanıza yardımcı olacak yetenekler kazandırır.

## Uygulayabilmek için teknolojiyi anlamam gerekiyor mu?

**Hayır gerekmiyor.** IP Office size kaynaklarını incelemeye gerek duymadan, bütün sistem özelliklerini kullanabileceğiniz şekilde tasarlamıştır.

## Maliyetleri yüksek midir?

Hayır değildir. Bütçenize bağlı olan seçenekleriniz mevcuttur. Leasing ve farklı ödeme planları, sistemlerimizi "satın alınabilir" kılar ve aylık giderlerinizi anında azaltır. Neye ve ne zaman ihtiyacınız varsa, o zaman satın alabilir veya kiralayabilirsiniz.

## IP Teknolojileri güvenilir olamayacak kadar yeni mi ?

IP Telefon alanında 1 numara olan Avaya, gerçekleştirdiği 90.000 adetten fazla kurulumla, iş çevrelerinin güvenini kazanmıştır. IP Office, IT Week tarafından, "Editor Choice Award 2006" ve Internet Telephony Magazine tarafından "Product Of The Year" ödülleri kazanmış olmanın yanında, tasarruf etmenize ve verimliliğinizin artmasına yardımcı olmaktadır. Kullanıcılarımızın büyük çoğunluğu, menü tabanlı bakım araçları ile kendi sistemlerinin bakımlarını yapmaktadırlar.

## Eski bir sistem kullanıyorum. Ancak yeni bir şube açarsam, yeni teknolojiye mi geçmeliyim?

Yeni ofiste yeni teknolojinin zengin işlevlerinin kullanılması sizin için iyi bir deneyim yaşama fırsattır. Aynı zamanda eski sistemlerinizi de iletişim ağınıza bağlayabiliriz. Aynı zamanda bu deneyim, yeni ofis ilavelerine ilişkin planlarınız için yol gösterici olacaktır.

## Nasıl satın alıp kullanabilirim?

**AVAYA İş Ortakları ihtiyaçlarınıza ve bütçenize en uygun çözümü sunacaktır.**

**"Bu kadar hızlı bir kurulum operasyonu görmedim."**

*Paul Dannel, Telekomünikasyon Mühendisi, Austin Heart*

# Kısaca AVAYA IP Office

## Yatırımın Korunması

2 – 360 dahili kullanıcı, 192 Analog Harici Hat; 96/120 T1/E1 kanalı, 128 adet harici SIP kanalı. Kullanıcı ve özellik ilavesi kolay ve ucuz.

## Bütünleşik İletişim

Ödül kazanmış, küçük, tek bir platform üzerinde IP, sayısal veya analog bağlantı modellerini birarada sunan teknoloji.

## Birleşik İletişim

İşbirliği, mobilite, mesajlaşma, ya da cihaz entegrasyonuna ihtiyaç duyulduğunda, IP Office ile açık yazılım ortamında kullanıcıları kolay ve kesintisiz bir biçimde iletişim içinde olmalarını sağlar.

## Çağrı Merkezi

IVR, gerçek zamanlı veya geçmişe dönük çağrı raporları, bekleyen çağrılar için sesli anons, Microsoft® CRM çözümleri ile tam entegrasyon sağlayan bir araçlar paketi.

## Yönetim / İdare

Windows tabanlı, menü ile yönetilen araçlar ile yönetim zamanı ve giderlerinde azalma. Taşınma, ilave ve değişikliklerin kolayca yapılabilmesi.

## Uzaktan Bakım

Avaya İş Ortakları ağı ile, muhtemel sorunları ortaya çıkmadan önce belirleme, sizi uyarma ve çözümleri sıralama gibi proaktif servisler.

## 3 Yıl Garanti

AVAYA IP Office güvenilir bir tasarıma sahiptir. Bunun yanında IP Office' in güvenilirliği 3 yıl donanım garantisi, telefon makinalarının güvenilirliği ise, 2 yıl garanti ile desteklenmektedir.

### Avaya Hakkında

Avaya Inc. FORTUNE500® listesinde yer alan şirketlerin %90'ından fazlası da dahil olmak üzere, bir milyondan fazla kurumun iletişim ağlarını tasarlamakta, kurmakta ve yönetmektedir. Her büyüklükteki şirkete çözüm sunan Avaya, güvenli ve güvenilir IP ( İnternet Protokolü ) Telefon Sistemleri, iletişim yazılım uygulamaları ve hizmetlerinde dünya lideridir.

Ses ve veri iletişiminin kurumsal uygulamalar ile birleştirilmesinde öncülük eden ve kapsamlı hizmetleriyle ayırt edilen Avaya, müşterilerine, üstün işletme sonuçları elde etmeleri için mevcut ve yeni iletişim ağlarından nasıl en üst düzeyde yararlanacakları konusunda yardımcı olmaktadır. Daha fazla bilgi için, lütfen Avaya web sitesini ziyaret ediniz [www.avaya.com](http://www.avaya.com)

**AVAYA**  
BUSINESS PARTNER

[www.toptel.com.tr](http://www.toptel.com.tr)

  
**TopTel**  
Fuel 4 Business