

# AVAYA «IP Office» – решения для небольших компаний и филиальных сетей



## Что Будем Делать

### • Часть-1

- Основные сферы применения
- Пример использования возможностей Avaya IP Office
- Обзор оборудования IP Office

• **14:30 до 14:50 – Кофе-брейк**



### • Часть-2

- Оптимизация работы компании
- Оптимизация взаимоотношения с клиентами



# Регламент



- **ВОПРОСЫ**

- Задавайте по мере возникновения



- **КОММЕНТАРИИ**

- Обязательно! Обмениваемся опытом



- **Телефоны.**

- Пожалуйста, переведите аппараты в бесшумный режим

- **Презентации**

- доступны в электронном виде



## История компании AVAYA



с 1899г.

Lucent Technologies  
Bell Labs Innovations



с 1996г.

# AVAYA

с 2000г.



Оператор



Решения  
для операторов



Решения для  
корпоративного  
рынка

**Мы не занимаемся всем подряд,  
но то, что мы делаем – делаем лучше всех**



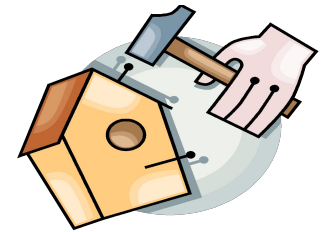
## История Появления IP Office



Крупные  
корпорации



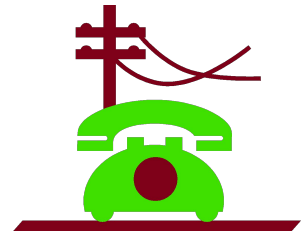
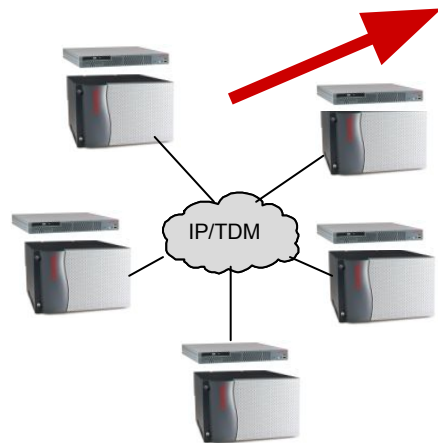
Средний и малый  
бизнес



Мелкие  
офисы

Функциональность

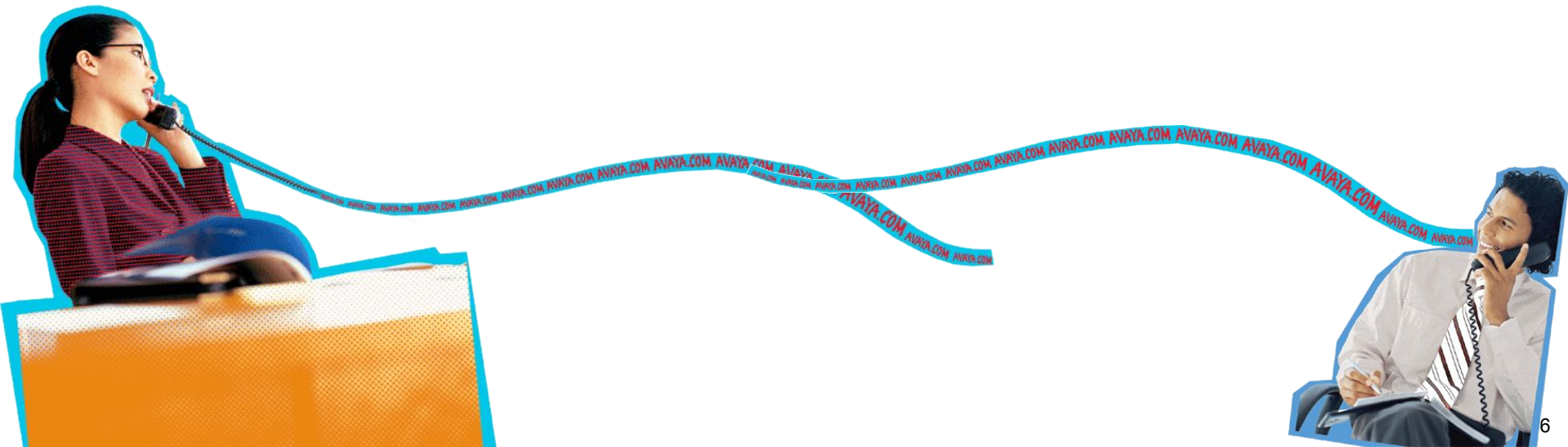
Стоимость



# История Успеха

С 2002 года  
в мире установлено  
**более 100,000 систем**

- **Январь 2002:** Первые продажи в России и СНГ
- Более 10,000 установленных систем за первый год
- Начало 2005: 35,000 инсталляций
- Продается в 69 странах
- **Февраль 2007:** Новая платформа IP500 и новая версия ПО



# Универсальные Решения Связи для Среднего и Малого Бизнеса – IP Office

## Примеры решений на базе IP Office

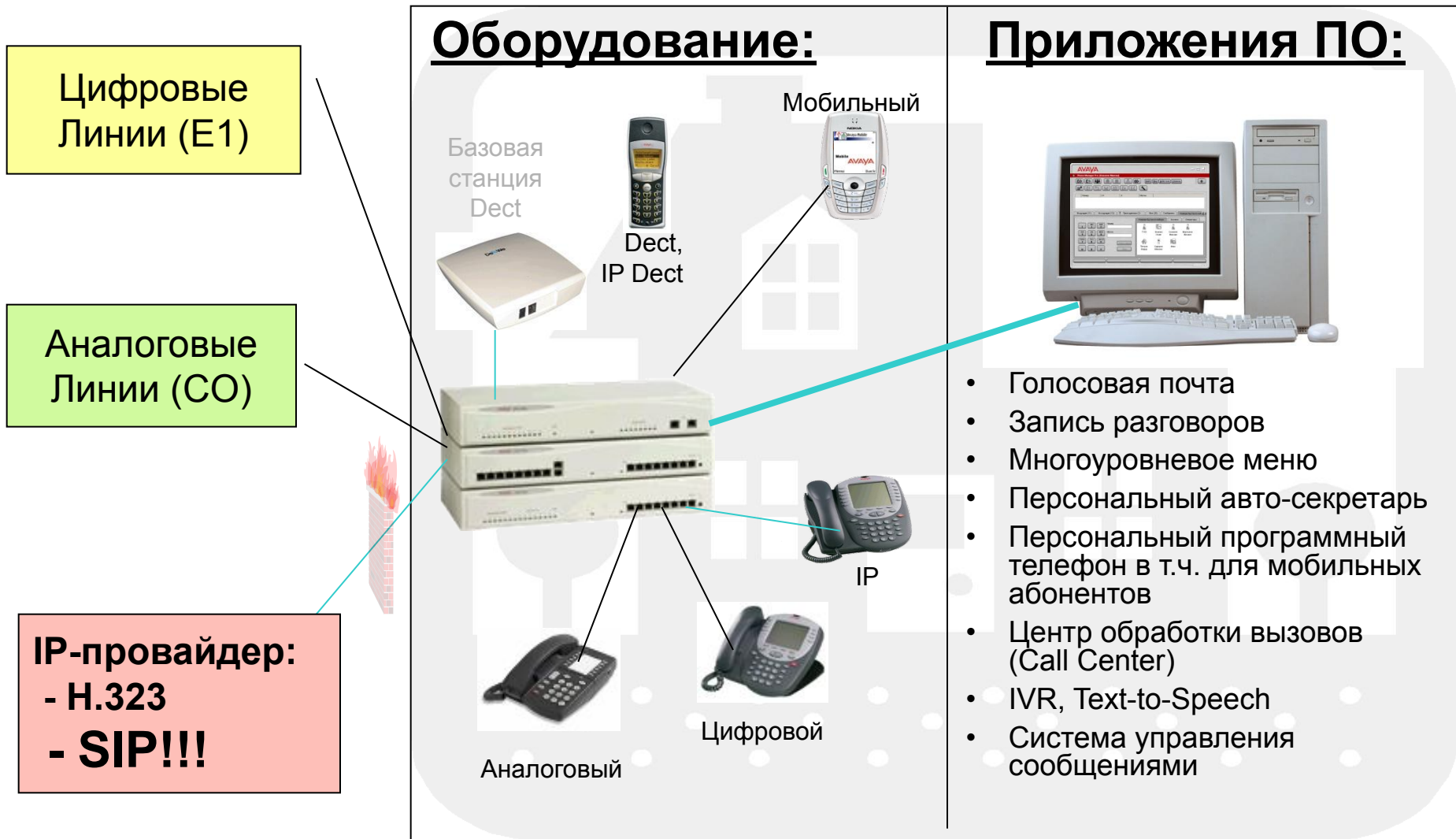
Оборудование Avaya IP Office

Построение Call-центра на базе IP Office

Специализированные приложения



# «IP Office» – Интеграция Бизнеса

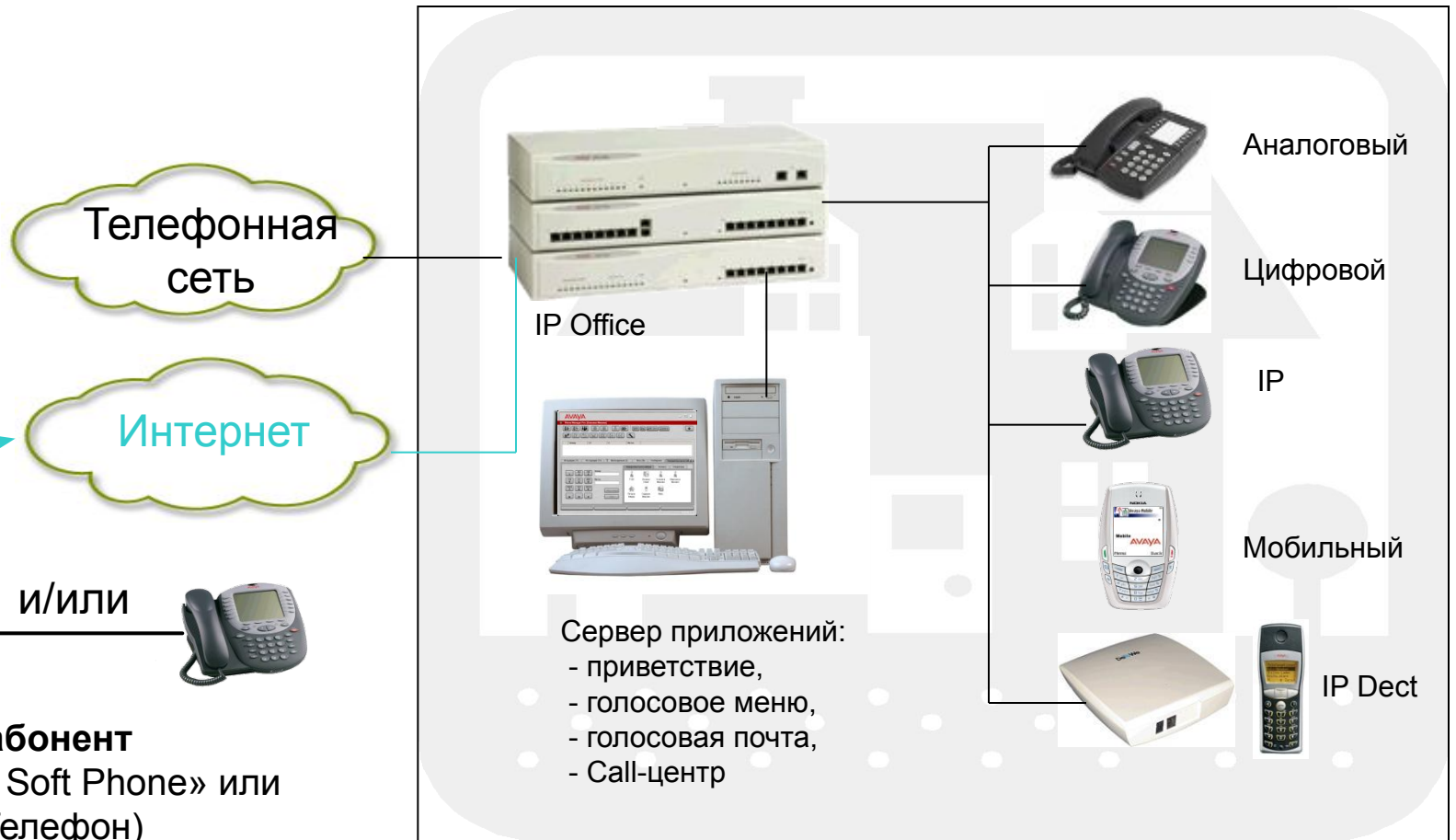


# Вариант решения №1

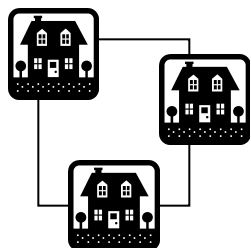


Без филиальной сети

Когда критична стоимость потерянных клиентов



# Вариант решения №2



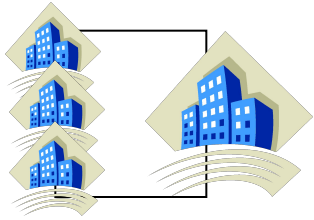
## Распределенные офисы

Когда важна стоимость общения в т.ч. между офисами

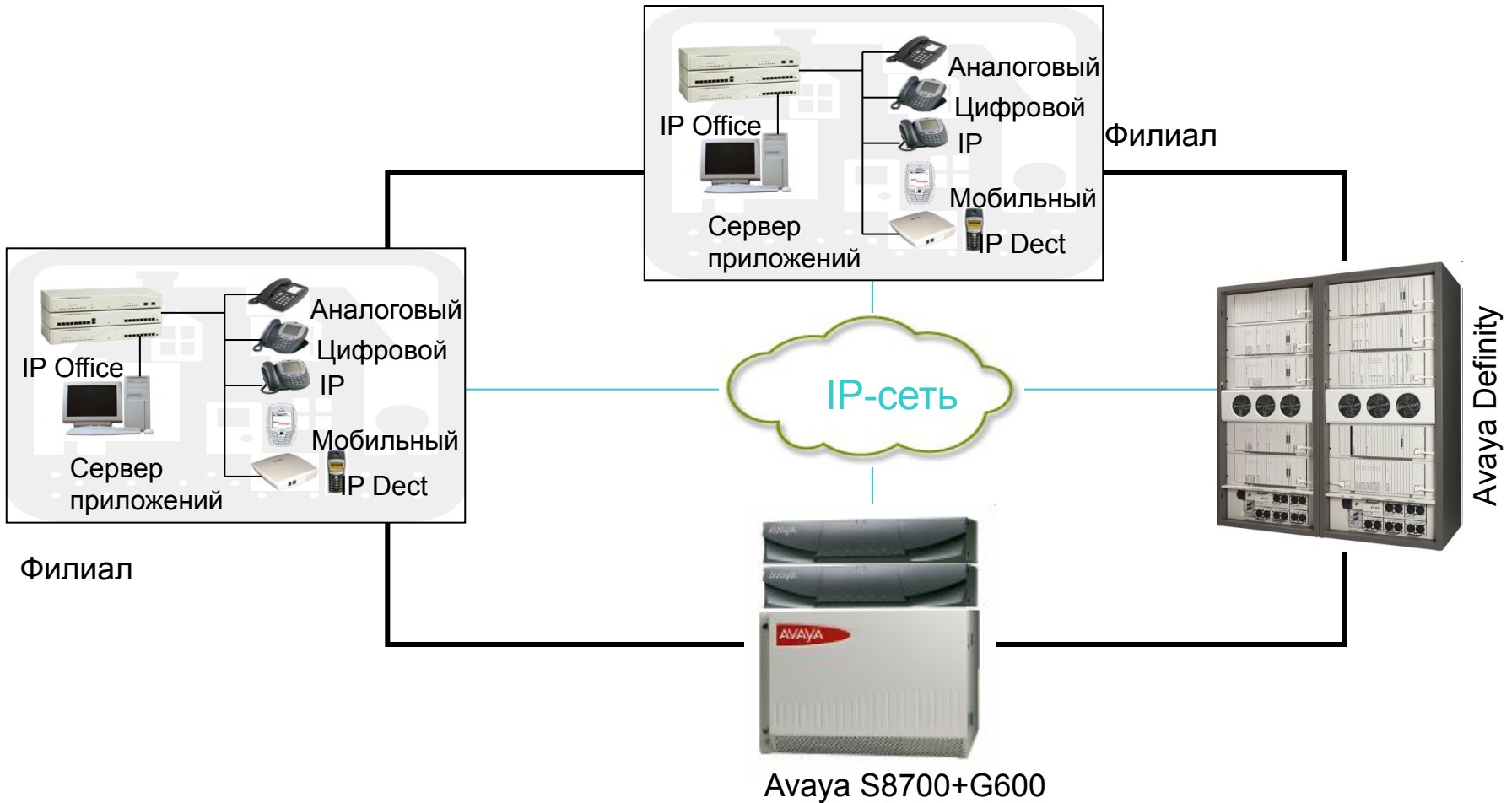




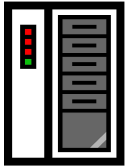
## Вариант решения №3



Филиалы корпораций  
 Когда важна локальная функциональность



# Вариант решения №4



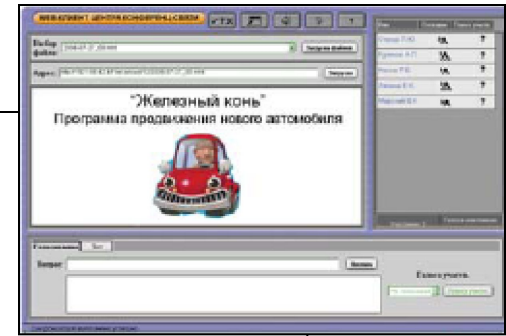
Дополнительные сервисы  
 Кода важно сохранение инвестиций



E1



Телеконференции



Call-центр

# Примеры проектов, реализованных на Avaya IP Office

Установлено более 100 тысяч систем в мире

- Филиалы крупных **государственных** организаций:
  - ЦБ РФ, СБ РФ, ПФ РФ, РЖД
- **Энергетика**:
  - Ивановская энерго-сбытовая компания
- **Коммерческие** компании:
  - 3M Russia, Pepsi, PriceWaterCoopers, БК ЦСКА, DHL, Анкор-Консалтинг, Adidas, Малахит
- **Автодилеры**:
  - УралФрансАвто (Пежо), У-Сервис (Ситроен), Субару
- **Медицинские** учреждения:
  - Клиника андрологии, Медицинский центр РАН, НикаМед, НМХЦ Минздрава РФ
- **Промышленные** и производственные предприятия:
  - Рязанский картонно-рубероидный завод, Румелко, Bella
- **Финансовые** структуры и **Страховые** компании
  - ВнешТоргБанк, Банк24, Северная Казна, ТрансКредитБанк, Банк «Снежинский», Тройка-Диалог, Ренессанс Жизнь
- **Центры обработки вызовов**
  - Уральские Авиалинии, British Airways, Крым-Авиа, Управление УГОЧС г. Воронеж, Служба «02» г. Харьков

# За что Клиенты выбирают IP Office?



## Конкурентные преимущества

- **Бесплатно: Upgrade** версий программного обеспечения
  - как для базового, так и для дополнительного ПО
  - новые версии ПО выходят 1-2 раза в год
- **Бесплатно: Лицензирование оборудования**
- **IP Office 4.0**
  - Поддержка SIP соединительных линий
  - Новая программа для удаленной диагностики
- Привлекательные **цены на цифровые телефоны**
- Удаленное **администрирование**



# Программные преимущества

- Бесплатное базовое ПО – версии “Lite”:
- **Что входит в комплект «IP Office»**



# Аппаратные преимущества

- **Простота наращивания емкости сети**
  - при подключении нового модуля абоненты прописываются автоматически
- **IP Dect**
  - микросотовая связь без привязки к кабельной телефонной сети
- Возможность подключения удаленных абонентов (IP)
- Решение **«Все в одном»**:
  - Телефонная станция,
  - Маршрутизатор,
  - Межсетевой экран,
  - Центр Обработки Вызовов,
  - Сервер Конференций
- **Беспроводная сеть на базе SmallOffice**



## Один день из жизни компании, в которой установлен Avaya IP Office

A collage of business professionals in an office setting. The background shows a city street with red brick buildings. In the foreground, a man in a blue shirt and glasses is looking at a laptop. To his right, a woman in a black dress is talking on a mobile phone. Further right, a man in a purple shirt is walking. In the bottom right, a group of four people (two women and two men) are gathered around a laptop, looking at the screen. The Avaya logo is at the top center, and the Russian text is below it. The bottom of the image is divided into four red boxes with white text: IP Telephony, Contact Centers, Mobility, and Services.

**AVAYA**

Один день из жизни компании,  
в которой установлен Avaya IP Office

IP Telephony    Contact Centers    Mobility    Services

# Особенности и задачи компании

## Бизнес компании

- **автомобильный дилер**
- **сервисный центр**

на рынке 2 года

## Текущая задача: Развитие клиентской сети

- Клиентов нужно:
  - Завоевать
  - Удержать
- Аксиома:
  - **Каждый недозвонившийся клиент – клиент конкурента**
- Правило «**2 : 10**»:
  - Довольный клиент расскажет о своем опыте 2 знакомым
  - Недовольный клиент расскажет 10!!



## Главный ОФИС

Офисный номер: XYZ-ZZ-YX

**Секретари**  
обработка  
ВХОДЯЩИХ  
ЗВОНКОВ



Рекламный номер: XXX-XX-XX

**Call Center**  
- обзвон  
КЛИЕНТОВ,

премощены  
Супервизор



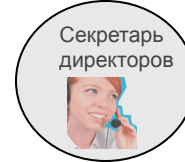
Операторы



**Директор**



Секретарь  
директоров



**Директор по  
продажам**



**Технический центр**

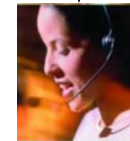
- Служба поддержки
- Сервис
- Техосмотр



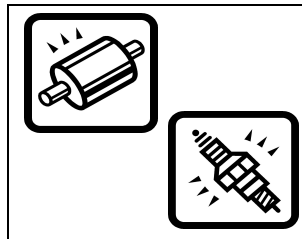
**Бухгалтер**



**Продавцы**



**Склад запчастей**



**Филиал Кемерово**

**Директор**

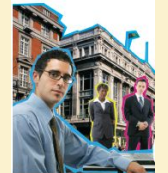


**Продавец**



**Филиал С-Пб**

**Директор**



**Продавец**

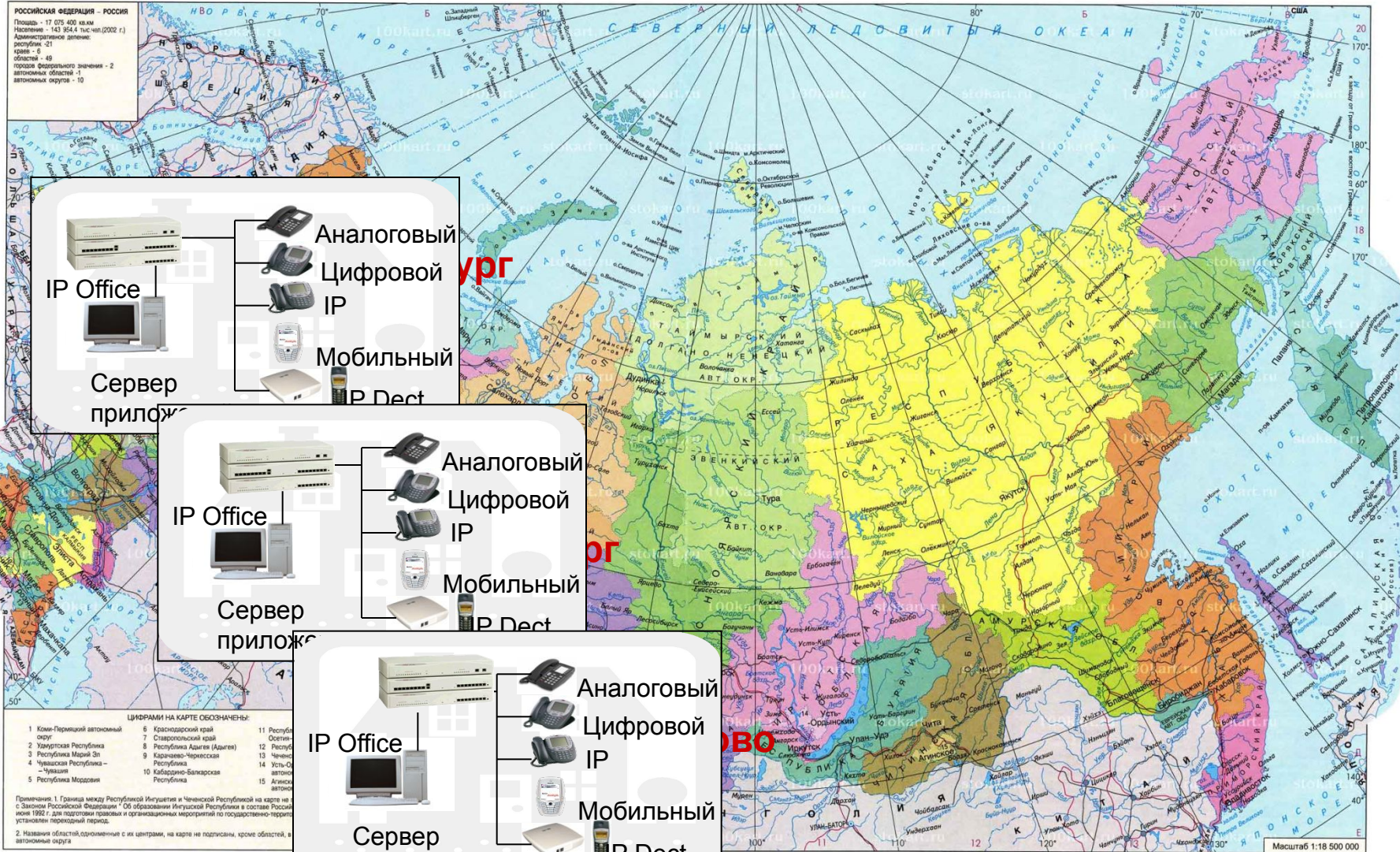




# Офисы компании

## РОССИЙСКАЯ ФЕДЕРАЦИЯ. ФЕДЕРАТИВНОЕ УСТРОЙСТВО

РОССИЙСКАЯ ФЕДЕРАЦИЯ – РОССИЯ  
 Площадь – 17 075 400 кв.км  
 Население – 143 954,4 тыс.чел.(2002 г.)  
 Административное деление:  
 республик – 21  
 краев – 6  
 областей – 49  
 городов федерального значения – 2  
 автономных областей – 1  
 автономных округов – 10



**IP Office**

Аналоговый  
Цифровой  
IP

Сервер приложений

Мобильный  
IP Dect

**IP Office**

Аналоговый  
Цифровой  
IP

Сервер приложений

Мобильный  
IP Dect

**IP Office**

Аналоговый  
Цифровой  
IP

Сервер приложений

Мобильный  
IP Dect

**ЦИФРАМИ НА КАРТЕ ОБОЗНАЧЕНЫ:**

|                                  |                                    |                                    |
|----------------------------------|------------------------------------|------------------------------------|
| 1 Коми-Пермский автономный округ | 6 Краснодарский край               | 11 Республика Алтай                |
| 2 Удмуртская Республика          | 7 Ставропольский край              | 12 Республика Дагестан             |
| 3 Республика Марий Эл            | 8 Республика Адыгея                | 13 Республика Чеченская            |
| 4 Чувашская Республика – Чуашия  | 9 Карачаево-Черкесская Республика  | 14 Усть-Ордынский автономный округ |
| 5 Республика Мордовия            | 10 Кабардино-Балкарская Республика | 15 Агинский автономный округ       |

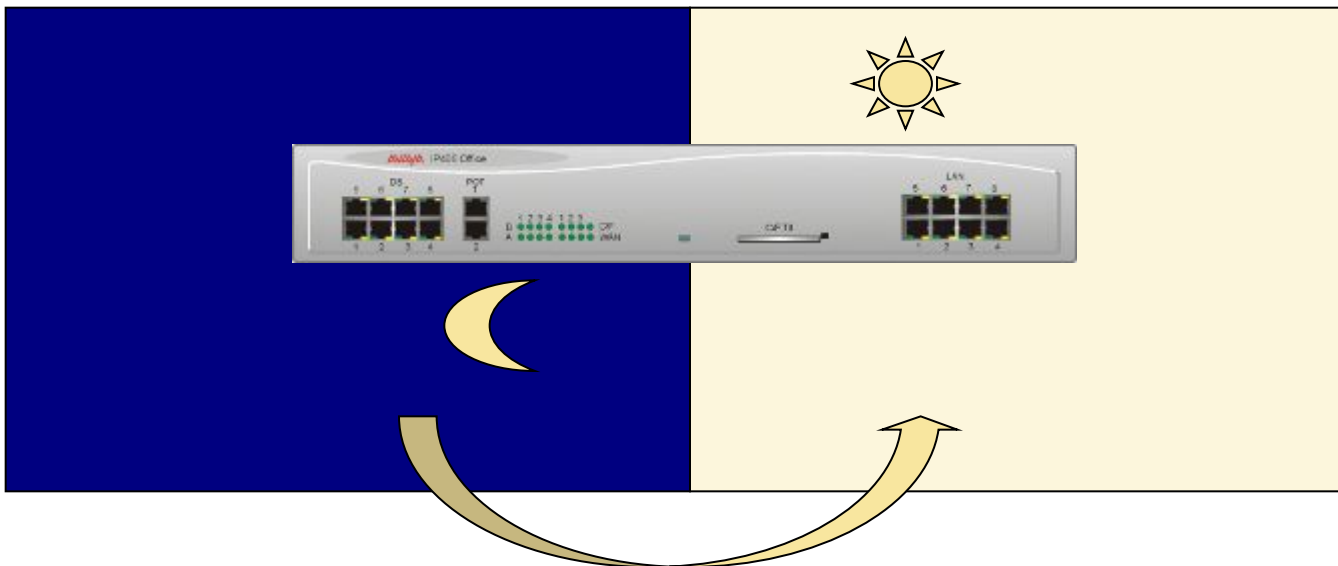
Примечания. 1. Граница между Республикой Ингушетия и Чеченской Республикой на карте не с. Законом Российской Федерации "Об образовании Ингушской Республики в составе Российской Федерации" для подготовки правовых и организационных мероприятий по государственному-территориальному устройству Российской Федерации.

2. Названия областей, обозначенные с их центрами, на карте не подписаны, кроме областей с автономными округами.

8:30

## Начало рабочего дня операторов

Функция ПО  
«VoiceMailPro»



- Секретари уже на рабочих местах
  - 2 девушки отвечают на общие телефоны компании



Секретарь-1



Секретарь-2



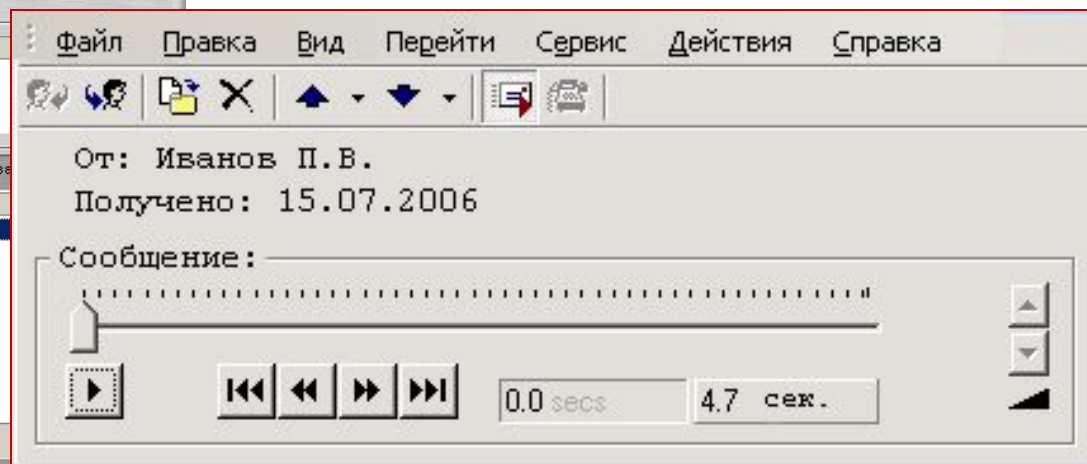
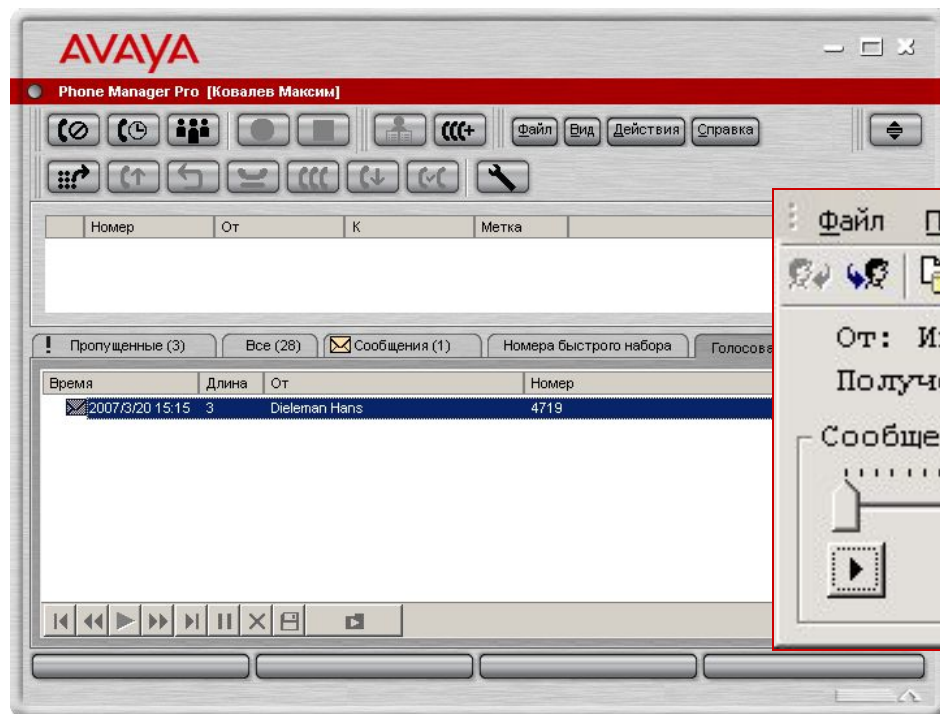
9:00

## Начало рабочего дня всей компании

- Приходит помощник генерального директора
  - Просматривает список пропущенных вызовов,
  - Прослушивает оставленные голосовые сообщения, пересылает директору по электронной почте с комментариями



**Бесплатная функция  
ПО «PhoneManagerLite»**



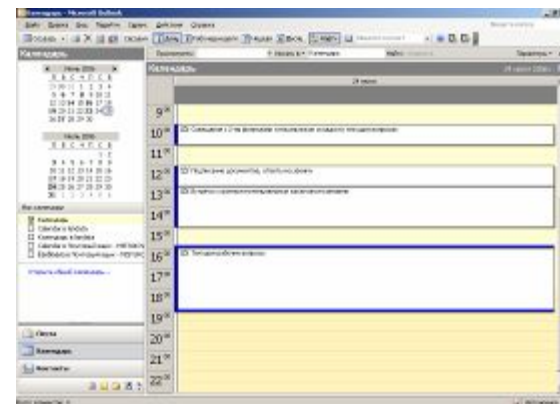
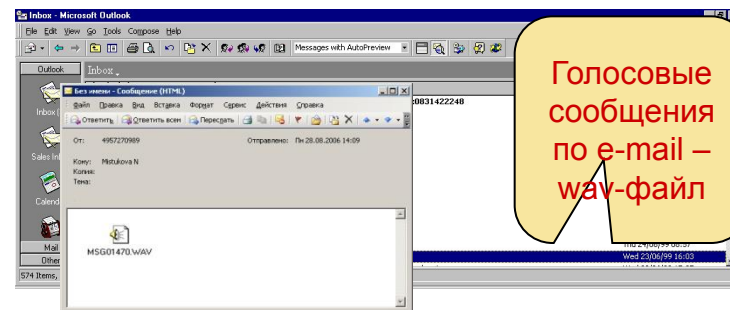
9:30

## Директор приходит в офис

- Пока секретарь готовит утренний кофе, он **прослушивает сообщения**

**Бесплатная функция  
ПО “Integrated Messaging Lite”**

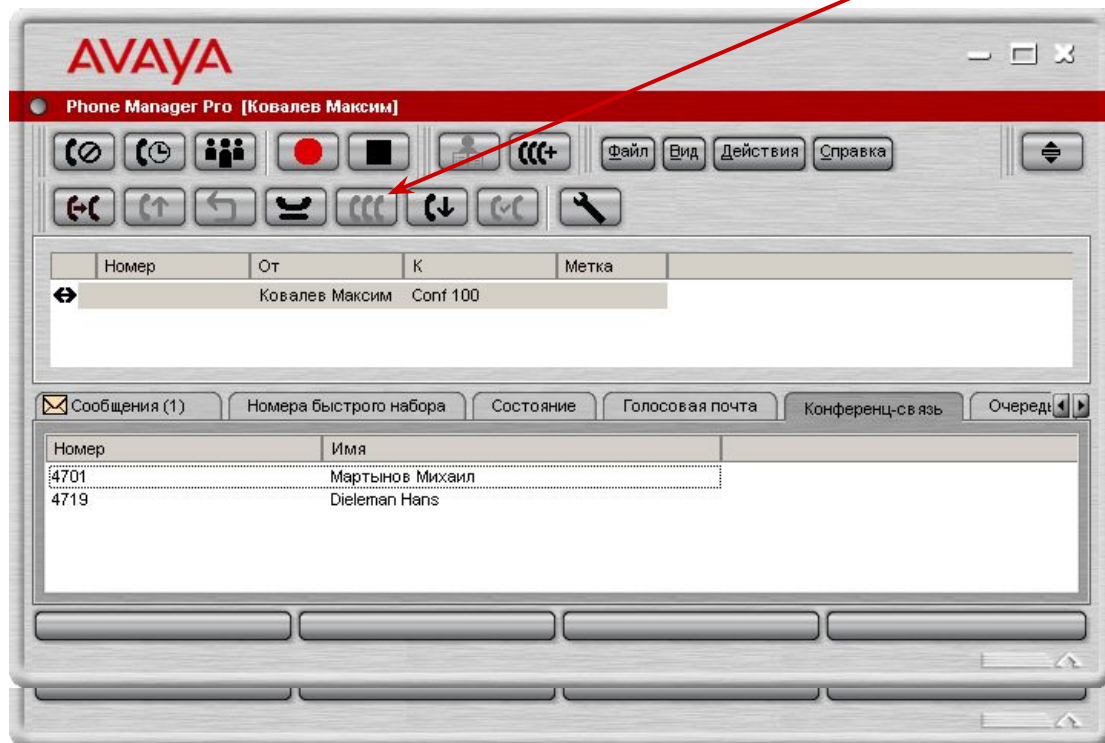
- Обсуждает план работы на сегодня
  - 10:00 – 11:00 совещание с филиалами и начальником склада по текущим вопросам,
  - 12:00 – 13:00 подписание документов, ответы на звонки,
  - 13:00 – 15:00 встреча с крупным потенциальным заказчиком компании,**
  - 16:00 – 19:00 текущие рабочие вопросы



10:00

## Конференц-звонок директора с филиалами и складом

Секретарь собирает конференцию на компьютере

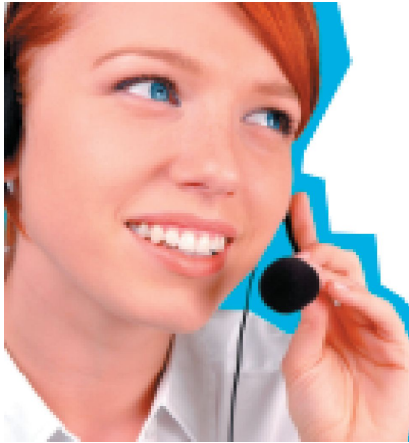


**Конференц-связь –  
встроенная  
бесплатная функция  
IP Office**

На экран выводится  
список номеров и имен  
участников  
конференции

10:00

## Конференц-звонок директора с филиалами и складом



Уважаемые господа,  
 начинается конференц-звонок.  
 Время: с 10 до 11 часов.  
Будет произведена запись этого  
 разговора.



Директор



Склад



Филиал С-Пб



Филиал Кемерово



10:00

## Конференц-звонок директора с филиалами и складом

Запись разговора  
реализуется ПО  
«VoiceMail Pro»



Директор



Склад



Филиал С-Пб



Филиал Кемерово

10:00

## Директор по продажам планирует конференц-звонок на сегодняшний вечер

- **ЗАРАНЕЕ**

- Планирует утром, т.к. продавцы люди занятые и их нужно предупреждать заранее

- **САМОСТОЯТЕЛЬНО**

- Секретарю дольше рассказывать, кого звать и какая тема

- **ОПЕРАТИВНО**

- Удобнее, чем отправить обычное электронное письмо или обзванивать самостоятельно



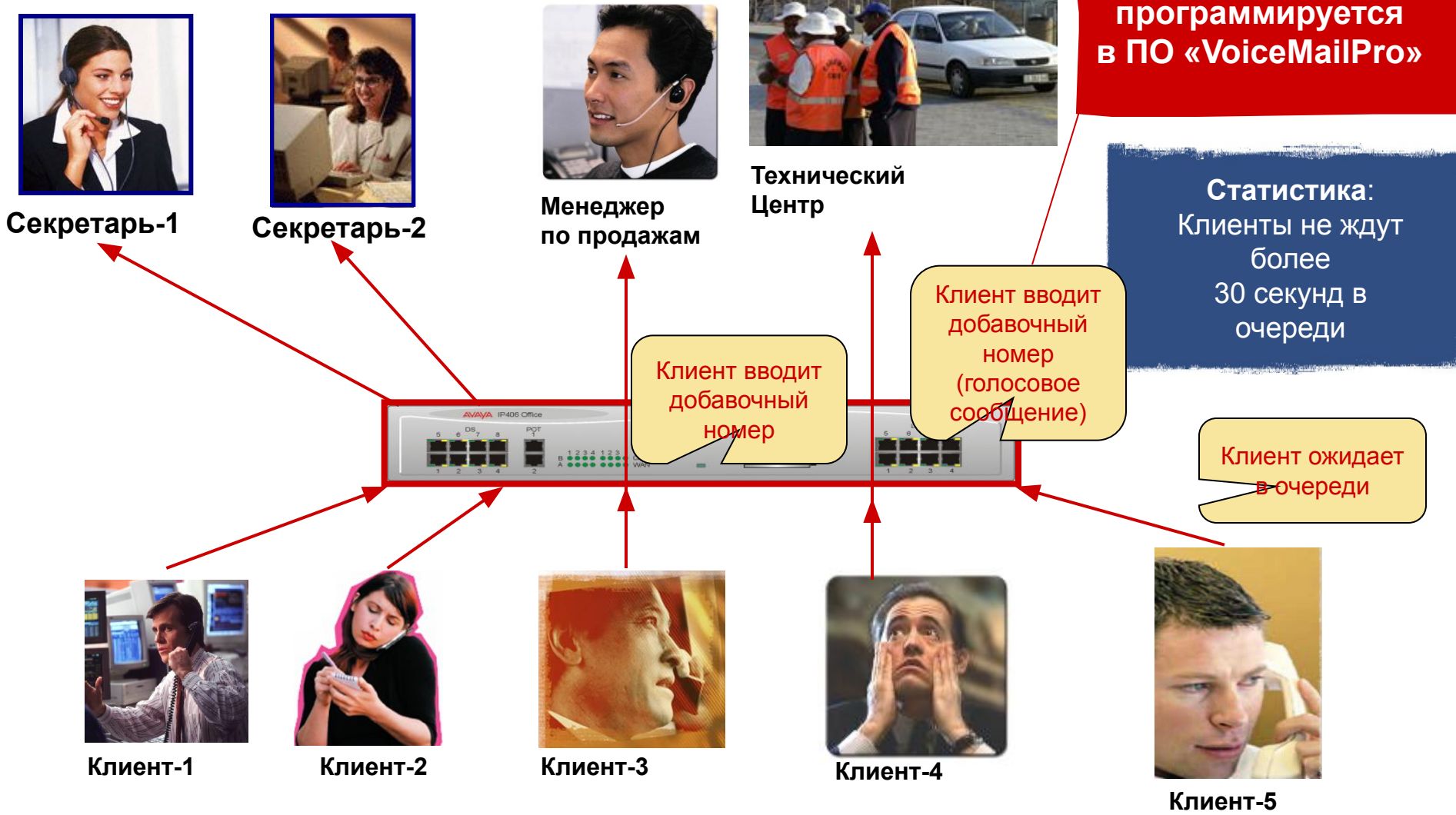
Директор по продажам



ПО «Conferencing Center»



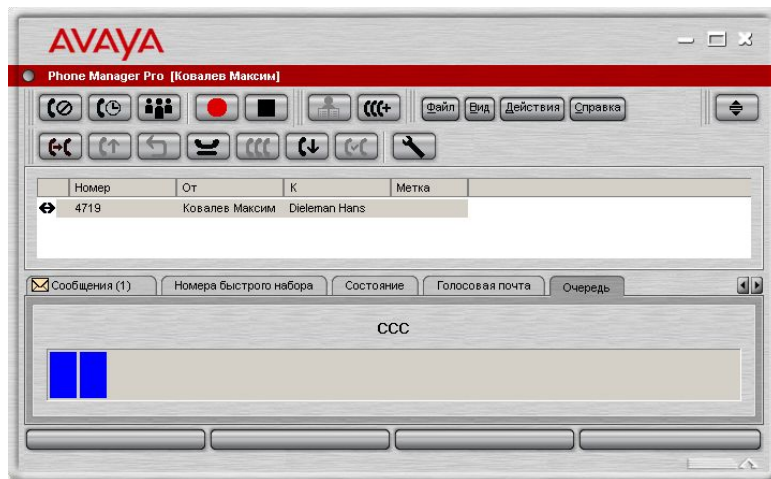
## 10:00 - ... до конца дня Звонки в компанию идут «полным ходом»



## 10:00 - ... до конца дня Звонки в компанию идут «полным ходом»



Секретарь-1



Просмотр  
очереди звонков:  
ПО  
«PhoneManagerPro»



Клиент ожидает  
в очереди

Ваш звонок – 2-й в очереди в  
отдел обслуживания и будет  
отвечен примерно через 20 сек

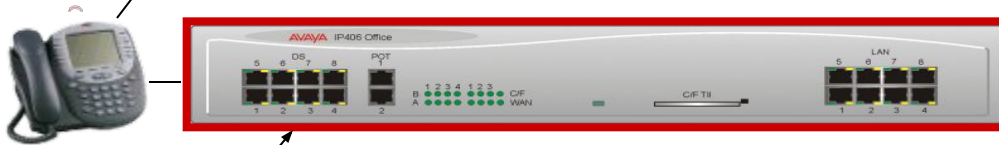


Клиент-5

## 10:00 - ... до конца дня Звонки в компанию идут «полным ходом»



## 10:00 - ... до конца дня Звонки в компанию идут «полным ходом»



**Одновременный звонок  
на Офисный и Мобильный  
(или Dect) телефон  
ПО «Mobile twinning»**

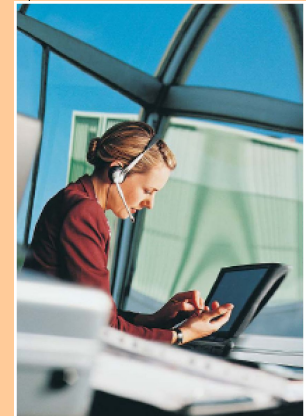
11:00 - ... до конца дня  
 Операторы Call-центра обзванивают клиентов



**ПРОМО-АКЦИЯ!!!**  
 диагностика подвески  
 БЕСПЛАТНО  
 Тел. XXX-XX-XX



Супервизор



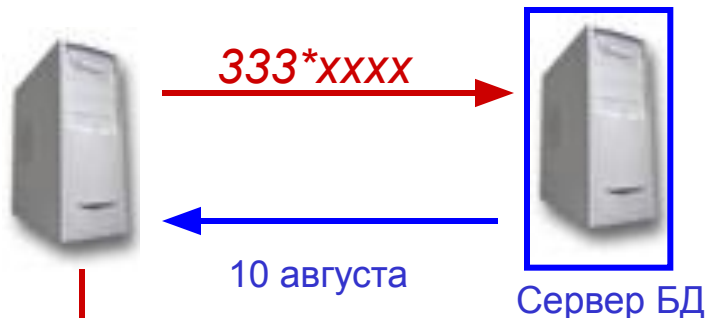
Операторы

**Задачи:**

- прием звонков по рекламе,
- обзвон клиентов операторами



## 10:00 - ... до конца дня Звонки в компанию идут «полным ходом»



Если Вы хотите узнать дату поступления заказа, пожалуйста, введите номер Вашего заказа

**ПО «Voice Mail Pro»  
+ Интеграция с БД:**  
- IVR и  
- Text-to-Speech



Клиент

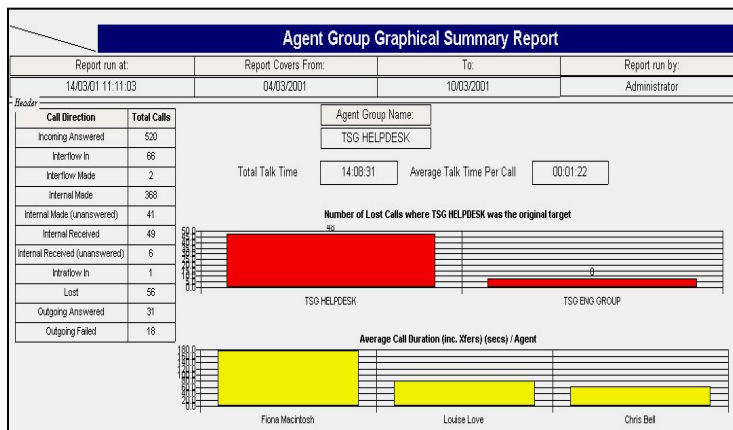


Ваш заказ поступит к 10 августа.  
- для разговора с техническим центром нажмите «1»,  
- для ...

## 15:30

### Супервизор просматривает отчет о работе нового оператора и удивляется

Отчеты о работе операторов можно посмотреть в ПО «Compact Contact Center»



Коллега, почему Вы все время набираете номер, но за 2 часа поговорили только 1 раз?..

Звонки на мобильные номера занимают много времени, путаюсь - столько цифр...

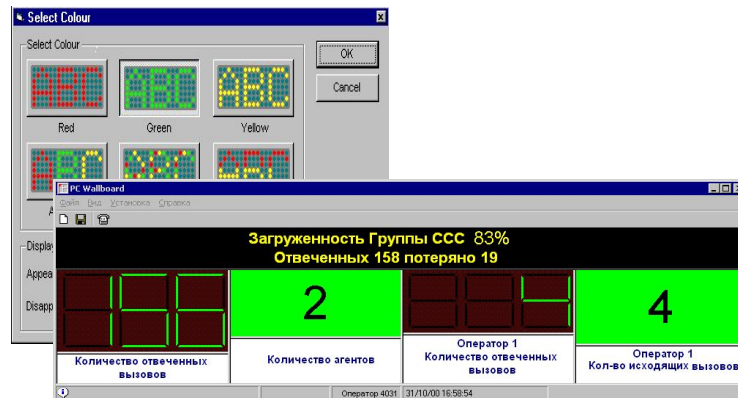


15:35

## Забыли поставить ей программное обеспечение!



**ПО  
«PhoneManagerPro»**



**ПО «Compact Contact Center»**

- Через час новый оператор
  - активно общается с клиентами, тратя на дозвон минимум времени,
  - следит за очередью входящих звонков
- Работа идет продуктивно

16:00

## Время для решения внутренних вопросов... а НОМЕР коллеги ЗАНЯТ



Директор по продажам



Директор по продажам



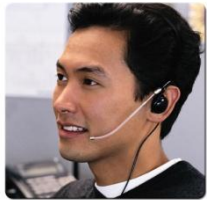
Директор оставляет голосовое сообщение



Директор по продажам

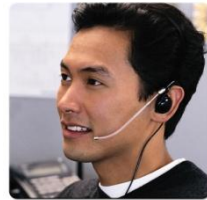


Директор включает Автодозвон



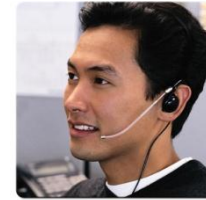
Менеджер по продажам

МПП говорит по Линии-1



Менеджер по продажам

МПП говорит по Линии-1



Менеджер по продажам

МПП говорит по Линии-1



Удержание

Линия-2: Ответ на звонок директора



16:00

## Время для решения внутренних вопросов... а коллега ВЫШЕЛ



**Директор по  
продажам**



Директор  
оставляет  
голосовое  
сообщение



**Бухгалтер**



**Бесплатное ПО  
«VoiceMail Lite»**



**Директор по  
продажам**



Директор  
включает  
Автодозвон



**Бухгалтер**

Когда бухгалтер  
на месте –  
телефоны  
созваниваются



**Бесплатная  
функция АТС**



## 17:00

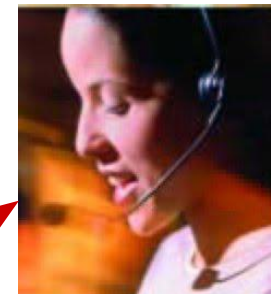
### Время начала конференции



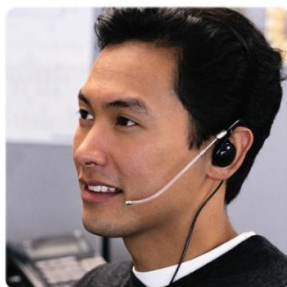
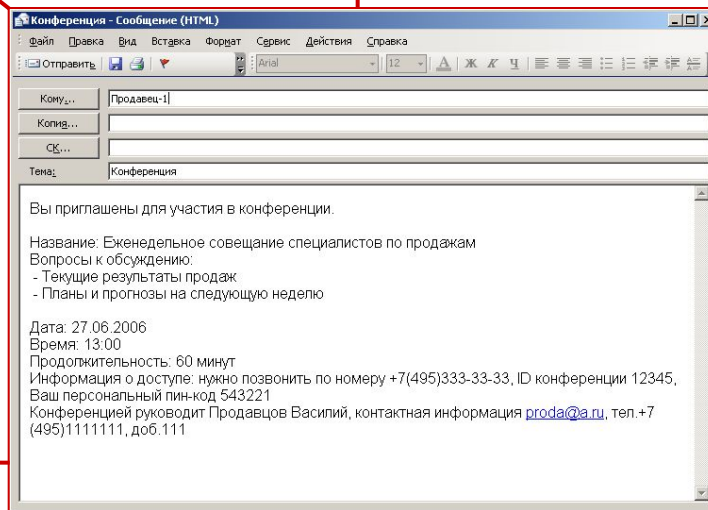
Менеджер по продажам



Директор по продажам



Менеджер по продажам



Менеджер по продажам



Менеджер по продажам

17:00

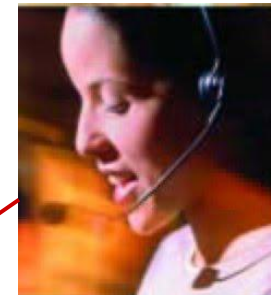
## Начало конференции



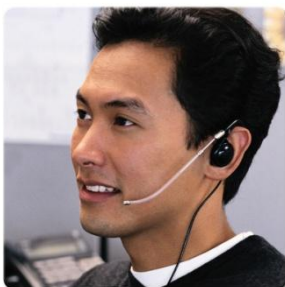
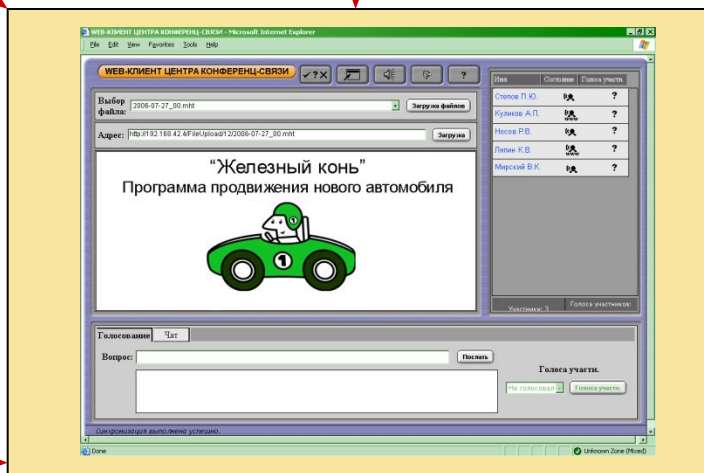
Менеджер по продажам



Директор по продажам



Менеджер по продажам



Менеджер по продажам



Менеджер по продажам

ПО «Conferencing Center»

17:00

## Начало конференции

WEB-КЛИЕНТ ЦЕНТРА КОНФЕРЕНЦ-СВЯЗИ - Microsoft Internet Explorer

WEB-КЛИЕНТ ЦЕНТРА КОНФЕРЕНЦ-СВЯЗИ

Имя Состояние Голоса участн.

|              |  |   |
|--------------|--|---|
| Степов П.Ю.  |  | ? |
| Куликов А.П. |  | ? |
| Носов Р.В.   |  | ? |
| Ляпин К.В.   |  | ? |
| Мирский В.К. |  | ? |

Участники: 3 Голоса участников:

Голоса участн.

Не голосовал Голоса участн.

Синхронизация выполнена успешно.

Done Unknown Zone (Mixed)

Статусы участников

Презентация  
On-Line

Взаимодействие  
участников:

- "поднять руку",  
чтобы задать  
вопрос,

- чат между  
участниками

Возможность  
письменно  
задать  
вопрос

Статистика.  
Результаты  
голосования

ПО «Conferencing Center»

18:00

## После окончания конференции - ОТЧЕТ



Имя и статус участника

- Время присоединения
- Время выхода
- Результаты голосования

ПЛАНИРОВЩИК ЦЕНТРА КОНФЕРЕНЦ-СВЯЗИ

Configurac... My Profile Users Reports Configur Database Help Exit

Список конференций для создания отчета | Основной отчет

### Отчет о проведенной конференции

**Информация о конференции**

Код : 954023  
 Тип : Видеоконференция  
 Название : Презентация продукции новой марки автомобилей  
 Описание :  
 Время начала : 23/08/2006 17:02:00  
 Окончание : 23/08/2006 18:00:00  
 Организатор : Директор по продажам

**Информация об участниках**

| имя            | статус             | время присоединения | время разъединения  |
|----------------|--------------------|---------------------|---------------------|
| Иванов Андрей  | Гость              | 23/08/2006 17:00:01 | 23/08/2006 17:55:01 |
| Сидорова Елена | Голосует и слушает | 23/08/2006 17:00:15 | 23/08/2006 18:00:02 |
| Козлов Василий | Голосует и слушает | 23/08/2006 17:00:01 | 23/08/2006 17:58:10 |

Возврат к списку конференций

## РЕЗУЛЬТАТЫ работы за день

- Увеличилась эффективность работы продавцов
  - «PhoneManager», «VoiceMail», «Softconsole», «IP SoftPhone»
- Увеличилось число принимаемых вызовов
  - «Mobile Twinning», «VoiceMail PRO», «IVR», «Text to Speech»
- Повысилась эффективность рекламных объявлений
  - «Call Center», «PhoneManager»
- Сократились затраты на связь между офисами
  - «Small Community Networking», «Conferencing Center»

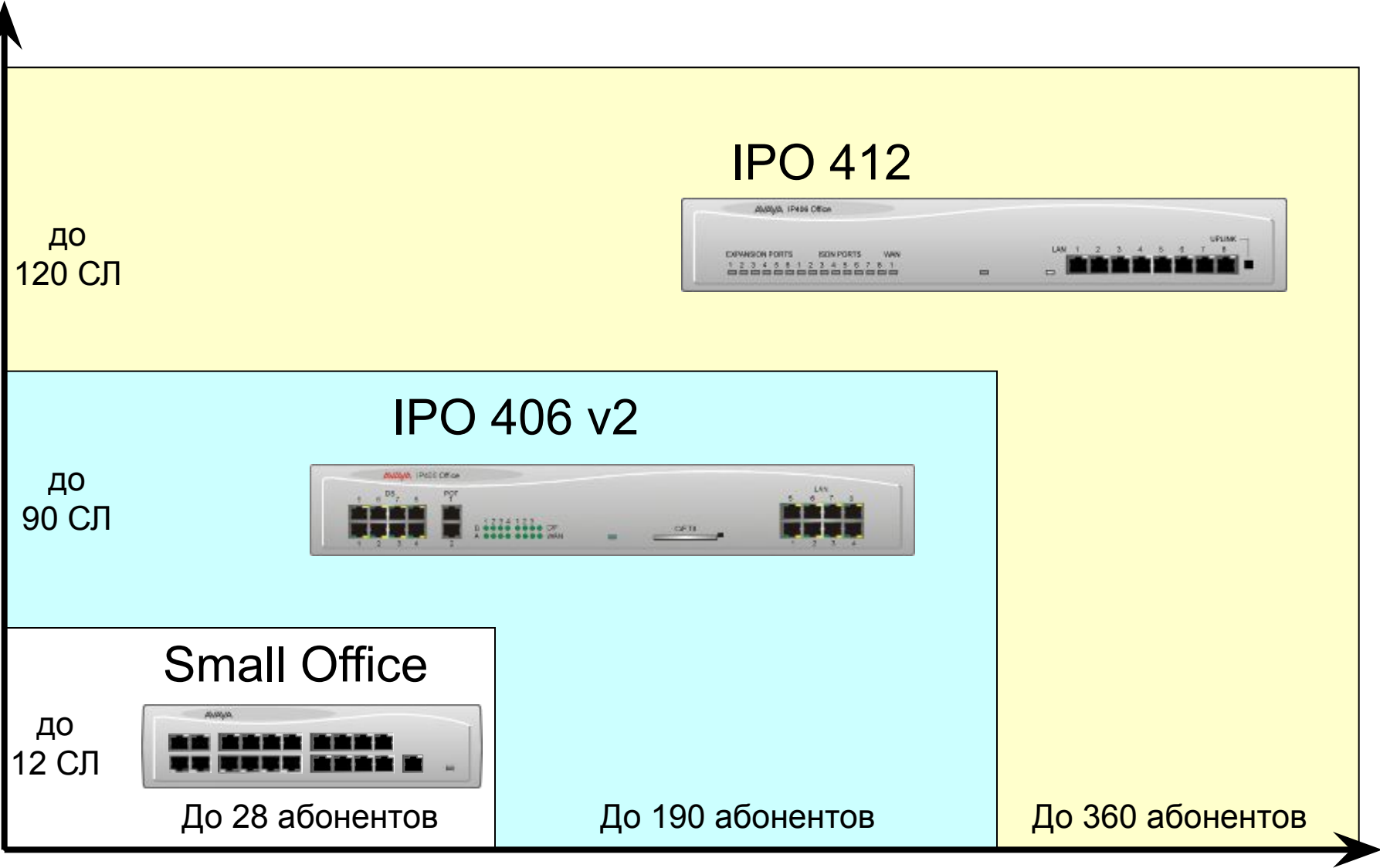


# Универсальные Решения Связи для Среднего и Малого Бизнеса – IP Office

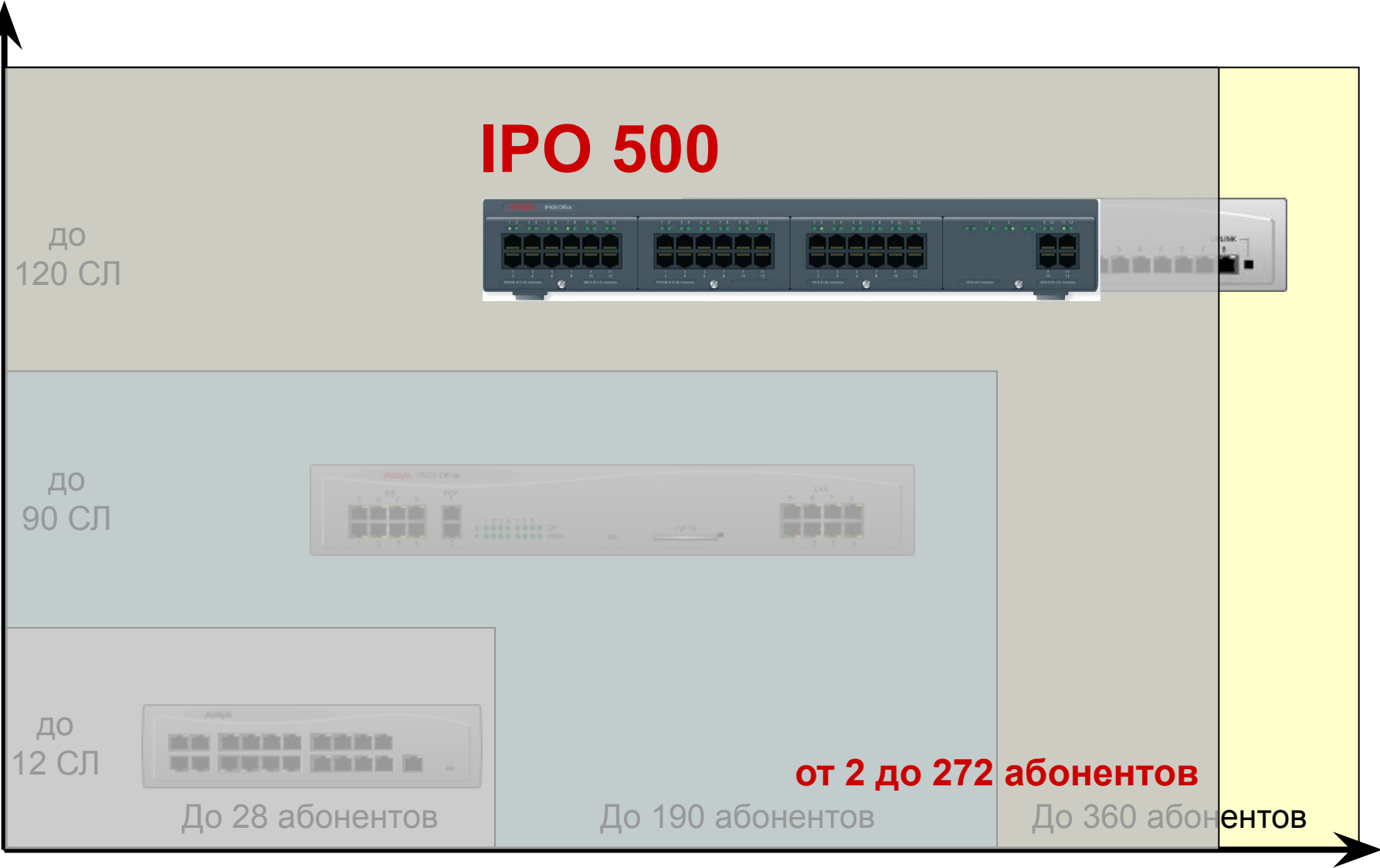
- Общая информация о решениях IP Office
- Оборудование Avaya IP Office**
  - Базовые устройства
  - Телефонные аппараты
- Построение Call-центра на базе IP Office
- Специализированные приложения



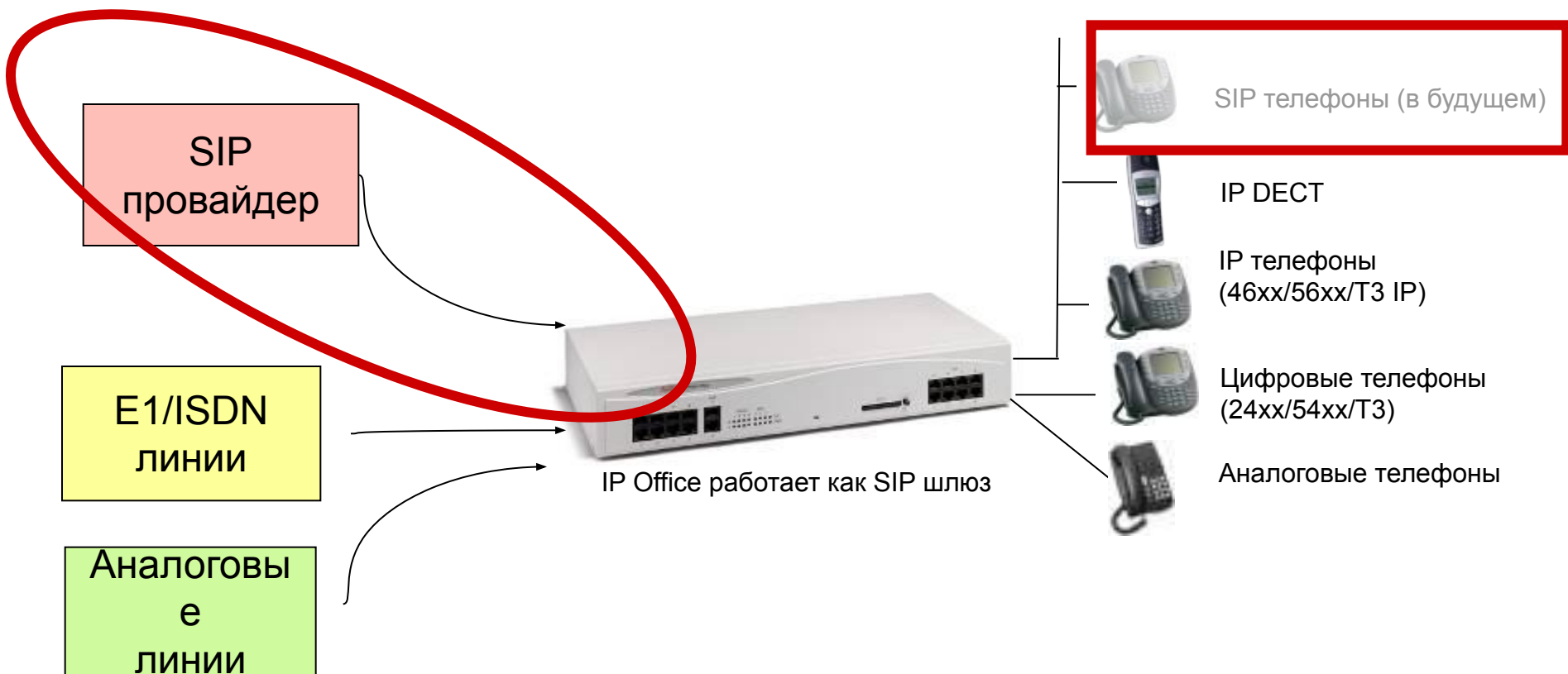
## IP Office – линейка «IP 400»



# Новая Линейка семейства IP Office – IP 500



# SIP соединительные линии



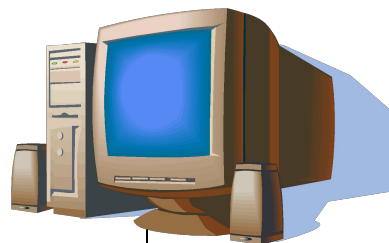
- Нет необходимости в SIP телефонах для SIP вызовов
- SIP линии лицензируются на 1, 5, 10 и 20 (максимально 128) каналов

# Базовый модуль IP Office: Small Office



Городская  
Телефонная  
Сеть:

- Аналоговая
- Цифровая



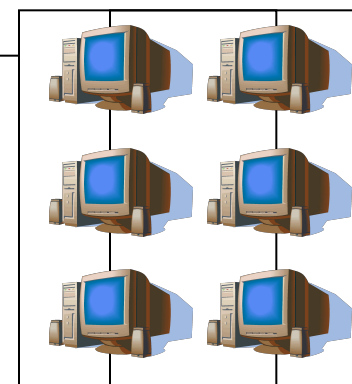
Сервер приложений

• Особенности:

- Точка доступа WiFi (802.11b) – только для SOE
- Конференц-связь – до 6 участников в одной конференции (max 24 во всех конференциях)



4 Аналоговых абонента



8 Цифровых абонентов



+16 IP-абонентов

*В SOE встроены 3/16 каналов VCM*

- Интернет
- IP
- FrameRelay



# Базовый модуль IP Office: IPO 406



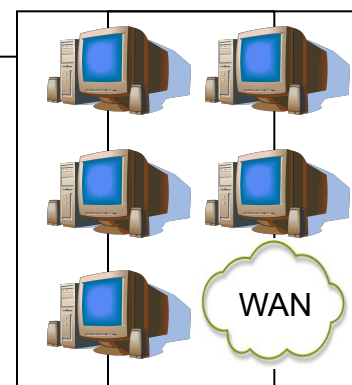
Городская  
Телефонная  
Сеть:

- Аналоговая
- Цифровая



- Особенности:

- До 3-х потоков E1
- Конференц-связь – до 64 участников
- Расширение:
  - внешние модули (до 6)
  - интерфейсные платы СЛ (2 слота)
  - внутренние модули (1VCM+1MOD)



Расширение до 30 каналов VCM

• Интернет

• IP

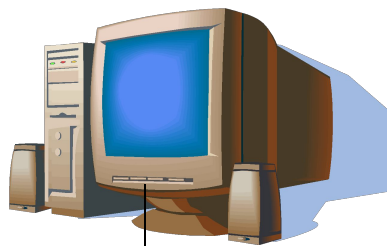
• FrameRelay

# Базовый модуль IP Office: IPO 412



Городская  
Телефонная  
Сеть:

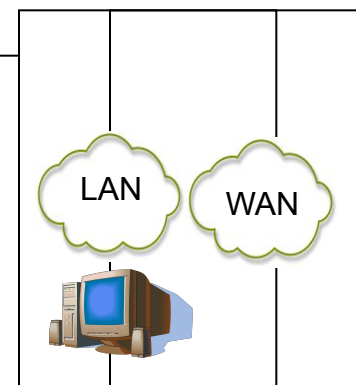
- Аналоговая
- Цифровая



Сервер приложений

• Особенности:

- До 4-х потоков E1
- Конференц-связь – до 64 участников (или 2x64)
- Расширение:
  - внешние модули (до 12)
  - интерфейсные карты (2 слота)
  - внутренними модули (2VCM+1MOD)



- Интернет
- IP
- FrameRelay



IP-абоненты

Расширение до 60 каналов VCM

# Модули Расширения для IP Office 406 и 412

- **Внешние модули расширения** (6 для IPO406, 12 для IPO412):
  - 8/16/30 аналоговых абонентов
  - 16/30 цифровых абонентов
  - 16 внешних аналоговых соединительных линий
  - 3 дополнительных WAN-порта
- **Интерфейсные карты СЛ** (2 слота у IPO406 и 412):
  - Карта на 4 аналоговые соединительные линии
  - Карты на 1 или 2 порта ISDN (30 или 60 линий)
  - Карта BRI на 4 порта ISDN (8 линий)
- **Внутренние модули расширения** (1/2 слота для VCM, 1 слот для модема):
  - модули компрессии голоса (VCM): 4/8/16/24/30 каналов
  - 12-ти канальный модем V.90
- **Лицензионный ключ** (USB, LPT)

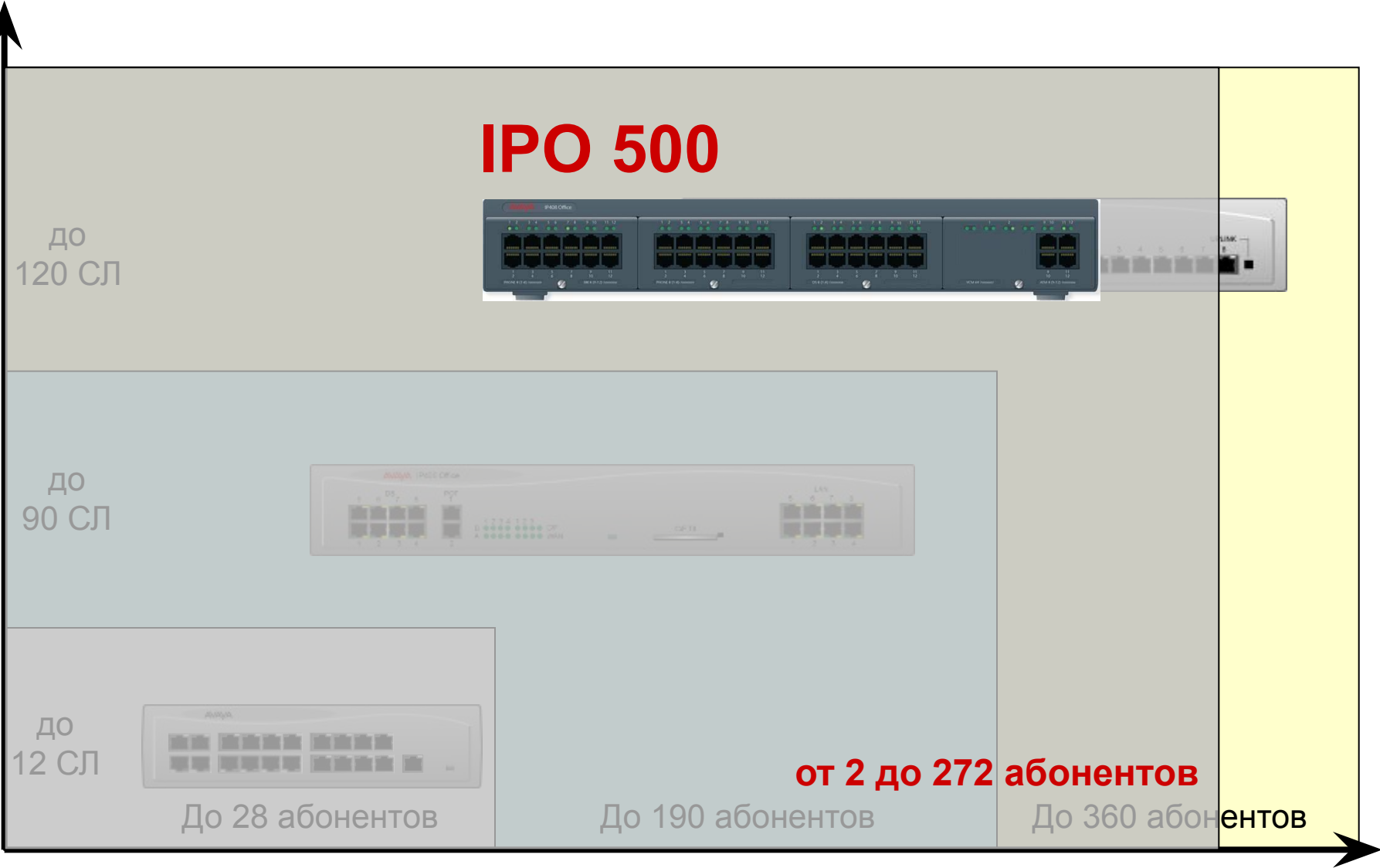


# НОВИНКА:

## Базовый модуль IP Office – IP 500



# Новая Линейка семейства IP Office – IP 500





## Принцип Масштабируемости IP 500

272  
сотрудника

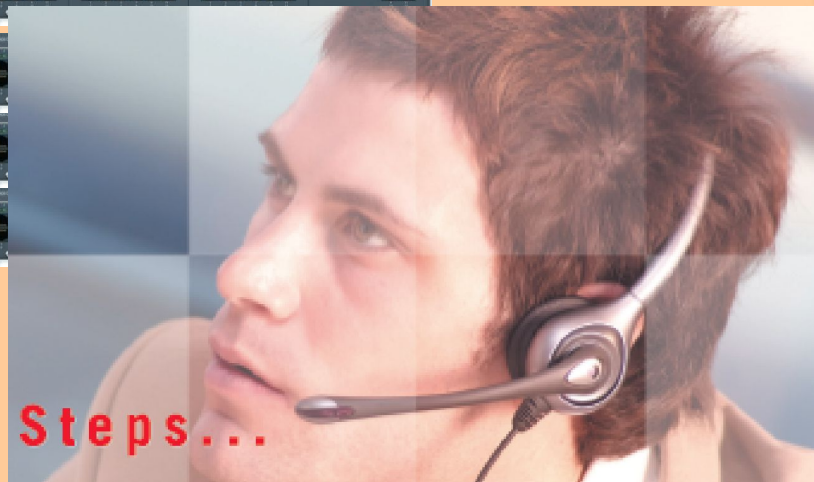
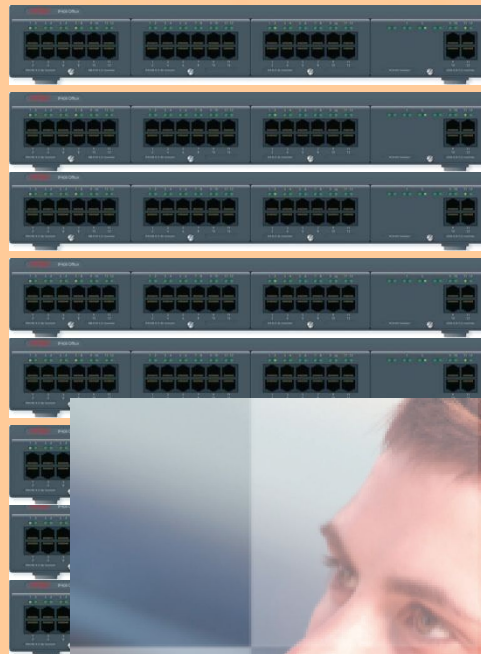


32  
сотрудника

**IP 500 Standart Edition**



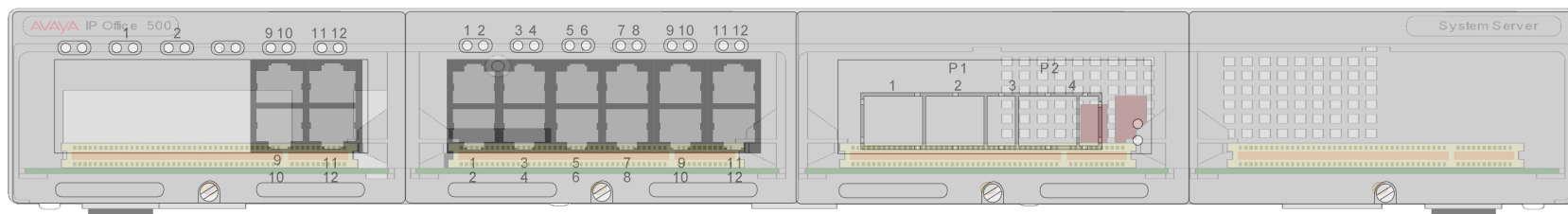
0



Дополнительные приложения

# IP Office 500 – характеристики оборудования

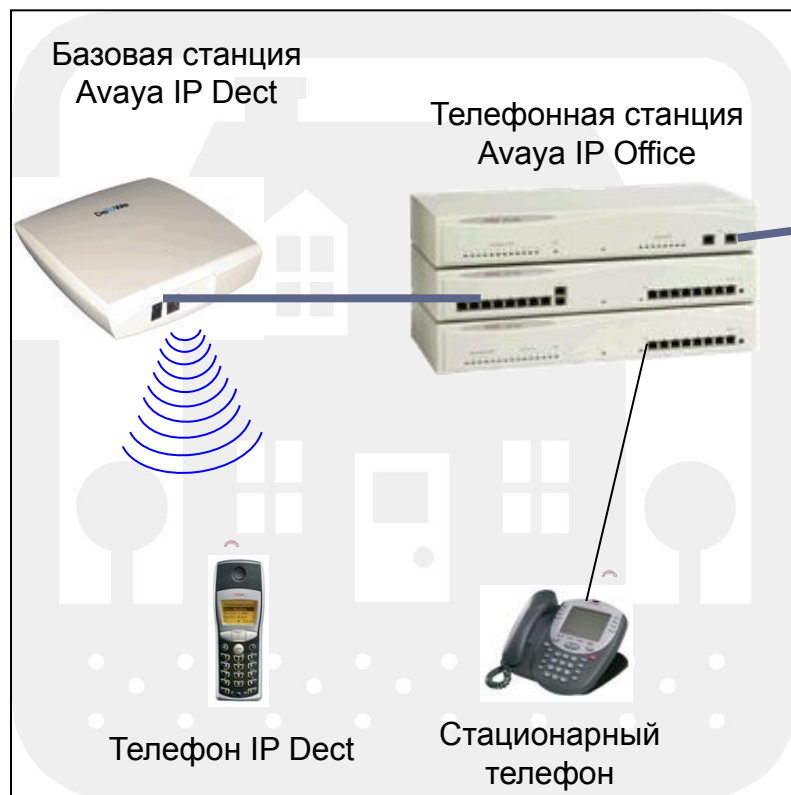
- Лицензионный ключ **SmartCard**
- Версия “Standart”: до 24 D или 32 A
- Версия “Professional”: до **272 абонентов**
- До **128 VCM-кодеков**
- До **4 x PRI E1**
- До **8 внешних модулей**
- Конференц-чип на 64 участника
- **Embedded Voicemail**
- Только ПО 4.0



# IP DECT



## Схемы работы Avaya IP Dect



Кабель Ethernet



Офис, подключенный кабелем напрямую

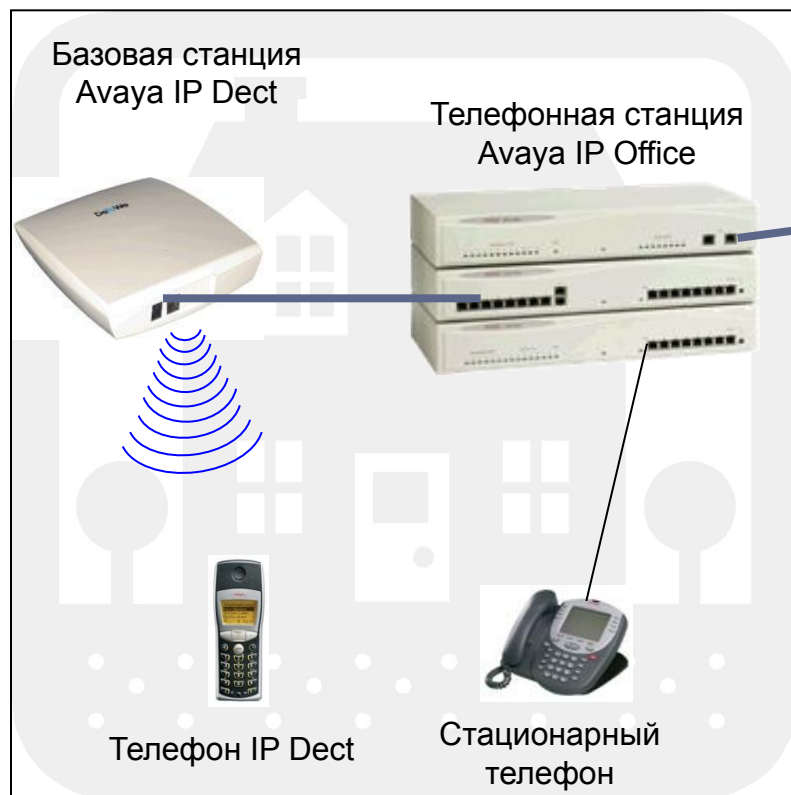


Удаленный Офис, Подключенный через Интернет

### Мобильность

**Единый внутренний номер у абонентов станции для стационарного и DECT-телефона – одновременно звонок поступает на оба аппарата, где бы Вы ни были**

## Схемы работы Avaya IP Dect



### Качество связи

При перемещении абонента телефон самостоятельно обнаруживает базовые станции и подключается к ним, выбирая наиболее сильный сигнал



# Функциональность

- **ОБЩИЕ СВЕДЕНИЯ**

- до 32 Базовых Станций, 120 телефонов
- до 8 одновременных звонков через Базовую Станцию
- Требуется наличие VCM-модуля (для компрессии голоса)

- **ХАРАКТЕРИСТИКИ АППАРАТОВ**

- Многострочный дисплей с подсветкой
- Несколько вариантов мелодий звонков (10-30 вариантов)
- Кнопка выключения динамика аппарата («Mute»)
- Поддерживаемые кодеки - G.711, G.723, G.729
- Вес - 140 гр.

- **ДОПОЛНИТЕЛЬНЫЕ ВОЗМОЖНОСТИ**

- Поддерживается Список номеров Повторного набора
- Поддерживается Список абонентов для Быстрого набора (50-100 номеров)
- Отображение на дисплее информации о пропущенных вызовах и сообщениях Голосовой почты
- Возможность сбора конференции с DECT-аппарата



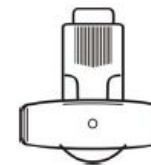
Базовые станции  
Avaya IP Dect



Аппараты  
AVAYA IP Dect.  
Модели 3701 и 3711



Стационарное  
зарядное устройство



Клипса  
-держатель

# Универсальные Решения Связи для Среднего и Малого Бизнеса – IP Office

Общая информация о решениях IP Office

Оборудование Avaya IP Office

- Базовые устройства

- Телефонные аппараты

Построение Call-центра на базе IP Office

Специализированные приложения



# Телефоны для IP Office

- **Цифровые телефоны:**

- **IP Office серия 5400** (5402, 5410, 5420 )
- Avaya Communication Manager серия 2400 (2402, 2410, 2420)
- Definity серия 6400 (6408D, 6416D+M, 6424D+M)
- \* Integral T3 серии Compact, Classic, Comfort



- **IP-телефоны:**

- **IP Office серия 5600** (5601, 5602, 5610, 5620, 5621)
- Avaya Communication Manager серия 4600 (4601, 4602, 4610, 4620, 4621, 4625)
- \* Integral T3 IP серии Compact, Classic, Comfort



- **Беспроводные телефоны:**

- Avaya 3701 and 3711 телефоны **IP DECT**
- Avaya 3616, 3620 и 3626 телефоны **WiFi**



- **Программные телефоны:** “Phone Manager”, “SoftCor...”

- **Комментарии:**

- *Цифровые телефоны – могут быть установлены ТОЛЬКО указанными производителями*
- *IP-телефоны – для установки аппарата стороннего производителя требуется лицензия [“Third party IP end points”]*
- *Аналоговые аппараты – могут быть любых производителей*



# Функциональность Телефонных Аппаратов



Громкая  
связь

Разговор по  
гарнитуре

Режим  
«Молчание»

Установки  
громкости

Индикатор  
сообщения

Программи-  
руемые  
кнопки

Много-  
язычный  
интерфейс

Перевод  
звонка

Конференц-  
вызов

Повтор  
набора

# Телефонные аппараты IP Office (специализированные)





# Универсальные Решения Связи для Среднего и Малого Бизнеса – IP Office

- Общая информация о решениях IP Office
- Оборудование Avaya IP Office
- Специализированные приложения**
- Построение небольших Call-центров



## Экономить каждую минуту? Это свое**ВРЕМЕН**но!

The image displays three overlapping software windows from Avaya:

- Top Window:** "Приложение SoftConsole IP Office / Мартынов Максим". It shows a list of call information and a search table.
 

| Имя             | Номер |
|-----------------|-------|
| АСС             | 4700  |
| АСС             | 4700  |
| Мартынов Максим | 4701  |
| Петров Игорь    | 4702  |
| Сколько Ольга   | 4703  |
| Смир Александр  | 4704  |
| Курьерова Анна  | 4705  |
| Носов Сергей    | 4706  |
| Савост Владимир | 4707  |
- Middle Window:** "Phone Manager Pro [Ковалев Максим]". It features a toolbar with various call management icons and a table with columns: "Номер", "От", "К", "Метка".
- Bottom Window:** "Клиент Voicemail Pro (IP Office) - Локальный". It shows a configuration tree for "Модуль > Автосекретарь" with options like "Начальная точка", "Меню", "Часы работы", and "Передано (вызова)".



# Что оптимизировать в работе сотрудников?

## 1. Экономить время сотрудников и повысить их производительность

- персональные приложения для работы со звонками
- подключение в любом месте, на любом аппарате



## 2. Повысить доступность сотрудников для клиентов

- интеграция с мобильным
- персональный автосекретарь
- персональная голосовая почта
- удаленное управление сообщениями



## 3. Сократить расходы и упростить управление офисами

- Конференц-связь
- Территориально-распределенная сеть (Small Community Networking)





# Что оптимизировать в работе сотрудников?

## 1. Экономить время сотрудников

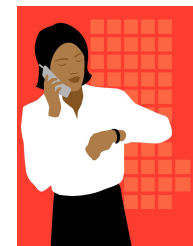
- **Персональные приложения для работы со звонками**
- **Универсальные рабочие места**



## Время - деньги



- Сколько лишнего времени тратит секретарь офиса
  - пытаюсь понять, кто звонит и из какой компании?
  - пытаюсь передать информацию сотрудникам, которые, например, на встрече с клиентом?
  - записывая и запоминая с кем в данный момент соединять можно, а с кем нельзя?
  - соединяя с сотрудниками, которые не доступны?..
- Сколько лишнего времени тратят сотрудники
  - на набор номеров, особенно междугородних?
  - на идентификацию звонящего?
  - на сбор конференц-звонков?
  - на выяснение, кто звонил в его отсутствие?





# Работа секретаря офиса



## Упростить работу секретаря офиса



**Информация о вызовах**  
**Подсказки оператору**

**Справочник внутренних абонентов**

**Конференц-связь**

**Отображение состояния для выбранных абонентов**

**Вызовы «на ожидании»**

The screenshot displays the Avaya software interface with several key components:

- Call Information Panel (Left):** A table showing details for a call.
 

| Информация о вызове    |                        |
|------------------------|------------------------|
| Имя вызывающего а...   | Ковалев Максим         |
| Номер вызывающего а... | 4718                   |
| Имя вызываемого а...   | Мартынов Михаил        |
| Номер вызываемого а... | 4701                   |
| Состояние вызова:      | Установлено соединение |
| Продолжительность:     | 01:29                  |
- Internal Directory (Right):** A table listing internal subscribers.
 

| Имя             | Номер |
|-----------------|-------|
| ССС             | 4700  |
| ССС             | 4700  |
| Мартынов Михаил | 4701  |
| Петров Игорь    | 4702  |
| Соколова Ольга  | 4703  |
| Попов Александр | 4704  |
| Кузнецова Анна  | 4705  |
| Носов Сергей    | 4706  |
| Фадеев Владимир | 4707  |
- Call Status Indicators (Bottom):** A row of icons representing call states:
  - Установлено соединение (Established connection)
  - Шаблон: AdminTemplate1 (Template: AdminTemplate1)
  - Пропущенные вызовы(1) (Missed calls(1))
- Internal Directory Grid (Bottom Right):** A grid of icons for selected subscribers:
  - Dieleman Hans
  - Зимин Владимир
  - Ковалев Максим (highlighted)
  - Кузнецова Анна
  - Максимов Игорь
  - Носов Сергей



# Работа менеджеров по продажам

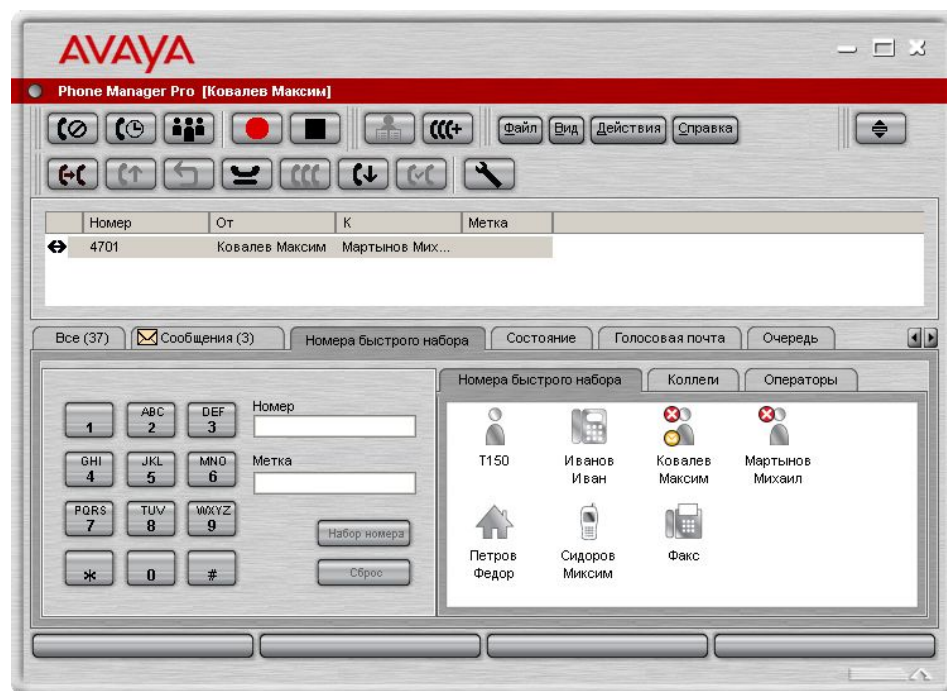




## Управлять звонками

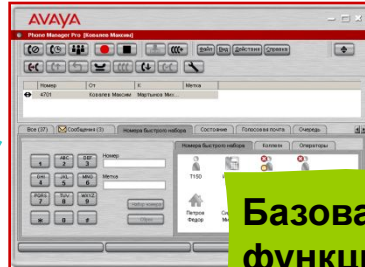
- Видеть имя звонящего и информацию о нем
- Удерживать на линии в т.ч. несколько вызовов
- Организовывать конференц-связь
- Переадресовывать вызовы
- Управлять голосовой почтой
- Записывать разговоры

**ПО «PHONE MANAGER»:**  
Избавить от рутины   
Повысить производительность



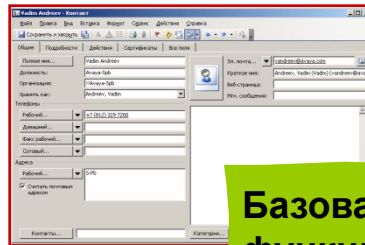
## Управлять звонками

### Avaya «Phone Manager»



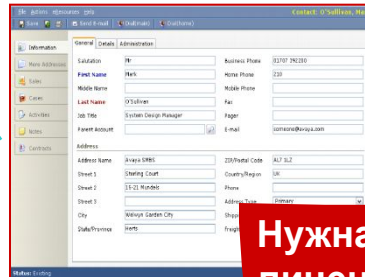
Базовая функция

### MS «Outlook»



Базовая функция

### MS «Dynamics CRM»



Нужна лицензия

Звонок щелчком мыши



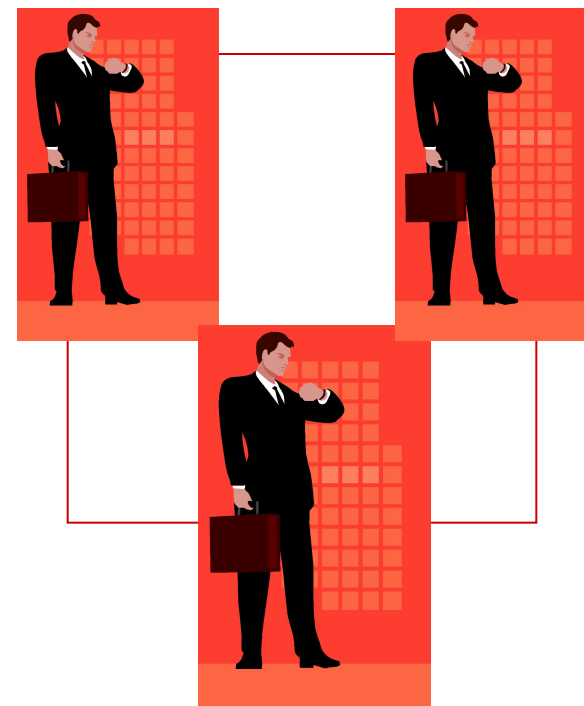
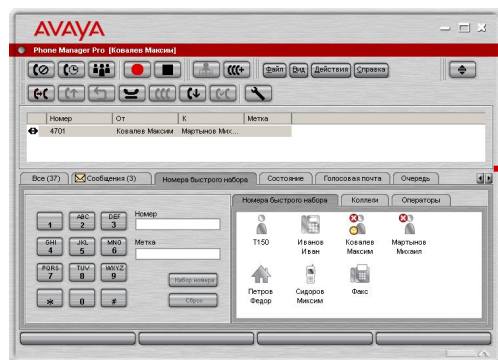




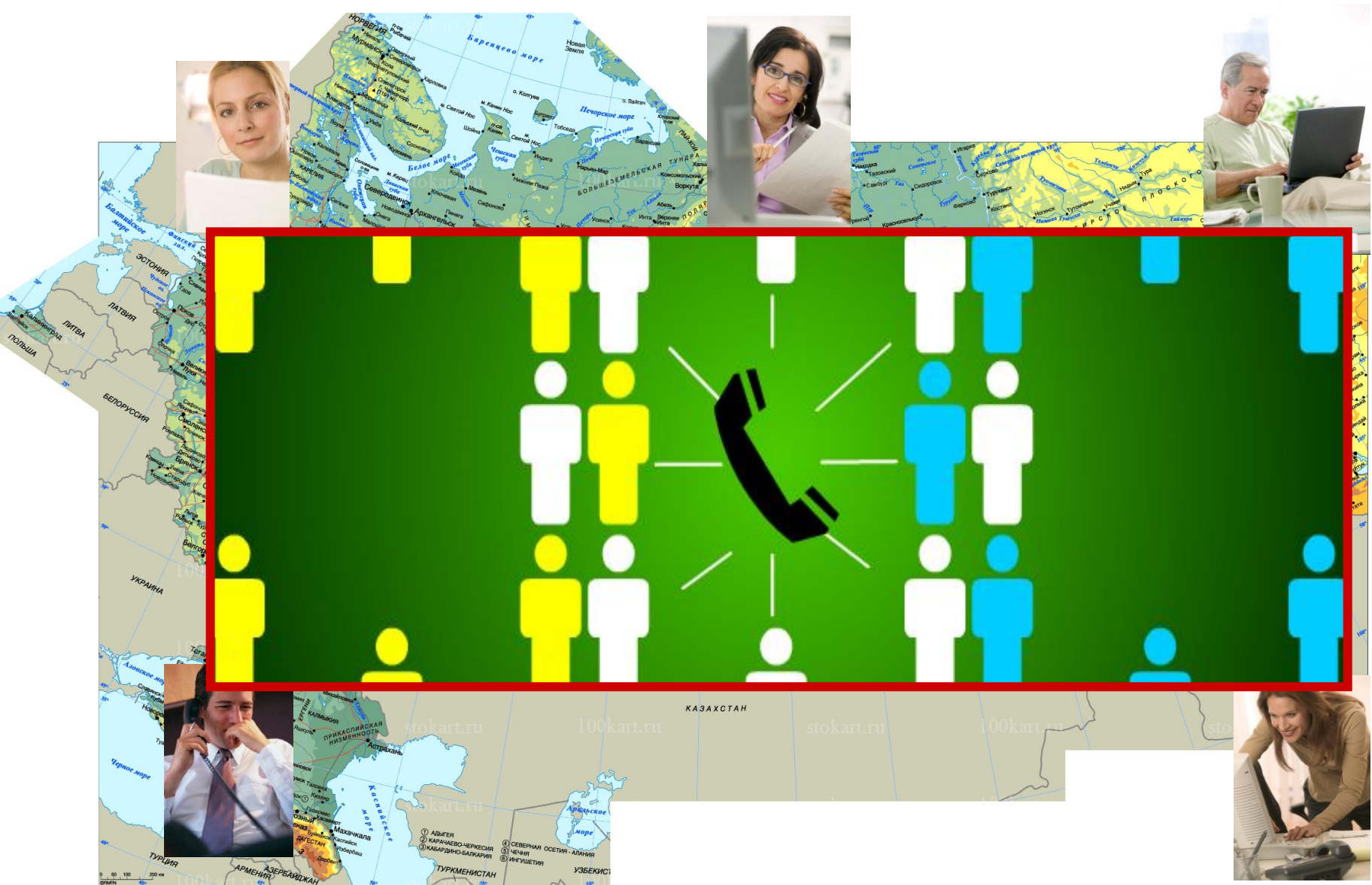
## Совместная работа сотрудников компании

- **Принимать** звонки как персонально, так и групповые
- **«Перехватывать»** звонок с аппарата отсутствующего коллеги
- **Просматривать** доступность коллег
- **Писать** короткие сообщения
- **Отслеживать** очередь звонящих в т.ч. на группу

**ПО «PHONE MANAGER»:**  
Совместная работа   
Подстраховка коллег



## Совместная работа сотрудников компании



## Возможности для Временных Абонентов



- Авторизация на **ЛЮБОМ** телефоне - цифровом, аналоговом или IP
- Сохранение **персональных настроек**
- Подходит для
  - Агентов недвижимости
  - Страховых агентов
  - ...



***NEW!!!***  
***Возможности ПО 4.0***



# Что оптимизировать в работе сотрудников?

1. **Экономить время сотрудников и повысить их производительность**

- персональные приложения для работы со звонками



2. **Повысить доступность сотрудников для клиентов**

- интеграция с мобильным
- персональный автосекретарь
- персональная голосовая почта
- удаленное управление сообщениями

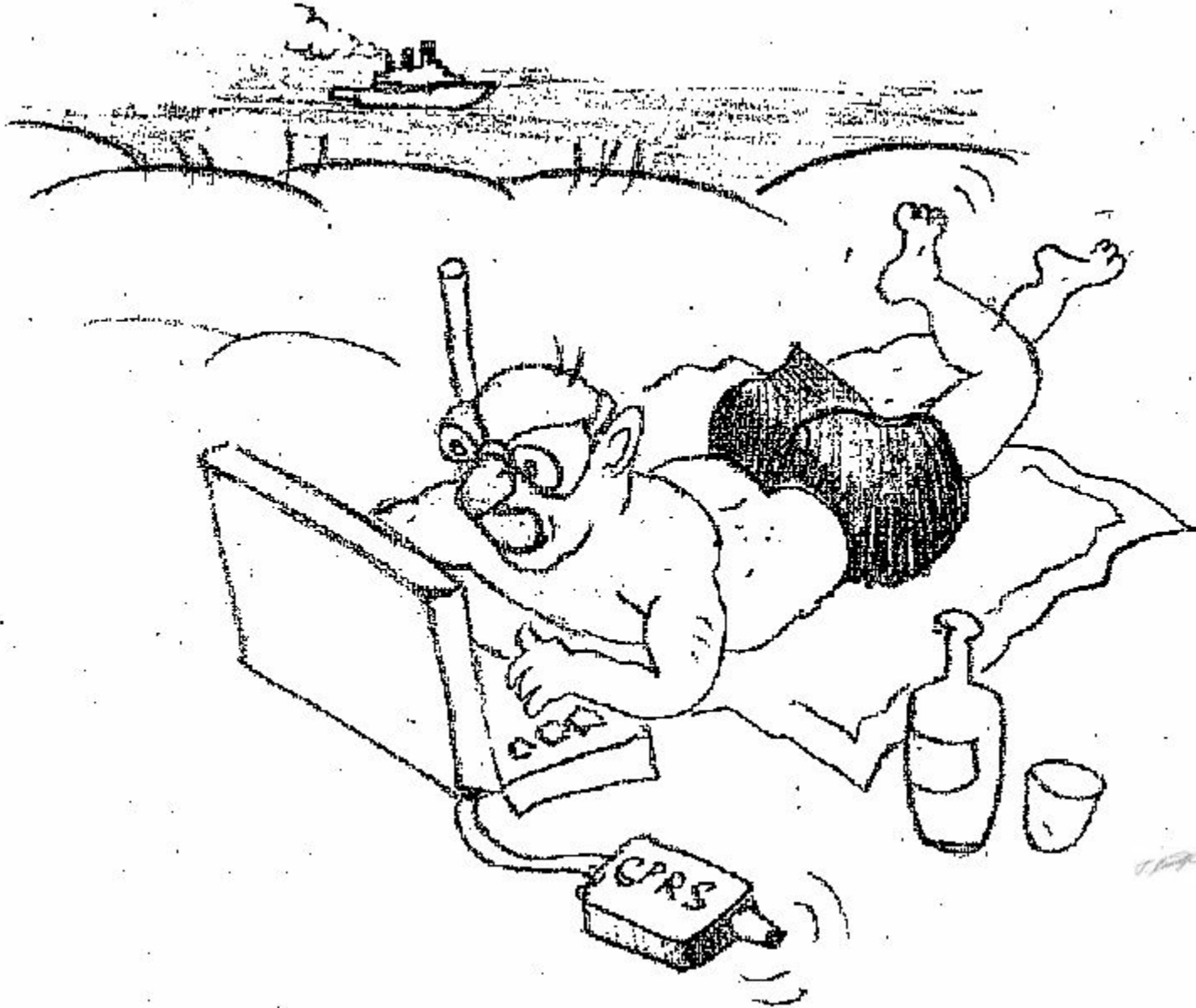


3. **Сократить расходы и упростить управление офисами**

- Конференц-связь
- Территориально-распределенная сеть (Small Community Networking)

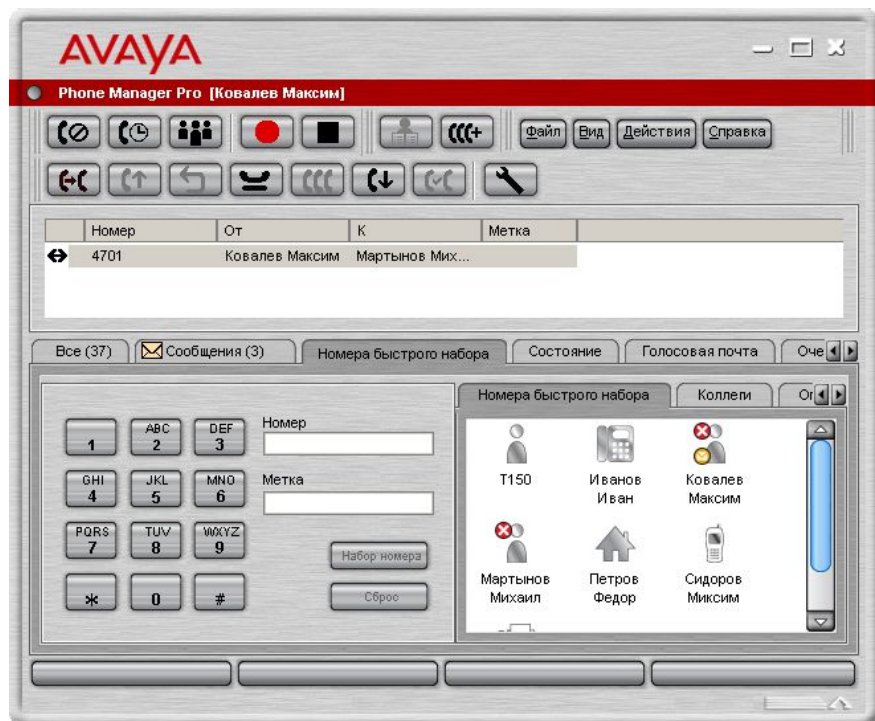


# Как оптимизировать?

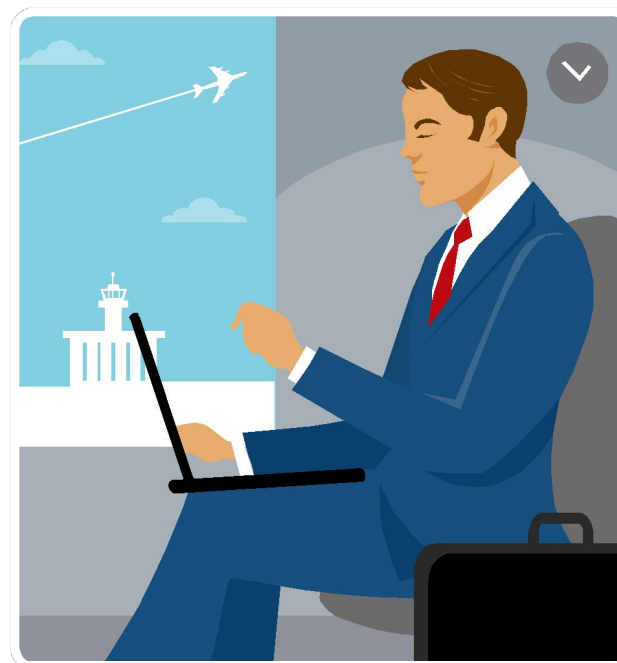




## Привычный «телефон» даже вне офиса



- Доступ в сеть (ЛВС) и Гарнитура превратят Ваш ПК в офисный телефон



**ТРЕБУЮТСЯ ЛИЦЕНЗИИ:  
«IP SoftPhone» + «Phone Manager Pro»**

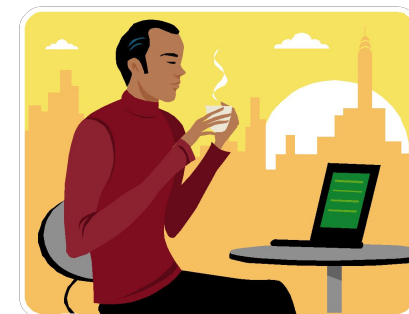
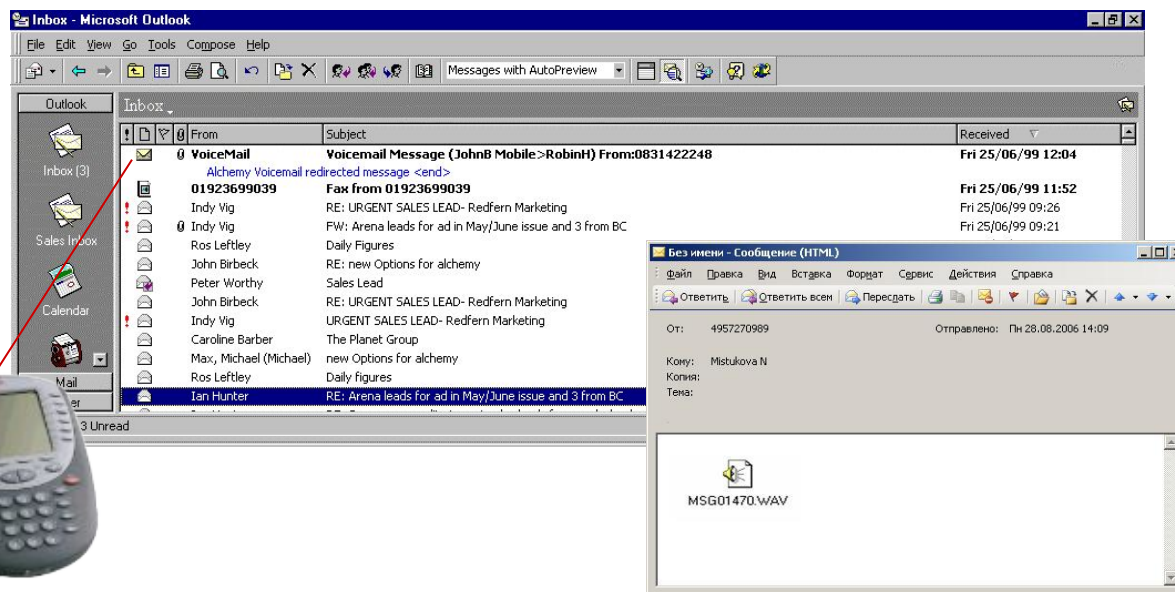


# Работа с голосовыми сообщениями

- **Передача** Голосового сообщения на Электронную почту
  - возможность прослушивать удаленно
  - возможность пересылать сообщения
- **Синхронизация** и управление голосовыми сообщениями
  - контроль прослушивания сообщений

Бесплатная функция,  
поставляется с каждым IP Office

ТРЕБУЕТСЯ ЛИЦЕНЗИЯ:  
«Integrated Messaging Pro»



# Решения для мобильных абонентов



● Конфигурирование предпочтений

Иден-р позиции п  
Установка даты и  
Режим агента  
Переадресация

Общие сведения  
 Голосовая п  
Voicemail Transf  
DTMF  
0  
1  
2  
3

Конфи  
Конфи

● Конфигурирование персональных сообщений приветствия

| Доступные сообщения приветствия |           |                   |
|---------------------------------|-----------|-------------------|
| Сообщение приветствия           | Описание  | Продолжительность |
| 1                               | В отпуске | 3 секунд(ы)       |
| 2                               |           |                   |
| 3                               |           |                   |
| 4                               |           |                   |
| 5                               |           |                   |
| 6                               |           |                   |
| 7                               |           |                   |
| 8                               |           |                   |
| 9                               |           |                   |

**Временное сообщение приветствия**

Сообщение приветствия: Приветствие 1      Дни: 7

Конечная дата: 27.03.2007

**Персональные сообщения приветствия**

Все вызовы: Неактивно

Внутренние: Неактивно

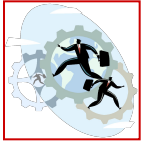
Внешние: Неактивно

При отсутствии ответа: Неактивно

При занятости: Неактивно

OK
Отмена
Справка

## Подробнее про Mobile Twinning



- Работает с любым внешним телефоном (мобильным, домашним и т.д.)
- Звонок приходит на оба телефона одновременно



Входящий  
вызов



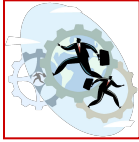
Офисный телефон

**ПО «Mobile Twinning»:  
ВСЕГДА «в офисе»**



## Подробнее про Mobile Twinning

- Работает с любым внешним телефоном (мобильным, домашним и т.д.)
- Звонок приходит на оба телефона одновременно
- Станция отображает информацию о занятости линии



Пользователь  
отвечает на вызов



Входящий  
вызов

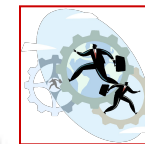


Офисный телефон  
показывает **Занято**



## Подробнее про Mobile Twinning

- Работает с любым внешним телефоном (мобильным, домашним и т.д.)
- Звонок приходит на оба телефона одновременно
- Станция отображает информацию о занятости линии



Пользователь  
отвечает на вызов



Входящий  
вызов



Переключиться  
можно незаметно  
для собеседника

**ПО «Mobile Twinning»:**  
ВСЕГДА на связи

# Что оптимизировать в работе сотрудников?

1. Экономить время сотрудников и повысить их производительность

- персональные приложения для работы со звонками



2. Повысить доступность сотрудников для клиентов

- интеграция с мобильным
- персональный автосекретарь
- персональная голосовая почта
- удаленное управление сообщениями



3. Сократить расходы и упростить управление офисами

- Конференц-связь
- Территориально-распределенная сеть (Small Community Networking)



# Что оптимизировать в работе сотрудников?



## 3. Сократить расходы и упростить управление офисами

- Конференц-связь
- Территориально-распределенная сеть (Small Community Networking)



## Конференц-связь в Avaya IP Office



- Сбор конференции
  - с **Телефона**
  - через приложение «**PhoneManager**»
  - через приложение «**Conferencing Center**»
- Дополнительные возможности при использовании приложения **VoiceMail Pro**:
  - сбор участников на единый номер
  - проверка пароля для присоединения

**Avaya IP Office:**  
 До 64 (!) участников без необходимости покупки дополнительного оборудования



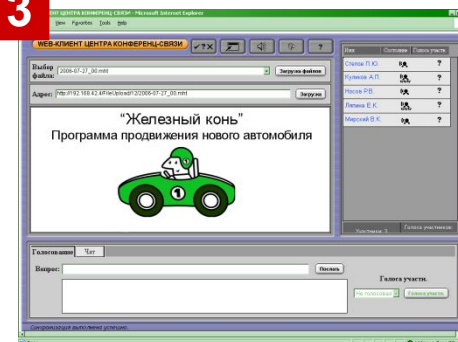
1



2

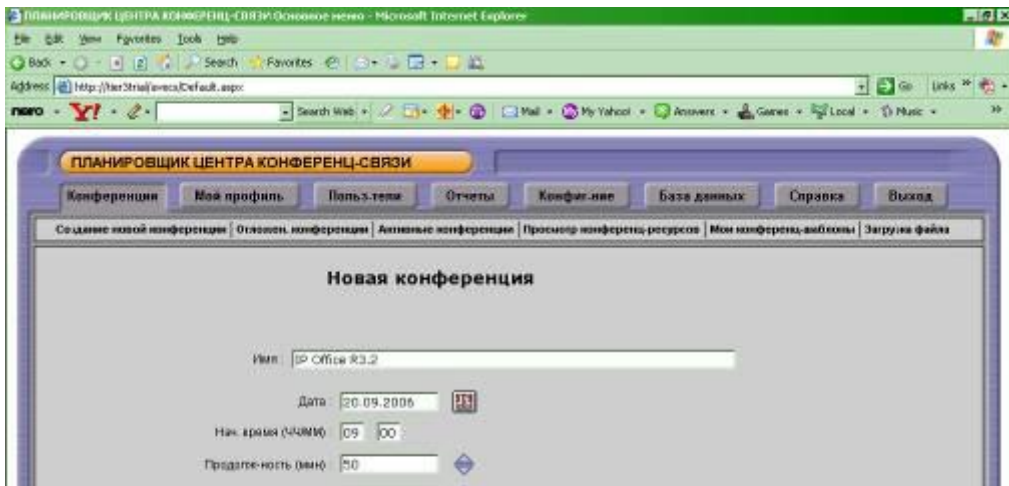


3





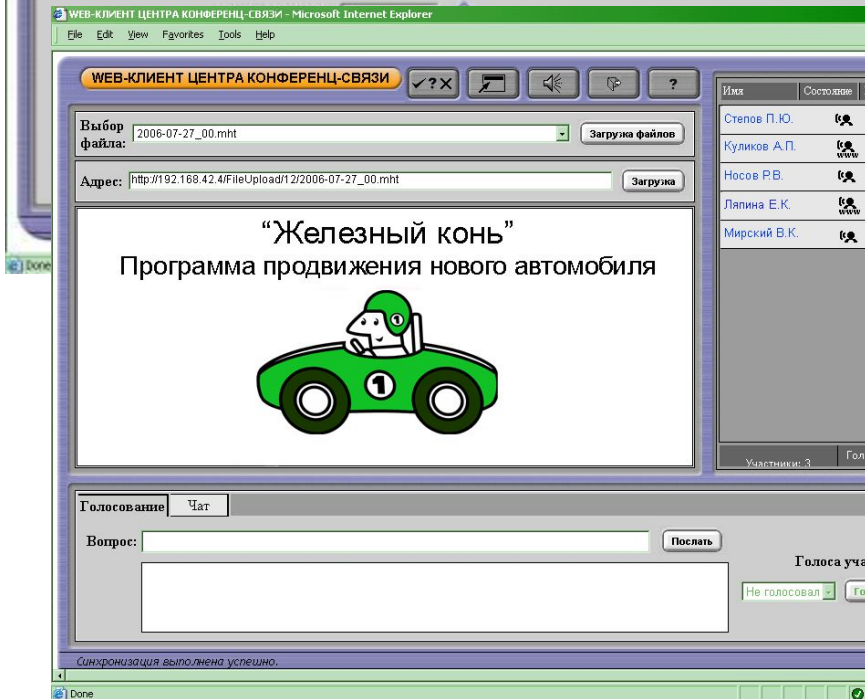
# Конференц-связь: Conferencing Center



Планирование конференций

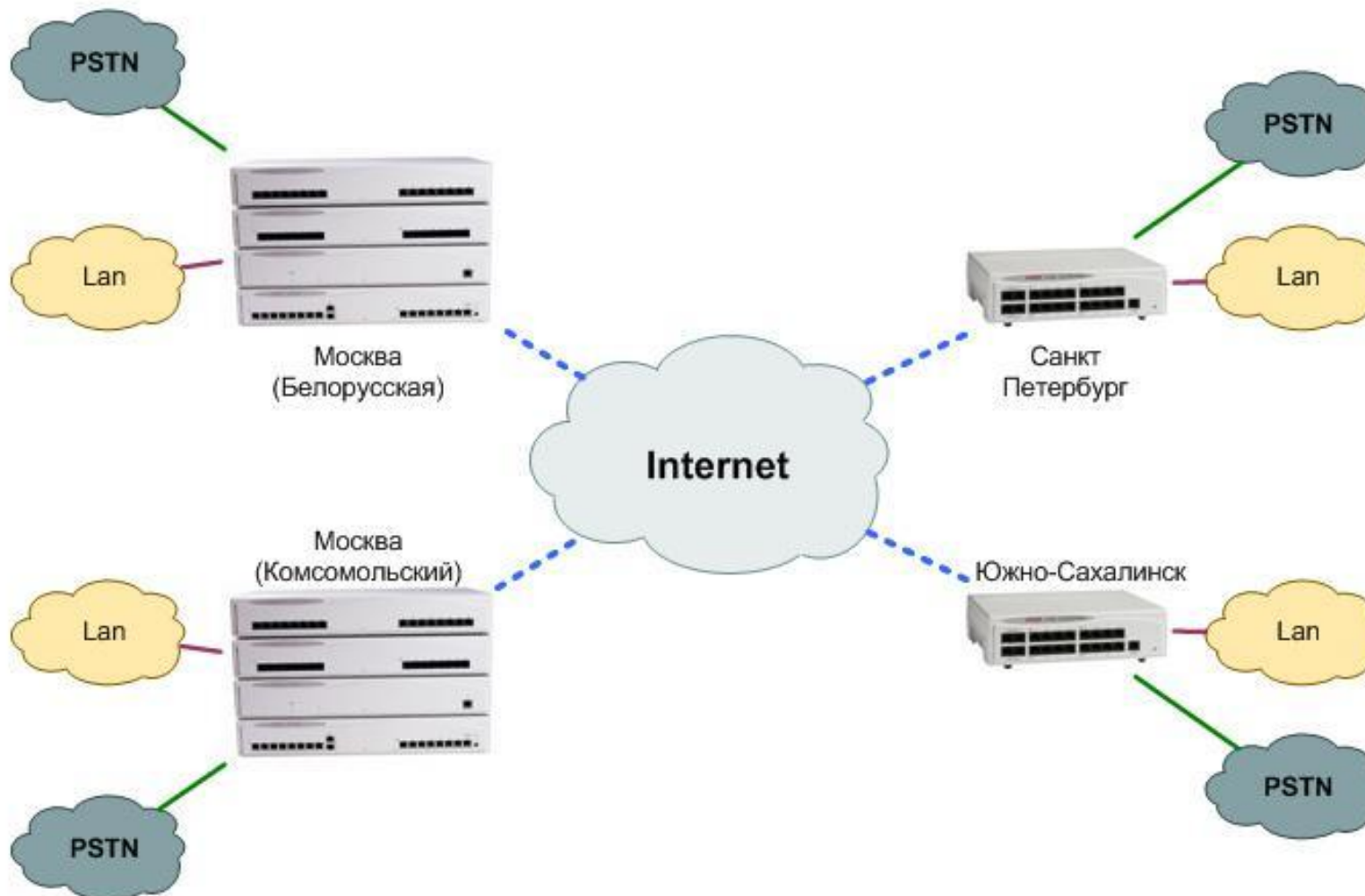
Проведение конференций с демонстрацией материалов

Отчет





# Многофилиальная компания? Это просто!





## Распределенные сети на базе IP Office



### “Small Community Networking” (SCN)

#### Преимущества для пользователей:

- Единый справочник абонентов
- Отображение состояния абонента
- Автоматический обратный вызов (Callback)

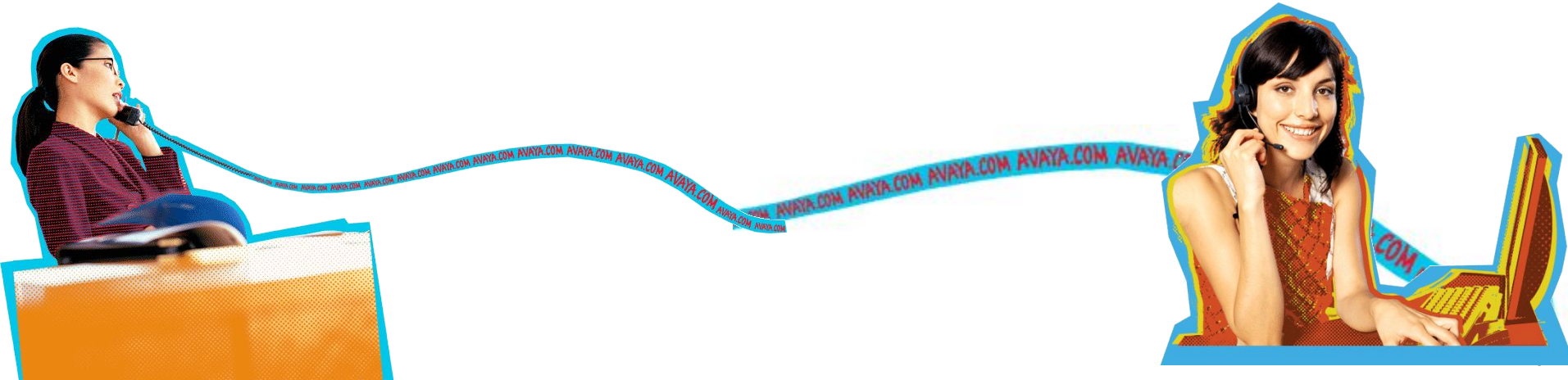
#### Преимущества администрирования:

- Сквозное программирование
- Централизованная голосовая почта
- Оповещение (paging)

SCN: До 500 абонентов или 16 IP Office

# Универсальные Решения Связи для Среднего и Малого Бизнеса – IP Office

- Общая информация о решениях IP Office
- Оборудование Avaya IP Office
- Специализированные приложения
- Построение небольших Call-центров

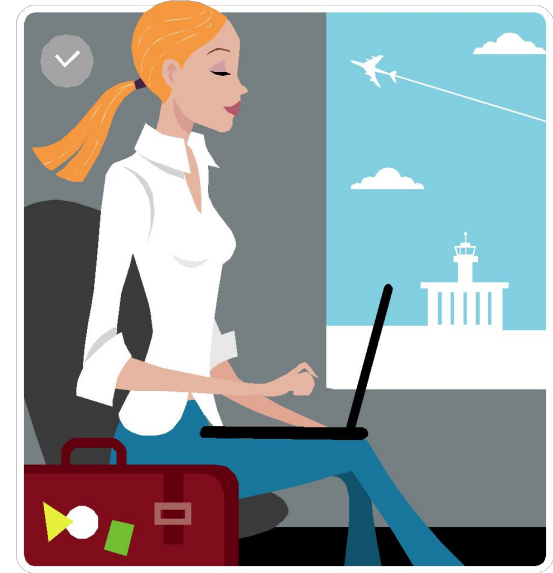


## Качество Обслуживания: Зачем?

*Мне пришлось повторять номер ..... и просьбу  
каждый раз когда Вы переводили меня к следующему  
сотруднику*

*Вы обещали перезвонить, но никогда не  
перезванивали, а когда я спрашивала почему,  
оказывалось что сотрудник ушёл в отпуск*

*Я уже несколько лет «VIP-клиент» Вашей компании, но  
никогда не чувствовала этого...*



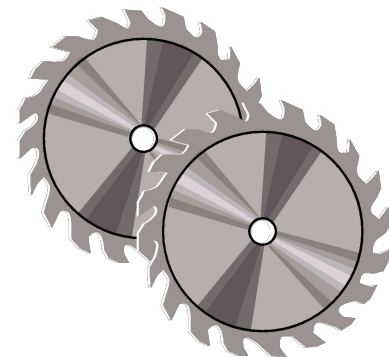
**Теперь я работаю с Вашим конкурентом:**



# Центр Обработки Вызовов: Варианты

## Вариант-1: Автоматизированное обслуживание

- Плюсы:
  - Освобождение персонала от рутинных операций
  - Оперативность информации (при интеграции с БД)
  - 24x7x365
- Минусы:
  - Сложность формализации запросов клиентов
  - Механический голос
  - Аппараты клиентов должны поддерживать тоновый набор



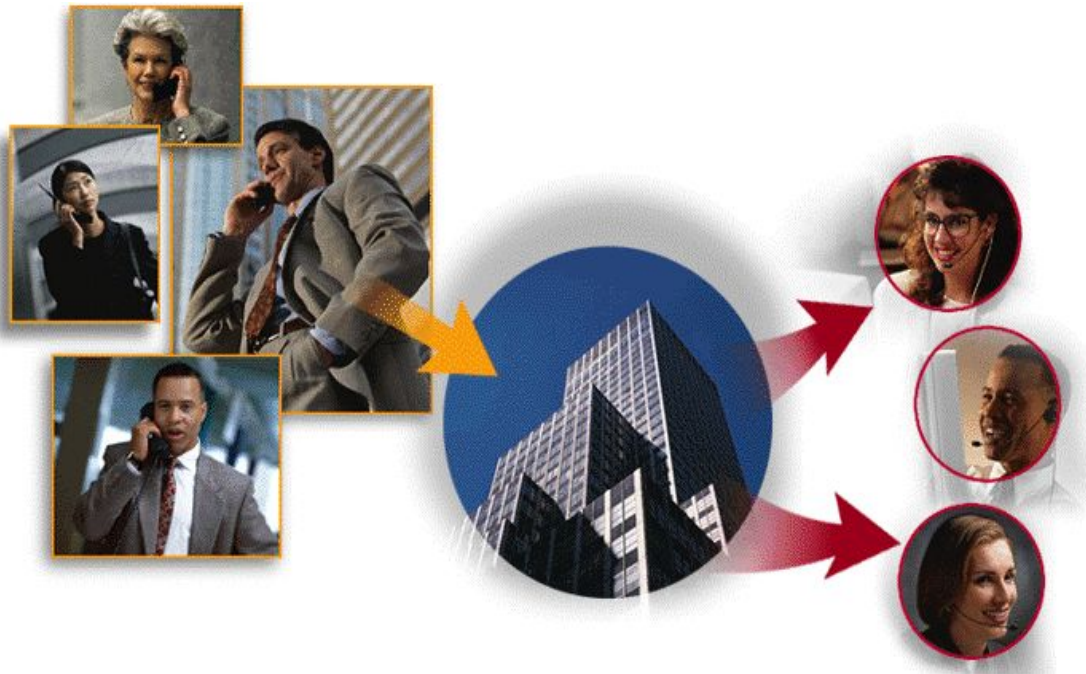
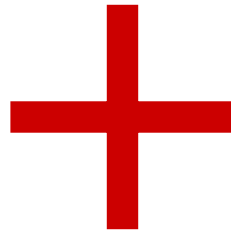
## Вариант-2: Прием вызовов операторами

- Плюсы:
  - Клиенту ВСЕГДА ответят
  - Нет ограничений по аппаратам клиентов
- Минусы:
  - Человеческий фактор (грубость и пр.)
  - Количество операторов





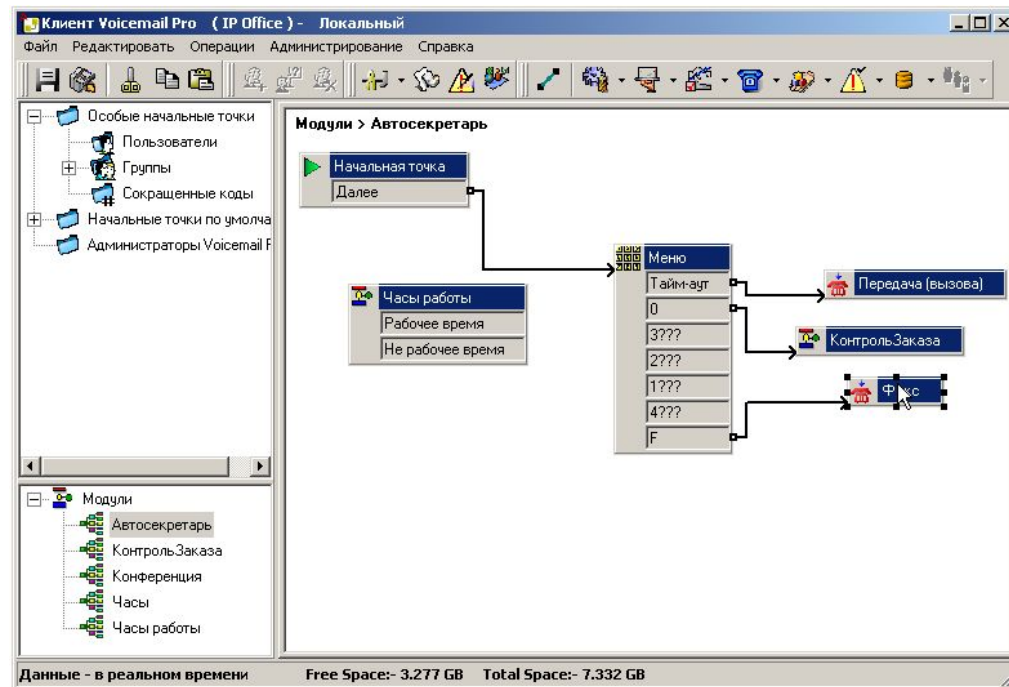
## Центр Обработки Вызовов: Как Организовать





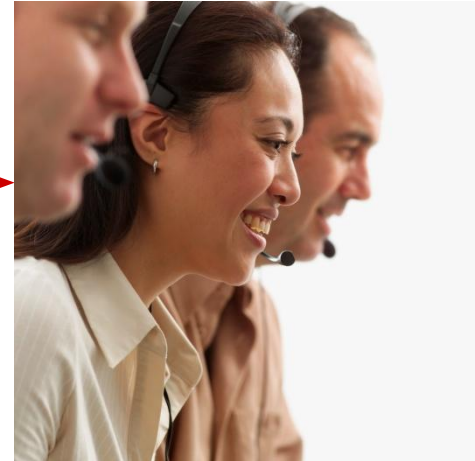
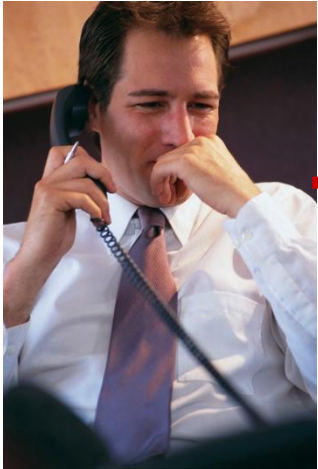
# «VoiceMail Pro»: функция «Автосекретарь»

- Снижение нагрузки на секретаря
- Дублирование секретаря, помощь в период высокой телефонной нагрузки
- Обработка вызовов в рабочее и нерабочее время
- Проигрывание информационных сообщений, приветствий
- Простота создания векторов обработки вызовов (Call flows), набор шаблонов
- Сценарии обработки вызова в зависимости от номера абонента



**Лицензирование: Входит в состав Voice Mail Pro. Дополнительных лицензий не требует**

## 1) Оповещения Для Ожидающих



*Ваш звонок – 3-й в очереди. Мы ответим примерно через 30 секунд*



**+ 2 МИНУТЫ ожидает клиент**

## 2) Самообслуживание? Пожалуйста!

*Пожалуйста, введите номер заказа*

**“004”**

**[10 августа]**

*Ваш заказ поступит  
десятого августа*

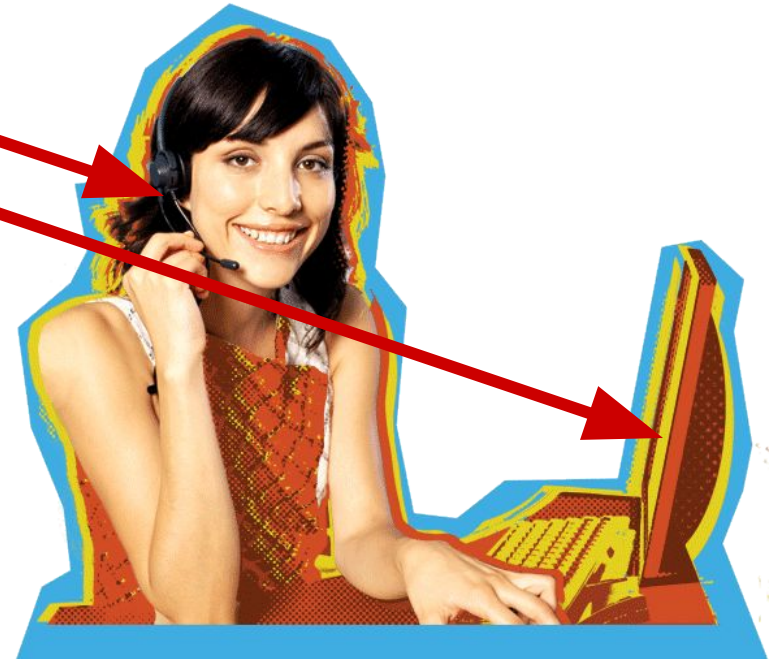
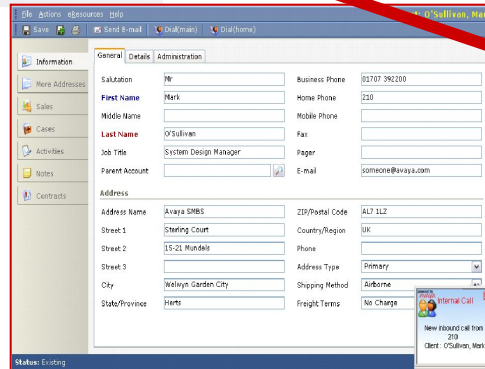
**=**

**3 минуты** экономии рабочего  
времени сотрудников





## 3) Узнавать своих клиентов «по голосу»



**2 минуты** экономии рабочего времени сотрудников



## Управление и мониторинг Невозможно управлять тем, что нельзя измерить



Как операторы организуют свою работу?

На сколько вызовов ответили операторы?

Сколько вызовов вы теряете?

Сколько времени клиенты ожидают ответа?



Каково среднее время разговора?

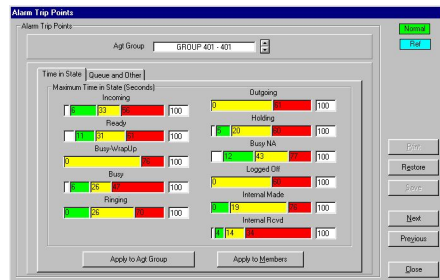
**Вся информация должна поступать в реальном режиме времени и архивироваться**

# Управление и Мониторинг: отчетность ССС

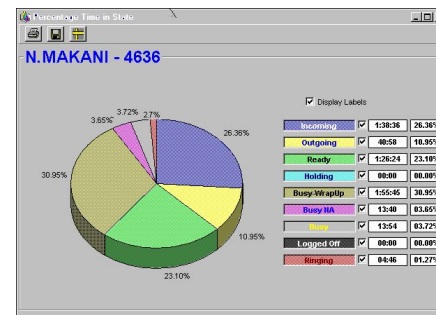
## Распределение вызовов



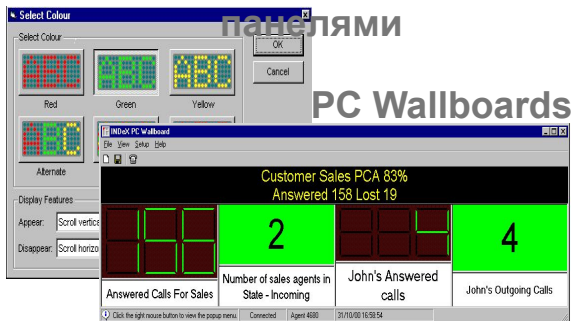
## Управление недопустимым событиям



## Управление оператором



## Управление настенными панелями



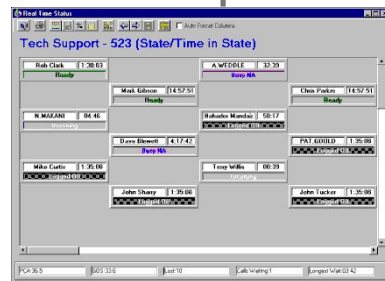
## Анализ работы системы



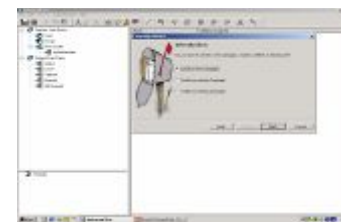
## Стандартные отчеты



## Управление в реальном масштабе времени



## Оповещение о позиции в очереди, запись разговора







# IP Office и 1С CRM: Интеграция Приложений и Отчетов

1С:Предприятие - CRM ПРОФ, редакция 1.1

22 мая 2006 г. (Пн) Федоров Борис Михайлович

**События**

| Дата     | Тип Вид                | Тема                     |
|----------|------------------------|--------------------------|
| 16.09.05 | Дальстрой              | согласовать встречу      |
| 16.09.05 | Ивента                 | обсудить условия са...   |
| 13.10.05 | Версис                 |                          |
| 13.10.05 | Занр                   |                          |
| 13.10.05 | Монотип                |                          |
| 19.10.05 | ИноТрейд               | Счет на оплату           |
| 19.10.05 | Дальстрой              | Обмен выпиской           |
| 19.10.05 | Иванский               | Инструкция               |
| 19.10.05 | Орехов-частное лицо    | Покупка гриетера         |
| 19.10.05 | Таганов Д Н-частное л. | Консультация по настр... |
| 30.10.05 | Веселый день           |                          |
| 30.10.05 | Ивента                 |                          |
| 16.01.06 | Пластинформ            | 1С CRM ПРОФ, редакц...   |
| 27.02.06 | Дальстрой              | читать решение по КП     |

**Актуальные задачи**

| Дата     | Этап         | Бизнес-проц. | Контрагент  | Причина отказа |
|----------|--------------|--------------|-------------|----------------|
| 12.09.05 | Подготовк... | Продажа 00.  | Расцвет КП  |                |
| 12.09.05 | Презент...   | Продажа 00.  | Занр        |                |
| 12.09.05 | Подготовк... | Продажа 00.  | Дальстрой   |                |
| 12.09.05 | Оценка       | Продажа 00.  | Монотип     |                |
| 12.09.05 | Презент...   | Продажа 00.  | ИноТрейд    |                |
| 12.09.05 | Оценка       | Продажа 00.  | Пластинформ |                |
| 12.09.05 | Подготовк... | Согласован.  | Лайнмастер  |                |
| 12.09.05 | Презент...   | Продажа 00.  | Иванский    |                |
| 12.09.05 | Подготовк... | Согласован.  | Скидс       |                |
| 07.11.05 | Подготовк... | Согласован.  | Воскождение |                |
| 08.12.05 | Подготовк... | Согласован.  | Версис      |                |
| 06.02.06 | Оценка       | Продажа 00.  | Лайнмастер  |                |

**Обращения клиентов**

| Дата     | Состояние    | Сумма      | Валю.      | Контрагент           | Контакт |
|----------|--------------|------------|------------|----------------------|---------|
| 07.07.05 | В работе     | 38 940,00  | USD        | Белвосян... Белвост  |         |
| 10.07.05 | Не обработан | 93 988,18  | USD        | Таганов Д... Клинен  |         |
| 12.07.05 | Отложен      | 24 500,00  | USD        | Низилаева... Искасов |         |
| 01.09.05 | Отложен      | 10 000,00  | USD        |                      |         |
| 12.10.05 | В работе     | 100 000,00 | USD        | Расцвет КП           | Боголю  |
| 19.10.05 | Не обработан | USD        | Алиевов АА |                      |         |

**Обращения клиентов**

| Дата     | Отк. [дн] | Состояние    | Контрагент               |
|----------|-----------|--------------|--------------------------|
| 06.07.05 | 0         | В работе     | Пластинформ              |
| 07.07.05 | 0         | В работе     | Пластинформ              |
| 12.10.05 | 22        | В работе     | Дальстрой                |
| 13.10.05 | 22        | Не обработан | Версис                   |
| 19.10.05 | 215       | Отложен      | Воскождение              |
| 19.10.05 | 215       | В работе     | ИноТрейд                 |
| 19.10.05 | 215       | В работе     | Иванский                 |
| 19.10.05 | 215       | Не обработан | Орехов-частное лицо      |
| 19.10.05 | 215       | Отложен      | Таганов Д Н-частное лицо |
| 19.10.05 | 215       | В работе     | Пластинформ              |

Контрагент: Дальстрой

Общие | Документы | Дополнительно | Свойства | Категории | Доступ

Наименование: Дальстрой Юр./Физ. лицо: Юр. лицо

Тип отношений: Поставщик Группа: ПОКУПАТЕЛИ

Регион: Владивосток

Контрагентные лица

| Наименование            | Роль             | Должность       | Вид             | Представление |
|-------------------------|------------------|-----------------|-----------------|---------------|
| Дербасов Илья Сергеевич | Влияет на при... | Управляющий     | Дополнительный  | qwent@adk.ru  |
| Петровский Иван Ильич   | Может влиять...  | Начальник от... | Телефон рабочий | 123-22-55     |

Виды деятельности: Строительство, стройматериалы (ос)

Менеджеры: Иванов Петр Федорович (ос)

Категории: Перспективный клиент

**Сделки**

| Дата       | Номер    | Контрагент        | Сумма    | Оплачено | Отгружено | Валюта | Договор          |
|------------|----------|-------------------|----------|----------|-----------|--------|------------------|
| 11.08.2004 | TK000082 | Ивемпа            | 1 472,00 | 936,40   | 825,44    | USD    | Договор ИИ №56   |
| 12.09.2004 | TK000071 | Саймон и Шустер   | 3 055,40 |          |           | USD    | Договор купли... |
| 12.10.2004 | TK000068 | Ивемпа            | 362,09   | ?        | ?         | USD    | Договор ИИ-67    |
| 12.10.2004 | TK000063 | НТЦ "Нанотроника" | 7 734,00 | 5 356,85 | 6 004,78  | USD    | Договор купли... |
| 14.10.2004 | TK000062 | Польметс          | 991,20   | 803,70   | ?         | USD    | Договор купли... |
| 15.10.2004 | TK000061 | Свергуенко        | 3 236,03 | 1 898,88 | 3 637,23  | USD    | Договор купли... |
| 21.02.2006 | TK000001 | Чача              | 93,30    |          |           | USD    | Основной дого... |

**Коммерческие предложения**

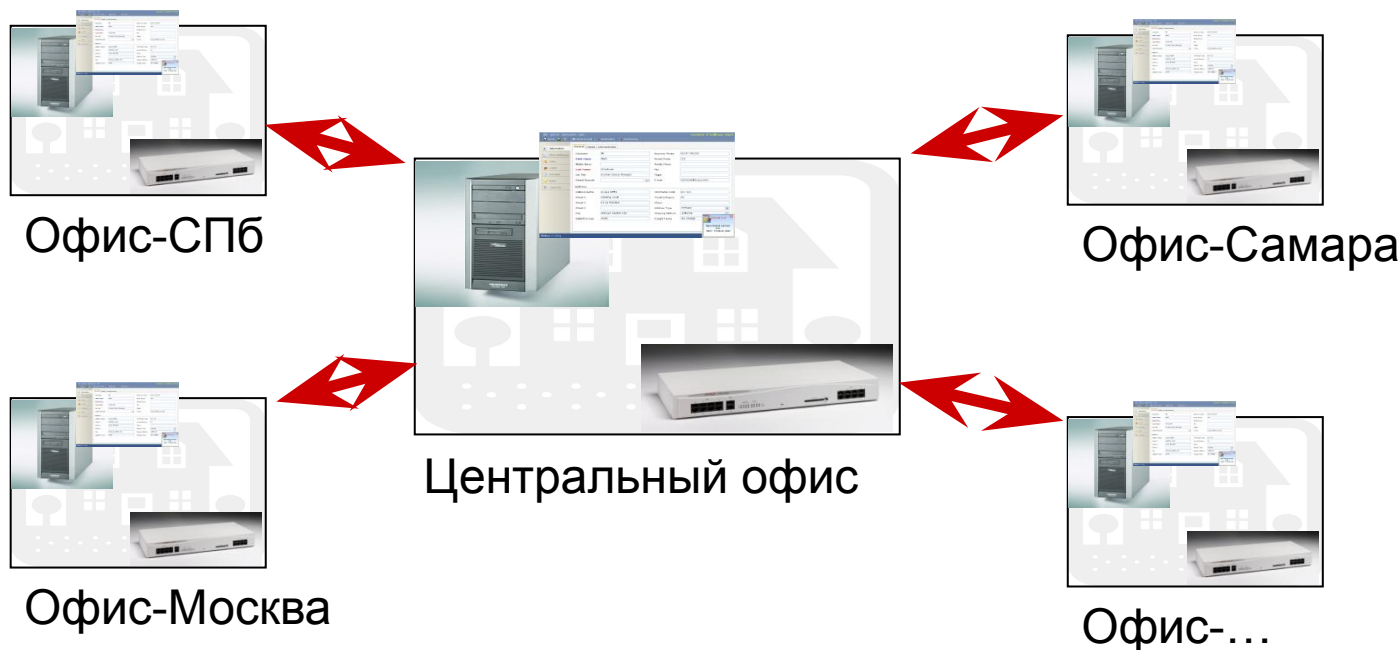
| Дата     | Номер    | Контрагент | Сумма     | Валюта |
|----------|----------|------------|-----------|--------|
| 19.07.05 | TK000004 | Свергуенко | 17 489,02 | USD    |
| 06.02.06 | TK000001 | Заря       | 919,40    | USD    |

**Воронка продаж**

| Этап         | Сумма             | Оценка (шаблон)   | Количество |
|--------------|-------------------|-------------------|------------|
| Интерес      | 129 488,18        |                   | 4          |
| Оценка       | 154 795,80        |                   | 4          |
| Подготовка   | 89 690,00         |                   | 3          |
| Презентация  | 185 100,00        |                   | 4          |
| Предложение  | 53 900,00         |                   | 2          |
| Договор      | 62 800,00         |                   | 1          |
| Завершение   | 45 000,00         |                   | 1          |
| <b>Итого</b> | <b>719 773,98</b> | <b>161 273,79</b> | <b>19</b>  |

- Поддержка «всплывающих окон»
- Обработка звонков в «1С:Предприятие 8.0»
  - Регистрация входящих звонков
  - Планирование следующих контактов
  - Оптимизация выполнения исходящих звонков
  - Автоматический набор телефонного номера
- Анализ статистики звонков

# IP Office и MS CRM: Пример проекта



**Переадресация  
звонка с передачей  
карточки клиента**

**Экономия на  
междугородних  
разговорах – благодаря  
IP**

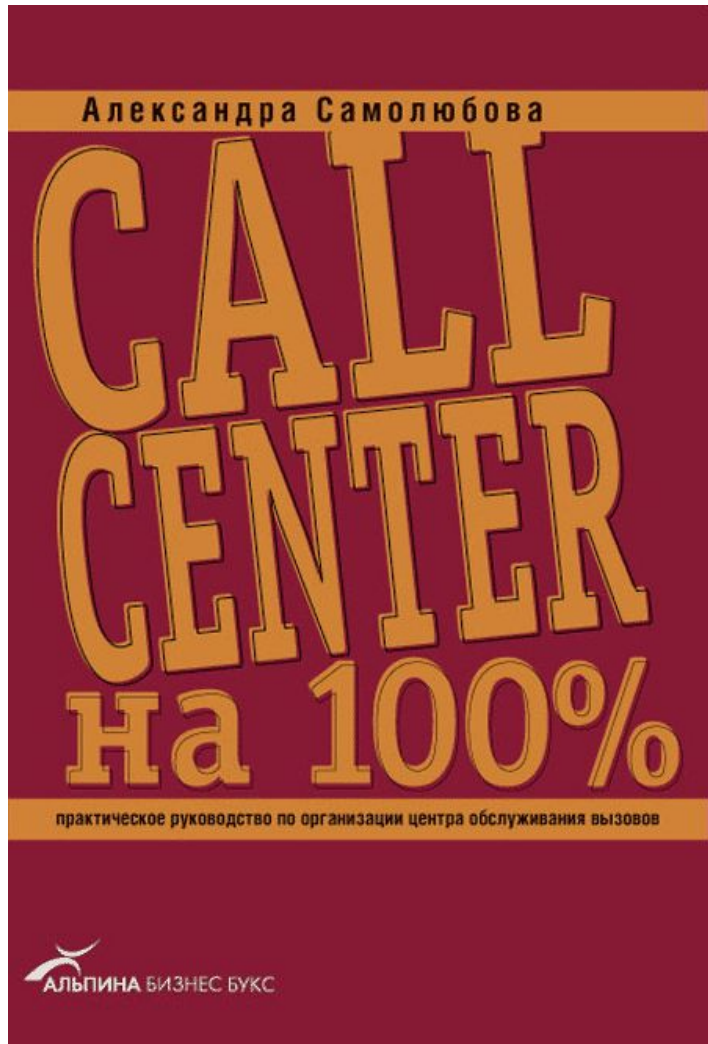




## Приложение «Contact Store»

- Запись разговора автоматически или по требованию
- Отдельная база данных
  - Сжатие до 8MB на час записи!
- Поиск и проигрывание записи через Web-сайт
  - Кто звонил
  - Кому звонил
  - Время звонка
  - Дата звонка
- DVD+RW для архива

# Что почитать про Call-центры?



# Требования к сети передачи данных

- **DELAY:**

- **<80 ms**      **высокое качество**
- **80-180 ms**      **хорошее качество**

- **JITTER:**

- **<20 ms** или половина длины пакета для **высокого качества**

- **PACKET LOSS:**

- **<1%**      **высокое качество**
- **<3%**      **хорошее качество**



# Расчет ширины канала передачи данных

**VoIP Calls Calculator**

This spreadsheet allows you to assess the bandwidth required for VoIP calls. It is only approximate and the maximum number of calls does not account for other traffic and potential limiting factors.

|           | Link 1   | Link 2   |
|-----------|----------|----------|
| Codec     | G711     | G729     |
| Link Type | Ethernet | Ethernet |
| IPHC      | No       | No       |
| Link Size | 128K     | 128K     |
| L2TP      | No       | No       |
| IPSec     | No       | No       |

|                                      |     |     |  |
|--------------------------------------|-----|-----|--|
| <b>Bandwidth per Call (Kbps)</b>     | 86  | 30  | Double this for two-way speech on Ethernet links.<br>Assumes VoIP traffic only.  |
| <b>Maximum No. of Calls</b>          | 1   | 4   |  |
| <b>Packets per Second</b>            | 50  | 50  | Fixed delay caused by codec application.<br>Maximum delay (latency) for calls.<br>Round-trip ping delay to be within target. |
| <b>Algorithmic Delay (ms)</b>        | 20  | 40  |  |
| <b>Target Delay - Less than (ms)</b> | 150 | 150 |  |
| <b>Ping Test Maximum (ms)</b>        | 260 | 220 |  |

Bandwidth per Call (Kbps)

Maximum No. of Calls

- Калькулятор VoIP Вы можете найти в Knowledge Base

# Полезные ссылки

- **AVAYA University**
  - <https://www.avaya-learning.com>
- **Документация и ПО**
  - <http://marketing.avaya.com/knowledgebase>
  - <http://support.avaya.com>



# Спасибо! Вопросы?

