

Continuidad de las actividades de negocio con Avaya Solutions

Las aplicaciones de negocios de hoy en día, pensadas para facilitar las comunicaciones, permiten a empleados, proveedores y clientes comunicarse en cualquier momento y en cualquier sitio utilizando multitud de dispositivos. Las interrupciones de los servicios de comunicaciones y las averías de los sistemas conllevan pérdidas de beneficios y una importante repercusión en la actividad de negocio. El hecho de invertir en soluciones que ofrezcan una disponibilidad prácticamente del 100 % lo que permite mantener una continuidad en las actividades de negocio, no solo reduce el riesgo cuando surgen acontecimientos adversos, también proporciona un valor añadido a la cadena de suministro.



PERTURBACIONES EN LOS DESPLAZAMIENTOS

Desde un conflicto sindical que puede provocar la cancelación de trenes y vuelos hasta retrasos de tráfico imprevistos...



CONDICIONES METEOROLÓGICAS EXTREMAS

Desde grandes nevadas hasta vientos fuertes que pueden interrumpir el tráfico por carretera, el tráfico ferroviario, el tráfico aéreo y la infraestructura de transporte público...



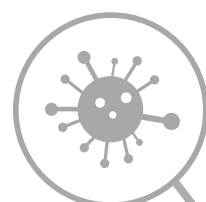
PROBLEMAS PERSONALES

Desde una enfermedad leve o un hijo enfermo hasta un vehículo averiado...



PANDEMIAS

Desde el Ébola hasta la gripe porcina, lo que aumenta la preocupación a la hora de viajar a las zonas afectadas...



TERRORISMO

Incluso sin una actividad terrorista real, los informes sobre amenazas potenciales pueden ser suficientes para interrumpir el tráfico, especialmente en grandes ciudades y aeropuertos...



EFECTO DOMINÓ

- Inasistencia a reuniones
- Llamadas sin responder

- Proyectos retrasados
- Retraso en la toma de decisiones
- Servicio al cliente caótico
- Transacciones retrasadas y canceladas

- Clientes insatisfechos
- Pérdida de productividad
- Ansiedad de los empleados

- Pérdida de ingresos
- Aumento de costes de explotación (OPEX) (gestión de riesgos de seguros)

DATO CLAVE N.º 1:

La erupción volcánica de Islandia en abril de 2010 tuvo como resultado más de **100 000 vuelos europeos cancelados en 8 días**. Empresas de toda Europa, entre ellas BMW, DHL y FedEx, comunicaron que ello supuso un enorme impacto en sus negocios. Muchas empresas más pequeñas que cesaron su actividad comercial durante el verano de 2010 afirmaron que la interrupción a consecuencia de la erupción constituyó para ellos un factor que contribuyó a su cierre.

DATO CLAVE N.º 2:

Un informe de la Comisión de la Unión Europea de 2006 calculaba que la irrupción de una pandemia en Europa podría costarle a la economía europea **180 000 millones de euros** en la zona.

DATO CLAVE N.º 3:

Se estima que el impacto conjunto del 11-S y de los atentados del 7 de julio de 2005 en Londres en las economías globales ha sido de unos **3300 millones de dólares estadounidenses**.

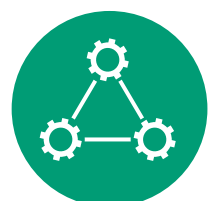




COLABORACIÓN

Las tecnologías de colaboración permiten a los trabajadores comunicarse entre ellos en tiempo real independientemente de dónde se encuentren.

- **Vídeo/Audio/Colaboración web**
 - Reunirse sin el inconveniente y el coste de tener que viajar
 - Poder compartir información al instante, lo que acelera la toma de decisiones
- **Presencia y mensajería instantánea**
 - Comunicación en tiempo real independientemente de dónde se encuentre
 - Mejora de la "resolución de problemas en la primera llamada" en centros de atención de llamadas



CAPACIDAD DE SUPERVIVENCIA

Cuando un negocio no funciona debidamente por un fallo de software o de red, ello podría conllevar como resultado la pérdida de clientes y de ingresos. Entre las tecnologías aplicables a la capacidad de supervivencia se incluyen:

- **Una infraestructura de red con gran disponibilidad** para una disponibilidad sostenida de la aplicación
- **Seguridad de red** para evitar acceso no autorizado y un mejor rendimiento de red
- **Redundancia completa con servidor dual** para aplicaciones de importancia esencial para la empresa
- **Pasarelas de supervivencia remotas** que hacen posible que los teléfonos IP/SIP remotos puedan volver a registrarse inmediatamente en caso de interrupción de red
- **Recuperación en caso de catástrofe:** réplica fuera del emplazamiento habitual de la infraestructura de comunicaciones, lista para cargarse online de inmediato.



MOVILIDAD

La movilidad hace referencia a una serie de tecnologías que permiten a los trabajadores ser tan productivos fuera de la oficina como en su mesa de despacho.

- **Telefonía para empresas de acceso remoto** pensada para el día a día, acceso móvil a herramientas de comunicación empresarial que permiten a los usuarios realizar y recibir llamadas desde un portátil o un dispositivo "inteligente", independientemente de dónde se encuentren.
- **Aplicaciones de mensajería de voz** que garantizan que los usuarios no se pierdan nunca los mensajes urgentes. Los usuarios pueden seleccionar los mensajes y responder a los mismos en carretera, por ejemplo, aprovechando el tiempo muerto que puedan tener cuando se encuentren en un atasco.
- **Cientes comerciales en movilidad**
 - Transferencia de llamadas, conferencias y retención de llamadas
 - Fusión con un teléfono fijo
 - Reconocimiento de presencia para colegas y organizaciones profesionales



CENTRO DE CONTACTO

Por el hecho de desplegar agentes de forma remota, las empresas se aseguran poder ofrecer un servicio al cliente sin interrupciones y maximizar los ingresos:

- **Agentes remotos virtuales**
- **Contacto constante entre equipos**
- **Todas las llamadas se responden en base a acuerdos de nivel de servicio contraídos**
- **Autoservicio al cliente**
- **Cumplimiento normativo:** generación de informes y grabación de llamadas



SOLUCIONES AVAYA QUE HACEN POSIBLE LA CONTINUIDAD DE LAS ACTIVIDADES DE NEGOCIO

COMUNICACIÓN DESDE PC, PORTÁTILES Y TABLETAS

1. AVAYA COMMUNICATOR



- Software de colaboración que ofrece una innovadora interfaz para establecer comunicaciones en tiempo real sin tener un teléfono fijo
- Telefonía, MI y presencia
- Hasta 3 llamadas al mismo tiempo
- Integración para conferencias web
- Escalamiento de MI a Voz
- Gestión de contactos
- Compatible con auriculares y bluetooth (solo para iPad)



2. CAPACIDAD DE REALIZACIÓN DE CONFERENCIAS CON IP OFFICE + COLABORACIÓN WEB



- Audioconferencias con escalamiento a colaboración web
- Añadir participante
- Uso compartido de aplicación/escritorio
- Biblioteca y uso compartido de documentos
- Pizarra electrónica
- Informes



COMUNICACIÓN DESDE TELÉFONOS MÓVILES

AVAYA ONE-X MOBILE

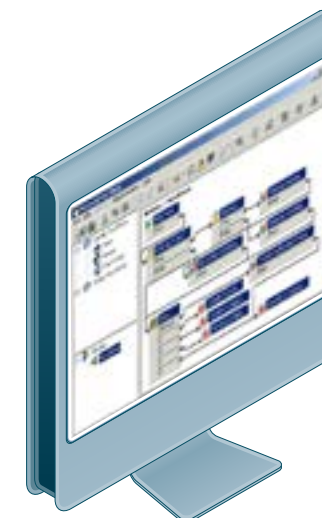


- Dos aplicaciones a su elección en función de las necesidades del empleado:
 - one-X Mobile Essential: rentable, una solución de movilidad sin servidor pensada para usuarios en movilidad que solo necesitan funcionalidades basadas en voz
 - one-X Mobile Preferred: ofrece grandes funcionalidades de comunicaciones unificadas (UC) diseñadas para ofrecer a usuarios en movilidad acceso rápido a múltiples formas de comunicación (MI, voz, conferencias)
- Control de llamadas como en la oficina
- Fusión móvil



SOLUCIONES DE MENSAJERÍA

VOICEMAIL PRO



- De buzón de voz a correo electrónico
- Saludos personales y avisos en cola
- Gestión de mensajes tanto para personas individuales como para grupos
- Grabación automática y previa demanda
- Formularios de voz/buzones de correo para cuestionarios
- Soporte para Visual Basic Script



SOLUCIONES PARA CENTROS DE CONTACTO

1. AVAYA CONTACT CENTER SELECT

- Una funcionalidad de centros de contacto multicanal para empresas de tamaño medio para las que el servicio al cliente constituye una prioridad clave
- Voz, email, web chat, texto (SMS) y fax
- Un solo agente intuitivo/interfaz de supervisor
- Cola universal
- Función de marcación de llamadas salientes
- Enrutamiento basado en competencias
- Grabación de llamadas
- Generación de informes



2. AVAYA IP OFFICE CONTACT CENTER

- Una funcionalidad de centro de contacto multicanal y simplicidad para empresas de tamaño medio para las que el servicio al cliente es importante
- Voz, email y web chat
- Un solo agente intuitivo/interfaz de supervisor
- Cola universal
- Función de marcación de llamadas salientes
- Enrutamiento basado en competencias
- Grabación de llamadas
- Generación de informes



VÍDEO MÓVIL/DE ESCRITORIO

AVAYA SCOPIA

- Vídeo de calidad profesional y de gran seguridad tanto para pequeños requisitos de vídeo como para requisitos de vídeo más exhaustivos
- Desde escritorio hasta sistemas para múltiples salas
- Potentes funciones de cliente móvil
- Intuitivas y fáciles de usar



Westcon™



SOLUCIONES DE SUPERVIVENCIA Y SEGURIDAD

1. CAPACIDAD DE RECUPERACIÓN INCORPORADA DE AVAYA IP OFFICE

- Instalación de servidores secundarios para copias de seguridad
- Gran disponibilidad para implantación de VMware
- Opciones de capacidad de recuperación para correo de voz y enlaces



2. AVAYA SBCE

Una única solución que ofrece una funcionalidad de seguridad basada en SIP a través de 2 áreas clave:

- Interconexión SIP segura basada en normas (altamente escalable, protección contra ataques DoS/DDos, listado ACL/White/Black, inspección a fondo de paquetes, etc.)
- Funciones de servicios avanzados (conectividad remota para el trabajador sin VPN, servicios de cifrado, réplica de medios)



Datos de contacto de los equipos de Westcon
<http://activ8ucc.westconcomstor.com/contact-us/>