

## Palestra Comunicações Empresariais

---

IST, 14 Novembro 2011

Organização:



João Gonzalez  
*Avaya Portugal*

Pedro Ferreira  
*SVDI*

Avaya

AVAYA

Comunicações  
Unificadas

Contact  
Centers

Dados

Video

Grandes  
Empresas

PMEs



Médias Empresas



# História: Inovação no DNA Avaya

AVAYA



- ▶ 1876 - Alexander Graham Bell inventa o telefone – fundação da AT&T
- ▶ 1996 – fundação da Lucent Technologies, spin off da AT&T
- ▶ 2000 – fundação da Avaya, spin-off da Lucent Technologies
- ▶ 2007 – Avaya adquirida pela Silver Lake and TPG Capital
- ▶ 2009 – Avaya adquire Divisão Enterprise da Nortel

- ▶ Presentes desde Janeiro de 1999
- ▶ Modelo de Negócio 100% Indirecto com Business Partners
- ▶ Clientes Contact Centers:
  - Mais de metade dos maiores bancos portugueses
  - 7 operadores de rede fixa/cabo/móvel
- ▶ Clientes Comunicações Unificadas:
  - Os 4 maiores fabricantes de informática
  - Todos os transportes ferroviários (acima e abaixo do solo)
  - Todos os serviços de comunicações de emergência do Governo
  - Mais de metade dos Hospitais (públicos e privados)

# Presença Global

AVAYA



**+10,000 Business Partners**

---

**32 Centros de Suporte Globais**

---

**18,000 Empregados**

---

**Escritórios em 55 Países**

## Herança dos Bell Labs da AT&T e Lucent

- ▶ Mais de 5200 patentes registadas ou pendentes

- ▶ Escritórios Avaya Labs em:



Australia



India



Singapore



Canada



Israel



U.S.



Alemanha



Japan



U.K.

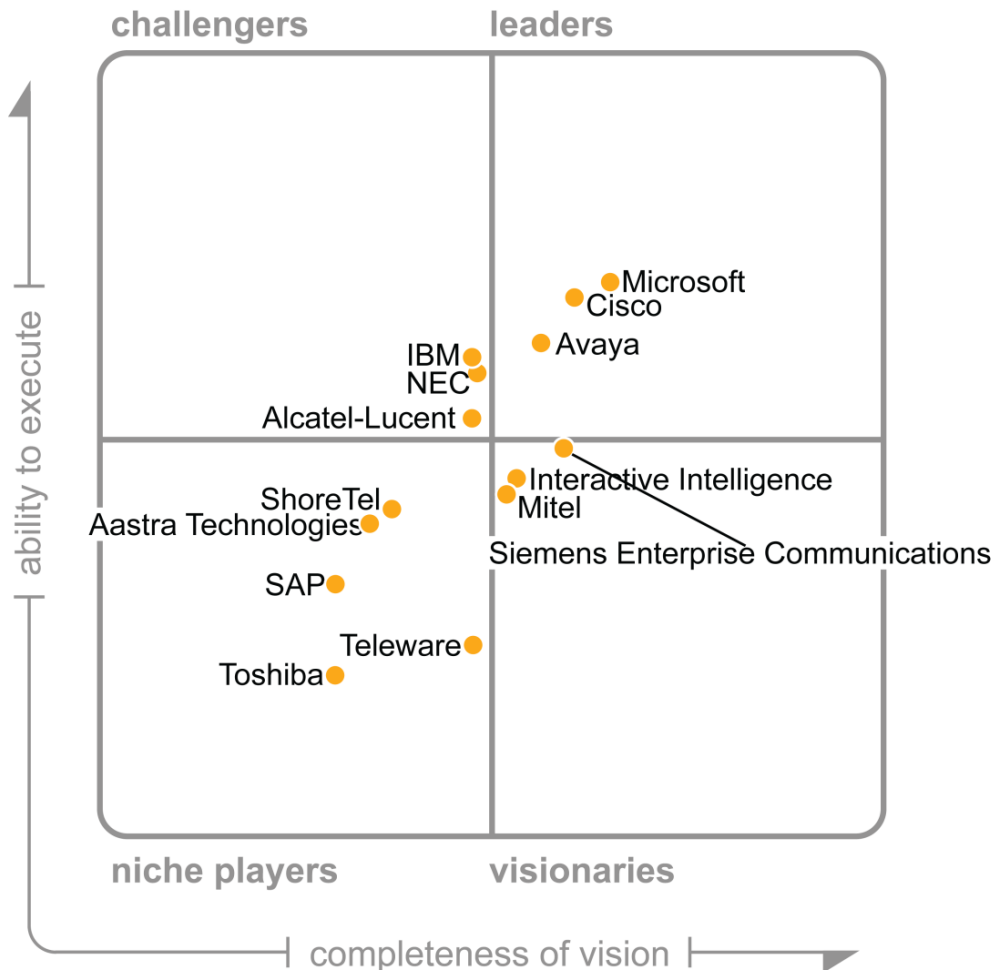
- ▶ +10,000 Parceiros DevConnect, cerca de 600 Gold e Platina

- ▶ +475 Independent Software Vendors com aplicações certificadas em sistemas Avaya

# Gartner Magic Quadrant 2010 Unified Communications

AVAYA

## Magic Quadrant for Unified Communications



As of July 2010

## Magic Quadrant for Unified Communications Bern Elliot, Steve Blood July 28, 2010

Full report is available at

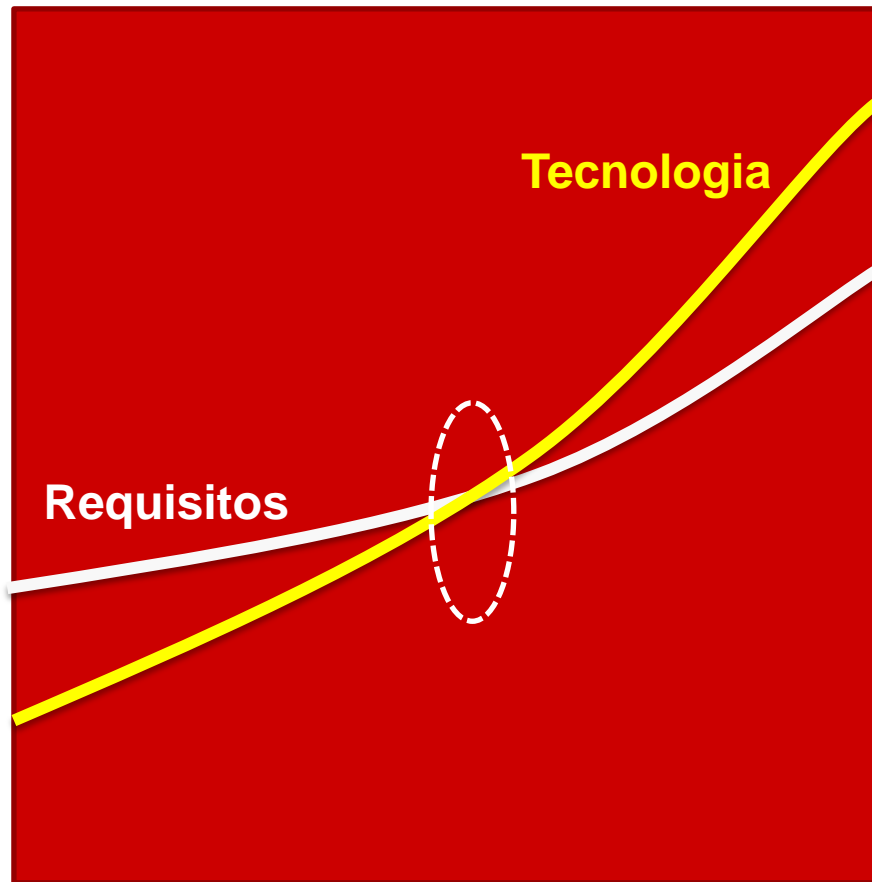
<http://www.gartner.com/technology/media-products/reprints/avaya/vol7/article1/article1.html>

The Magic Quadrant is copyrighted by Gartner, Inc. and is reused with permission. The Magic Quadrant is a graphical representation of a marketplace at and for a specific time period. It depicts Gartner's analysis of how certain vendor's measure against criteria for that marketplace, as defined by Gartner. Gartner does not endorse any vendor, product or service depicted in the Magic Quadrant, and does not advise technology users to select only those vendors placed in the "Leaders" quadrant. The Magic Quadrant is intended solely as a research tool, and is not meant to be a specific guide to action. Gartner disclaims all warranties, express or implied, with respect to this research, including any warranties of merchantability or fitness for a particular purpose. This Magic Quadrant graphic was published by Gartner, Inc. as part of a larger research note and should be evaluated in the context of the entire report.

The Gartner report is available upon request from Avaya.

# Comunicações Empresariais Tecnologia vs. Requisitos

AVAYA





# Comunicações Empresariais Antes e Agora

AVAYA

## ▶ Antes:

- Call Center Multicanal (2000)
- Telefonia IP (2000)
- Reconhecimento de Voz em Português (2002)
- SIP (2003)
- Integração Fixo - Móvel (2005)



## ▶ Agora:

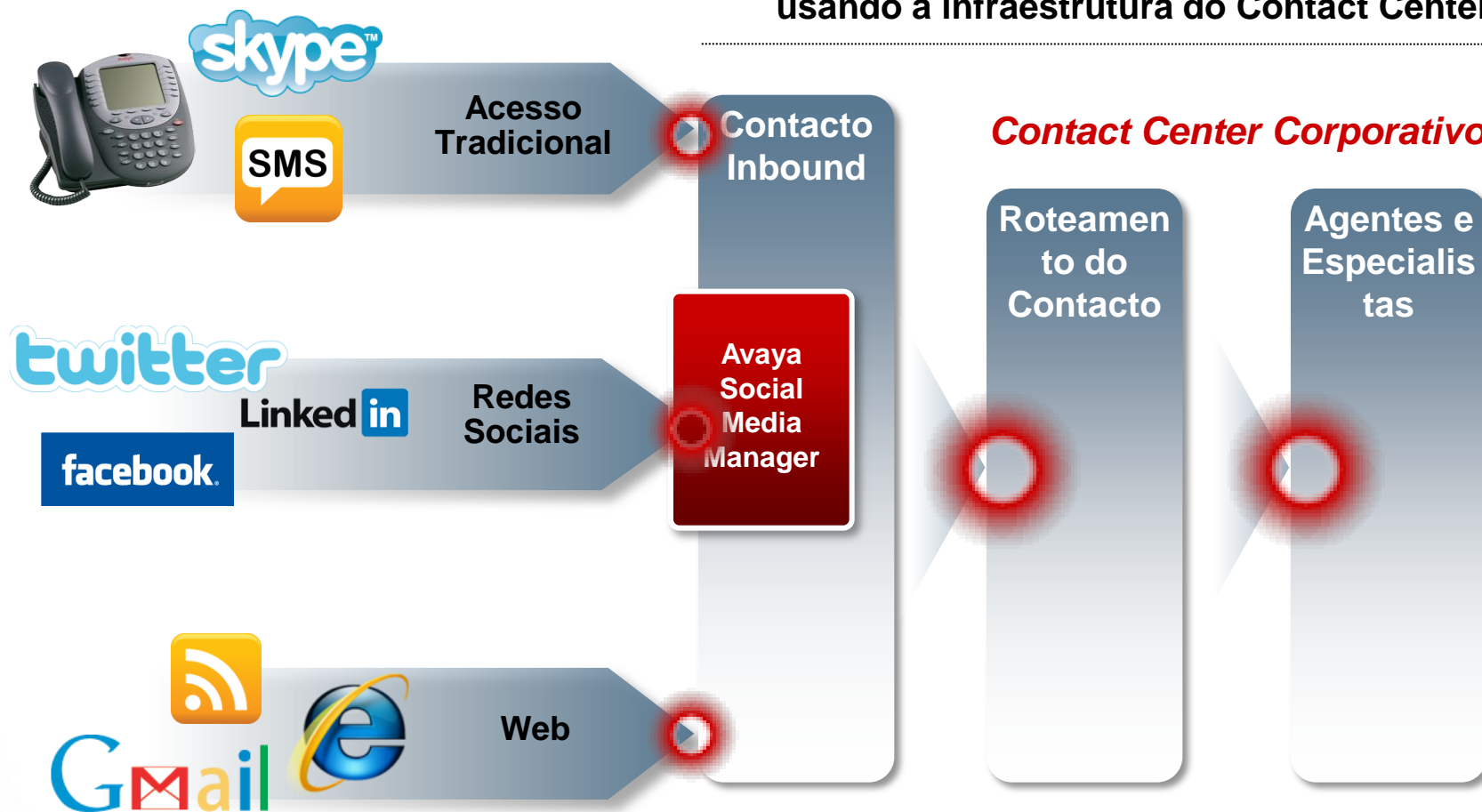
- Presença Corporativa
- Vídeo HD em Tablet
- Redes Sociais nos Contact Centers



# Integração de Redes Sociais no Contact Center

AVAYA

Filtrar e Processar eventos das Redes Sociais usando a infraestrutura do Contact Center



# Mobilidade, Vídeo e Presença

## Avaya one-X<sup>®</sup> Mobile SIP para iOS

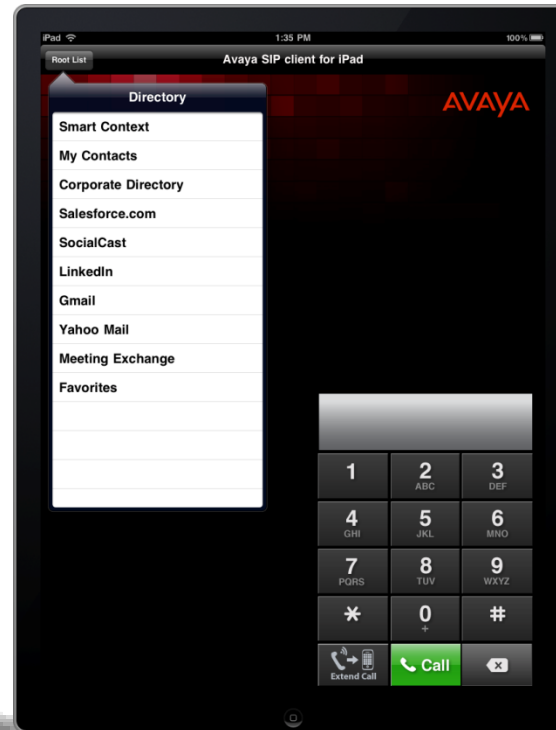
AVAYA



iPhone



iPad



iPod Touch



Barra de Notificação

Alertas

Data & Hora

Lembretes

Estado

Presença

Tab Contextual  
(Calendário, Apps, Histórico)

Barra de  
Títulos

Contacto Ampliado

Tab de Contactos

Índice (esquerda e direita)

Menu de Media

**AVAYA**

INTELLIGENT COMMUNICATIONS



# Palestra Comunicações Empresariais

---

IST, 14 Novembro 2011

Organização:



Pedro Ferreira



## 1. SVDI

## 2. Projectos de Telefonia e Contact Center Avaya:

- 2.1 **Case Study:** Integração do sistema de alarmes na Niscayah
- 2.2 **Case Study:** Aplicação de Contact Center **Avaya** na OCP
- 2.3 **Case Study:** Go Green – Projecto AutoEuropa

# A SVDI

	<b>1999</b>	<b>2011</b>	 <b>SVDI</b> SERVIÇOS E TECNOLOGIAS DE INFORMAÇÃO
			



## A SVDI



Uma empresa de integração de serviços e tecnologia de informação que desenvolve e implementa soluções com o objectivo de proporcionar uma melhoria constante da eficácia e produtividade do negócio dos seus clientes.

# A SVDI



# AVAYA

**TERADATA**  
Raising Intelligence



**SYSTEMAX**  
SOLUTIONS  
Authorized Distributor

**colt**  
smarter / faster / further



# A SVDI

egapi

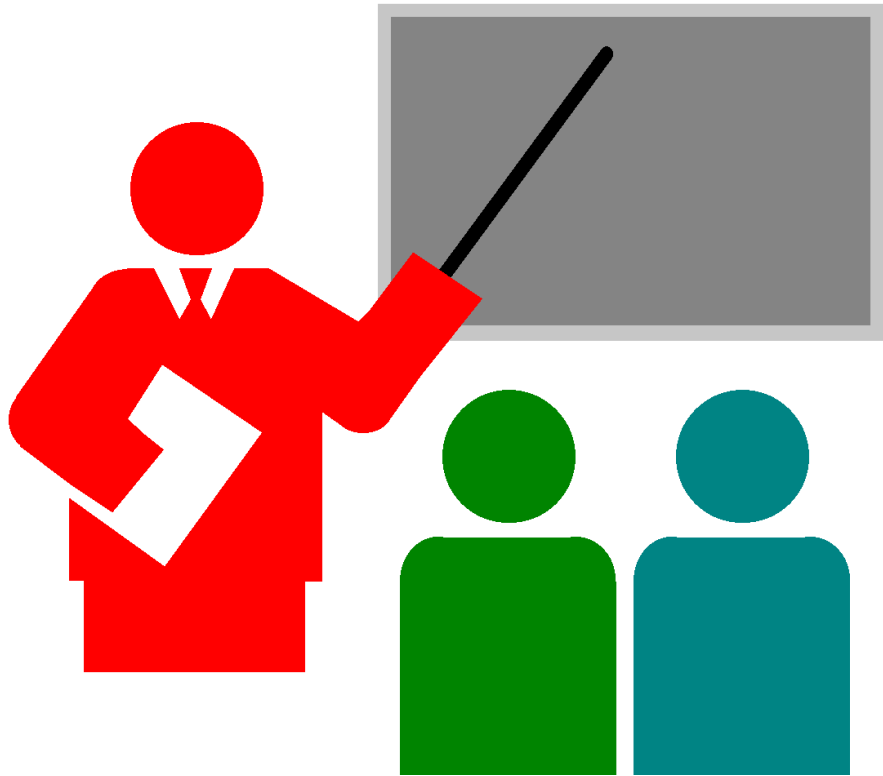
**CPC** | Informática  
Sistemas



**Terinfinis**  
*Prepare to Compete*

 IT sector

# A SVDI



# COMUNICAÇÕES

CABLAGEM ESTRUTURADA  
TELEFONIA CORPORATIVA / VOIP / SIP  
UNIFY COMMUNICATIONS  
SOLUÇÕES DE MOBILIDADE  
CONTACT CENTERS  
INTEGRAÇÃO APLICACIONAL  
SERVIÇOS DE OPERADOR



Solução “Managed Services”  
Em 2 Edifícios



7 Hospitais, 2000 endpoints



Contact Center e Telefonia



Telefonia  
1300 Terminais IP

Das Auto.



Cablagem Estruturada e  
activos de rede



Lisboa e Porto, 250 agentes



150 Agentes



Telefonia IP



Telefonia IP:  
150 utilizadores

# RETAIL



SOLUÇÕES DE FRENTE LOJA  
MEIOS DE PAGAMENTO  
INTEGRAÇÃO DE PROCESSOS DE FIDELIZAÇÃO  
PAGAMENTO ELECTRÓNICO INTEGRADO  
SELF CHECK-OUT  
QUIOSQUES ELECTRÓNICOS

# BANCA

SOLUÇÕES DE AUTO SERVIÇO FINANCEIRO ATM - NCR  
RECICLADORES DE NOTAS - NCR

**SIBS** : FORWARD  
PAYMENT SOLUTIONS  
ACTIVIDADES DE PROCESSAMENTO E SOLUÇÕES DE PAGAMENTO

# BUSINESS INTELLIGENCE

BUSINESS INTELLIGENCE ( TERINFINIS )  
DATA WAREHOUSE ( TERADATA )





# AURA ALLIANCE MEMBERSHIP



[www.auraalliance.com](http://www.auraalliance.com)

*World-Class Skills*

**AVAYA  
CONNECT**

Aura Alliance Members adhere to the Avaya Connect program, providing a globally consistent framework that streamlines processes, pricing, training and certification requirements.

## Objectivos

- Virtualização da central de recepção de alarmes
- Criação de Contact Center IP
- Unificação da rede de dados e voz
- Gravação das chamadas em ambiente IP

## Solução Implementada

- Com Avaya Communication Manager
- Gateways Megaco da Avaya
- Redundância com Avaya Communication Manager em LSP.
- Telefones IP 9650G
- Gravador de chamadas telefónicas 3rd Party

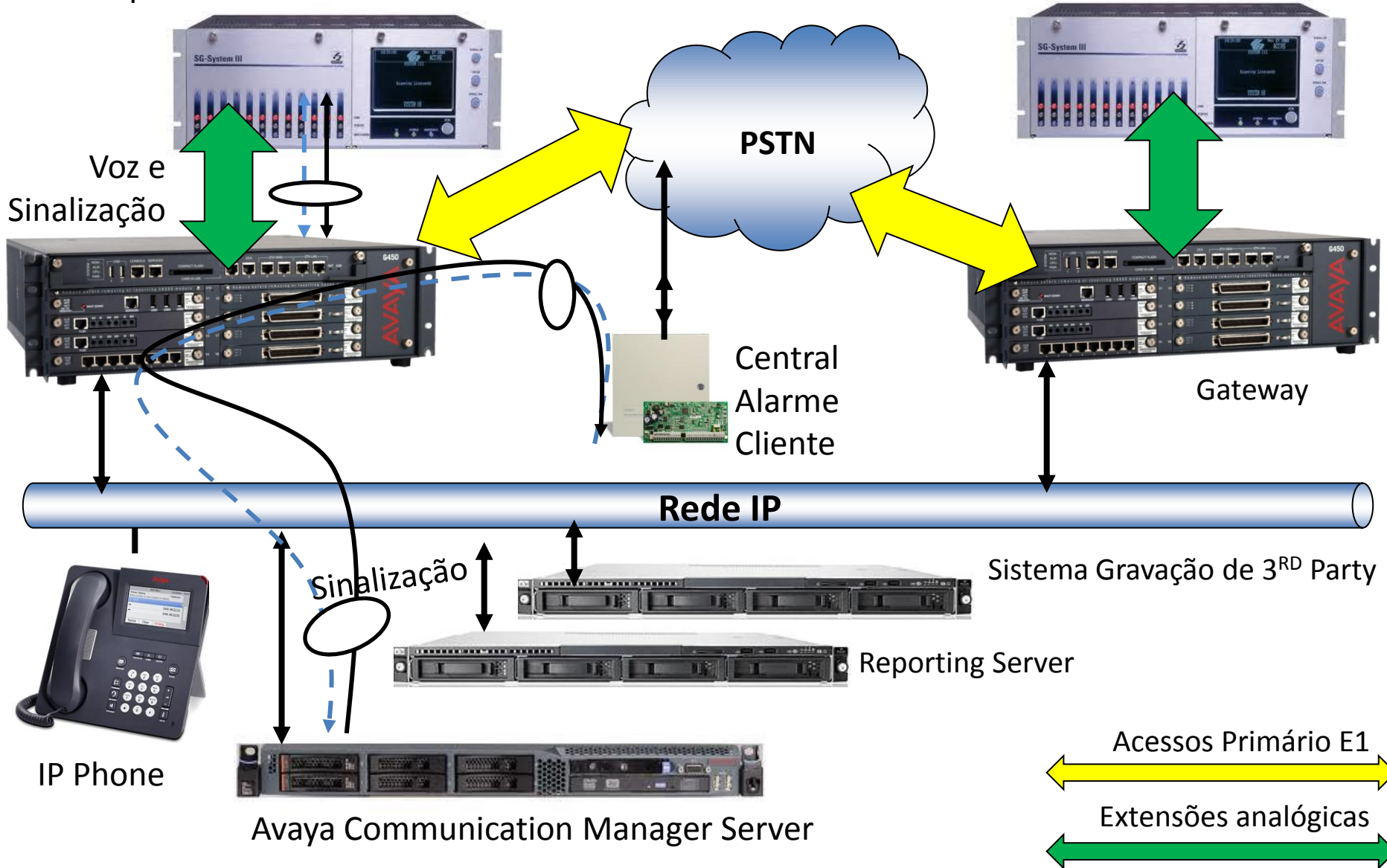
**A TECNOLOGIA EXISTE...**

**A NISCAYAH PROCURA A MELHOR SOLUÇÃO...**

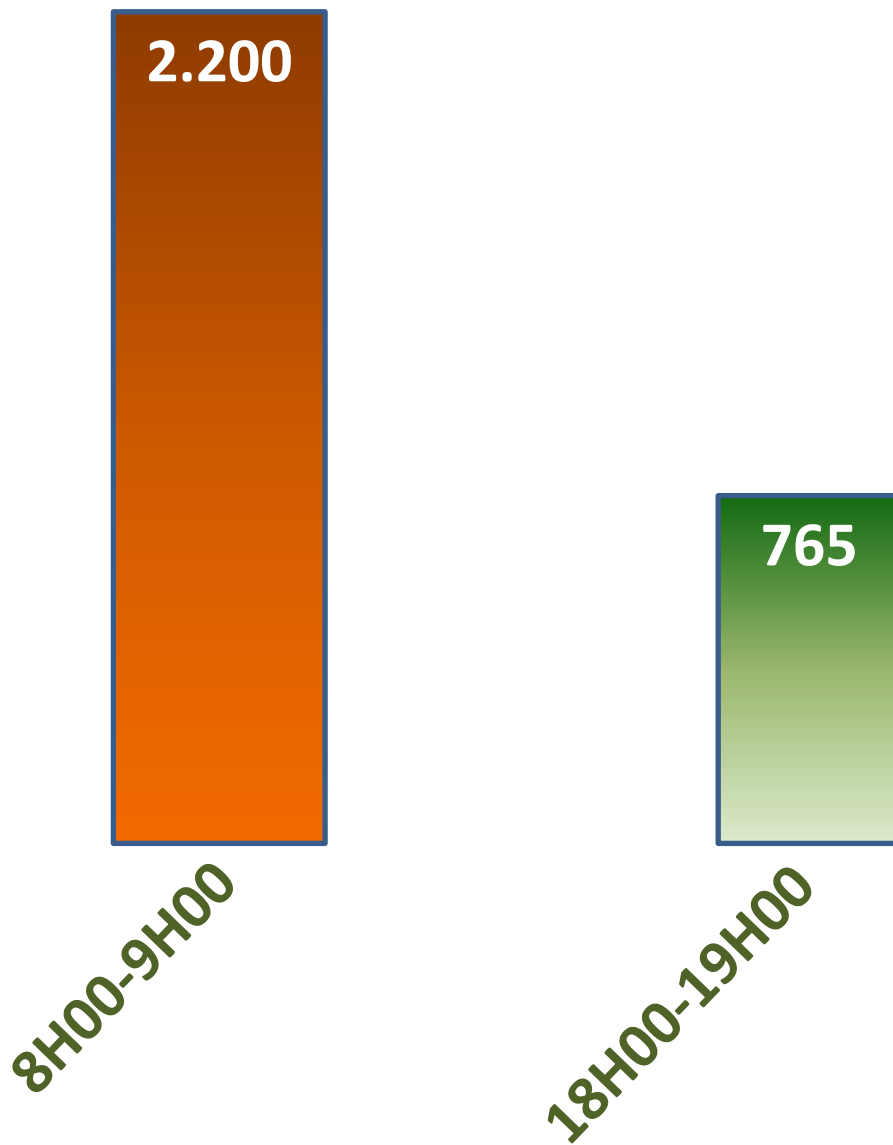
# DIAGRAMA



Receptor Sur-Gard



## DADOS - CHAMADAS DIÁRIAS



## **Objectivos**

Serviço diferenciador de atendimento às farmácias

Extensão do *Call Center* para *Contact Center* multicanal

Aumento de vendas através do canal de *Contact Center*

Integração de *Contact Center* com CRM

Diminuição das chamadas perdidas mantendo o número de agentes

## **Solução Implementada**

*Contact Center* Avaya (Voz, Email e fax)

Avaya Predictive Power Dialer

Integração com CRM do Cliente (aplicação desenvolvida em C#)

**Predictive Power Dialer** – As chamadas são feitas automaticamente com base num algoritmo que leva em conta a duração média das chamadas o número de agentes disponíveis, etc.

**Progressive Power Dialer** – Número fixo de chamadas que são feitas automaticamente, em função do número de agentes registados.

**Preview Dialer** – A chamada é apresentada ao agente antes de ser efectuada. Só é feita com o seu consentimento.

**Agent Blend** - Agente que faz atendimento de inbound e outbound



# DIAGRAMA







O sistema encaminha o contacto para o agente



1

Encomendas telefone, fax ou email



2

Os agentes colocam a encomenda no CRM

3





O sistema encaminha o contacto para o agente, caso a farmácia, queira acrescentar mais produtos à encomenda



2

A farmácia é informada via telefone, que a encomenda previamente feita, vai ser expedida e dá possibilidade de acrescentar mais produtos



3

O agente adiciona os produtos no CRM

4



O sistema carrega do CRM informação sobre expedição de encomendas

1

# OCP PORTUGAL ENCOMENDA PRÓ-ACTIVA BASEADA EM HISTÓRICO *Predictive Power DIALER*



Caso a farmácia tenha encomendas a fazer, o sistema passa a chamada a a um agente.

3



2

O sistema lembra a farmácia que tem de introduzir encomenda caso precise



Avaya Contact Center com integração

4

Os agentes colocam a encomenda no CRM



1

O sistema carrega do CRM informação



Caso a Farmácia opte por falar com um agente, o sistema passa-lhe a chamada



2

A farmácia é avisada que a entrega da encomenda está atrasada.



3

1



O sistema carrega do CRM informação sobre encomendas em atraso



O sistema envia para o agente o contacto da farmácia para desenvolver acções de venda e promoção



2

A farmácia é contactada e fica informada acerca das acções promocionais e pode logo fazer encomenda



3

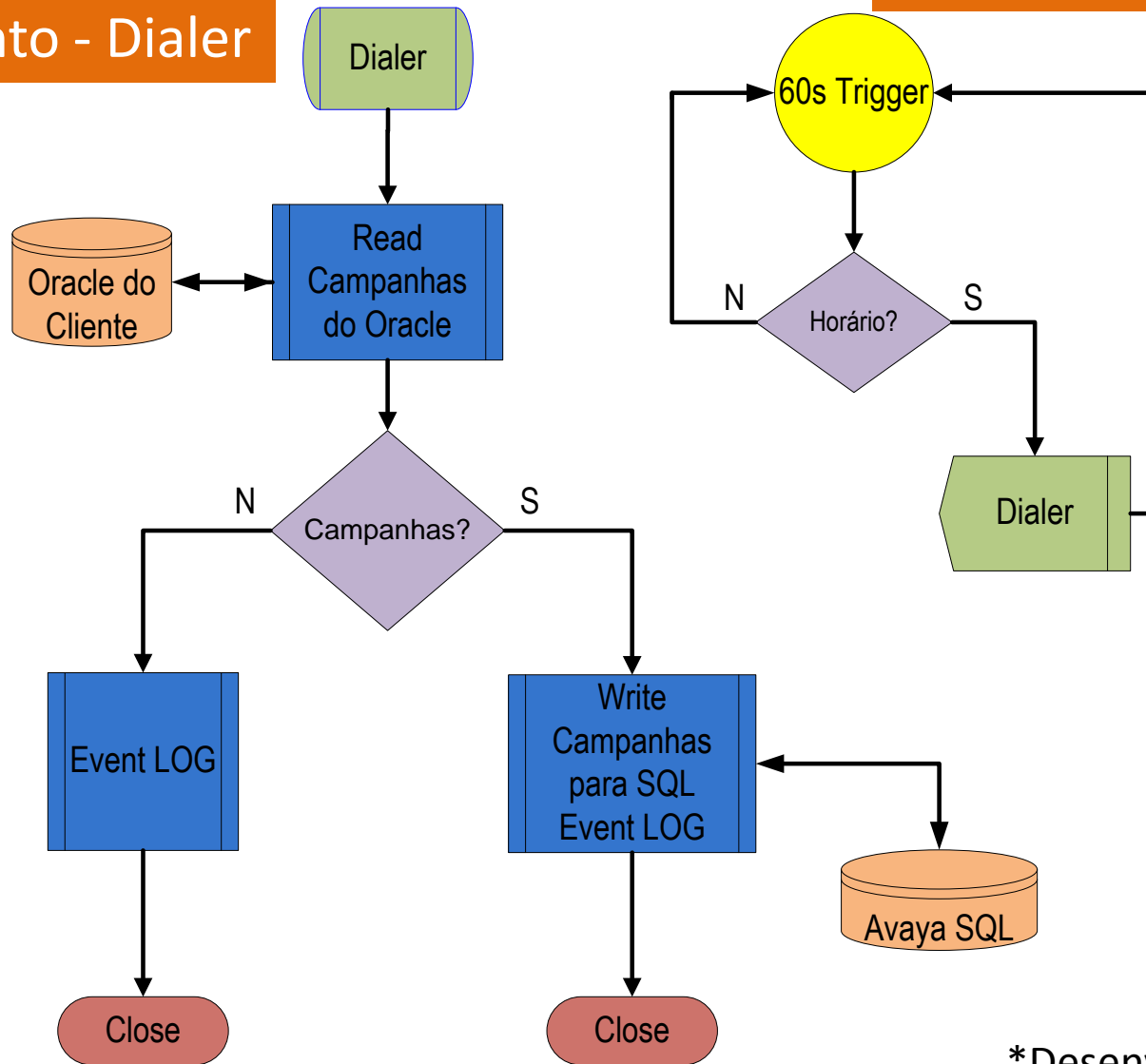
1

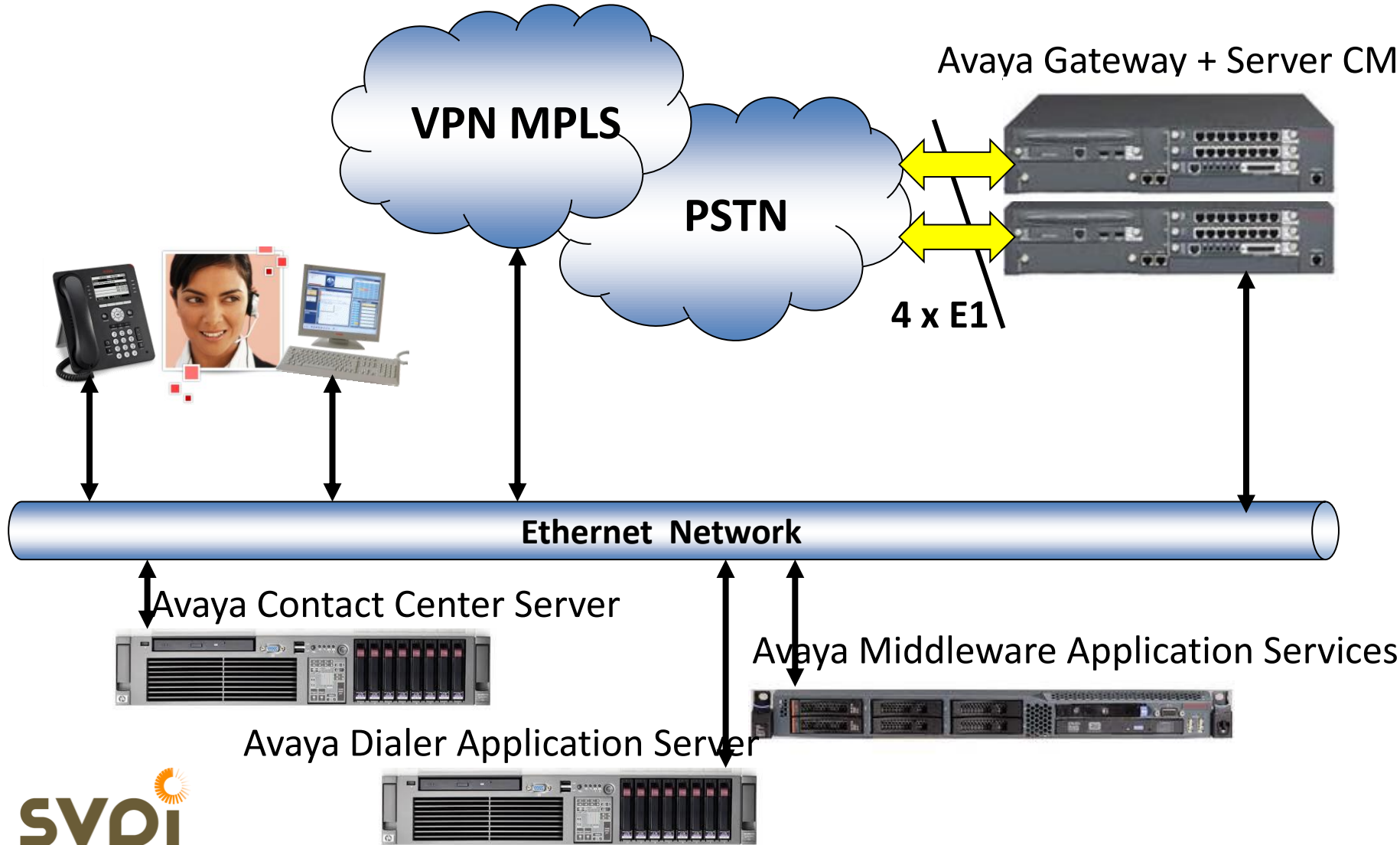
O sistema carrega do CRM os dados para Campanhas promocionais e de vendas

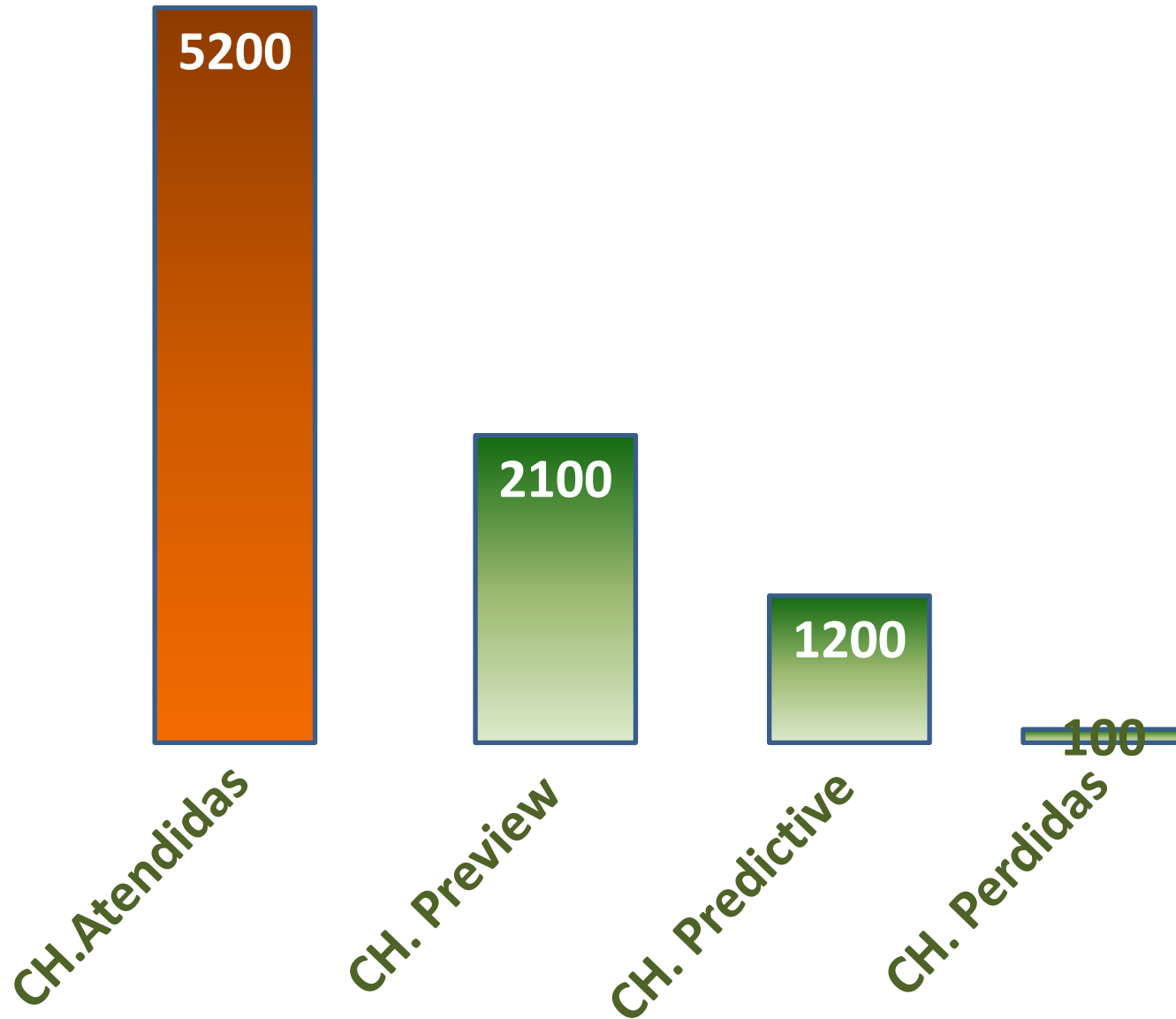


## Procedimento - Trigger

## Procedimento - Dialer











Das Auto.

# PROJECTO AUTOEUROPA - GOGREEN

## Objectivo

Remodelação do sistema de voz - Evolução para Telefonia IP  
Unificação das tecnologias Voz e Dados  
Redução de custos de manutenção

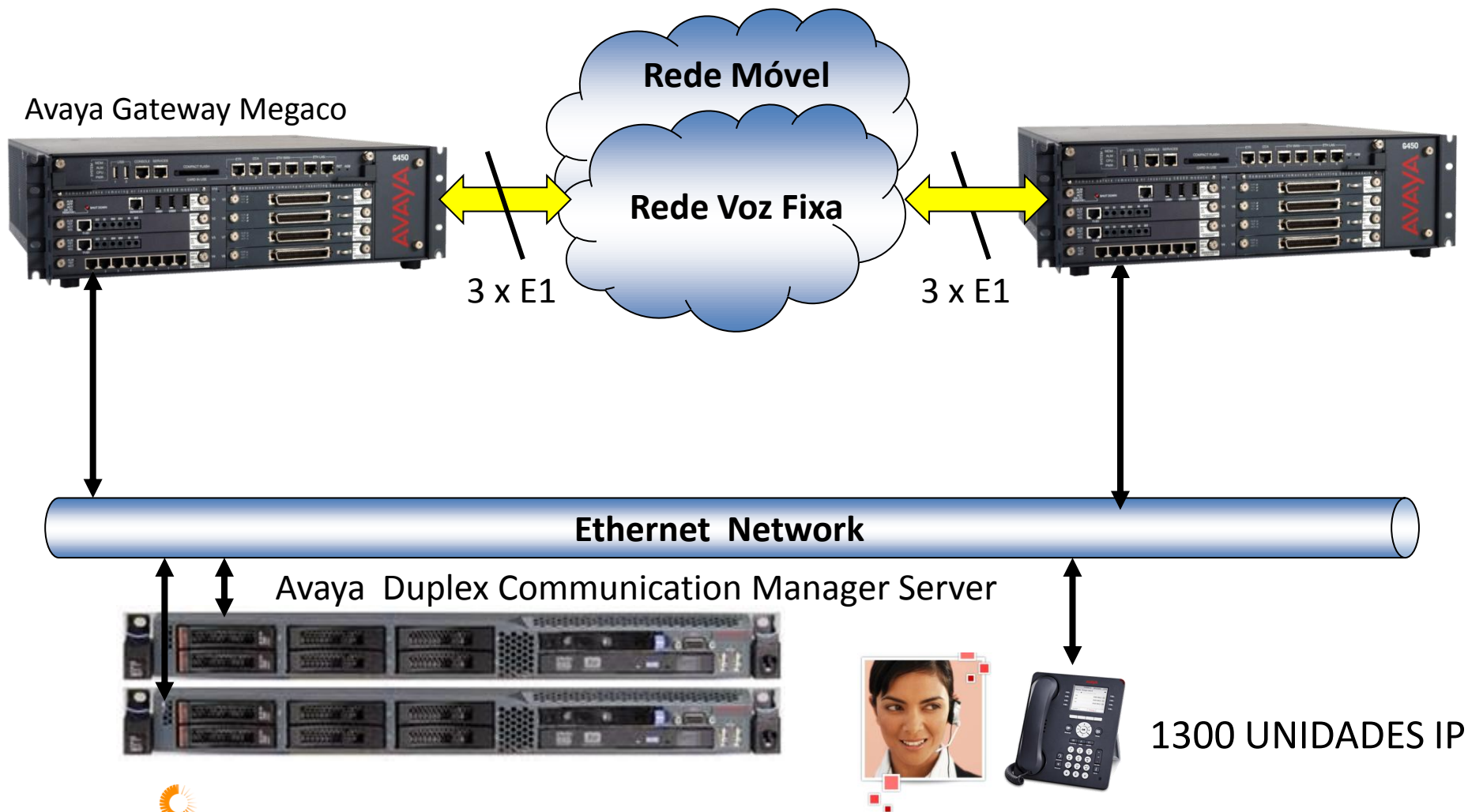
## Solução implementada

Avaya Communication Manager em redundância  
Parque com 1300 extensões IP



Das Auto.

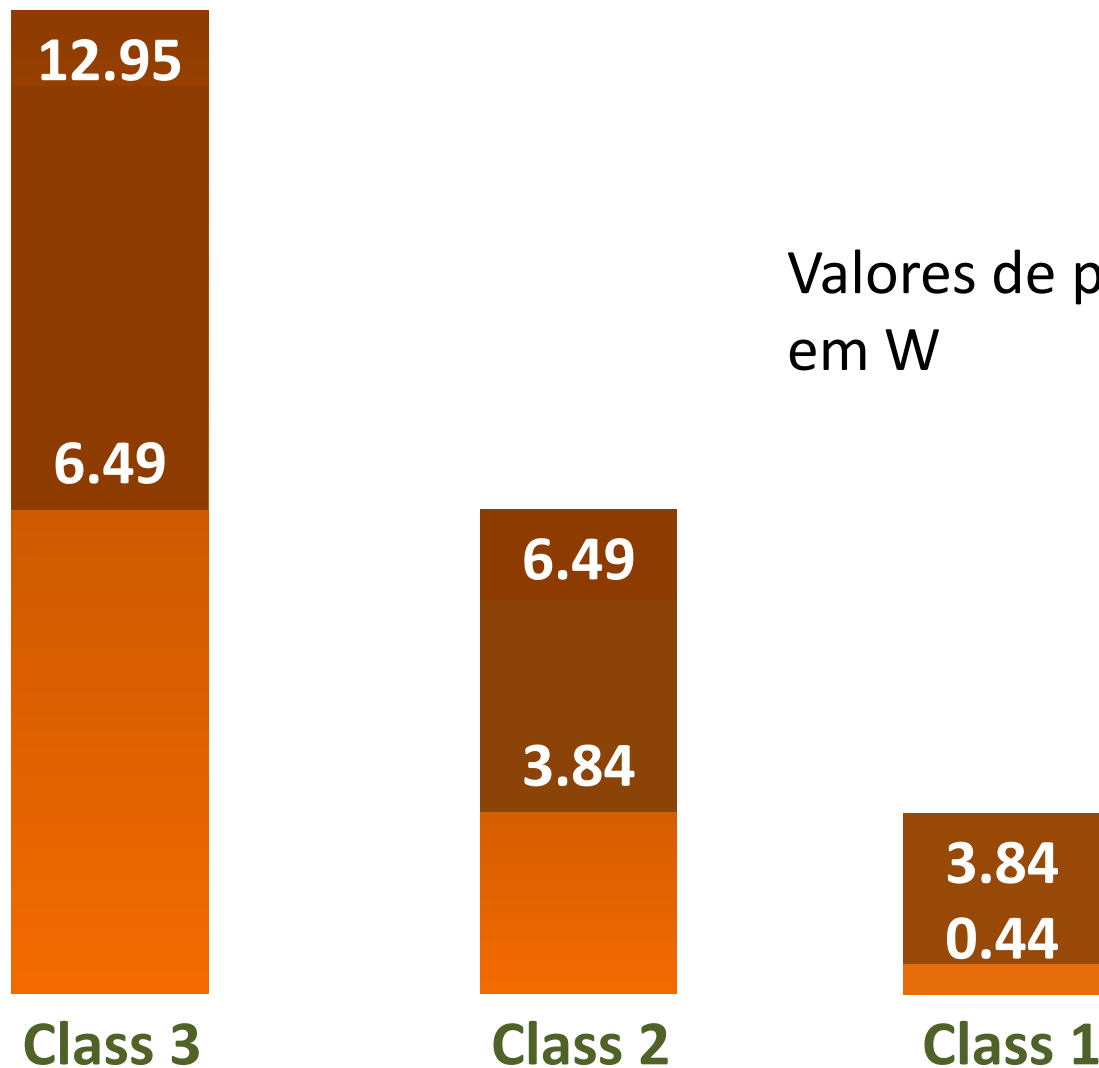
# ARQUITECTURA DE REDE





Das Auto.

## Classe PoE 802.3af





Das Auto.

## AVAYA IP PHONE 9611G

- Display a cores, retro-iluminado de 7.0cm x 5.3cm
- 8 LEDs de linha com 2 cores
- 4 Softkeys
- Teclas de Navegação e Selecção
- Suporta Módulo de Expansão com 12 Teclas
- Porta USB
- Gigabit Ethernet
- SIP e H.323
- **PoE 802.3af Classe 1**



**Avaya 9611G IP Deskphone**



Das Auto.

## CUSTO ENERGÉTICO

47.000

30.000

OUTRO

AVAYA



Custo anual em € para  
1100 telefones IP,  
tendo por base o kWh  
de 0.05€ s/IVA



FIM

Muito Obrigado

