



- Las Comunicaciones Inteligentes de Avaya posibilitaron el control de las llamadas entrantes y salientes mediante un software tarifador de un tercero que rápidamente permitió la identificación de algunas irregularidades que pudieron ser resueltas por La Casa del Audio.

La primera implementación se llevó a cabo en la Casa Central de la compañía donde se montó el servidor Avaya IP Office 406 con preatención, correo de voz, Call Center para atender la venta telefónica y telefonía IP, la cual se aprovechó al máximo para vincular con cada una de sus sucursales y depósitos. Luego se fue priorizando el equipamiento de las sucursales nuevas, para finalmente llegar a las sucursales ya existentes. En todos los casos se utilizaron Teléfonos digitales Avaya de la serie 5400.

### Aplicaciones Y Servicios

- |  |                        |
|--|------------------------|
| • Avaya IP Office IP406                  | • Teléfonos Avaya 5410 |
| • Avaya VoiceMail Pro                    | • Teléfonos Avaya 5402 |
| • Avaya IP Softphone                     | • Teléfonos Avaya 5420 |
| • Avaya IP Office - Small Office Edition |                        |

## Resultados

**Hoy, La Casa del Audio es,** desde el punto de vista de las comunicaciones, una empresa totalmente integrada, donde todas las sucursales y sus usuarios están visibles entre sí, otorgando mayor transparencia, dinámica, manejo del negocio, ahorro de costos de telefonía y aportando mayor rentabilidad en los procesos comunicacionales.

**Atención al cliente mejorada.** El cliente también nota la diferencia. Ahora cuando entra una llamada, con solo marcar un interno se transfiere al cliente con la sucursal que quiere alcanzar en unos pocos segundos. También ha disminuido drásticamente la tasa de llamadas perdidas lo que redundó en un cliente mejor atendido que con sólo marcar un único número puede acceder a cualquier sector de La Casa del Audio que necesita alcanzar.

**Reducción de costos.** Se han reducido en un 20% los costos asociados a llamadas telefónicas y se espera que este número se incremente a medida que se implementen nuevas soluciones de Avaya en todas las sucursales de la compañía. Al estar todos los sitios vinculados a través de la central IP Office de Avaya se redujeron todas las comunicaciones entre sucursales transformándose en llamadas entre internos.

**Integración completa de las sucursales.** Gracias a las Comunicaciones Inteligentes de Avaya, La Casa del Audio está conectada como si todos sus edificios convivieran bajo un mismo techo. La vinculación de todos los sitios a través de VPN's genera comodidad y seguridad.

La Casa del Audio sigue avanzando en la optimización de sus comunicaciones y planea integrar su CRM con la solución de Avaya, como también agrandar su Call Center agregándole funcionalidades específicas. La relación de Artel Soluciones y La Casa del Audio continúa desarrollándose y se encuentra en período de análisis la adquisición de nuevos servicios y aplicaciones de Avaya.

Para mayor información sobre cómo las Comunicaciones Inteligentes de Avaya pueden llevar su negocio desde donde está hacia donde necesita estar, contacte a su Ejecutivo de Cuentas en Avaya o su BusinessPartner Autorizado, o ingrese a [www.avaya.com](http://www.avaya.com).

Todas las declaraciones han sido efectuadas por Gustavo Boccaloni, Gerente de Sistemas de La Casa del Audio.

“ Las Comunicaciones Inteligentes de Avaya nos permitieron armar todas las centrales como si fuese una sola. Ahora con solo marcar cuatro dígitos nos comunicamos con cualquiera de los internos de nuestras sucursales o con el depósito sin el gasto de una llamada y con la comodidad que esto trae aparejado. ”