

VISÃO GERAL

- Interpreta eventos e inicia serviços de comunicação em tempo real, sem atrasos.
- Diminui o tempo de resposta e permite acelerar a resolução de problemas ao otimizar atuais processos e comunicações.
- Aumenta a produtividade dos escassos recursos humanos.
- Alavanca os atuais recursos de comunicação para criar novo valor para a empresa.
- Cria vantagem competitiva através de processos corporativos que oferecem um serviço mais ágil e pró-ativo ao cliente.

Comunicações Integradas a Processos de Negócios



Uma combinação holística de software, consultoria e serviços de suporte que integram as Comunicações Inteligentes da Avaya (Avaya Intelligent Communications) aos processos corporativos, tornando possível detectar eventos em tempo real e então iniciar e acompanhar ações por toda a empresa — criando assim uma empresa mais ágil.

Quando se trata de entender as operações da sua empresa, um dos maiores desafios que você pode enfrentar é não obter mais informações sobre seus processos corporativos ou não conseguir utilizar, de forma mais rápida e inteligente, as informações que já estão disponíveis.

Sua empresa, assim como a maioria, provavelmente investiu bastante nas infra-estruturas de TI para poder coletar as informações críticas sobre seus processos corporativos a partir de várias fontes. Contudo, você ainda enfrenta grandes desafios quando é preciso tomar atitudes com relação a essas informações, porque sua empresa conta principalmente com pessoas para recebê-las, analisá-las e conduzir uma resposta em nível organizacional. Isso causa, inevitavelmente, um atraso (ou latência) que pode ter um impacto extremamente negativo no desempenho da empresa.

O problema está no grande volume de informações, ampla gama de recursos heterogêneos de onde elas são coletadas e do fato de estarem, frequentemente, dispersas ou isoladas em nichos por toda a sua empresa. Tudo isso dificulta a correlação e visualização dos dados por parte

dos administradores, bem como a identificação rápida dos padrões e detecção dos eventos.

Mesmo quando é possível localizar eventos importantes com rapidez suficiente para fazer algo a respeito, os administradores têm ainda que se responsabilizar por conduzir as comunicações: contatar e mobilizar determinadas pessoas, distribuir as informações relevantes e depois acompanhar o processo para verificar as ações. A situação torna-se ainda mais grave durante momentos de crise ou circunstâncias excepcionais.

Pelo fato de o ciclo de resposta estar separado do processo em si, torna-se difícil, se não impossível, reconstituir mais tarde as ações que foram tomadas para fins de análise *post-hoc* ou de compatibilidade.

Não ter um processo inteligente implementado para reconhecer eventos importantes e agir assim que eles ocorrem impacta substancialmente no desempenho da empresa e diminui significativamente o valor do investimento feito em TI.

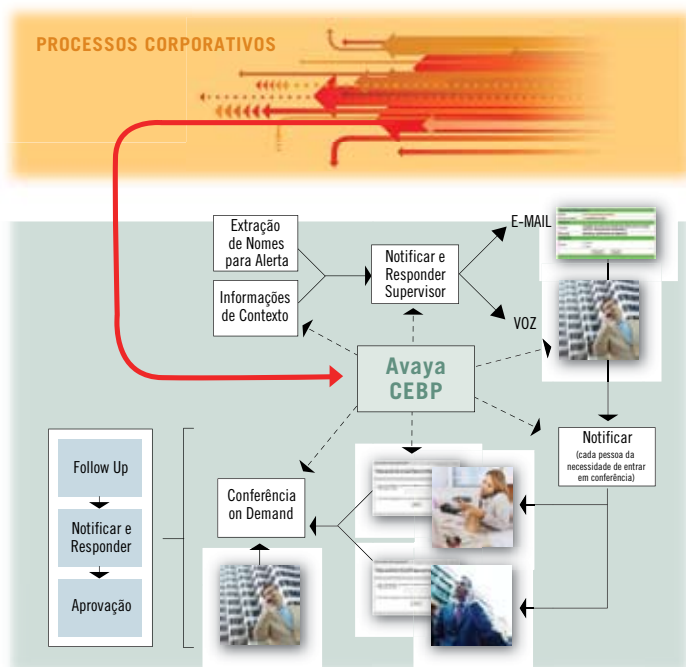
Transformando os processos corporativos com Comunicações Inteligentes

As soluções da Avaya de Comunicações Integradas a Processos de Negócios (Communications Enabled Business Processes - CEBP) estão oferecendo à sua empresa a oportunidade de transformar a forma como você detecta e responde a eventos críticos, com o objetivo de minimizar atrasos de respostas e criar uma empresa mais ágil.

Essas soluções viabilizam a integração das Comunicações Inteligentes da Avaya (Avaya Intelligent Communications) diretamente com seus processos corporativos e estabelecer comunicações multi-canal voltadas para eventos, que sejam automaticamente executadas sempre que surgirem situações importantes.

A solução CEBP (Communications Enabled Business Processes ou Comunicações Integradas a Processos de Negócios) da Avaya analisa continuamente as informações advindas de uma série de recursos, detecta os eventos importantes e conduz e gerencia uma resposta em nível organizacional, selecionando as pessoas e ferramentas apropriadas, com base na experiência, conhecimento e na disponibilidade das pessoas.

Pessoas distribuídas em vários locais e grupos funcionais são agrupadas por uma infra-estrutura robusta de comunicações multi-canal — e podem ser contatadas e receber informações via voz, e-mail, SMS, text-to-speech e conferência.



Comunicações Contínuas, do início ao fim

O CEBP (Communications Enabled Business Process) monitora toda a comunicação — podendo assim acompanhar quem foi contatado, e de que forma, e que respostas tais contatos ofereceram — o que ajuda a oferecer um contexto para todas as ações. Se ocorre uma conferência, ou *conference call*, a solução CEBP da Avaya registra quem está presente, quem saiu e quem deu continuidade aos principais processos de tomada de decisão. Conseqüentemente, quando ocorre algum evento, sua empresa sabe que tipo de comunicação aconteceu, quem foi contatado, quais as respostas dadas e quais ações subseqüentes foram desencadeadas como resultado desse processo. As comunicações tornam-se, dessa forma, uma parte auditável do processo corporativo.

Todas as comunicações conduzidas através da solução CEBP da Avaya são contínuas e são acompanhadas por monitoração do início ao fim — as informações sobre as ações tomadas pelos usuários podem voltar ao sistema original, que por sua vez desencadeia um evento, impactando o processo corporativo em tempo real. Assim que uma ação é posta em prática a solução CEBP da Avaya ajuda a assegurar que os processos corporativos continuam em andamento na busca de uma resolução — transferindo alertas para níveis superiores, como o de gerentes com maior alçada de responsabilidade (se necessário), e dando início a uma nova forma de condução da informação ou apenas fazendo o acompanhamento para verificar a compatibilidade dos procedimentos. Em vez de perder tempo preocupando-se com o fato de a informação estar ou não chegando às pessoas certas, os tomadores de decisão podem focar seus esforços naquilo que fazem melhor, ou seja, decidir.

Transformando a Economia com Comunicações Integradas

O benefício imediato da solução CEBP da Avaya para sua empresa é a redução da latência — o tempo que ela leva para responder aos eventos. Ao acelerar a velocidade atual de percepção dos eventos e estabelecer um sistema automático para conduzir as respostas, a solução CEBP da Avaya torna os processos corporativos que sua empresa já utiliza mais ágeis e eficientes. Além disso, também aumenta a produtividade de recursos escassos como as pessoas nas principais operações diárias da sua empresa. As empresas podem, assim, tornar as comunicações uma parte intrínseca do ganho de vantagem competitiva frente aos seus concorrentes ao oferecer soluções que atingem proativamente clientes, parceiros ou times internos, à medida que surgem novas oportunidades ou desafios.

Outro impacto positivo e bastante significativo da solução CEBP da Avaya advém de seu incrível nível de flexibilidade. Ao oferecer uma alternativa às tecnologias mais antigas de integração de processos corporativos, como CTI (Computer -Telephone Integration - Integração Telefone - Computador) e interfaces de programas de aplicação proprietários

(APIs), a CEBP da Avaya reduz substancialmente custos, complexidade e tempo.

Em vez de ficar restrita a uma aplicação de integração em silos e acoplada, a CEBP usa várias combinações de serviços Web que unificam as capacidades de uma ampla gama de aplicações de comunicação da Avaya.

Essa abordagem de Arquitetura Orientada a Serviços (Service-Oriented Architecture) oferece serviços Web modulares, que podem ser rapidamente incorporados e reutilizados em todos os seus processos corporativos — sem necessidade de habilidades de telecomunicações específicas, o que permite que sua empresa alavanque o potencial de sua atual infra-estrutura de comunicação para agregar novos valores.

Onde você pode utilizar a solução CEBP?

Todo e qualquer processo ou área com fluxo intenso de transações, onde há grandes volumes de dados e/ou o tempo de resposta a eventos seja crítico — o que pode resultar em perda de possibilidades de faturamento ou aumento dos custos operacionais — representa uma excelente oportunidade para a implantação da CEBP.

Empresas nas quais os negócios enfocam a melhora do atendimento ao cliente, redução do risco, automação do fluxo de informações, ou redução do tempo de resposta para várias situações, desejarão conhecer mais detalhadamente a solução CEBP.

Empresas que necessitam atender a questões de compatibilidade regulatória e precisam alinhar suas comunicações com os processos corporativos para fornecer informações de auditoria/acompanhamento, também podem se beneficiar bastante com a utilização da CEBP.

Cenários típicos para a utilização da CEBP irão geralmente englobar:

Serviços Financeiros: Detectar mudanças nos mercados financeiros e alertar automaticamente tanto os clientes afetados quanto seus consultores financeiros para que sejam tomadas atitudes com relação ao portfólio.

Produção (Manufatura): Identificar automaticamente questões relativas ao controle de qualidade e alertar os principais gestores a conduzirem ações corretivas.

Saúde: Agilizar o tratamento e atendimento ao paciente, buscando e conectando-se automaticamente aos médicos e profissionais de saúde adequados para proporcionar-lhe o devido suporte.

Varejo: Identificar automaticamente situações de estoque baixo e alertar os responsáveis por compras a reabastecê-los.

Algumas áreas operacionais das empresas que podem se beneficiar da CEBP incluem:

- Resposta a alarmes, segurança, prevenção e pronta resposta em caso de acidentes
- Acompanhamento e processamento de pedidos
- Planejamento e agendamento de produção
- Automação da força de vendas
- Notificação ao associado ou cliente
- Gerenciamento da logística
- Automação de serviço de campo
- Entrega e confirmação de produtos

Componentes da solução CEBP da Avaya

Ao contrário das aplicações pré-definidas, a solução Avaya Communications Enabled Business Processes é uma combinação holística de software, consultoria e serviços de suporte desenvolvidos sob medida para as necessidades específicas do seu processo de negócio. A solução CEBP da Avaya é composta por três elementos: Communications Process Manager, Event Processor e Avaya Global Services.

Communications Process Manager: O Communications Process Manager está no núcleo das soluções CEBP da Avaya. Baseada em princípios de Arquitetura Orientada a Serviços (Service-Oriented Architecture), essa solução de software integra as capacidades de diversos recursos de comunicação em um serviço de comunicação via Web

De que forma a CEBP pode beneficiar sua empresa

A solução CEBP da Avaya cria condições para que as empresas:

- Reduzam a latência em processos de negócios ao dar início e acompanhar as comunicações entre os tomadores de decisão em tempo real.
- Gerenciem melhor as respostas da empresa a eventos importantes através de atividades de comunicação automatizadas.
- Impulsionem os resultados e o controle por meio de comunicações acompanhadas do início ao fim que respondem às informações fornecidas pelos tomadores de decisão e oferecem suporte para auditoria de ponta a ponta
- Transformem a economia da integração das comunicações com serviços de comunicação via Web combinados, que podem ser reutilizados em todos os processos corporativos para reduzir tempo de desenvolvimento, complexidade e custos.
- Agreguem valor mais rapidamente através do conhecimento e experiência oferecidos pelos serviços profissionais de CEBP dedicados da Avaya.

unificado, desenvolvido para propiciar fácil integração com os processos e aplicações já utilizados pela sua empresa. O Communications Process Manager também inicia e administra todas as atividades de comunicação necessárias, quando um evento em um processo corporativo garante contato com um ou muitos indivíduos em particular — encontrando diretamente as pessoas certas e contatando-as via qualquer um dos meios de comunicação disponíveis (e-mail, SMS, telefone comercial, celular, etc.).

Processador de Eventos: O Avaya Event Processor (um módulo opcional do Communications Process Manager) possibilita que sua empresa reconheça e responda aos eventos necessários em tempo real. Ao monitorar continuamente uma série de transações e altos volumes de dados, o software é capaz de detectar eventos importantes (ou pressupor, de acordo com regras pré-estabelecidas, eventos significativos que ainda não ocorreram) e responder com um alerta, ou dar início a um processo de comunicações inteligentes, conduzindo-as através do Avaya Communications Process Manager.

Avaya Global Services: A tecnologia inovadora de processamento de eventos e condução de serviços de uma solução CEBP da Avaya conta ainda com o suporte completado Avaya Global Services. Os serviços da Avaya possibilitam oferecer soluções sob medida para atender aos requisitos específicos de sua empresa e processos, inclusive integrações com quaisquer sistemas ou aplicações corporativas.

Os serviços da Avaya em uma solução de negócios habilitada por comunicação incluem:

- **Consultoria em Comunicação Empresarial:** Consultores experientes da Avaya trabalham junto com sua equipe para entender a realidade e processos de suporte da sua empresa e lhes ajudar a identificar quais processos podem beneficiar-se da integração com serviços de comunicação para, em seguida, recomendar uma solução.

- **Arquitetura da Solução:** Com base nas necessidades da sua empresa a Avaya desenvolve uma solução completa que contempla o software CEBP e os recursos de suporte a comunicação da Avaya, que inclui também de que forma eles irão integrar-se ao seu sistema ou aplicação de negócios.
- **Desenvolvimento e Integração de Software Customizado:** Os engenheiros de software da Avaya desenvolverão adaptadores entre o software CEBP e as aplicações da sua empresa, conforme necessário, e os integrarão aos recursos de suporte da Avaya.
- **Suporte Contínuo:** A Avaya oferece suporte e monitoramento remoto do software da solução CEBP para garantir máxima performance, confiabilidade e disponibilidade.

O Compromisso da Avaya com as Comunicações Inteligentes

A solução CEBP é um marco na convergência de TI e comunicações, e também na implementação das capacidades de Comunicações Inteligentes da Avaya em todo o ambiente corporativo. A Avaya, que possui mais de 22 patentes relacionadas à CEBP, está comprometida em torná-la uma solução transformadora e prática, através de tecnologias inovadoras e liderança de mercado.

Saiba mais: Para obter mais informações sobre Comunicações Integradas a Processos de Negócios (Avaya Communications Enabled Business Processes) – inclusive documentações, apresentações e demonstrações – por favor, visite-nos no avaya.com, ou entre em contato com seu Executivo de Cliente da Avaya (Avaya Client Executive) ou com um Parceiro Autorizado (Authorized Business Partner).

Sobre a Avaya

A Avaya ajuda as empresas a conseguirem resultados superiores ao projetar, construir e gerenciar suas infra-estruturas e soluções de comunicação. Para mais de um milhão de empresas em todo o mundo, inclusive mais de 90% daquelas que fazem parte da lista da FORTUNE 500®, as soluções integradas da Avaya agregam valor, melhoram a produtividade e criam uma vantagem competitiva, ao permitir que as pessoas se tornem mais produtivas e desenvolvam processos mais inteligentes que satisfaçam os clientes.

Tanto para grandes quanto pequenas empresas, a Avaya é líder mundial em sistemas de telefonia IP confiáveis e seguros, aplicações de comunicação e serviços de ciclo de vida completo. Impulsionando a convergência de comunicação integrada de voz e dados com aplicações corporativas, a Avaya se destaca por sua abrangente combinação de produtos e serviços de categoria internacional. A Avaya ajuda clientes no mundo inteiro a alavancar suas redes novas e legadas para atingir resultados comerciais superiores.



COMUNICAÇÕES INTELIGENTES

avaya.com.br