

## Comunicaciones de Contact Center de Avaya

Avaya es el líder global del mercado de centros de contacto. Ofrece soluciones de centro de contacto escalables y altamente fiables que mejoran la atención al cliente y ayudan a las empresas a competir de un modo más efectivo.

La cartera del centro de contacto de Avaya incluye herramientas de enrutamiento inteligentes, además de aplicaciones de contacto autoservicio y proactivo que ejecutan comunicaciones y transacciones efectivas con los clientes. La amplia plataforma de generación de informes de Avaya, Avaya CMS, junto con la rica plataforma de análisis, Avaya IQ, proporciona a las empresas información detallada de los clientes que mejora la visibilidad, rentabilidad y retención de clientes.

Todas las soluciones de Avaya Contact Center aprovechan el galardonado servicio Avaya Global Services. Avaya Global Services evalúa, diseña, implementa y gestiona las redes de comunicaciones empresariales para obtener resultados empresariales inigualables. Los servicios de consultoría e implementación de Avaya cuentan con el respaldo de aproximadamente 8.700 expertos en todo el mundo, 26 centros operativos de redes y centros de asistencia técnica, así como con exclusivas herramientas patentadas de diseño y gestión.



### Visión y Estrategia de Avaya Contact Center

La Estrategia de Avaya Contact Centre se basa en nuestra visión para el suministro de la próxima generación de atención al cliente. Ya se está produciendo una evolución de los centros de llamada de voz a los centros de contacto multimedia y en adelante a los sistemas de interacción con el cliente para toda la empresa basados en el CONTEXTO.

La próxima generación de atención al cliente basada en el contexto representa la capacidad para simplificar la información, los procesos y las comunicaciones para proporcionar una interacción sistemática de gran valor con el cliente final. Esto proporcionará en última instancia a los clientes finales la experiencia de atención al cliente con una calidad superior que demandan. Los principios clave de la

próxima generación de atención al cliente basada en el contexto generarán clientes altamente satisfechos y alimentará un crecimiento empresarial sostenible. Entre otros incluirán la capacidad de:

- Anticipación mediante la simplificación en tiempo real de contextos recurrentes para lograr una interacción proactiva
- Automatización mediante sistemas empresariales habilitados para las comunicaciones para la realización de transacciones efectivas de autoservicio web y de voz
- Aceleración mediante la optimización de las interacciones de autoservicio, de los expertos y los agentes a través de los canales para lograr operaciones eficientes

La estrategia de Contact Center de Avaya aprovecha las innovaciones líderes tanto de NES como de Avaya para crear la próxima generación de centro de contacto de Avaya, una solución de centro de contacto mediante el contexto basada en SIP líder en la industria, mediante el aprovechamiento de las ventajas de Avaya Aura™. Esta solución se extiende mediante Agile Communication Environment (ACE) que proporciona un entorno de desarrollo para transformar la atención al cliente. Avaya protegerá y ampliará las inversiones en los clientes actuales además de ayudarles a hacer crecer su negocio y realizar la transición a su propio ritmo para pasar a Avaya Next Gen Context Center.

### Perspectiva general de la carpeta de Contact Center

#### Soluciones de Interacción

- Avaya Call Center Elite
- Avaya Interaction Center
- Avaya Intelligent Customer Routing

- Avaya one-X® Agent
- Avaya Contact Center Express
- NES Contact Center con Contact Center Agent Desktop

### Soluciones de Automatización

- Avaya Voice Portal (Dialog Designer)
- Avaya Proactive Contact
- NES Interactive Communications Portal
- NES Media Processing Server (MPS)

### Soluciones de Rendimiento

- Avaya CMS
- Avaya IQ
- Avaya & NES Workforce Optimization

## Datos Relevantes del Contact Center de Avaya

- Líder del Cuadrante Mágico de Gartner en Centros de Contacto
- Nº 1 en Ingresos de Centros de Llamadas (ACD) Mundial
- NA: Nº 1 en Centros de Llamadas, Nº 2 en Marcación Saliente
- EMEA: Nº 1 en Centro de Llamadas
- APAC: Nº 1 en Centros de Llamadas, Nº 2 en IVR (respuesta de voz interactiva), Nº 2 CTI (integración de telefonía e informática), Nº 2 en Marcación Saliente
- CALA: Nº 1 en Centros de Llamadas, Nº 1 en IVR, Nº 1 en Marcación Saliente

**Fuentes:** Gartner Magic Quadrant, Gartner, T3i Group, Frost & Sullivan, MZA, IDC

## Líderes de Contact Center de Avaya

- Anthony Bartolo, Vicepresidente y Director General
- Chris McGugan, Vicepresidente, Contact Center Product Management
- Jorge Blanco, Vicepresidente, Contact Center Product Marketing
- Onkar Birk, Vicepresidente, Contact Center Enterprise R&D
- Gwynne Wade, Vicepresidente, Mid Market Contact Center
- Oliver Daniels, Director de Ingeniería
- Tony McCormack, Director, Contact Center Architecture and Technology

Para obtener más información, visite:

<http://www.avaya.com/usa/topics/contact-center/>

## Acerca de Avaya

Avaya es líder global en sistemas de comunicaciones empresariales. La empresa proporciona comunicaciones unificadas, centros de contacto y servicios relacionados, directamente y a través de sus socios de canal, a destacadas empresas y organizaciones de todo el mundo. Empresas grandes y pequeñas confían en Avaya a la hora de elegir sistemas avanzados de comunicaciones que mejoran la eficacia, la colaboración, el servicio de atención al cliente y la competitividad. Para obtener más información, visite [www.avaya.es](http://www.avaya.es).



INTELLIGENT COMMUNICATIONS

© 2010 Avaya Inc. Reservados todos los derechos.

Avaya y el logotipo de Avaya son marcas comerciales de Avaya Inc. y están registradas en los EE.UU. y otros países.

Todas las marcas comerciales identificadas con los símbolos ®, TM o SM son marcas registradas, marcas comerciales registradas o marcas de servicio, respectivamente, de Avaya Inc.

Todas las demás marcas comerciales son propiedad de sus respectivos propietarios. Es posible que Avaya también tenga derechos sobre las marcas comerciales expresadas con otros términos en el presente documento.

08/10 •GCC4435SE

