

Avaya Contact Center Communications

Avaya è un leader mondiale nel mercato dei Contact Center con soluzioni per il centro di contatto con il cliente altamente affidabili e scalabili che migliorano il servizio ai clienti e consentono alle aziende di competere con maggior efficacia.

Le soluzioni Avaya per il Contact Center di Avaya includono strumenti di instradamento intelligente, applicazioni di self-service e di contatto proattivo che portano a condurre comunicazioni e transazioni efficaci con i clienti. Uno strumento per ampi reporting, Avaya CMS, unitamente ad una ricca piattaforma di analisi, Avaya IQ, offrono informazioni dettagliate sui clienti migliorando la visibilità su di essi, la redditività e la fedeltà.

Tutte le soluzioni Avaya di Contact Center dispongono dei pluripremiati Avaya Global Services che consentono di valutare, progettare, implementare e gestire le reti aziendali di comunicazione con garanzia di risultati eccellenti. I servizi di consulenza e implementazione di Avaya si avvalgono della collaborazione di circa 8.700 dipendenti nel mondo, 26 centri di assistenza tecnica e network operation, strumenti di progettazione e gestione esclusivi e brevettati.



Visione e strategia Avaya per il Contact Center

La strategia Avaya per le soluzioni di Contact Center è basata sulla visione di un servizio ai clienti di nuova generazione. Il passaggio dai Call Center voce ai Contact Center multimediali è già in atto, ed ora assistiamo alla ulteriore evoluzione verso un servizio al cliente basato sul CONTESTO e con il coinvolgimento dell'intera azienda.

Il servizio ai clienti di prossima generazione, basato sul contesto, consiste nella capacità di razionalizzare le informazioni, i processi e le comunicazioni allo scopo di fornire un

supporto coerente e ad alto valore aggiunto al cliente finale. In ultima analisi offrirà ai clienti finali quel servizio di livello elevato e straordinario che richiedono. I principi di un servizio ai clienti di prossima generazione basato sul contesto porteranno ad un'alta soddisfazione dei clienti e ad una crescita sostenibile del business. Alcuni di questi principi sono:

- Anticipare, utilizzando il contesto persistente in tempo reale, per un coinvolgimento proattivo
- Automatizzare, grazie a sistemi aziendali abilitati a comunicare, per transazioni efficaci voce, web e self-service
- Accelerare, mediante l'ottimizzazione delle interazioni fra i canali, siano essi agenti, esperti e self-service, per una maggiore efficienza operativa

La strategia Avaya per le soluzioni di Contact Center veicola le innovazioni leader di mercato prodotte da NES (Nortel Enterprise Solutions) e Avaya verso l'offerta Avaya Next Gen Context Center, una soluzione leader nel settore dei Context Center basata su SIP e sull'architettura Avaya Aura™. La soluzione è ulteriormente ampliata da Agile Communication Environment (ACE) con un ambiente di sviluppo per trasformare il servizio ai clienti. Avaya protegge ed estende gli investimenti già presenti, supporta le aziende nella crescita del business e nel passaggio ad Avaya Next Gen Context Center, assicurando a ciascuna azienda un percorso di migrazione al passo con le proprie esigenze.

Soluzioni di Contact Center

Interazione

- 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

Automazione

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

Prestazioni

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

Avaya Contact Center: i fatti

- Posizionato nel settore Leader nell'analisi Magic Quadrant di Gartner per i Contact Center
- N. 1 Call Center (ACD) nel mondo, per valore
- Nord America: N. 1 Call Center, N. 2 Outbound Dialer
- EMEA: N. 1 Call Center
- APAC: N. 1 Call Center, N. 2 IVR, N. 2 CTI, N. 2 Outbound Dialer
- CALA: N. 1 Call Center, N. 1 IVR, N. 1 Outbound Dialer

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

Avaya Contact Center Leadership

- Anthony Bartolo, Vice President e Direttore Generale
- Chris McGugan, Vice President, Contact Center Product Management
- Jorge Blanco, Vice President, Contact Center Product Marketing
- Onkar Birk, Vice President, Contact Center Enterprise R&D
- Gwynne Wade, Vice President, Mid Market Contact Center
- Oliver Daniels, Director Engineering
- Tony McCormack, Direttore, Contact Center Architecture and Technology

Per ulteriori informazioni:

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

Informazioni su Avaya

Avaya è un leader globale nel settore dei sistemi di comunicazione aziendali. L'azienda offre comunicazioni unificate, contact center e servizi correlati direttamente e mediante i propri partner di canale alle aziende e alle organizzazioni leader in tutto il mondo. Le imprese di tutte le dimensioni dipendono dalle comunicazioni all'avanguardia di Avaya che migliorano l'efficienza, la collaborazione, il servizio clienti e la competitività. Per ulteriori informazioni su Avaya, visitate il sito www.avaya.it.

© 2010 Avaya Inc. Tutti i diritti riservati.

Avaya e il logo Avaya sono marchi di Avaya Inc. e sono registrati negli Stati Uniti e in altri Paesi. Tutti i marchi identificati dai simboli ®, TM o SM sono marchi, marchi registrati o di servizio di Avaya Inc. Tutti gli altri marchi sono di proprietà dei rispettivi titolari. Avaya può inoltre disporre di diritti di marchi in altri termini usati nel presente. I riferimenti a Avaya comprendono Nortel Enterprise, acquisita il 18 dicembre 2009.

06/10 • GCC4435IT

AVAYA

INTELLIGENT COMMUNICATIONS

Avaya Italia Spa
Via Nazario Sauro 38
20099 Sesto San Giovanni (Mi)
Tel. + 39 02 26293 1
Fax + 39 02 26293 380