

SOA, Web Services e Enterprise 2.0 nel Contact Center

Sommario

Considerazione dell'impatto sul servizio clienti	1
Web 2.0 e il suo impatto aziendale	2
Vantaggi	3
Impatto sulla cultura aziendale	4
Implicazioni per il servizio clienti	5
Problemi tecnici	6
Avvio del processo	7
Informazioni sull'autore	8
Ulteriori informazioni	8

Viviamo in un'epoca in cui il cliente è sovrano, e una piccola falla nel servizio clienti può diventare istantaneamente di dominio pubblico mediante i social network o i siti Web per la condivisione di video. Le aziende si sforzano di capire come snellire i processi esistenti o crearne di nuovi per migliorare l'erogazione dei servizi ai clienti. Inoltre, anche se esistono tecnologie avanzate per servire i clienti mediante il loro metodo di comunicazione preferito, a volte si verificano colli di bottiglia che causano inutili disagi ai clienti.

Considerare l'impatto degli imprevisti sul servizio clienti nei seguenti casi:

- L'operatore del contact center non è in grado di dare una risposta rapida e semplice quando gli chiedono perché il corriere non si è presentato dal cliente all'orario stabilito.
- Il presentatore di un canale di televendite spreca tempo prezioso in diretta perché non sa che il prodotto che sta presentando non genera il traffico previsto nel contact center o sul sito Web.
- Il centro di distribuzione continua a imballare e spedire prodotti che sono stati dichiarati difettosi, perché il messaggio di avviso è parcheggiato nella casella vocale di un responsabile in ferie.
- Dopo un grande incendio, l'ospedale perde tempo prezioso perché non si riesce a trovare e contattare tempestivamente le risorse della task force antiustioni.

Se ci si ferma a riflettere su questi episodi, si nota che lo schema ripetuto si basa sulla mancanza di coordinazione di persone, dati o processi in reparti e divisioni distinte di un'organizzazione. Ogni reparto ha debitamente automatizzato molte attività. I dati sono stati codificati in modo sicuro nei database dell'applicazione. I dipendenti hanno combinazioni complesse di telefoni fissi, softphone e funzionalità per la comunicazione mobile. Tuttavia, i rallentamenti delle comunicazioni comportano danni economici e di reputazione guadagnata con fatica. Il problema? I vari comparti dell'organizzazione non condividono risorse, dati e processi.

Per ironia della sorte, viviamo in un mondo di comunicazioni in cui gli strumenti e i servizi disponibili sono più tempestivi, adeguati e avanzati, e possono risolvere i problemi che bloccano le comunicazioni e i flussi di informazioni.

Web 2.0 e il suo impatto aziendale

Il Web 2.0 spesso viene utilizzato per descrivere servizi e tecnologie Web incentrate sulla collaborazione, contenuti creati dall'utente, condivisione di conoscenze e informazioni e connessioni sociali. I servizi come Facebook, Wikipedia e, di recente, Twitter, sono esempi emblematici degli strumenti Web 2.0 utilizzati ogni giorno da milioni di utenti che generano un flusso di informazioni e dati.

Il successo dei servizi Web 2.0 come i social network, utilizzati come mezzo di collaborazione e di condivisione delle informazioni, inizialmente ha portato a tentativi di trasferire queste funzionalità alle aziende. Molte aziende tuttavia trovavano che le operazioni Web 2.0 fossero frammentate e isolate dalle operazioni di tutti i giorni. Ad esempio, i blog e i wiki disponibili per gli utenti non erano direttamente integrati o collegati alle risorse interne, come quelle utilizzate dagli operatori del contact center. Ne conseguiva l'insoddisfazione di operatori e clienti in quanto le informazioni disponibili per i diversi gruppi non coincidevano oppure non venivano aggiornate con la stessa frequenza.

Mentre le aziende continuano a lottare contro le implicazioni della tecnologia Web 2.0 che pervade il posto di lavoro, sta avvenendo una transizione da un approccio basato sui consumatori a uno incentrato sull'azienda. Anziché chiedersi se Facebook sia uno strumento adatto per l'azienda, la domanda riguarda quali sfide aziendali si possono risolvere al meglio con gli strumenti di collaborazione.

Enterprise 2.0 è un nuovo termine che indica il tentativo di trasferire i vantaggi di Web 2.0 sul luogo di lavoro. La visione di Enterprise 2.0 è un luogo di lavoro in cui la collaborazione e lo scambio di informazioni avvengono liberamente nell'organizzazione, in cui i processi sono integrati e le informazioni sono disponibili e utilizzate in modo costante. Un settore in cui il concetto di Enterprise 2.0 sta già causando cambiamenti è l'utilizzo di tecnologie Web 2.0 intuitive per i consumatori al fine di creare front-end interattivi per i sistemi back-end esistenti. Un elemento chiave per l'integrazione del Web 2.0 con i processi e le applicazioni aziendali è l'architettura SOA.

Negli ultimi anni, il concetto di architettura SOA applicata ai sistemi aziendali si è imposto come un parziale antidoto a sistemi IT eterogenei e isolati. L'architettura SOA non è un prodotto, ma un metodo architettonico e una serie di schemi per l'implementazione di agili applicazioni dinamiche e collegate. Con il SOA i programmi e le risorse IT possono diventare servizi aziendali che offrono funzioni aziendali integrate, ad esempio il recupero dei dati del cliente. È possibile quindi riutilizzare, in base alle necessità, i singoli servizi come componenti assemblati in altre funzioni e processi aziendali.

Le soluzioni SAO aiutano le organizzazioni ad accedere alle risorse IT esistenti, ad integrarle in processi aziendali più grandi e a renderle disponibili agli utenti, per una gestione più efficace dell'organizzazione stessa. Applicando la logica delle nuove generazioni di applicazioni per i contact center abilitate al SOA, ora è possibile:

- Aiutare i contact center ad accedere alle risorse IT esistenti senza programmazioni personalizzate, con più facilità rispetto ai metodi tradizionali basati su CTI.

- Integrare le operazioni del contact center in processi aziendali più ampi. Ad esempio, una telefonata di un cliente di un'assicurazione automobilistica che comunica un incidente diventa parte integrante del processo di gestione sinistri.
- Rendere disponibili i dati del contact center, come i report storici o in tempo reale o le registrazioni delle chiamate, a un gruppo più ampio di dipendenti aziendali, per la gestione più efficace dei reparti.

Sebbene siano ancora nelle prime fasi di sviluppo, Enterprise 2.0 e l'architettura SOA vengono già utilizzati per mediare tra l'entusiasmo destato dal Web 2.0 e le esigenze di sicurezza e di produttività delle organizzazioni. L'integrazione tra la soluzione NES per il Contact Center e diversi ambienti di mondi virtuali (come Second Life e web.alive) è avvenuta nel 2008 tramite l'interfaccia dei servizi Web. Nel 2009, la stessa interfaccia è stata utilizzata per sviluppare l'integrazione con Twitter. Per i Contact Center questa è una prova concreta che una volta implementati le componenti SOA, è possibile creare e implementare con facilità ulteriori applicazioni.

Molte organizzazioni però si domandano ancora perché e in che modo debbano abilitare le comunicazioni del contact center all'Enterprise 2.0, al SOA e ai servizi Web. Le domande più frequenti sono riportate sotto e contengono le risposte ad alcuni di questi quesiti, mettendo in luce i vantaggi conseguibili oggi e in futuro, l'impatto sul servizio clienti e sulla cultura dell'organizzazione e le decisioni tecnologiche necessarie per introdurre i servizi Enterprise 2.0 nel contact center.

Vantaggi

In che modo l'architettura SOA e i servizi Web si collegano al funzionamento e alla missione strategica del contact center?

Utilizzando SOA e i servizi Web si ottengono vantaggi a due livelli: a livello di organizzazione IT e a livello di utente aziendale. L'ondata iniziale generata da SOA di trasformazione IT consisteva nel rendere l'azienda più efficiente. I gruppi tecnologici utilizzavano SOA e i servizi Web per aumentare la produttività per i clienti interni. Ora però l'attenzione si è spostata verso l'utilizzo di servizi Web basati su SOA ad opera di un'utenza più ampia nell'organizzazione (il contact center, i reparti di vendita e di marketing, fatturazione, ecc.)

Dal punto di vista degli utenti aziendali, queste tecnologie consentono lo sviluppo di una nuova generazione di applicazioni dinamiche che risolvono una serie di problematiche aziendali più ampie, fondamentali per la crescita e la competitività. Nel contact center, le soluzioni SOA favoriscono:

- **Nuovi tipi di interazioni con i clienti:** Una soluzione per i contact center che supporta l'integrazione di terzi tramite i servizi Web consente alle società di creare e valutare nuove funzionalità in pochi giorni, non più in settimane o mesi come per i metodi precedenti. Ad esempio, in alcuni settori e aree geografiche è necessario supportare le interazioni di testo o tramite SMS con i clienti. Quest'esigenza può essere rapidamente risolta con una soluzione per contact center che consenta di accodare, instradare e reportizzare tipi di contatti definiti dagli utenti. Una soluzione per contact center in grado di aggiungere così facilmente un nuovo tipo di contatto protegge l'investimento, in quanto è in grado di gestire contatti di collaborazione o di social network in base ad applicazioni che sono state inventate con le stesse interfacce aperte.

- **Maggiore produttività amministrativa:** Nel contact center, forse più che in ogni altro reparto aziendale, la rotazione degli operatori genera un grande carico amministrativo dato dall'immissione e la re-immissione dei dati dei dipendenti in vari database e applicazioni. Una soluzione per contact center che supporti il provisioning degli utenti tramite un'interfaccia Web service consentirebbe di creare un processo di trasferimento automatico dei dati degli utenti dalle applicazioni aziendali abilitate per SOA verso il contact center e viceversa. Ad esempio, il sistema del contact center potrebbe ricavare i dati dei agenti direttamente da un sistema delle risorse umane per le nuove assunzioni ed eliminare con facilità l'accesso degli ex-agenti al contact center semplicemente con la cancellazione di dati sul sistema delle risorse umane.
- **Decisioni aziendali migliori:** Spesso i dirigenti di un'organizzazione possono accedere ai report sulle attività del contact center. Tuttavia, tra un evento e la sua visualizzazione in genere passano giorni o più spesso ancora settimane. Il servizio di reporting del contact center abilitato ai servizi Web rende disponibili i dati storici e in tempo reale ai dirigenti non appena sono disponibili. Pertanto, i problemi del presentatore del canale di televendite che spreca tempo in diretta si potrebbero risolvere con un elemento grafico sul desktop che raffiguri in tempo reale i dati del self-service e le chiamate al contact center. Se le interazioni calano improvvisamente, il presentatore potrebbe decidere rapidamente di passare a un altro prodotto.

Che tipo di ritorno dell'investimento si può attendere una società dall'abilitazione dei servizi Web nel contact center?

Sebbene la domanda sia abbastanza scontata, la risposta può essere sorprendente. L'implementazione di una soluzione per contact center progettata per l'integrazione con altre architetture SOA e servizi Web non comporta di per sé alcun ritorno dell'investimento. Analogamente al costo di dadi e bulloni che non rappresenta una percentuale specifica del valore di un'automobile nuova, i servizi Web non devono essere considerati un elemento separato. L'integrazione del contact center nelle applicazioni aziendali non è l'obiettivo, ma uno strumento.

Un'altra sorpresa? L'abilitazione dei servizi Web nel contact center in genere non ha un costo specifico. Alcuni fornitori, come Avaya, hanno già integrato le funzionalità SOA e dei servizi Web nell'applicazione del contact center. Una società che aggiorna regolarmente la soluzione o sceglie una nuova applicazione per il contact center abilitata per i servizi Web acquisisce automaticamente le funzionalità SOA.

Il ritorno dell'investimento deriva dalle soluzioni che è possibile generare dopo l'implementazione degli strumenti. Si consideri l'esempio dell'operatore che non sa spiegare perché il corriere non si è presentato dal cliente all'orario stabilito. In assenza di informazioni, alcuni clienti possono annullare il ritiro e chiamare un altro corriere, causando una perdita di profitto. L'integrazione dei dati relativi alla posizione e allo stato del corriere nella schermata video dell'operatore gli consente di informare il cliente circa l'orario di arrivo previsto del corriere e, se non andasse bene, di trovare e inviare un altro corriere.

Impatto sulla cultura aziendale

Come si devono organizzare l'IT e il contact center prima di decidere di implementare una soluzione per contact center abilitata ai servizi Web?

Parlando con il reparto IT, si scoprirà probabilmente che esiste già una serie di politiche e procedure inerenti al SOA. L'adozione dell'architettura SOA e dei servizi Web è cresciuta costantemente negli ultimi anni. Si potrebbe

scoprire che la società utilizza già una piattaforma atta a creare un'infrastruttura applicativa per i progetti SOA; le più note sono IBM WebSphere e Oracle Fusion Middleware. Detto ciò, l'obiettivo finale di SOA e dei servizi Web è la semplice interoperabilità. Ne consegue che un'applicazione abilitata ai servizi Web non deve soddisfare alcun requisito e che prima di decidere un acquisto non occorre verificarne la compatibilità.

Ora che le principali soluzioni per i contact center, come Avaya Contact Center, offrono interfacce di servizi Web alle applicazioni, i responsabili del servizio clienti dovrebbero incontrare i responsabili IT per istaurare una discussione aperta. Dal lato del contact center, l'IT deve considerare i dati e i processi disponibili come servizi dall'applicazione del contact center che possono essere utili per soddisfare le esigenze di comunicazione e di informazioni di altri gruppi e reparti. A sua volta, l'IT può fornire informazioni ai responsabili del contact center circa i tipi di applicazioni SOA che sono già stati implementate e potrebbero essere ampliate ed arricchite con l'accesso alle informazioni e ai processi del contact center.

L'implementazione di una soluzione per i contact center abilitata per i servizi Web ha qualche impatto sugli altri reparti, oltre all'IT e al servizio clienti?

Nell'ambiente attuale in cui le risorse diminuiscono e occorre maggiore efficienza, SOA offre un'infrastruttura flessibile e interoperabile che soddisfa i requisiti aziendali riguardanti le applicazioni e dati senza l'inefficienza, il costo e le limitazioni prestazionali delle precedenti generazioni di tecnologie. Per anni, le soluzioni create con linee di business dedicate hanno funzionato fino a un certo punto, ma senza interoperare. I Sistemi, i dati e i processi delle aziende erano a compartimenti stagni. Con il metodo SOA invece è possibile adottare un approccio incrementale ed economico per collegare diversi sistemi, archivi di dati e processi. Fondamentalmente, SOA offre una piattaforma virtuale che rende disponibile le funzionalità e le informazioni di un sistema agli altri sistemi.

In un contact center abilitato ai servizi Web, i dati e i processi del contact center possono essere impiegati per un utilizzo aziendale più ampio. L'abbinamento di dati e processi del contact center ad altre applicazioni basate su SOA già implementate consente alla società di aggiungere un'importante conoscenza e comprensione del servizio clienti per una più rapida integrazione con le strategie di altri reparti. Ora più che mai, il contact center può contribuire e trarre vantaggio dalla semplificazione dei processi e dalla condivisione dei dati.

Implicazioni per il servizio clienti

In che modo una soluzione per contact center abilitata per i servizi Web consente a un'organizzazione di creare un'esperienza migliore per i clienti?

Un operatore di un carrier mobile riceve una telefonata da un cliente che richiede l'aggiunta di un elemento della famiglia al piano familiare. In genere questo è un processo conosciuto e il nuovo cellulare viene spedito entro un periodo ragionevole, ad esempio 48 ore. Ora si immagina che il telefono ordinato sia esaurito e che il rifornimento non sia previsto prima di due settimane. Una settimana dopo l'ordine iniziale, il cliente richiama irritato per capire che cos'è successo. Dopo varie chiamate e con impegno e dedizione dell'operatore, il cliente scopre con delusione che, se vuole ricevere il telefono, deve continuare ad aspettare.

Che cosa accadrebbe invece in un contact center abilitato ai servizi Web? Il telefono ordinato sarebbe comunque esaurito, ma anziché attendere la chiamata di un cliente insoddisfatto, la condizione di esaurimento scorte

identificata dal sistema di spedizione abilitato per i servizi Web genererebbe una chiamata al cliente. Il cliente potrebbe scegliere se attendere l'articolo o scegliere un altro telefono.

In termini più generici, la gestione delle eccezioni è uno dei principali vantaggi dell'abilitazione del contact center ai servizi Web. È nella fase decisionale, che si tratti di un dirigente che deve passare sopra una procedura aziendale o, in questo caso, di un cliente che deve scegliere un altro prodotto, che i processi possono interrompersi e causare disagi al cliente. I processi generano integrati alle comunicazioni, in questo caso una chiamata al cliente, riducono il rischio che i semplici problemi di comunicazione si trasformino in problemi più gravi del servizio clienti.

Nel marketing si è già iniziato a utilizzare Twitter come metodo per raggiungere i clienti esistenti e potenziali. Se la società decide di iniziare ad interagire con i clienti tramite Twitter, le funzionalità dei servizi Web nel contact center possono essere utili?

Molte aziende stanno cercando di capire come utilizzare Twitter o FaceBook per offrire nuove opzioni di servizio incentrate sul cliente o come canale di vendita e di marketing innovativo. Quando in un contact center si definisce l'applicazione per l'interazione con terze parti, sarebbe relativamente semplice configurare e iniziare a inoltrare agli operatori gli stati su Twitter o Facebook da gestire. Così come il contact center inoltra le chiamate a gruppi o operatori specifici in base alle competenze e alle preferenze, una funzionalità di coda aperta consente ai nuovi tipi definiti di interazioni di utilizzare le stesse funzionalità del software per il contact center.

Problemi tecnici

Molte applicazioni di base delle aziende risiedono su computer vecchi, che utilizzano codici sviluppati molti anni fa. Per abilitare il contact center per i servizi Web si deve attendere che le applicazioni vengano aggiornate?

Affinché il metodo SOA e dei servizi Web sia efficace, i sistemi precedenti e quelli nuovi devono implementare i connettori adatti: in parole semplici, devono essere aperti. L'architettura SOA non è stata progettata per richiedere una totale rigenerazione dell'architettura hardware e software di una società. Esistono strumenti SOA che consentono di trasformare programmi e applicazioni mainframe in servizi Web utilizzabili da ogni applicazione SOA e che permettono inoltre alle applicazioni mainframe di utilizzare i servizi SOA.

Il mainframe e le applicazioni in esecuzione sull'architettura SOA diventano membri dell'implementazione SOA. Quando i dati o i processi mainframe vengono integrati come servizio SOA, non è necessario che l'applicazione del contact center conosca i dettagli dei servizi di base.

La necessità di integrare le applicazioni mainframe con le operazioni del contact center è abbastanza comune. Nei settori bancario, sanitario, finanziario e dei servizi, gran parte dei dati continua a risiedere nei sistemi host. L'utilizzo di un'applicazione per contact center che utilizzi i servizi Web può accelerare il processo di integrazione dei dati con le transazioni del servizio clienti. Ad esempio, un servizio di nome "Richiedi saldo contabile" può eseguire il processo mainframe necessario e restituire il saldo contabile come servizio Web, che può essere utilizzato dal motore di instradamento del contact center. Questo può consentire l'inoltro della chiamata basandosi sul saldo contabile in tempo reale del cliente, ad esempio girare la chiamata ad operatori specifici nel trattare con clienti aventi saldi negativi.

La nostra società sta decidendo se passare a un sistema di comunicazioni aziendali basato su SIP. Che impatto avrebbe questo sulla nostra capacità di inviare o estrarre dati dal contact center tramite i servizi Web?

Analogamente ai dati e alle applicazioni mainframe precedenti in grado di inviare e ricevere dati da applicazioni abilitate per le comunicazioni, in genere una soluzione per contact center abilitata per SOA può interagire con il sistema telefonico in uso.

Nonostante sia possibile abilitare le applicazioni per le comunicazioni a prescindere dalla tecnologia, SIP offre una gamma ancora più ampia di possibilità. Quando le applicazioni per le comunicazioni basate su SIP vengono implementate in tutta l'azienda, la posizione fisica del personale non incide sulla possibilità di accedere alla loro risorsa in tempo reale. Un contact center abilitato per i servizi Web può utilizzare lo stato di presenza basata su SIP per decidere se una persona, ad esempio un esperto specializzato, sia disponibile ad accettare un'interazione o a fornire supporto a un operatore che sta assistendo un cliente.

Avvio del processo

Se la mia società vuole farsi un'idea dell'abilitazione dei contact center per i servizi Web, da dove deve partire?

Leggendo questo documento avrete già iniziato a comprendere i vantaggi per la società derivanti dall'implementazione di un'applicazione per contact center che utilizzi le funzionalità del contact center come servizio Web per l'integrazione in un ambiente SOA. Il primo passo importante è parlare con i responsabili IT per capire come sono implementati SOA e i servizi Web nell'organizzazione. Vi stupirete del loro entusiasmo all'idea di questa transizione verso un modo più semplice di supportare il contact center e le sue necessità informatiche.

La fase successiva consiste nel documentare le problematiche specifiche dei clienti che interagiscono con il contact center e capire in che modo un'applicazione per contact center abilitata ai servizi Web possa risolvere questi problemi. A tal fine, molte organizzazioni trovano utile rivolgersi ai servizi di consulenza di un fornitore di applicazioni per contact center. I servizi offerti comprendono in genere la valutazione aziendale e tecnologica per sincerarsi che l'utilizzo dei servizi Web nel contact center consenta di raggiungere gli obiettivi aziendali e migliori le prestazioni.

Si parte da elementi tipo: una tipologia frequente di reclamo dei clienti, un processo irragionevolmente lungo o una coda che non viene mai gestita. Si individua quindi l'attività più frequente o più inutile e si cerca un modo per perfezionarla o sostituirla. C'è sempre qualcosa da migliorare, e un contact center abilitato per i servizi Web fornisce strumenti più adatti a risolvere i problemi.

Quando si sceglie un partner che aiuti ad integrare il contact center nell'architettura SOA dell'organizzazione, può essere utile rivolgersi prima al fornitore attuale. I fornitori di soluzioni per contact center che hanno aperto le applicazioni ai servizi Web, come Avaya, hanno consolidato pratici servizi professionali che uniscono i componenti del contact center ad altre risorse IT aziendali per creare applicazioni e processi abilitati per le comunicazioni.

Per avviare il processo di sviluppo e di prova dell'applicazione abilitata ai servizi Web, Avaya ha realizzato un portale per i partner sviluppatori. Le risorse del portale comprendono una versione dell'applicazione Avaya per

contact center ospitata su Amazon Cloud, che permette agli sviluppatori e ai business partner di sviluppare e testare le applicazioni. Un altro obiettivo del portale è fornire una piattaforma in cui aziende, integratori di sistemi e business partner possano condividere le applicazioni e i successi.

Informazioni sull'autore

Sheila McGee-Smith, fondatrice di McGee-Smith Analytics, è un'importante analista del settore delle comunicazioni e consulente strategica. La sig.ra McGee-Smith ha esperienza nei settori dei contact center e delle comunicazioni unificate e collabora quotidianamente con fornitori di soluzioni e aziende per sviluppare strategie che soddisfino le esigenze in costante crescita dei consumatori e dei clienti aziendali. Per conoscere il suo parere sul settore delle comunicazioni, visitare il suo blog settimanale alla pagina www.nojitter.com.

Il presente documento tecnico è stato redatto da Avaya.

Ulteriori informazioni

Per ulteriori informazioni sulle soluzioni per il contact center, rivolgersi al proprio Responsabile commerciale Avaya o a un partner autorizzato Avaya oppure visitare il nostro sito Web alla pagina avaya.com\it.

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.com.

The Avaya logo consists of the word "AVAYA" in a bold, red, sans-serif font. The letters are closely spaced, and the 'A's have a distinctive shape with a small gap at the top.

INTELLIGENT COMMUNICATIONS

© 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.

09/10 • GCC5054IT

A red rectangular button with the text "avaya.com/it" in white, lowercase, sans-serif font.