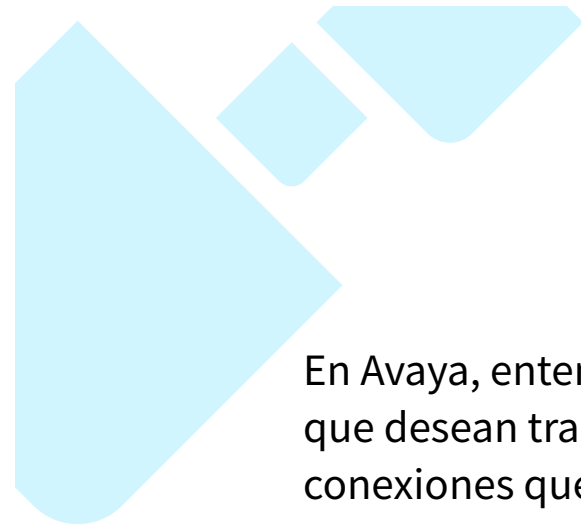


**AVAYA**

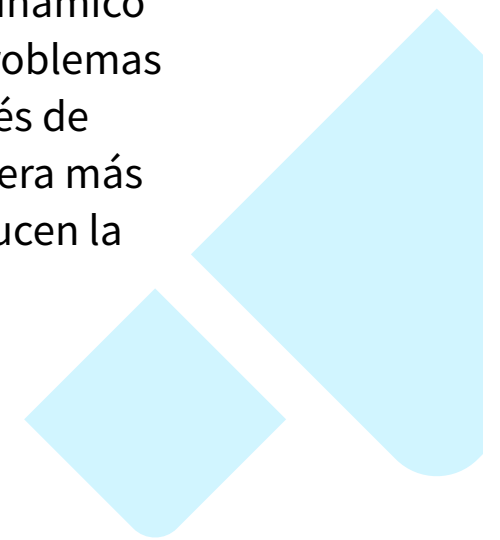
**I N F I N I T Y**™

**Impulsar la orquestación  
inteligente y crear conexiones**



En Avaya, entendemos los desafíos que enfrentan las grandes empresas que desean transformar la experiencia del cliente y fortalecer las conexiones que generan valor comercial. Nuestra estrategia de plataforma se centra en tu necesidad de innovación adaptable, segura y diseñada para preservar tus inversiones existentes mientras evolucionas para satisfacer las demandas del cliente y del mercado.

Avaya Infinity™ integra orquestación inteligente, enrutamiento dinámico e hiperpersonalización para crear una experiencia segura y sin problemas en todos los canales. Vea cómo los avances en estas áreas, a través de tecnologías de IA, ayudan a las organizaciones a trabajar de manera más inteligente con herramientas que potencian la colaboración, reducen la dependencia de TI e impulsan resultados comerciales reales.

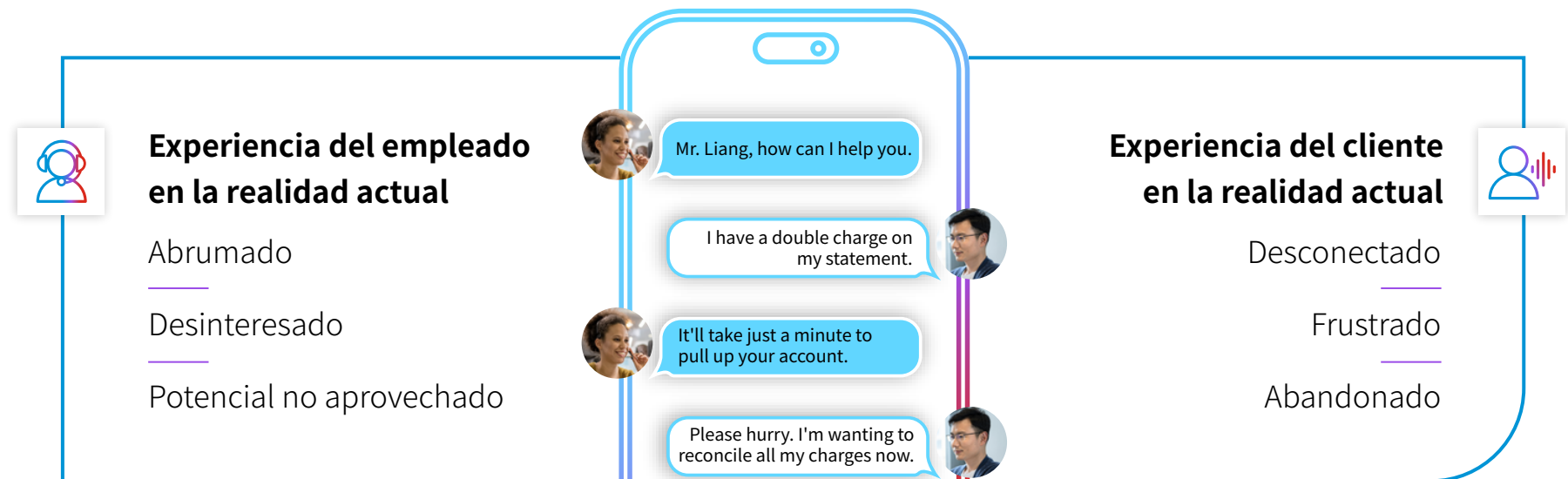


## La lucha por crear conexiones con los clientes: por qué importa ahora

Cada relación significativa comienza con una conexión. Los clientes esperan que esas conexiones se sientan personales, fluidas e impactantes. Desafortunadamente, muchas organizaciones luchan con recorridos fragmentados de los clientes e interacciones impersonales, lo que pone en peligro la lealtad a la marca, los ingresos y la reputación.

Imagina que un cliente se pone en contacto con tu empresa, pero le pasan de un empleado a otro, sintiéndose desatendido e infravalorado. O piensa en tus equipos, abrumados por herramientas obsoletas, tareas repetitivas y una presión cada vez mayor. Estos escenarios no son solo ineficiencias, son momentos en los que se pierde la confianza, tanto con los clientes como con los empleados.

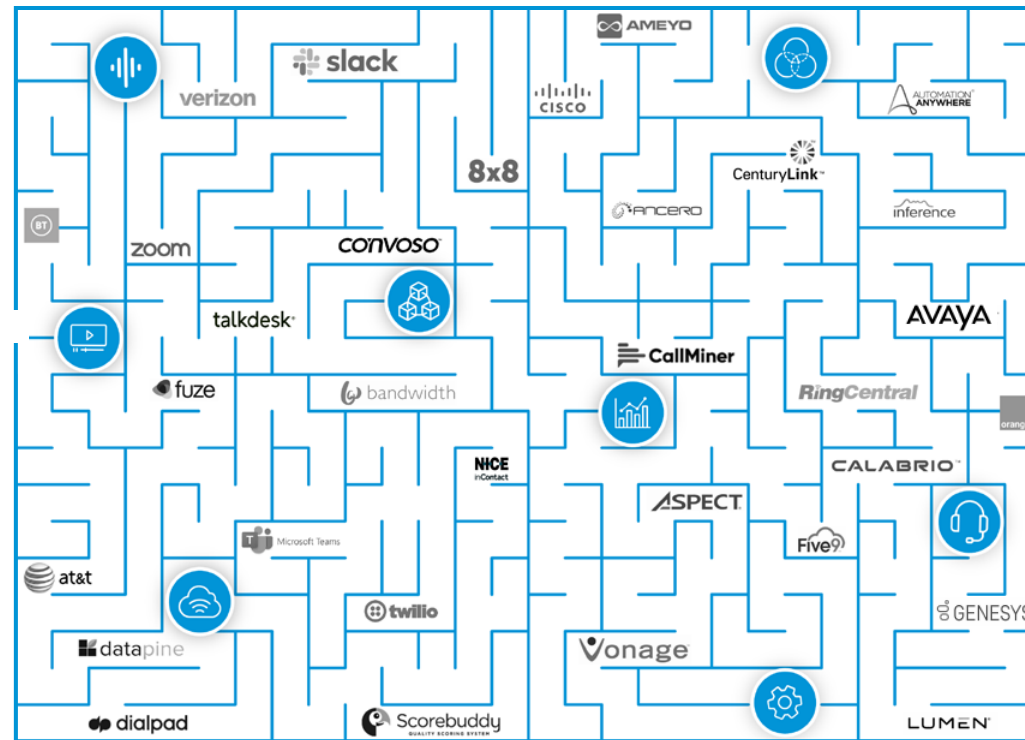
**La urgencia es evidente:** las experiencias de los clientes y los empleados están en un punto en el que la inacción puede afectar gravemente al crecimiento potencial de la empresa. Es hora de replantearse cómo forjar conexiones inquebrantables con los clientes.







## Años de arreglos puntuales han generado experiencias fragmentadas

Las organizaciones se han encontrado atrapadas en un laberinto de sistemas desconectados, flujos de trabajo rígidos e integraciones costosas. Estas barreras reprimen la agilidad y la innovación, lo que deja a los empleados frustrados y a los clientes insatisfechos.

La solución no radica en comenzar de nuevo, sino en fusionar tecnologías existentes y emergentes. Avaya proporciona una plataforma CX empresarial moderna y segura que crece contigo, adaptándose a los desafíos y oportunidades que enfrenta tu organización en la actualidad y en el futuro. Con la orquestación inteligente incorporada, Avaya Infinity usa la IA para administrar y optimizar las interacciones con los clientes en toda tu organización.



### Cuatro estrategias para ofrecer experiencias de cliente personalizadas

-  Conecta tus sistemas comerciales
-  Orquesta tus interacciones
-  Amplía tus capacidades
-  Empodera a tu fuerza laboral

## Examinar los desafíos

Históricamente, las soluciones tradicionales del Centro de contacto como un servicio (Contact Center as a Service, CCaaS) se enfocaban principalmente en la reducción de costos, ofreciendo un conjunto de servicios genéricos y de tamaño único a través de la nube a un precio más bajo. Aunque este modelo fue muy útil para las pequeñas empresas, no ha sabido evolucionar con las necesidades complejas y dinámicas de las grandes empresas.

### Desafíos clave con los ccaas tradicionales

#### **Mentalidad de costos:**

Centrarse solo en la reducción de costos reprime la innovación que impulsa la diferenciación, la lealtad y el crecimiento a largo plazo.

#### **Operaciones aisladas:**

Los sistemas fragmentados y los silos de datos dificultan los esfuerzos de transformación digital y la creación de experiencias conectadas del cliente.

### Nuestros clientes validan la necesidad de un nuevo enfoque

#### **Unificar experiencias es fundamental:**

Los sistemas empresariales existentes luchan por aprovechar las tecnologías modernas como la orquestación y la IA que pueden corregir la fragmentación.

#### **La modernización debe ser flexible:**

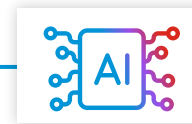
Las soluciones de CCaaS de tamaño único no pueden ofrecer lo que necesitan; las empresas quieren innovar a su propio ritmo.

## El punto de inflexión de IA amplifica la necesidad de orquestación de CX

Adoptar la IA presenta sus propias complejidades. El simple hecho de tener una estrategia de IA no resuelve los problemas de fragmentación ni la escasez de recursos. Muchas organizaciones están lidiando con silos de datos que bloquean el 81 % de las transformaciones digitales y, con obstáculos de integración, impiden la adopción de la IA para el 95 % de las empresas. \*

La orquestación estratégica es crucial. Al priorizar la orquestación impulsada por IA, el 45 % de las organizaciones priorizan la optimización del viaje, mientras que el 41 % enfatiza un “equilibrio entre IA y humanos” para ofrecer la combinación correcta de automatización y compromiso personal. \*

El éxito de fortalecer las conexiones con los clientes radica en romper los silos. Con Avaya Infinity, tienes el poder de unificar sistemas desconectados, organizar datos y optimizar la IA para trabajar de manera inteligente en los recorridos de los clientes.



### Hacer que la IA no sea complicada

La IA implementada con la integración adecuada puede:

Automatizar y optimizar las interacciones con los clientes en todos los puntos de contacto

Analizar la intención del cliente y guiar proactivamente la siguiente mejor acción

Transformador de energía, experiencias hiperpersonalizadas del cliente

\* Fuente: [Informe de referencia de conectividad 2024](#); entrevistas de Mulesoft, Vanson Bourne y Deloitte Digital de 1050 líderes de TI.

## El estado de los CC y su impacto en la creación de conexiones

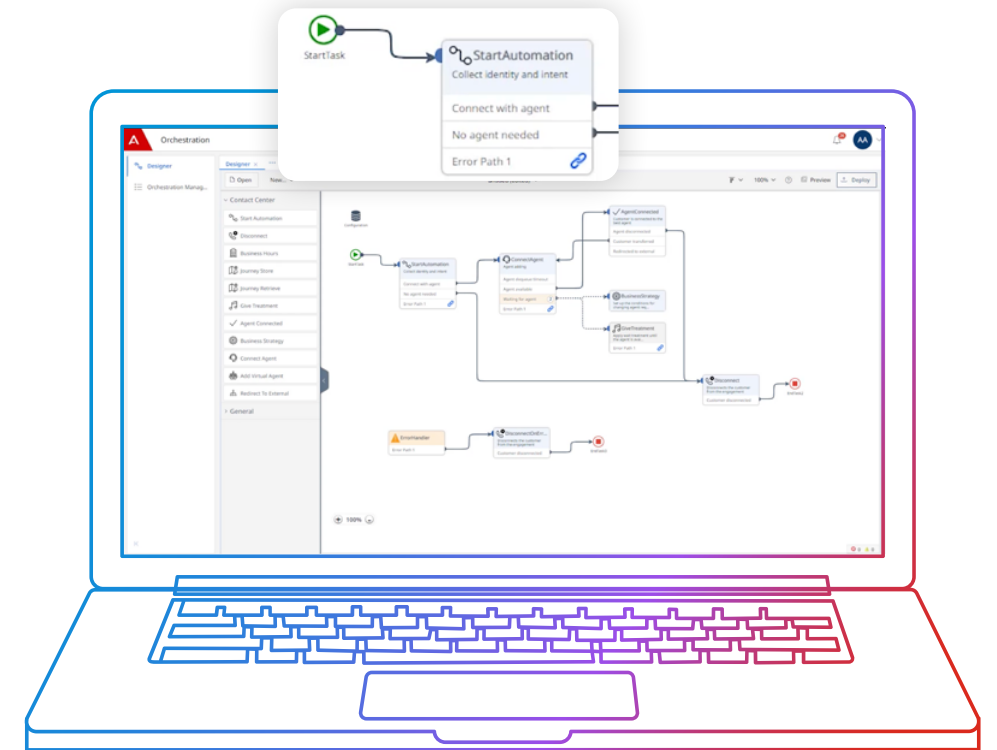
En la era orquestada por IA, el software de experiencia del cliente es el sistema nervioso central de la empresa. Conecta todos los procesos comerciales, integra cada interacción y empodera a las organizaciones para orquestar la IA a fin de tomar decisiones basadas en datos y actuar por sí sola para ofrecer experiencias precisas, lo que se denomina “IA agente”.

Esta transición no se trata solo de tecnología; requiere un cambio de mentalidad. Las organizaciones deben pasar de un enfoque de reducción de costos a un enfoque de creación de valor. La pregunta es: ¿tu estrategia de centro de contacto está diseñada para generar valor comercial?

### Vuelve a convertir el centro de contacto en el centro de conexión

El panorama de los centros de contacto está en un punto de inflexión. Las arquitecturas CCaaS tradicionales se construyeron para un mundo previo a la IA, confiando en diseños monolíticos rígidos que no pueden orquestar las experiencias personalizadas y sin problemas que sus clientes esperan ahora.

La plataforma Avaya Infinity está diseñada para ofrecer una orquestación completa de IA, un ecosistema unificado donde los agentes de IA y las soluciones de Avaya trabajan en armonía. Esto no se trata solo de agregar IA a tu pila tecnológica; se trata de impulsar experiencias de clientes transformadoras e hiperpersonalizadas en toda tu organización.



## Avaya Infinity: una única plataforma convergente

Reconocemos que muchas organizaciones enfrentan compensaciones entre innovación y seguridad o características avanzadas e infraestructura existente. La plataforma de Avaya Infinity elimina estas compensaciones a través de una base de código unificada, lo que garantiza un conjunto de características consistente, una implementación sin problemas y compatibilidad con versiones anteriores.

Avaya Infinity incorpora tecnología moderna, incluyendo IA y orquestación inteligente, en entornos empresariales existentes, conectando los canales, conocimientos, tecnologías y flujos de trabajo que juntos mejoran las relaciones con los clientes y empleados.



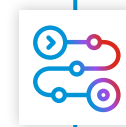
### Paneles con mayor visibilidad

Al combinar los datos del recorrido del cliente y la automatización del flujo de trabajo del agente, Avaya Infinity proporciona a sus líderes y equipos visibilidad de 360 grados y paneles personalizables.



### Implementación de código bajo/sin código

Con el diseñador de flujos de la plataforma, que permite arrastrar y soltar, la aplicación de flujos de trabajo nunca ha sido tan fácil, lo que acelera la implantación y reduce la complejidad y dependencia de TI.

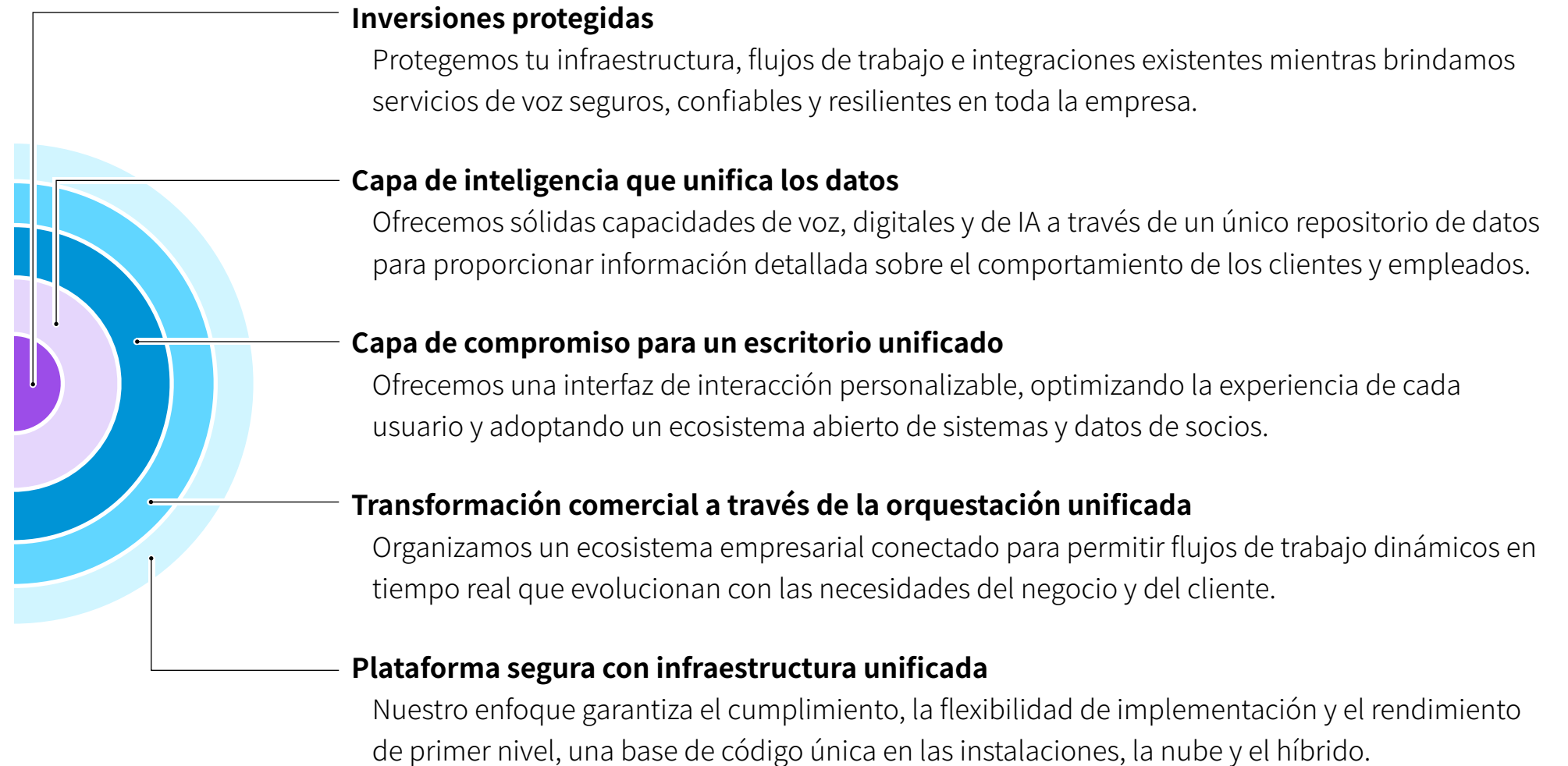


### Conexiones seguras con los clientes

Con nuestro SDK seguro, tus aplicaciones y dispositivos IoT se integran a la perfección con los sistemas backend, permitiendo interacciones seguras y personalizadas.

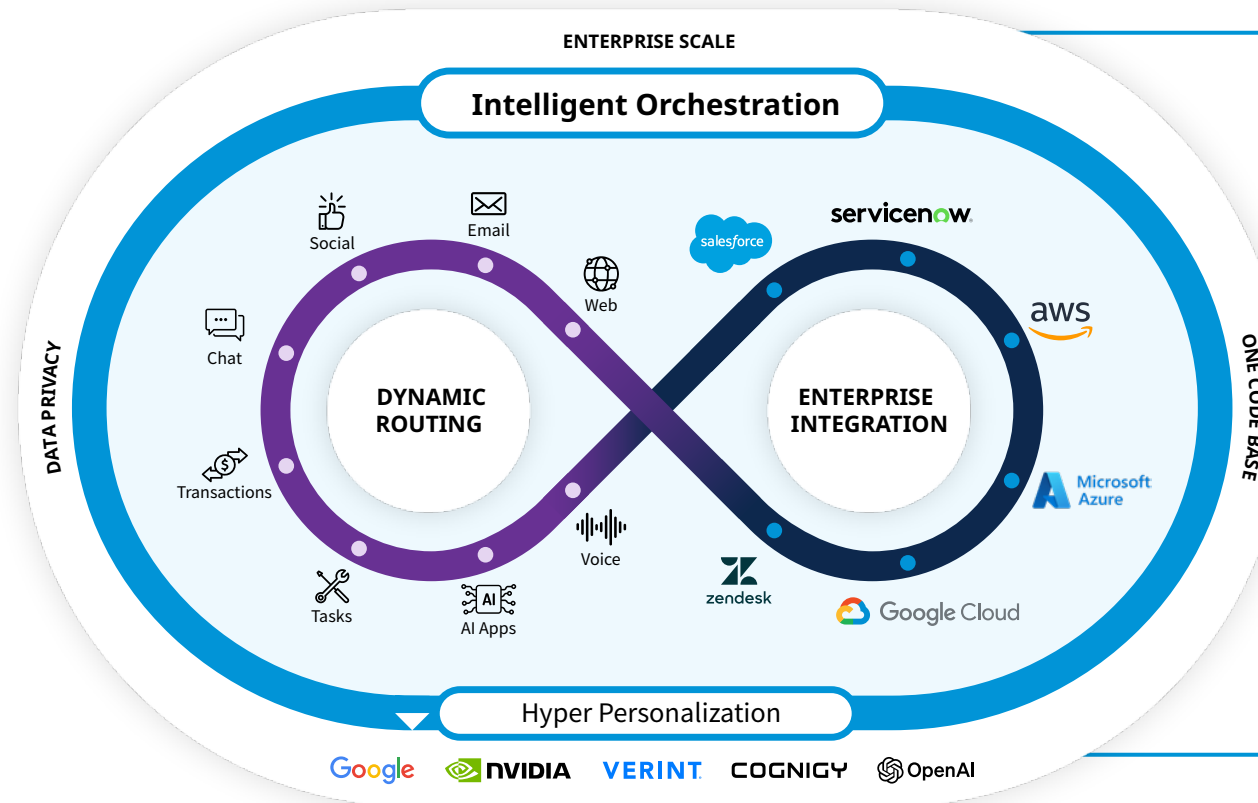
## Mejorar las experiencias a través de la innovación unificada

Avaya Infinity te ayuda a avanzar en la pila tecnológica de manera unificada e intencional; cada capa se construye sin problemas en la siguiente.



## Enfoque diferenciado de Avaya: seguro, unificado y personalizado

Nuestra arquitectura está diseñada para darle a su organización libertad y flexibilidad. Con la orquestación impulsada por IA, ya no se trata solo de la eficiencia. Se trata de confianza, seguridad y hacer que cada interacción sea más significativa.

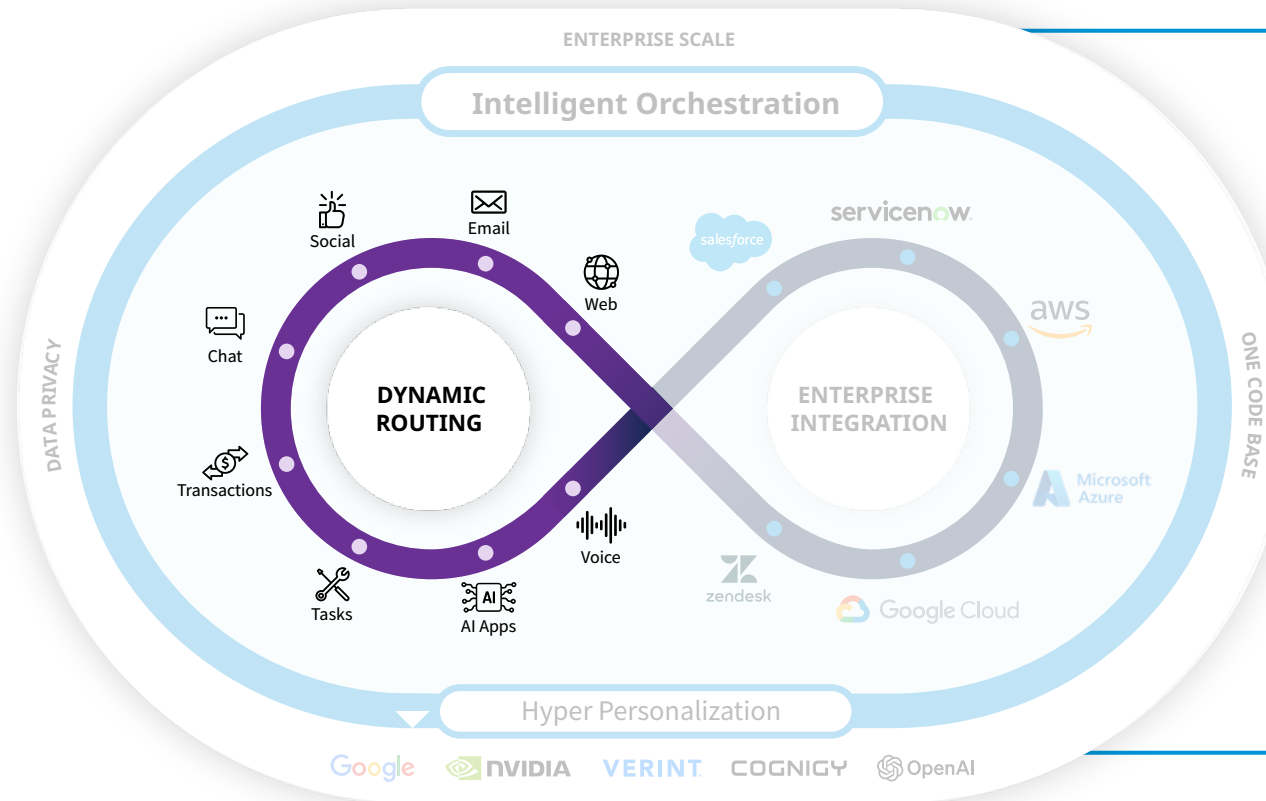


### Operaciones comerciales simplificadas

El corazón de Avaya Infinity es la orquestación inteligente, una capacidad revolucionaria que unifica la IA, las aplicaciones nativas y los sistemas dispares, ya sean de Avaya, nuestros socios o tu propia infraestructura.

## Enfoque diferenciado de Avaya: seguro, unificado y personalizado

Nuestra arquitectura está diseñada para darle a su organización libertad y flexibilidad. Con la orquestación impulsada por IA, ya no se trata solo de la eficiencia. Se trata de confianza, seguridad y hacer que cada interacción sea más significativa.

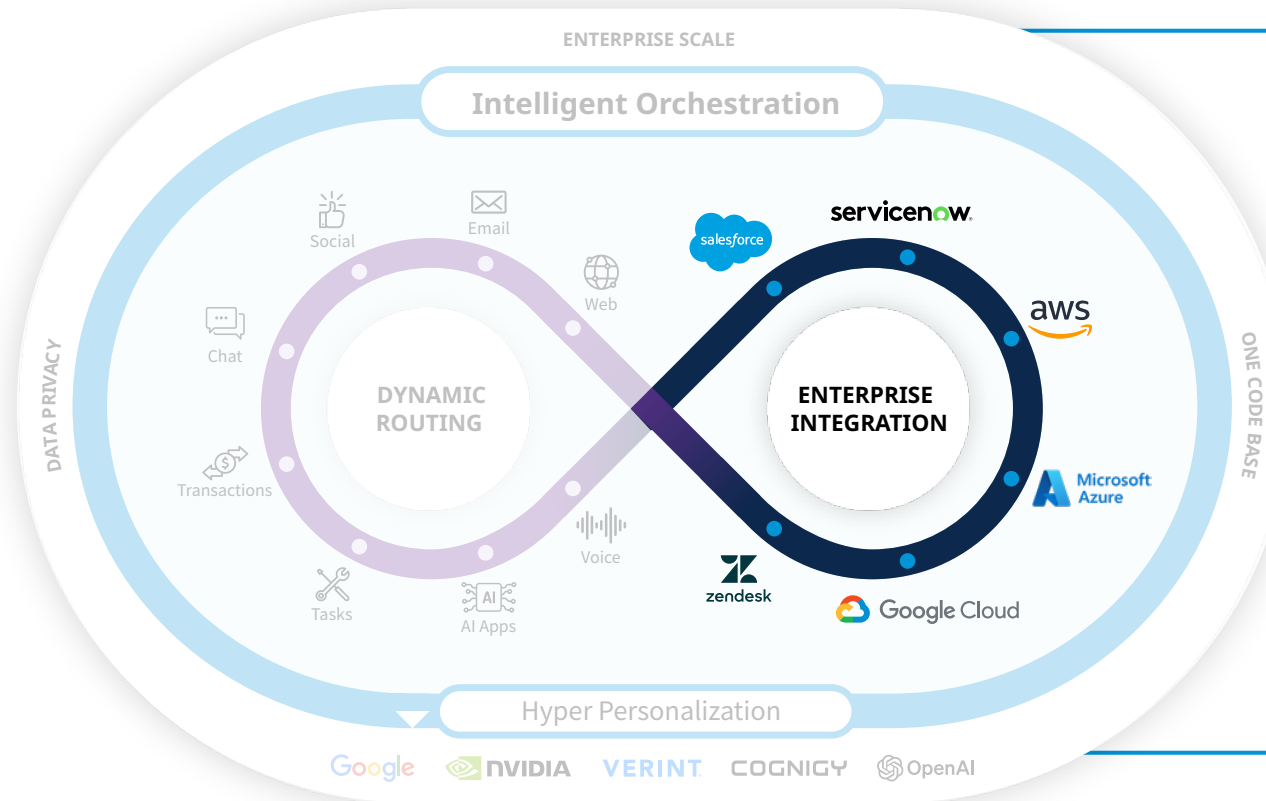


### Orquestar tanto la experiencia del cliente como los flujos de trabajo del agente

Eliminamos los viajes fragmentados y los puntos de contacto desconectados al crear una conversación continua que sigue al cliente en cada canal, punto de datos y flujo de trabajo.

## Enfoque diferenciado de Avaya: seguro, unificado y personalizado

Nuestra arquitectura está diseñada para darle a su organización libertad y flexibilidad. Con la orquestación impulsada por IA, ya no se trata solo de la eficiencia. Se trata de confianza, seguridad y hacer que cada interacción sea más significativa.

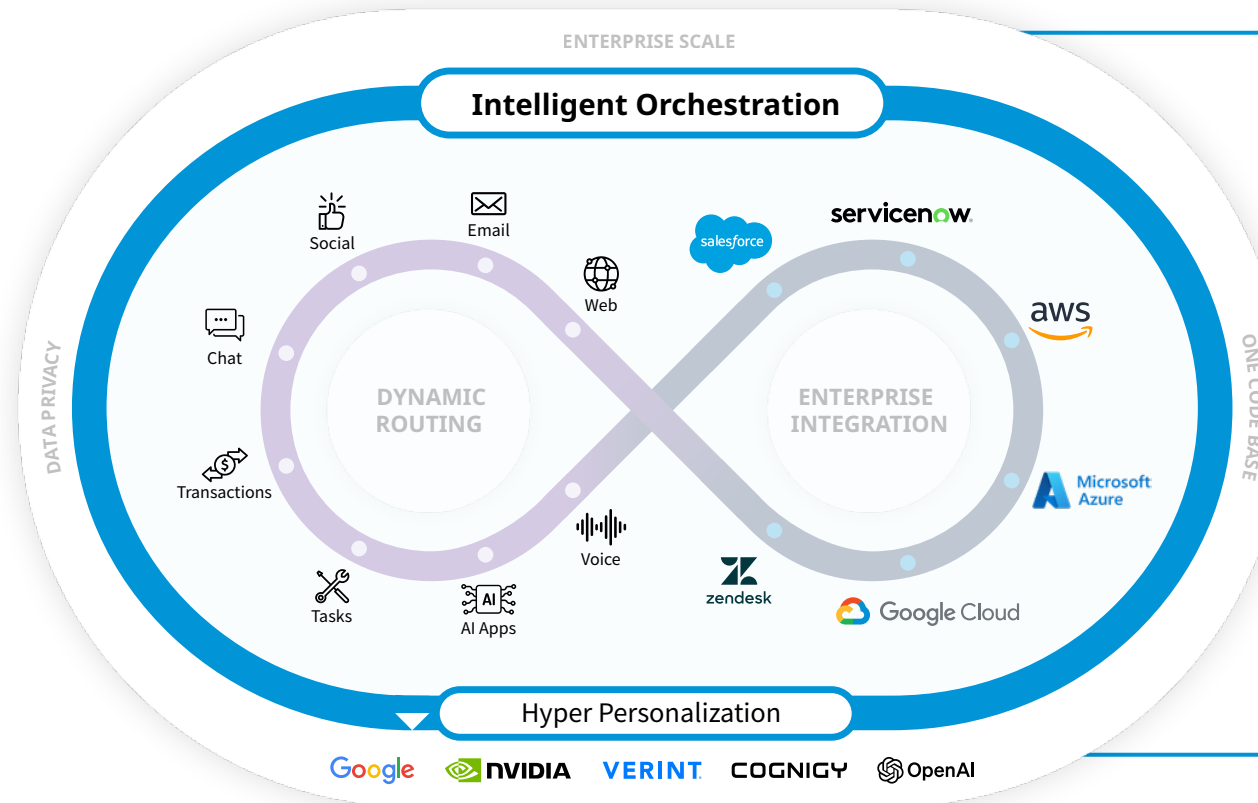


### Hacer conexiones y orquestaciones sin un esfuerzo significativo

La integración empresarial con Avaya Infinity está diseñada para transformar las experiencias de los clientes y empleados al conectar sin problemas todos los sistemas empresariales, no solo el centro de contacto.

## Enfoque diferenciado de Avaya: seguro, unificado y personalizado

Nuestra arquitectura está diseñada para darle a su organización libertad y flexibilidad. Con la orquestación impulsada por IA, ya no se trata solo de la eficiencia. Se trata de confianza, seguridad y hacer que cada interacción sea más significativa.



### Adaptar las experiencias de los clientes y empleados

Avaya Infinity ofrece experiencias hiperpersonalizadas al unificar datos internos y externos en un enfoque único e inteligente, lo que permite interacciones personalizadas para tus clientes y para cada agente y empleado de tu organización.

## Es hora de reimaginar el centro de contacto

Avaya Infinity es una plataforma unificada e inteligente para tu organización que prioriza la flexibilidad, la personalización y la preparación futura.

Una plataforma moderna y segura que admite opciones de implementación flexibles y garantiza una seguridad integral de los datos.

Orquestación integral que transforma a las empresas en ecosistemas bien coordinados al conectar todos los sistemas y aplicaciones.

Experiencias hiperpersonalizadas que aprovechan los datos para crear interacciones personalizadas, mejorando la lealtad y satisfacción del cliente.

## Forjar conexiones inquebrantables con los clientes

El centro de contacto no está cumpliendo con las expectativas. Avaya Infinity elimina silos y unifica las experiencias para transformar nuestro centro de contacto en un centro de conexiones.

Obtén más información acerca de [Avaya Infinity](#)

## Acerca de Avaya

Avaya es un líder mundial en software empresarial que ayuda a las organizaciones y agencias gubernamentales más grandes del mundo a forjar conexiones inquebrantables con los clientes. La plataforma Avaya Infinity está diseñada para unificar experiencias fragmentadas, equipando a las empresas para que transformen sus centros de contacto en centros de conexión y fortalezcan las relaciones que crean valor comercial. Obtén más información en [www.avaya.com/es](http://www.avaya.com/es).

