



# Impulsar la orquestación inteligente y crear conexiones

**Explora cómo Avaya está ayudando a las empresas a transformar el centro de contacto en un centro de conexión con el cliente que fortalece las relaciones y genera valor para el negocio.**

Examinamos los desafíos que enfrentan las grandes empresas en la creación de experiencias conectadas para sus clientes y empleados, y cómo estos desafíos afectan los resultados.

Exploramos cómo nuestra estrategia de plataforma se alinea con tus necesidades, enfocándonos en una innovación que sea adaptable, segura y que se integre sin esfuerzo con tus inversiones existentes.

Nos sumergimos en las capacidades de la plataforma Avaya Infinity™ para integrar la orquestación inteligente, el enrutamiento dinámico y la hiperpersonalización para crear una experiencia segura y sin problemas en todos los canales.

Analizamos cómo estos cambios pueden ayudar 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.

Este documento analiza los factores que contribuyen a una experiencia del cliente fracturada y, lo que es más importante, cómo puedes superar los desafíos para forjar conexiones inquebrantables con el cliente.



### El cliente de hoy experimenta la realidad

- Desconectado
- Frustrado
- Desertor



### El empleado de hoy experimenta la realidad

- Abrumado
- Desinteresado
- Potencial insatisfecho

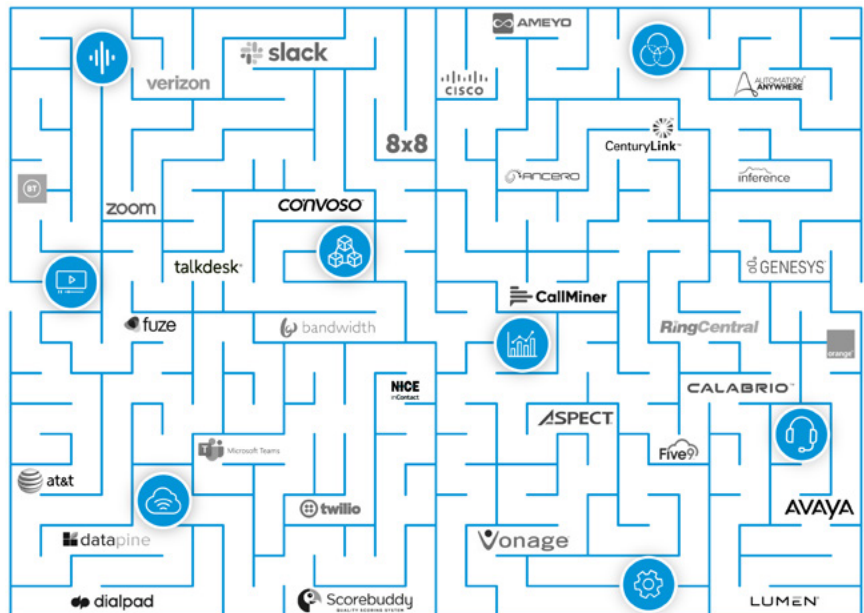
## Crear conexiones con los clientes: por qué es importante ahora

Cada relación significativa comienza con una conexión y, en el mundo actual de las tendencias, los clientes esperan que esas conexiones se sientan personales, fluidas e impactantes. Sin embargo, dentro de muchas organizaciones, los recorridos de los clientes están fragmentados, y las interacciones son impersonales, lo que sigue poniendo en riesgo la lealtad, los ingresos y la reputación de la marca.

Imagina a un cliente que se comunica con su negocio, tal vez frustrado después de pasar de un empleado a otro, de un sistema a otro, sintiéndose ignorado y poco valorado. O piensa en tus propios equipos, haciendo malabares con herramientas desactualizadas, tareas repetitivas y presiones crecientes para satisfacer las crecientes demandas. Estas no son solo ineficiencias, son momentos en los que se pierde la confianza, tanto con los clientes como con los empleados.

**La urgencia es clara:** las experiencias de los clientes y empleados están en un punto en el que la inacción puede afectar gravemente el crecimiento comercial potencial. Es hora de repensar cómo puedes forjar conexiones irrompibles con los clientes.

### Años de soluciones puntuales han generado experiencias fragmentadas



Las organizaciones han estado atrapadas en un laberinto de sistemas desconectados, flujos de trabajo rígidos e integraciones costosas durante años, lo que ha dejado a los empleados frustrados y a los clientes insatisfechos, además de frenar la agilidad y la innovación de los negocios.

La solución no es comenzar de nuevo, sino modernizar, preservar el valor de tus inversiones existentes y, al mismo tiempo, introducir tecnología flexible y de vanguardia que sea segura, compatible y fácil de adoptar.

## Cuatro estrategias para ofrecer experiencias de cliente personalizadas



Conecta tus sistemas comerciales



Organiza tus interacciones



Amplía tus capacidades



Empodera a tu fuerza laboral

Avaya proporciona la capa fundamental: una plataforma CX empresarial moderna y segura que crece contigo y se adapta a los desafíos y las oportunidades que enfrenta tu organización hoy y mañana. Con la orquestación inteligente integrada, puedes usar la IA para administrar y optimizar las interacciones con los clientes en todos los puntos de contacto, proporcionando el soporte adecuado en el momento adecuado al enrutar, priorizar e integrar flujos de trabajo. Es una estrategia de plataforma diseñada para llevar el orden al caos aparente.

## Examinar los desafíos

Mirando hacia atrás, el centro de contacto tradicional como servicio (CCaaS) se construyó con un único objetivo: reducir costos. Fue diseñado para proporcionar a las organizaciones un conjunto de servicios genéricos y de tamaño único a través de la nube a un precio más bajo. Si bien este modelo funcionó inicialmente para pequeñas empresas con el objetivo de minimizar los gastos, no ha evolucionado para satisfacer las necesidades complejas y dinámicas de las grandes empresas.

- Primero, CCaaS tradicional fomenta una “mentalidad de costos”**  
 Cuando el enfoque está únicamente en reducir costos, la innovación pasa a un segundo plano. El enfoque sofoca la creación de experiencias excepcionales del cliente, que son esenciales para impulsar la diferenciación, la lealtad y el crecimiento a largo plazo.
- Segundo, CCaaS opera en silos**  
 Es un sistema desconectado que no se integra perfectamente con la empresa en general. Estos silos de datos y sistemas fragmentados dificultan los esfuerzos de transformación digital de una organización y la creación de experiencias de clientes conectados.

## 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.

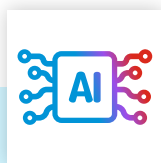
## El punto de inflexión de IA amplifica la necesidad de orquestación de CX

Además de abordar los desafíos de los clientes y empleados, las empresas también están atravesando la complejidad de adoptar la IA. El simple hecho de tener una estrategia de IA no resuelve la fragmentación ni la tensión de recursos.

Las organizaciones luchan con los silos de datos que bloquean el 81 % de las transformaciones digitales y, con los obstáculos de integración, impiden la adopción de la IA para el 95 % de las empresas.\*

La orquestación estratégica es la clave del éxito. Al enfocarse en la orquestación impulsada por IA, el 45 % de las organizaciones priorizan la optimización del viaje y crean experiencias más inteligentes y cohesivas. Más aún, el 41 % de

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



## 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
- Transformar la 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.

las organizaciones están enfatizando un “equilibrio humano-IA”, impulsando la colaboración híbrida para garantizar 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, te permitimos unificar sistemas desconectados, organizar datos y optimizar la IA para trabajar de manera inteligente en los recorridos de los clientes.

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

En la nueva era orquestada por IA, el software de experiencia del cliente ya no es solo una herramienta; es el sistema nervioso central de la empresa. Conecta todos los procesos comerciales, integra cada interacción y empodera a las organizaciones para orquestar la inteligencia artificial a fin de tomar decisiones basadas en datos y actuar por sí sola para ofrecer experiencias precisas, lo que se denomina ‘Agente IA’.

Esto no se trata solo de tecnología; es una mentalidad diferente. Se trata de pasar de reducir costos a crear valor, desde sistemas aislados hasta orquestación sin problemas, y desde operaciones reactivas hasta compromiso proactivo.

Esto plantea la pregunta: ¿Tu estrategia de centro de contacto se basa en reducir costos o generar valor comercial? En la era orquestada por IA, tu respuesta dará forma al futuro de tu organización.

## 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. Dependen de diseños rígidos y monolíticos que conectan aplicaciones aisladas y codificadas, como CRM, gestión de compromiso de la fuerza laboral y agentes virtuales. Estos sistemas se centran en la contención de costos y carecen de la flexibilidad para liberar el verdadero potencial de la IA agente.

A medida que las aplicaciones empresariales evolucionan de sistemas monolíticos a grupos dinámicos de agentes de IA, las soluciones CCaaS tradicionales golpean un muro. No pueden orquestar las experiencias personalizadas y fluidas que sus clientes esperan ahora porque sus arquitecturas nunca fueron diseñadas para la era de la IA.

Ten en cuenta que CX no es solo un problema de soporte. Es una responsabilidad compartida en toda la organización. Para cumplir verdaderamente con el recorrido del cliente, debe ir más allá de las cuatro paredes de soporte, conectando todos los puntos de contacto para impulsar interacciones significativas y garantizar el éxito del negocio.

La plataforma Avaya Infinity está diseñada para ofrecer una orquestación completa de IA, un ecosistema unificado donde los agentes de IA (como Adobe AI, Verint AI, su propia IA y más) y las soluciones de IA de Avaya trabajan en armonía. Esto no se trata solo de agregar IA a tu pila de tecnología; se trata de orquestarla para impulsar experiencias de clientes transformadoras e hiperpersonalizadas en toda tu organización. Con Avaya, vas más allá de los sistemas obsoletos y aislados del pasado para adoptar una mentalidad de crecimiento, donde cada interacción con el cliente está perfectamente conectada, infinitamente empoderada y lista para el futuro.

## 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 flujo de arrastrar y soltar lleno de funciones de la plataforma, la implementación de flujos de trabajo nunca ha sido más fácil, lo que acelera la implementación y reduce la complejidad/dependencia de TI.

## Conexiones seguras con los clientes

Con nuestro SDK seguro, tus aplicaciones y dispositivos de IoT se integran sin problemas con los sistemas backend, lo que permite interacciones seguras y personalizadas a través de puntos finales únicos del cliente.

## Avaya Infinity: una única plataforma convergente

La plataforma Avaya Infinity impulsa la transformación comercial al unir las capacidades de CX y EX a través de una única plataforma conectada. Este enfoque integrado mejora la eficiencia del negocio, impulsa la retención de clientes y eleva la satisfacción de los empleados, creando una experiencia perfecta y optimizada para todas las partes interesadas.

Entendemos que muchas organizaciones están lidiando con sistemas complejos y fragmentados que a menudo requieren compensaciones, entre innovación y seguridad, o entre características avanzadas y la capacidad de integrarse con la infraestructura existente. Nuestro objetivo es eliminar estas compensaciones. Es por eso que nuestra plataforma cuenta con una única base de códigos unificada.

Y, ya sea que te encuentres en las instalaciones, en la nube o en algún punto intermedio, puedes contar con un conjunto de características consistente, una implementación sin problemas y compatibilidad con versiones anteriores para proteger tus inversiones.

Avaya Infinity inyecta tecnología moderna, incluida la IA y la orquestación inteligente, en entornos empresariales existentes, conectando los canales, las perspectivas, las tecnologías y los flujos de trabajo que juntos elevan las relaciones con los clientes y los empleados.

## Elevar las experiencias a través de la innovación unificada

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

**Inversiones protegidas:** protegemos tu infraestructura, flujos de trabajo e integraciones existentes mientras brindamos servicios de voz seguros, confiables y resistentes en toda la empresa, sin interrupciones.

**Capa de inteligencia que unifica los datos:** ofrecemos capacidades sólidas de voz, digitales e IA a través de un único repositorio de datos para proporcionar perspectivas sobre el comportamiento de los clientes y empleados, y ayudarte a tomar decisiones más inteligentes y rápidas.

**Capa de compromiso para un escritorio unificado:** ofrecemos una interfaz de compromiso personalizable para agentes, supervisores y usuarios de línea de negocio, optimizando cada experiencia mientras adoptamos un ecosistema abierto de sistemas y datos de socios.

**Transformación comercial a través de orquestación unificada:** organizamos un ecosistema de negocios conectado para permitir flujos de trabajo en tiempo real que evolucionan con las necesidades del negocio y del cliente.

**Plataforma segura con infraestructura unificada:** nuestro enfoque está respaldado por una plataforma segura que garantiza el cumplimiento, la flexibilidad de implementación y el rendimiento de primer nivel, una única base de código en entornos locales, en la nube e híbridos.

**Nuestra arquitectura está diseñada para darle a tu organización libertad y flexibilidad. Y 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.**

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

Nuestra arquitectura está diseñada para darle a tu organización libertad y flexibilidad. Y 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. El futuro de la CX no se trata solo de la tecnología; se trata de reinventar cómo entregamos valor, generamos lealtad y creamos crecimiento de una manera que funcione para nuestro negocio y nuestra gente.

### **1. Plataforma moderna y segura**

Avaya reúne lo mejor de la nube y en las instalaciones en una arquitectura que permite una entrega rápida de servicios, medida en trimestres, no en años. Nuestra plataforma cumple con los estándares de seguridad y cumplimiento de datos de nivel empresarial, abordando las inquietudes de soberanía de datos y garantizando que la información confidencial no se mantenga en entornos de nube pública.

### **2. Orquestación de todo**

Integramos sistemas y aplicaciones sin problemas con información impulsada por IA y flujos de trabajo intuitivos de bajo código/sin código. Esto aumenta la eficiencia, agiliza los procesos y permite una toma de decisiones más inteligente y rápida en toda la organización.

### **3. Hiperpersonalización**

Avaya te ayuda a personalizar las experiencias para tus clientes, agentes y empleados aprovechando los conocimientos de datos enriquecidos. Con herramientas de compromiso inteligentes, habilitamos la hiperpersonalización en cada punto de contacto, lo que impulsa la satisfacción y la lealtad.

## **Lo mejor de la nube con la seguridad y la propiedad de los datos de las instalaciones**

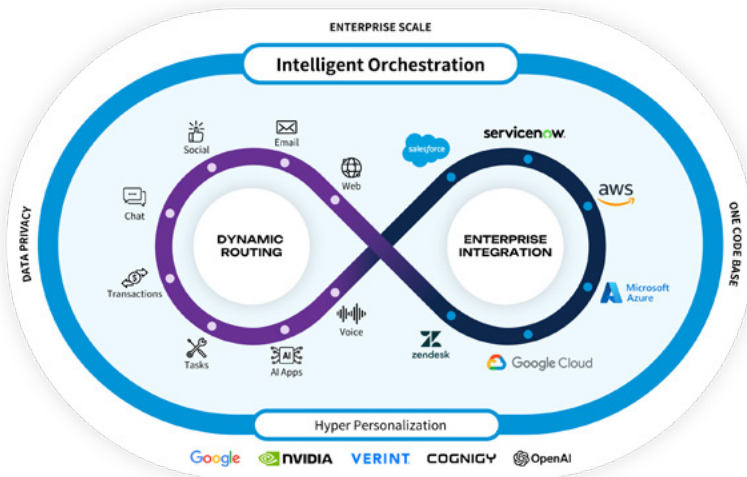
En el centro de nuestra arquitectura se encuentra una base de código único, que ofrece la flexibilidad, la seguridad y el control que esperan las grandes empresas. Este enfoque garantiza la privacidad de los datos, el cumplimiento normativo y la escalabilidad inigualable.

**Implementación flexible:** Avaya Infinity admite sin problemas entornos en las instalaciones, en la nube e híbridos, lo que proporciona agilidad, innovación y preparación futura sin compromiso.

**Soberanía y control de datos:** nuestra plataforma facilita el cumplimiento y la generación de confianza al mantener tus datos donde deben estar para cumplir con las regulaciones y proteger la información de los clientes.

**Garantía de cumplimiento:** la arquitectura de Avaya Infinity ofrece seguridad de datos de nivel empresarial, cumplimiento normativo y confiabilidad, lo que permite a las organizaciones escalar con confianza.

## Orquestación inteligente: agilizar las operaciones comerciales



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. Esto empodera a las empresas con un enfoque de fuente única y sin problemas para la agilidad empresarial y los resultados deseados.

### Integración perfecta

Avaya Infinity conecta flujos de trabajo de IA, CX y EX en una plataforma unificada. Esto permite acciones estratégicas en tiempo real en cada interacción.

### Aumenta la eficiencia operativa

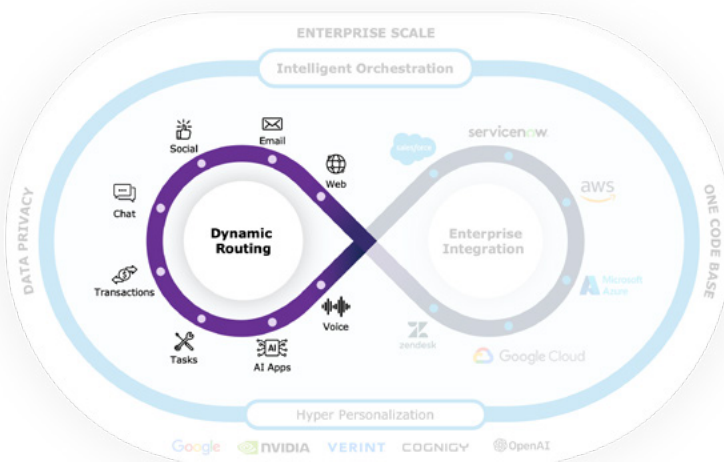
Optimizamos la IA y los sistemas backend a través de herramientas prácticas e intuitivas que transforman las interacciones, mejoran la eficiencia y hacen que tu negocio sea ágil y esté listo para el futuro.

### Transformación de datos de IA

Al integrar sistemas de IA aislados, incluidas las capacidades nativas de Avaya y las integraciones de terceros, puedes implementar la IA sin problemas en todos los canales.

## Enrutamiento dinámico: 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.



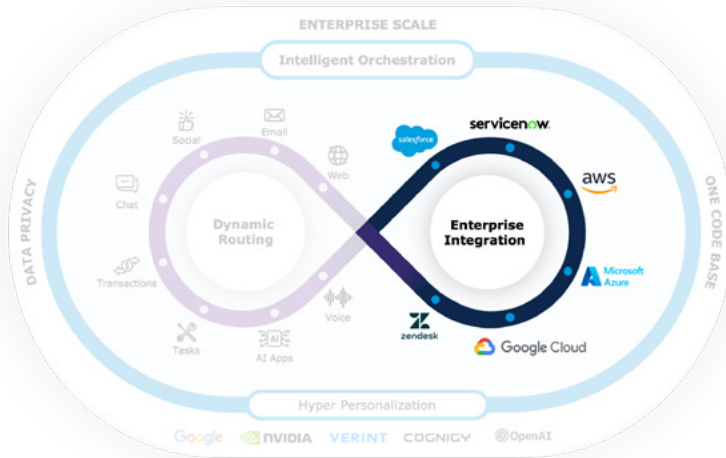
**Compromiso contextual:** al unificar conversaciones, optimizar flujos de trabajo y mejorar las capacidades de los empleados, Avaya Infinity te ayuda a impulsar resultados comerciales significativos y medibles.

**Automatización de tareas y canales:** nuestra plataforma unifica todos los canales y puntos de contacto, impulsados por un único motor inteligente que garantiza que los clientes experimenten un viaje sin interrupciones ni brechas.

**Herramientas de flujo de trabajo de código bajo/sin código:** la personalización de código bajo y los escritorios curados por persona te permiten proporcionar a los empleados los datos y las perspectivas adecuados en el momento preciso para brindar un servicio excepcional.

## Integración de empresa: conectar y orquestar 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. A diferencia de otras soluciones de CCaaS que permanecen aisladas y rígidas, Avaya ofrece un enfoque verdaderamente unificado.

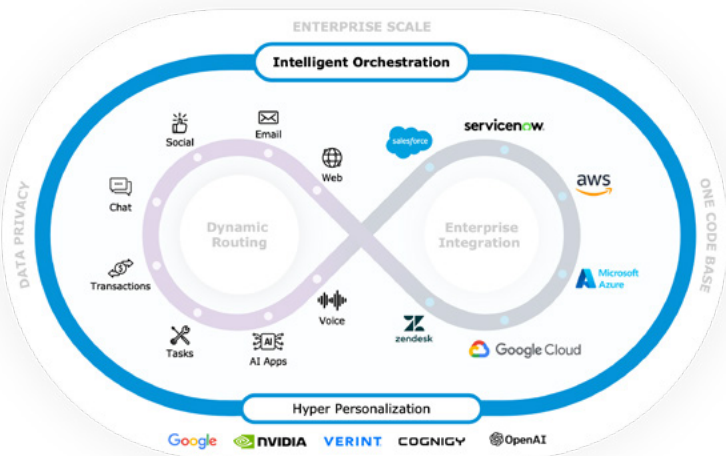


**Aplicaciones comerciales unificadas:** al permitir que tus aplicaciones comerciales funcionen como un solo sistema y orquestar datos y flujos de trabajo, Avaya ayuda a llevar la personalización específica de la empresa a cada interacción con el cliente y experiencia del empleado.

**Flexibilidad de API abierta:** con API abiertas y arquitectura de microservicios, Avaya Infinity conecta sistemas esenciales como CRM, ERP, HRM y KM, lo que garantiza que tus datos fluyan de manera segura más allá del centro de contacto y en todo el negocio.

**Agentes de IA integrados:** nuestro enfoque alinea tus estrategias de CX y EX, derriba los silos en toda la organización y empodera a tus equipos para ofrecer resultados excepcionales.

## Hiperpersonalización: 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.

### Experiencias hiperpersonalizadas

Puedes integrar sin problemas los datos de Avaya en áreas como CMS, voz, digital, WEM y más con los demás datos de tu empresa para obtener una visión unificada y ofrecer recorridos de clientes más personalizados.

### Potente análisis de IA

A través de integraciones con herramientas como Microsoft Power BI y Copilot, Avaya Infinity transforma los datos sin procesar en información procesable, dándole la inteligencia para tomar decisiones informadas en cada nivel de tu negocio.

### Beneficios comerciales reales

La hiperpersonalización se convierte en tu ventaja competitiva para ofrecer experiencias personalizadas que mejoran la satisfacción, aumentan el compromiso y transforman la CX y el EX.

## Es hora de reimaginar el centro de contacto

Avaya Infinity evoluciona para satisfacer las crecientes necesidades de las empresas, desempeñándose como 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.**

Avaya Infinity ofrece una base de código único con seguridad rigurosa y personalizable y recursos dedicados, lo que garantiza un aislamiento duro, baja latencia y georedundancia. Las empresas obtienen propiedad, soberanía y control total de los datos, eliminando las preocupaciones de datos entre inquilinos.

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

Avaya Infinity unifica canales, interacciones, datos y flujos de trabajo. Se integra perfectamente con los sistemas empresariales (CRM, ERP, CDP) mediante módulos de código bajo y admite flujos de trabajo impulsados por IA para la toma de decisiones estratégicas en tiempo real. Los datos se trasladan sin esfuerzo a la trastienda, sin necesidad de desarrollo de servicios profesionales.

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

Avaya Infinity ofrece continuidad omnicanal con un flujo de trabajo de agente integrado y personalización dinámica. Al aprovechar los datos en tiempo real y los sistemas empresariales, cada experiencia se adapta para crear interacciones significativas y conectadas que impulsan la lealtad del cliente y el desempeño de los empleados.

### Forjar conexiones inquebrantables con los clientes

El centro de contacto no está cumpliendo con las expectativas. Avaya Infinity elimina los silos y unifica las experiencias para volver a convertir el centro de contacto en el centro de conexión del cliente.

Obtén más información acerca de [Avaya Infinity](https://www.avaya.com/es).

### 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](https://www.avaya.com/es).

