


**AVAYA**

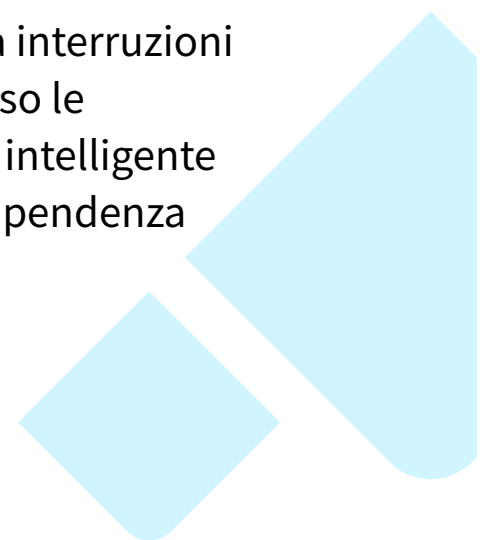
**I N F I N I T Y**™

**Orchestrazione intelligente e  
creazione di connessioni**



In Avaya, comprendiamo le difficoltà che le grandi aziende devono affrontare quando desiderano trasformare l'esperienza del cliente e rafforzare le connessioni che creano valore aziendale. La nostra strategia sfrutta una piattaforma che possa rispondere alla necessità di un'innovazione adattabile, sicura e progettata per preservare gli investimenti esistenti e, allo stesso tempo, che possa evolversi per soddisfare le esigenze dei clienti e del mercato.

Avaya Infinity™ integra orchestrazione intelligente, routing dinamico e iper-personalizzazione, per creare un'esperienza sicura e senza interruzioni su ogni canale. Scopri come i progressi in queste aree, attraverso le tecnologie IA, aiutano le organizzazioni a lavorare in modo più intelligente con strumenti che potenziano la collaborazione, riducono la dipendenza dall'IT e portano a risultati aziendali reali.

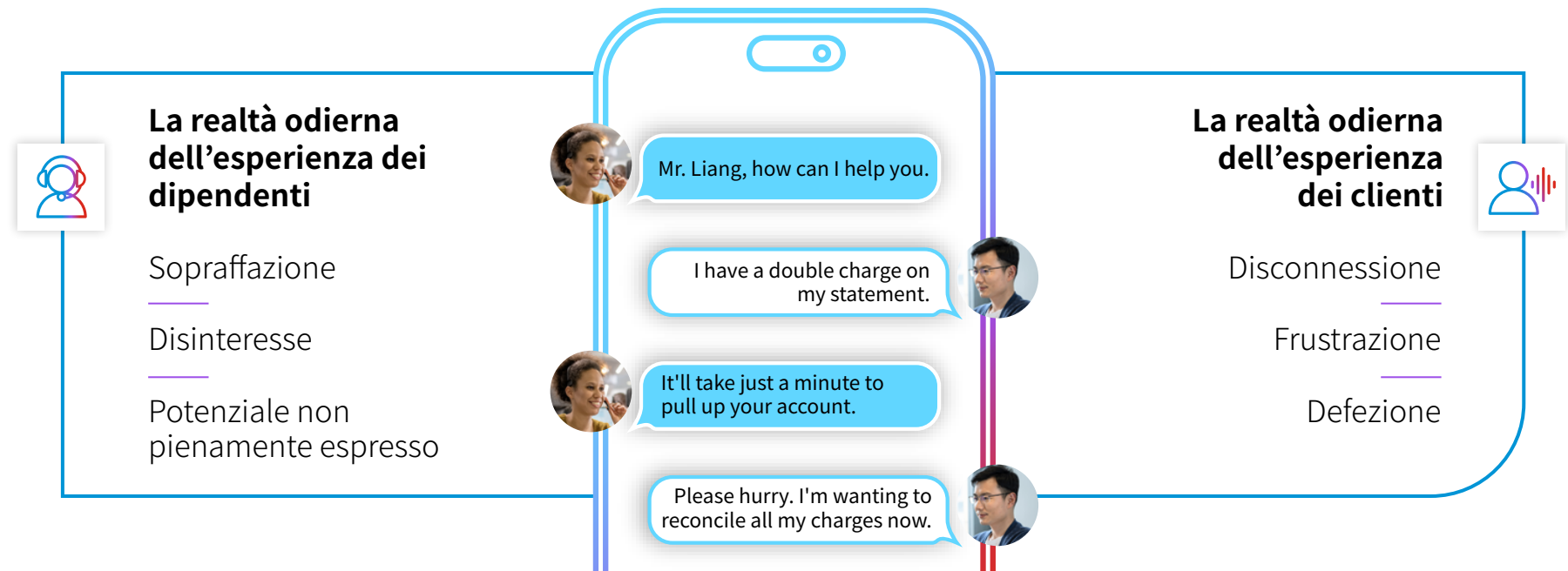


## Ecco perché le difficoltà nel creare connessioni con i clienti sono un tema importante oggi

Ogni relazione significativa inizia con una connessione. I clienti si aspettano che tali connessioni siano personali, fluide ed efficaci. Sfortunatamente, molte organizzazioni devono scontrarsi con percorsi cliente frammentati e interazioni impersonali, mettendo a repentaglio la fedeltà al marchio, il fatturato e la reputazione.

Immagina che un cliente contatti la tua azienda solo per essere rimbalzato da un dipendente all'altro, sentendosi così ignorato e poco importante. E immagina i tuoi team, sopraffatti da strumenti obsoleti, attività ripetitive e una pressione crescente. Questi scenari non descrivono semplici inefficienze, bensì momenti in cui si perde fiducia, tanto con i clienti quanto con i dipendenti.

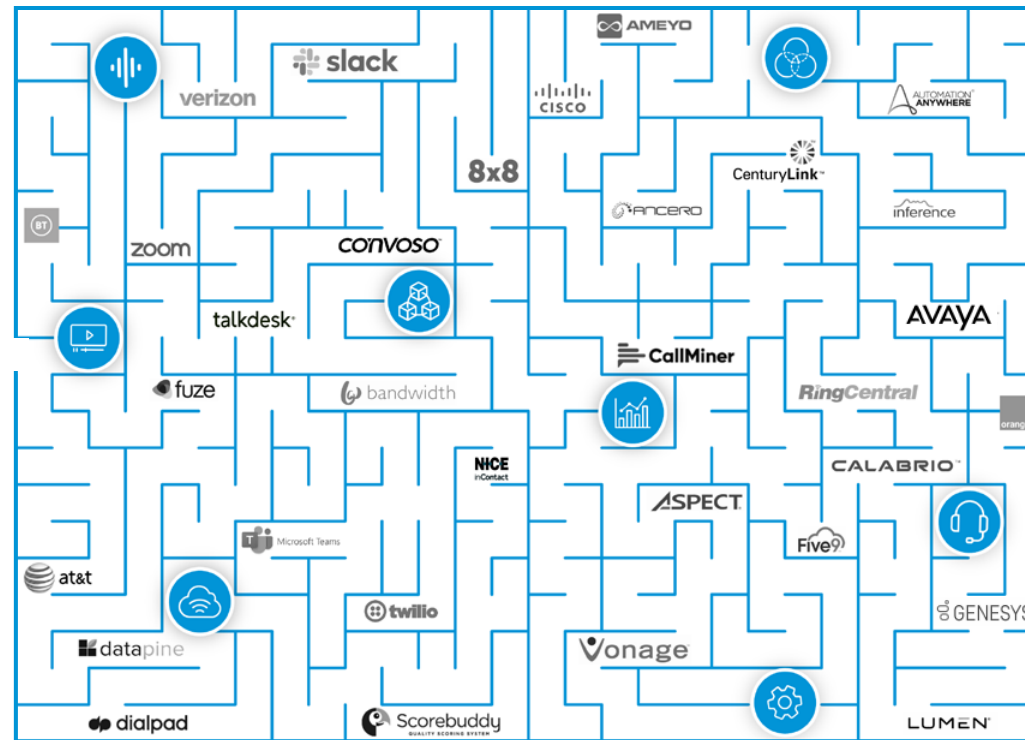
**L'urgenza è chiara:** In una situazione simile, non agire può avere un impatto grave sulla potenziale crescita aziendale. È giunto il momento di ripensare a come creare connessioni indissolubili con i clienti.



## Nel corso degli anni soluzioni estemporanee hanno creato esperienze frammentate

Le organizzazioni si sono trovate intrappolate in un labirinto di sistemi disconnessi, flussi di lavoro rigidi e integrazioni costose. Queste barriere soffocano l'agilità e l'innovazione, lasciando i dipendenti frustrati e i clienti insoddisfatti.

La soluzione non sta nel ricominciare da capo, ma nell'unire tecnologie nuove e già esistenti. Avaya offre una piattaforma aziendale di CX moderna e sicura che cresce con te, adattandosi alle sfide e alle opportunità che la tua organizzazione deve affrontare oggi e domani. Con l'orchestrazione intelligente integrata, Avaya Infinity utilizza l'intelligenza artificiale per gestire e semplificare le interazioni con i clienti in tutta l'organizzazione.



### Quattro leve per offrire una customer experience più personalizzata



Collega i tuoi sistemi aziendali



Organizza le tue interazioni



Amplia le tue capacità



Potenzia la tua forza lavoro

## Analizzare le sfide

Storicamente, le tradizionali soluzioni CCaaS (Contact Center as a Service) si concentravano principalmente sulla riduzione dei costi, offrendo una serie generica e unica di servizi attraverso il cloud a un prezzo inferiore. Anche se questo modello ha funzionato bene per le piccole aziende, non è riuscito a evolversi per adattarsi alle esigenze complesse e dinamiche delle grandi imprese.

### Le sfide principali delle soluzioni CCaaS tradizionali

#### **Mentalità dei costi:**

Concentrarsi esclusivamente sulla riduzione dei costi soffoca l'innovazione che invece promuove differenziazione, fedeltà e crescita a lungo termine.

#### **Operazioni in silos:**

I sistemi frammentati e i silos di dati ostacolano la trasformazione digitale e la creazione di esperienze connesse per i clienti.

### I nostri clienti confermano la necessità di un nuovo approccio

#### **Unificare le esperienze è fondamentale:**

I sistemi aziendali esistenti faticano a sfruttare tecnologie moderne come l'orchestrazione e l'IA, che potrebbero risolvere la frammentazione.

#### **La modernizzazione dev'essere flessibile:**

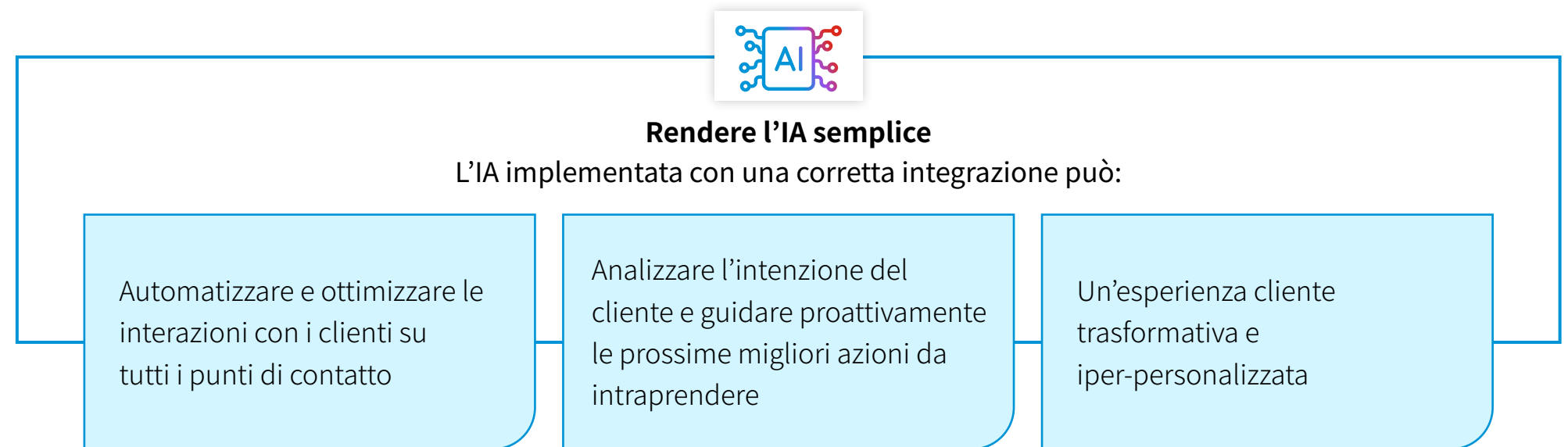
Le soluzioni CCaaS standardizzate non sono in grado di fornire ciò che serve; le aziende vogliono innovare al proprio ritmo.

## Il punto di inflessione dell'IA amplifica la necessità d'orchestrazione della CX

L'adozione dell'IA presenta le proprie complessità. Il semplice fatto di avere una strategia di intelligenza artificiale non risolve i problemi di frammentazione o il sovraccarico delle risorse. Molte organizzazioni sono alle prese con silos di dati che bloccano l'81% delle trasformazioni digitali e, con ostacoli all'integrazione, impediscono l'adozione dell'IA per il 95% delle aziende.\*

L'orchestrazione strategica è fondamentale. Dando priorità all'orchestrazione basata sull'intelligenza artificiale, il 45% delle organizzazioni si concentra più sull'ottimizzazione del percorso, mentre il 41% punta su un "equilibrio uomo-intelligenza artificiale" per offrire il giusto mix di automazione e coinvolgimento personale.\*

Rafforzare con successo le connessioni con i clienti dipende dall'abbattimento dei silos. Con Avaya Infinity, hai la possibilità di unificare i sistemi disconnessi, orchestrare i dati e ottimizzare l'IA per lavorare in modo intelligente nel percorso dei clienti.



\*Fonte: [2024 Connectivity Benchmark Report](#); interviste a 1.050 leader IT di Mulesoft, Vanson Bourne e Deloitte Digital.

## Lo stato del Contact Center e il suo impatto sulla creazione di connessioni

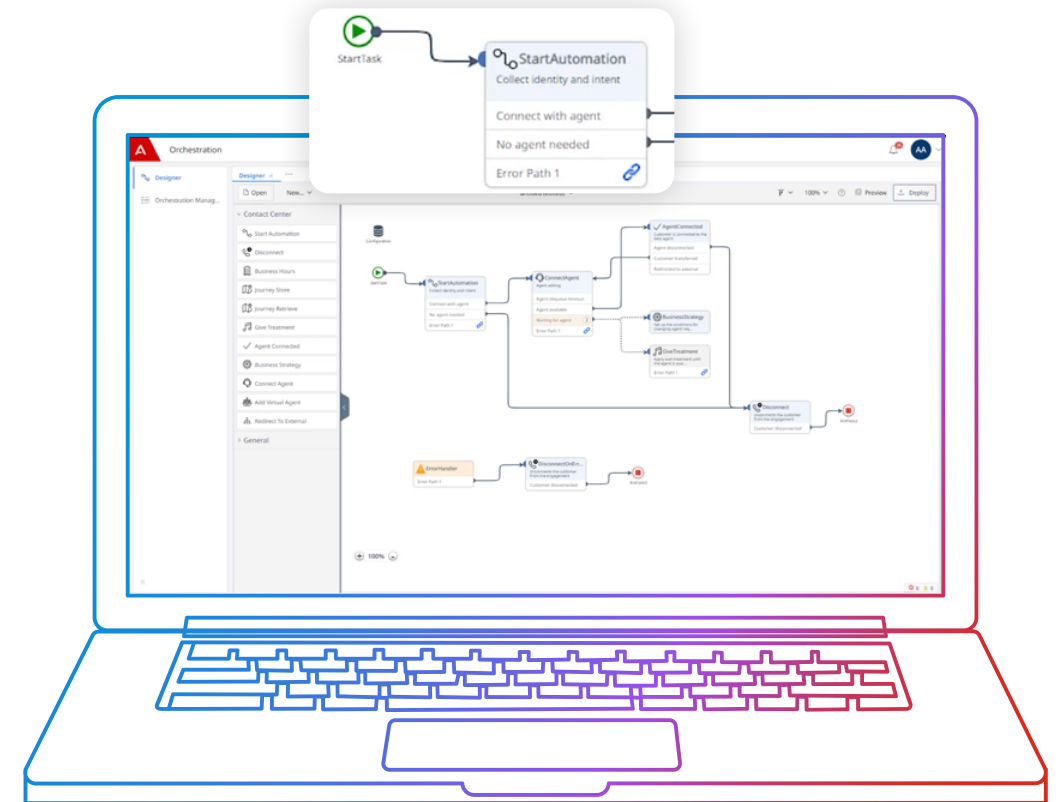
Nell'era orchestrata dall'IA, un software per l'esperienza del cliente rappresenta il sistema nervoso centrale dell'azienda. Collega ogni processo aziendale, integra ogni interazione e consente alle organizzazioni di orchestrare l'IA per prendere decisioni basate sui dati e agire in autonomia per offrire esperienze precise; questa è ciò che viene chiamata "IA agentic".

Questa transizione non riguarda solo la tecnologia, ma richiede un cambiamento di mentalità. Le organizzazioni devono passare da un approccio orientato alla riduzione dei costi a un approccio orientato alla creazione di valore. La domanda è: la tua strategia di contact center è progettata per creare valore aziendale?

### Trasformare il contact center in un Connection center

Lo scenario dei contact center è a un punto di svolta. Le architetture CCaaS tradizionali sono state create per un mondo privo di IA, basate su progetti monolitici rigidi che non possono orchestrare le esperienze fluide e personalizzate che i clienti si aspettano ora.

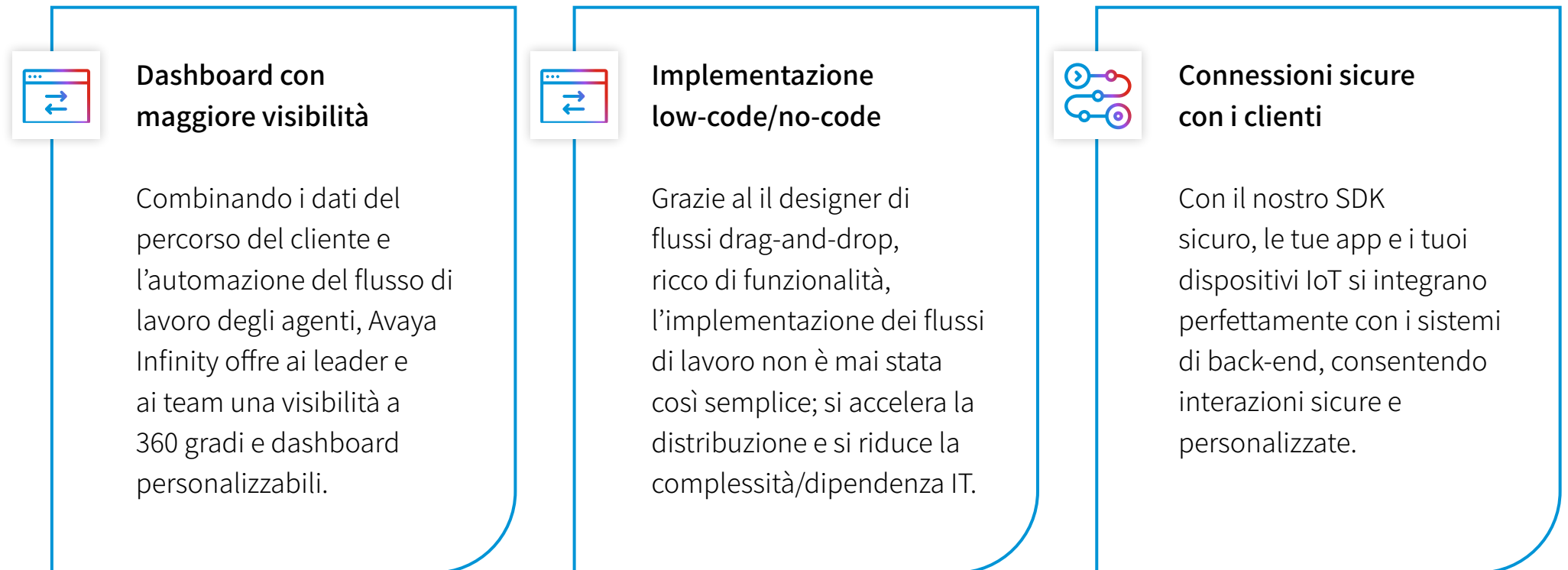
La piattaforma Avaya Infinity è progettata per offrire un'orchestrazione IA completa, un ecosistema unificato in cui gli agenti IA e le soluzioni Avaya lavorano in armonia. Non si tratta solo di aggiungere l'IA al tuo stack tecnologico; si tratta di dar luogo a un'esperienza cliente trasformativa e iper-personalizzata in tutta l'organizzazione.



## Avaya Infinity: una singola piattaforma convergente

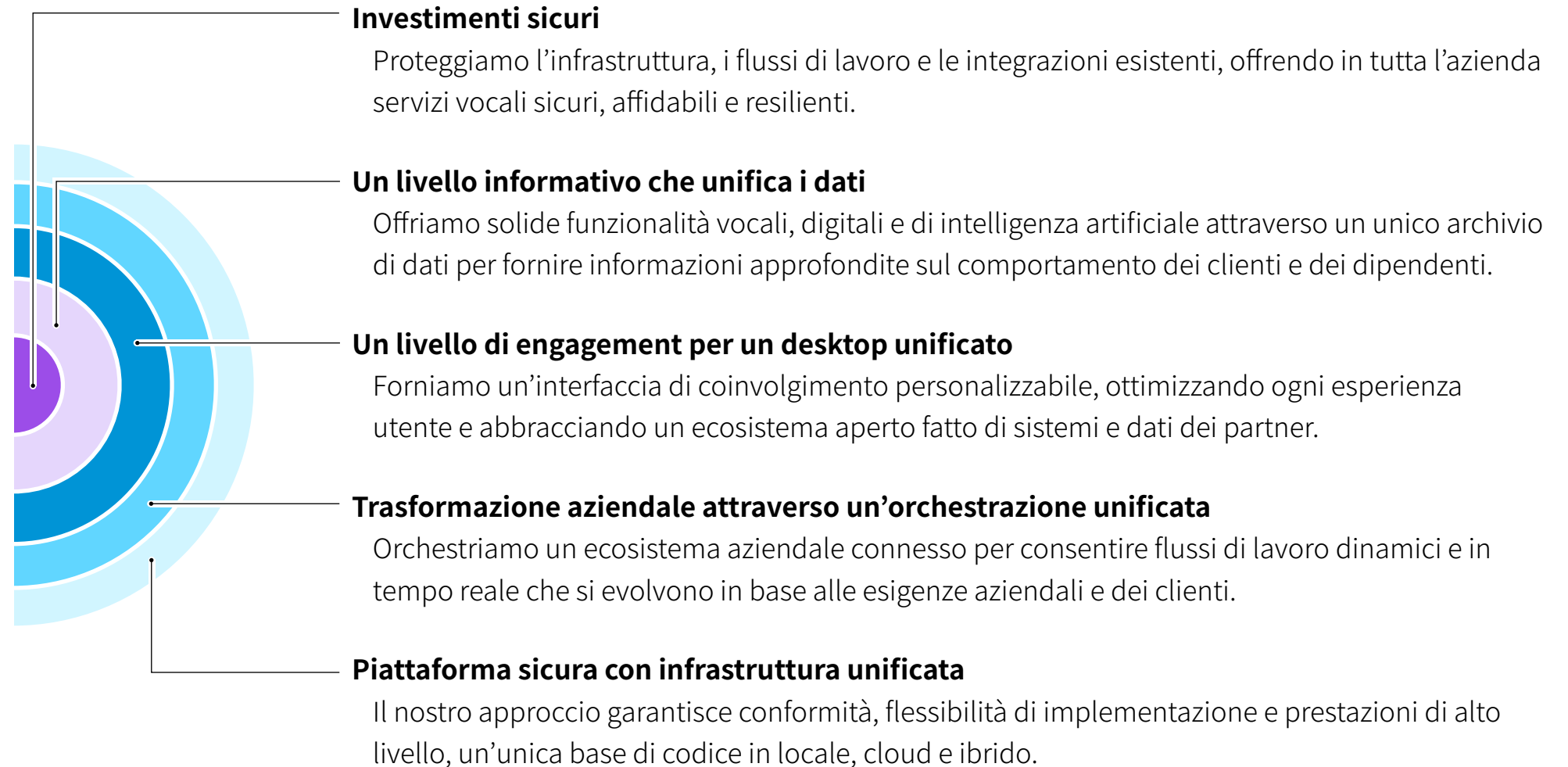
Sappiamo che molte organizzazioni devono trovare un compromesso tra innovazione e sicurezza o funzionalità avanzate e infrastrutture esistenti. La piattaforma Avaya Infinity elimina la necessità di questi compromessi attraverso una base di codice unificata, garantendo un set di funzionalità coerente, una distribuzione senza interruzioni e una retrocompatibilità.

Avaya Infinity integra la tecnologia moderna, compresa l'intelligenza artificiale e l'orchestrazione intelligente, negli ambienti aziendali esistenti, collegando tra loro canali, informazioni, tecnologie e flussi di lavoro che insieme migliorano le relazioni tra clienti e dipendenti.



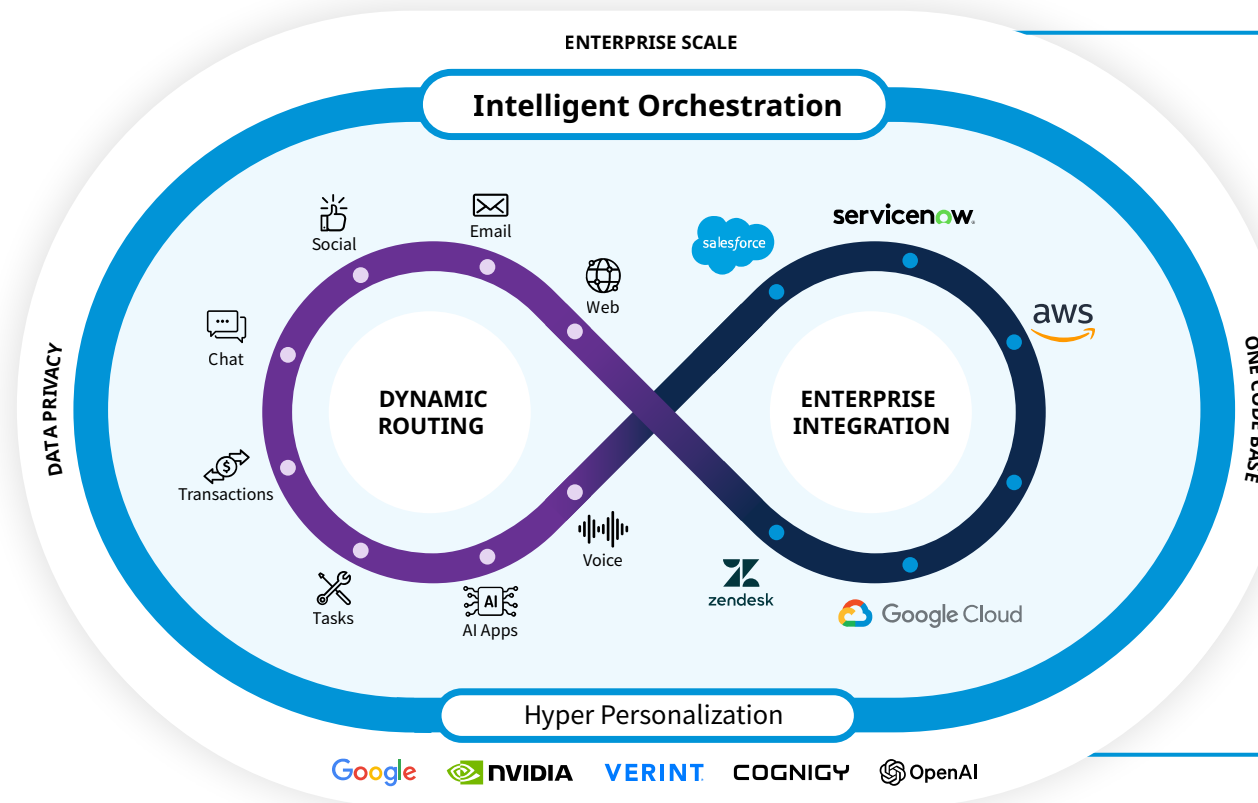
## Migliorare le esperienze attraverso l'innovazione unificata

Avaya Infinity ti aiuta a scalare lo stack tecnologico in modo unificato e consapevole: ogni strato si sovrappone perfettamente sul successivo.



## L'approccio diversificato di Avaya: sicuro, unificato e personalizzato

La nostra architettura è progettata per dare alla tua organizzazione libertà e flessibilità. Con l'orchestrazione basata sull'intelligenza artificiale, non si tratta più solo di efficienza. Si tratta di fiducia, sicurezza e di rendere ogni interazione più significativa.

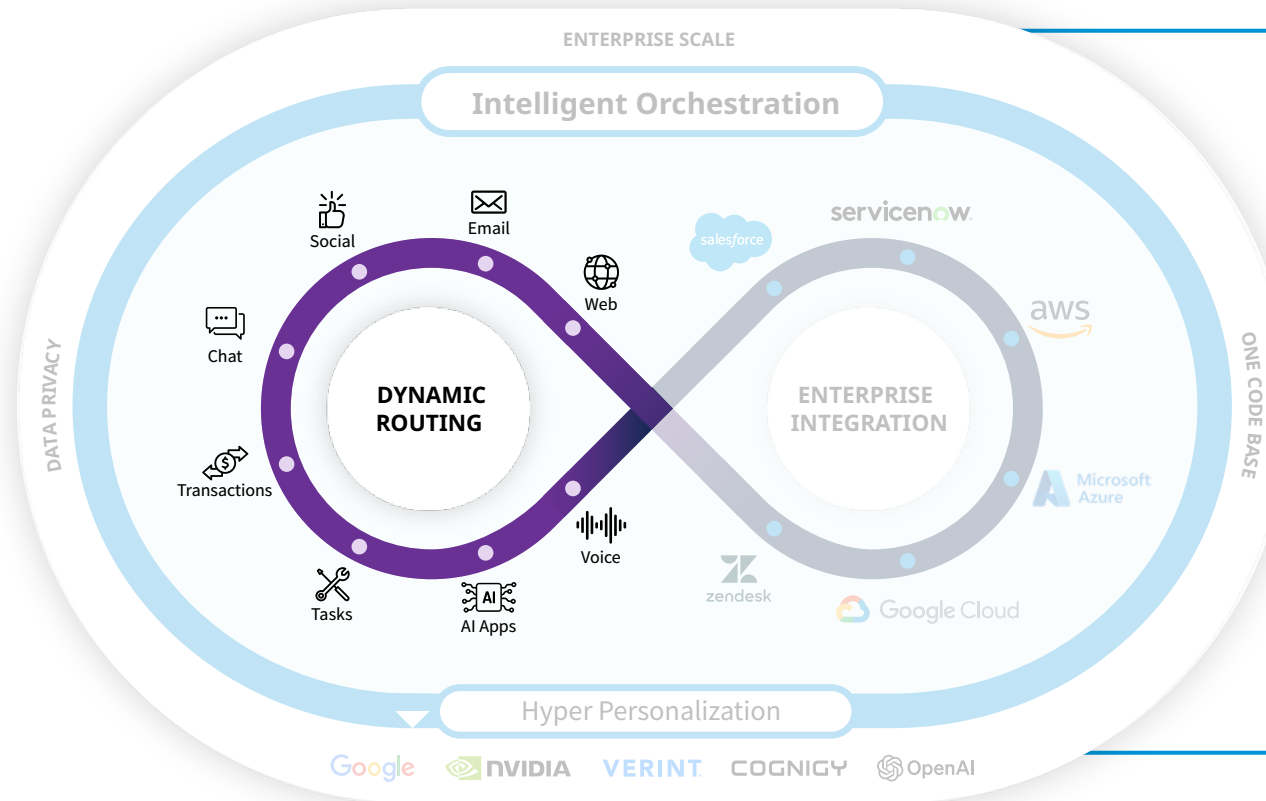


### Semplificare le operazioni aziendali

Il cuore di Avaya Infinity è l'Intelligent Orchestration, una funzionalità rivoluzionaria che unifica l'IA, le applicazioni native e i sistemi diversi, sia che provengano da Avaya, dai nostri partner o dalla tua infrastruttura.

## L'approccio diversificato di Avaya: sicuro, unificato e personalizzato

La nostra architettura è progettata per dare alla tua organizzazione libertà e flessibilità. Con l'orchestrazione basata sull'intelligenza artificiale, non si tratta più solo di efficienza. Si tratta di fiducia, sicurezza e di rendere ogni interazione più significativa.

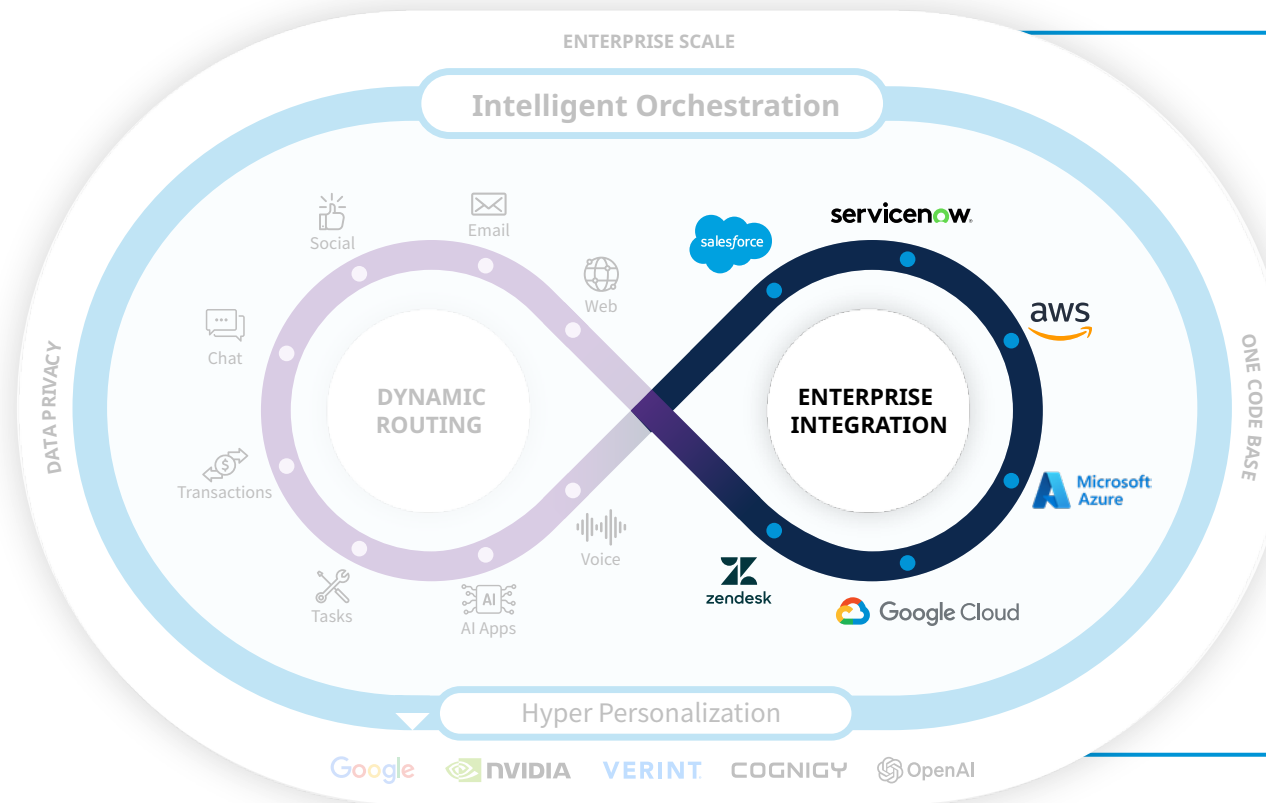


### Coordinare sia l'esperienza del cliente che i flussi di lavoro degli agenti

Eliminiamo i percorsi frammentati e i punti di contatto disconnessi, creando una conversazione continua che segue il cliente attraverso ogni canale, punto dati e flusso di lavoro.

## L'approccio diversificato di Avaya: sicuro, unificato e personalizzato

La nostra architettura è progettata per dare alla tua organizzazione libertà e flessibilità. Con l'orchestrazione basata sull'intelligenza artificiale, non si tratta più solo di efficienza. Si tratta di fiducia, sicurezza e di rendere ogni interazione più significativa.

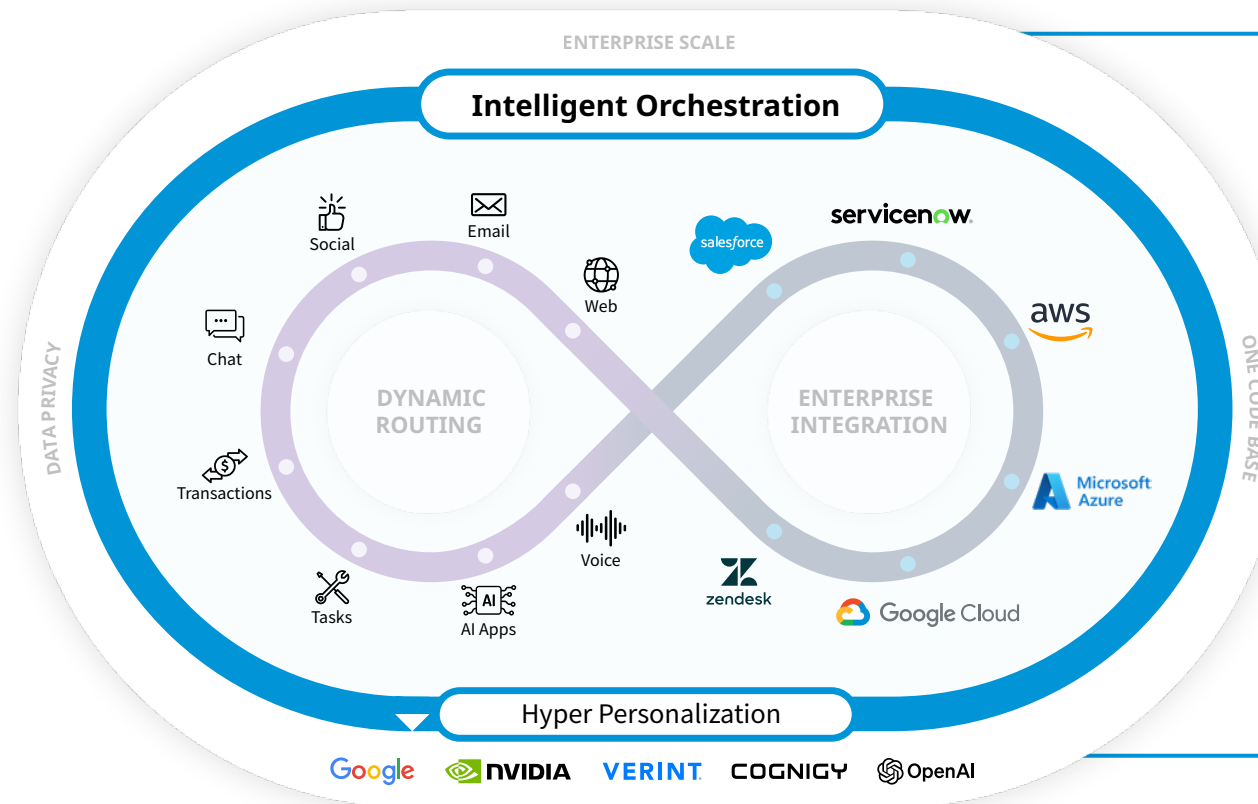


### Connetti e orchestra senza difficoltà

L'integrazione aziendale con Avaya Infinity è progettata per trasformare l'esperienza di clienti e dipendenti collegando senza problemi tutti i sistemi aziendali (non solo il contact center).

## L'approccio diversificato di Avaya: sicuro, unificato e personalizzato

La nostra architettura è progettata per dare alla tua organizzazione libertà e flessibilità. Con l'orchestrazione basata sull'intelligenza artificiale, non si tratta più solo di efficienza. Si tratta di fiducia, sicurezza e di rendere ogni interazione più significativa.



### Personalizza le esperienze dei clienti e dei dipendenti

Avaya Infinity offre esperienze iper-personalizzate unificando i dati interni ed esterni in un unico approccio intelligente, consentendo interazioni personalizzate per i clienti e per ogni agente e dipendente della tua organizzazione.

## È tempo di reinventare il Contact Center

Avaya Infinity è una piattaforma unificata e intelligente per la tua azienda che si concentra sulla flessibilità, sulla personalizzazione e sulla disponibilità futura.

Una piattaforma moderna e sicura che supporta opzioni di implementazione flessibili e garantisce una sicurezza dei dati completa.

Orchestrazione end-to-end che trasforma le imprese in ecosistemi ben coordinati collegando tutti i sistemi e le applicazioni.

Esperienze iper-personalizzate che sfruttano i dati per creare interazioni su misura, migliorando la fidelizzazione e la soddisfazione dei clienti.

### Crea connessioni indissolubili con i clienti

Il contact center non sfrutta tutto il suo potenziale. Avaya Infinity rimuove i silos e unifica le esperienze per trasformare il contact center in un Connection center.

Scopri di più su [Avaya Infinity](#)

## Informazioni su Avaya

Avaya è un'azienda leader globale nel settore dei software che aiuta le organizzazioni e le agenzie governative più grandi del mondo a creare connessioni indissolubili con i clienti. La piattaforma Avaya Infinity è stata creata per unificare esperienze frammentate, dotando le aziende degli strumenti per trasformare i loro contact center in centri di connessione e rafforzare le relazioni che creano valore aziendale. Ulteriori informazioni su [www.avaya.com/it](http://www.avaya.com/it).



AVAYA