



Supportare un'orchestrazione intelligente e creare connessioni

Scopri come Avaya fornisce alle imprese gli strumenti per trasformare il contact center in un Connection center con il cliente, che consolida le relazioni e crea valore aziendale.

Esaminiamo le sfide che le grandi imprese devono affrontare nella creazione di esperienze connesse per clienti e dipendenti, e in che modo queste sfide incidono sui risultati.

Analizziamo in che modo la nostra strategia di piattaforma si allinea alle tue esigenze, concentrandoci sull'innovazione adattabile, sicura e facilmente integrabile con gli investimenti esistenti.

Approfondiamo le funzionalità della piattaforma Avaya Infinity™ per integrare l'orchestrazione intelligente, il routing dinamico e l'iper-personalizzazione, così da creare un'esperienza sicura e continua su ogni canale.

Analizziamo come questi cambiamenti possono aiutare le organizzazioni a lavorare in modo più intelligente, con strumenti che agevolano la collaborazione, riducono la dipendenza dall'IT e portano a risultati aziendali reali.

Questo documento esamina i fattori che contribuiscono a una customer experience frammentata e, cosa ancora più importante, come è possibile superare le sfide per creare con i clienti delle connessioni indissolubili.



La realtà odierna dell'esperienza dei clienti

- Disconnessione
- Frustrazione
- Defezione



La realtà odierna dell'esperienza dei dipendenti

- Sopraffazione
- Disinteresse
- Potenziale non pienamente espresso

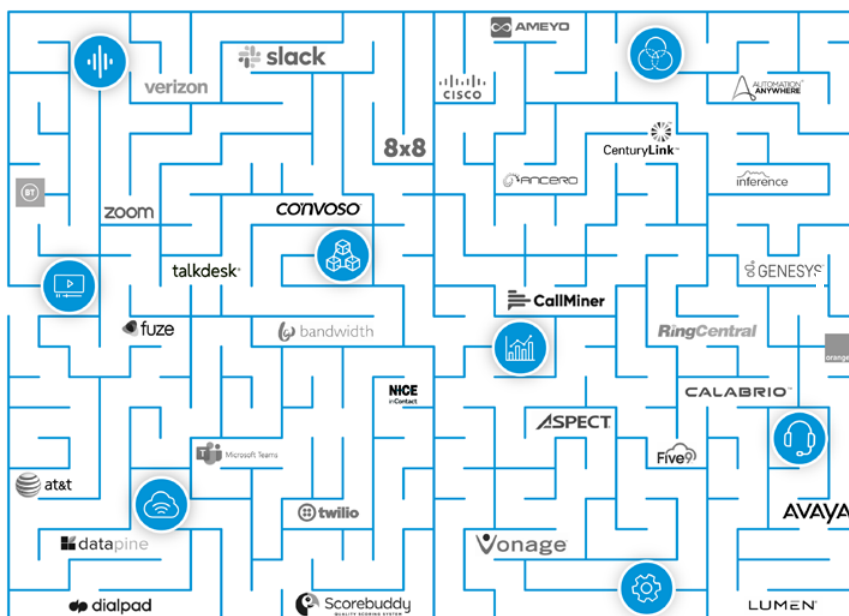
Perché oggi è così importante creare connessioni con i clienti

Ogni relazione significativa inizia con una connessione e, nel mondo in rapida evoluzione di oggi, i clienti si aspettano che tali connessioni siano personali, fluide ed efficaci. In molte organizzazioni, tuttavia, il percorso del cliente è frammentato e le interazioni sono impersonali, il che continua a minacciare la fedeltà al marchio, il fatturato e la reputazione.

Immagina un cliente che si rivolge alla tua azienda, frustrato per essere stato rimbalzato da un dipendente all'altro, da un sistema all'altro, che si sente ignorato e poco importante. Oppure pensa ai tuoi team, che devono gestire strumenti obsoleti, attività ripetitive e una pressione crescente per soddisfare le richieste in aumento. Queste non sono semplici inefficienze, bensì momenti in cui si perde fiducia, tanto con i clienti quanto con i dipendenti.

L'urgenza è chiara: in un'esperienza di clienti e dipendenti come questa, 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 sono rimaste intrappolate per anni in un labirinto di sistemi disconnessi, flussi di lavoro rigidi e integrazioni costose, lasciando ai dipendenti un senso di frustrazione e ai clienti un senso di insoddisfazione, soffocando così l'agilità e l'innovazione aziendali.

La soluzione non è quella di ricominciare da capo, ma di modernizzarsi, preservando il valore degli investimenti esistenti e introducendo al contempo una tecnologia flessibile e all'avanguardia, sicura, conforme e facile da adottare.

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

Avaya fornisce la tecnologia fondamentale: una piattaforma CX aziendale moderna e sicura che cresce con te, adattandosi alle sfide e alle opportunità di oggi e domani. Grazie all'orchestrazione intelligente integrata, puoi utilizzare l'intelligenza artificiale per gestire e semplificare le interazioni con i clienti in tutti i punti di contatto, offrendo il supporto giusto al momento giusto instradando, prioritizzando e integrando i flussi di lavoro. È una strategia di piattaforma progettata per portare ordine all'apparente caos.

I Analizziamo le sfide

Nel passato, il tradizionale Contact Center as a Service (CCaaS) è stato costruito con un unico obiettivo: ridurre i costi. È stato progettato per fornire alle organizzazioni una serie di servizi generici e standardizzati attraverso il cloud a un prezzo inferiore. Mentre questo modello inizialmente ha funzionato per le piccole imprese che avevano l'obiettivo di ridurre al minimo le spese, non si è evoluto per soddisfare le esigenze complesse e dinamiche delle grandi imprese.

- **Innanzitutto, il CCaaS tradizionale promuove una “mentalità dei costi”**

Quando l'attenzione è rivolta esclusivamente alla riduzione dei costi, l'innovazione passa in secondo piano. Questo approccio soffoca la creazione di grandi esperienze per i clienti, essenziali per promuovere la differenziazione, la fedeltà e la crescita a lungo termine.

- **In secondo luogo, CCaaS opera in silos**

Si tratta di un sistema scollegato che non riesce a integrarsi perfettamente con l'azienda. Questi silos di dati e sistemi frammentati ostacolano la trasformazione digitale di un'organizzazione e la creazione di esperienze connesse con 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 in grado di risolvere la frammentazione.

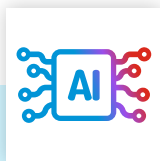
La modernizzazione deve essere flessibile: le soluzioni CCaaS unificate non sono in grado di fornire ciò che serve; le aziende vogliono innovare al proprio ritmo.

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

Oltre ad affrontare le problematiche relative a clienti e dipendenti, le aziende devono anche gestire la complessità nell'adozione dell'IA. Il semplice fatto di avere una strategia di intelligenza artificiale non risolve la frammentazione o il sovraccarico di risorse.

Le organizzazioni lottano con i silos di dati che bloccano l'81% della trasformazione digitale e, con gli ostacoli all'integrazione, impediscono l'adozione dell'IA per il 95% delle aziende.*

*Fonte: **2024 Connectivity Benchmark Report**; interviste a 1.050 leader IT di Mulesoft, Vanson Bourne e Deloitte Digital.



Rendere l'IA semplice

L'IA implementata con una corretta integrazione può:

- Automatizzare e ottimizzare le interazioni con i clienti su tutti i punti di contatto
- Analizzare l'intenzione del cliente e guidare proattivamente le prossime migliori azioni da intraprendere
- Alimentare un'esperienza cliente trasformativa e iper-personalizzata

L'orchestrazione strategica è la chiave del successo. Concentrandosi sull'orchestrazione basata sull'intelligenza artificiale, il 45% delle organizzazioni dà la priorità all'ottimizzazione del percorso e alla creazione di esperienze più intelligenti e più coerenti. Inoltre, il 41% delle organizzazioni ribadisce l'importanza di un "equilibrio uomo-intelligenza artificiale", promuovendo la collaborazione ibrida per garantire la giusta combinazione di automazione e coinvolgimento personale.*

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

Lo stato del CC e quanto influenza la creazione di connessioni

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

Non si tratta solo di tecnologia, bensì di una diversa mentalità. Si tratta di passare dal taglio dei costi alla creazione di valore, dai sistemi a compartimenti stagni all'orchestrazione senza interruzioni, dalle operazioni reattive al coinvolgimento proattivo.

La domanda è: la tua strategia di contact center si basa sulla riduzione dei costi o sulla creazione di valore aziendale? In un'era orchestrata dall'IA, sarà la tua risposta a plasmare il futuro della tua organizzazione.

Rimettere il contact center al centro delle connessioni

Lo scenario dei contact center è a un punto di svolta. Le architetture CCaaS tradizionali sono state create per un mondo pre-IA. Si affidano a progetti rigidi e monolitici che collegano applicazioni isolate e con codice rigido, come CRM, gestione del coinvolgimento della forza lavoro e agenti virtuali. Questi sistemi si concentrano sul contenimento dei costi e sono privi di quella flessibilità necessaria a sbloccare il vero potenziale dell'IA agentic.

Man mano che le applicazioni aziendali si evolvono da sistemi monolitici a gruppi dinamici di agenti IA, le tradizionali soluzioni CCaaS perdono di efficacia. Non possono orchestrare le esperienze fluide e personalizzate che i clienti si aspettano ora, perché le loro architetture non sono state progettate per l'era dell'IA.

È importante ricordare che la CX non è solo un problema di supporto. È una responsabilità condivisa in tutta l'organizzazione. Per soddisfare veramente il percorso del cliente, deve andare oltre il mero concetto di supporto, e collegare tutti i punti di contatto per promuovere interazioni significative e garantire il successo aziendale.

***Fonte: 2024 Connectivity Benchmark Report;** interviste a 1.050 leader IT di Mulesoft, Vanson Bourne e Deloitte Digital.

Dashboard con maggiore visibilità

Combinando i dati del percorso del cliente e l'automazione del flusso di lavoro degli agenti, Avaya Infinity offre ai leader e ai team una visibilità a 360 gradi e dashboard personalizzabili.

Implementazione low-code/no-code

Con il designer di flussi drag-and-drop, ricco di funzionalità, l'implementazione dei flussi di lavoro non è mai stata così semplice; si accelera la distribuzione e si riduce la complessità/dipendenza IT.

Connessioni sicure con i clienti

Con il nostro SDK sicuro, le tue app e i tuoi dispositivi IoT si integrano perfettamente con i sistemi di back-end, consentendo interazioni sicure e personalizzate attraverso endpoint unici per i clienti.

La piattaforma Avaya Infinity è progettata per offrire un'orchestrazione IA completa, un ecosistema unificato in cui gli agenti d'IA (come Adobe AI, Verint AI, i tuoi strumenti d'IA e altro ancora) e le soluzioni IA Avaya lavorano in armonia. Non si tratta solo di aggiungere l'IA al tuo stack tecnologico; si tratta di orchestrarla per dar luogo a un'esperienza cliente trasformativa e iper-personalizzata in tutta l'organizzazione. Con Avaya, si va oltre i sistemi obsoleti e isolati del passato per abbracciare una mentalità di crescita, in cui ogni interazione con i clienti è perfettamente connessa, potenziata e a prova di futuro.

Avaya Infinity: una singola piattaforma convergente

La piattaforma Avaya Infinity promuove la trasformazione aziendale unendo le funzionalità CX ed EX attraverso un'unica piattaforma connessa. Questo approccio integrato migliora l'efficienza aziendale, aumenta la fidelizzazione dei clienti e aumenta la soddisfazione dei dipendenti, creando un'esperienza ottimizzata e senza soluzione di continuità per tutti gli stakeholder.

Sappiamo che molte organizzazioni devono interfacciarsi con sistemi complessi e frammentati che spesso richiedono compromessi, tra innovazione e sicurezza, o tra funzionalità avanzate e la capacità di integrarsi con le infrastrutture esistenti. Il nostro obiettivo è quello di eliminare questi compromessi. Ecco perché la nostra piattaforma dispone di un'unica base di codice unificata.

Che i tuoi sistemi operino in locale, nel cloud o in ibrido, puoi contare su un set di funzionalità coerente, un'implementazione senza interruzioni e una retrocompatibilità per proteggere i tuoi investimenti.

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 intenzionale: ogni strato si sovrappone perfettamente sul successivo.

Investimenti protetti: proteggiamo l'infrastruttura, i flussi di lavoro e le integrazioni esistenti, offrendo in tutta l'azienda servizi vocali sicuri, affidabili e resilienti, senza interruzioni.

Un livello d'intelligenza che unifica i dati: forniamo solide funzionalità vocali, digitali e d'IA attraverso un unico repository di dati per fornire informazioni approfondite sul comportamento dei clienti e dei dipendenti e aiutarti a prendere decisioni più intelligenti e rapide.

Un livello di engagement per un desktop unificato: forniamo un'interfaccia di coinvolgimento personalizzabile per agenti, supervisori e utenti della linea di business, ottimizzando ogni esperienza e abbracciando un ecosistema aperto fatto di sistemi e dati dei partner.



La nostra architettura è progettata per dare alla tua organizzazione libertà e flessibilità. E 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.

Una trasformazione aziendale che avviene attraverso l'orchestrazione unificata: orchestriamo un ecosistema di business connesso per consentire un'attività dinamica e flussi di lavoro in tempo reale che si evolvono in base alle esigenze aziendali e dei clienti.

Una piattaforma sicura con infrastruttura unificata: il nostro approccio è supportato da una piattaforma sicura che garantisce conformità, flessibilità di implementazione e prestazioni di alto livello, un'unica base di codice in ambienti on-premise, cloud e ibridi.

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

La nostra architettura è progettata per dare alla tua organizzazione libertà e flessibilità. E 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. Il futuro della CX non riguarda solo la tecnologia: è una nuova visione su come generare valore, costruire fedeltà e stimolare la crescita per l'azienda e per le persone che ne fanno parte.

1. Piattaforma moderna e sicura

Avaya riunisce il meglio del cloud e dell'on-premise in un'architettura che consente una rapida erogazione dei servizi, che si misura in trimestri, non in anni. La nostra piattaforma soddisfa gli standard di sicurezza e conformità dei dati di livello aziendale, affrontando i problemi legati alla sovranità dei dati e garantendo che le informazioni sensibili non siano conservate in ambienti cloud pubblici.

2. Orchestrazione completa

Integriamo perfettamente sistemi e applicazioni con informazioni basate sull'intelligenza artificiale e flussi di lavoro intuitivi low-code/no-code. Ciò aumenta

l'efficienza, semplifica i procedimenti e consente un processo decisionale più intelligente e veloce in tutta l'organizzazione.

3. Iper-personalizzazione

Avaya ti aiuta a personalizzare le esperienze per i tuoi clienti, agenti e dipendenti, sfruttando informazioni dettagliate sui dati. Con strumenti di coinvolgimento intelligenti, consentiamo l'iper-personalizzazione in ogni punto di contatto, promuovendo la soddisfazione e la fidelizzazione.

Il meglio del cloud con tutti i vantaggi dell'on-premise: sicurezza e proprietà dei dati

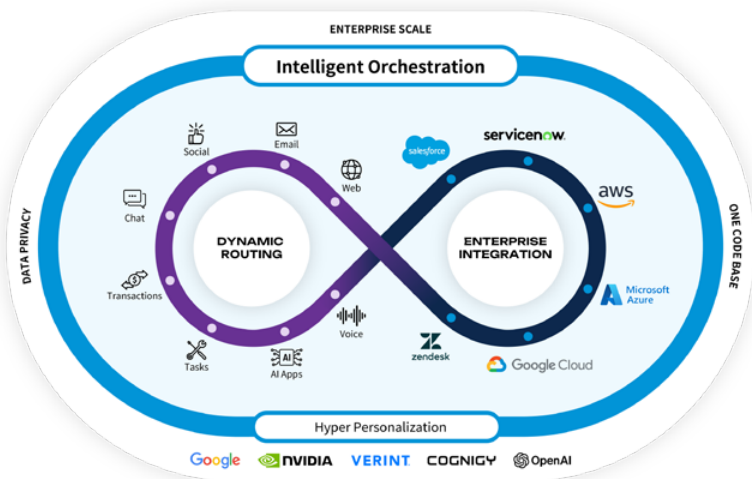
Al centro della nostra architettura c'è un'unica base di codice, che offre la flessibilità, la sicurezza e il controllo che le grandi aziende si aspettano. Questo approccio garantisce la privacy dei dati, la conformità alle normative e una scalabilità senza pari.

Implementazione flessibile: Avaya Infinity supporta senza problemi ambienti on-premise, cloud e ibridi, garantendo senza alcun compromesso agilità, innovazione e preparazione alle esigenze future.

Sovranità e controllo dei dati: con la nostra piattaforma è semplice restare conformi e creare fiducia, perché mantiene i dati esattamente dove devono stare per soddisfare le normative e proteggere le informazioni dei clienti.

Garanzia di conformità: l'architettura Avaya Infinity offre sicurezza dei dati, conformità alle normative e affidabilità di livello enterprise, consentendo alle organizzazioni di scalare in tutta sicurezza.

Orchestrazione intelligente: semplifica 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 differenti, sia che provengano da Avaya, dai nostri partner o dalla tua infrastruttura. Ciò consente alle aziende di adottare un approccio unico e senza soluzione di continuità all'agilità aziendale e ai risultati desiderati.

Integrazione perfetta

Avaya Infinity collega i flussi di lavoro IA, CX ed EX in una piattaforma unificata. Ciò consente, per ogni interazione, di avviare azioni strategiche in tempo reale.

Maggiore efficienza operativa

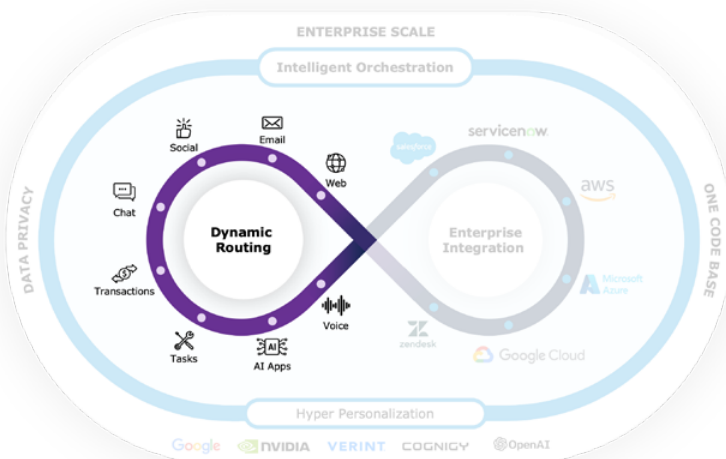
Semplifichiamo l'intelligenza artificiale e i sistemi di back-end attraverso strumenti pratici e intuitivi che trasformano le interazioni, migliorano l'efficienza e rendono la tua azienda agile e pronta per il futuro.

Trasformazione dei dati IA

Integrando sistemi di IA isolati, tra cui le funzionalità native di Avaya e le integrazioni di terze parti, è possibile implementare l'IA senza problemi su tutti i canali.

Instradamento dinamico: orchestra 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.



Coinvolgimento contestuale: unificando le conversazioni, semplificando i flussi di lavoro e migliorando le capacità dei dipendenti, Avaya Infinity ti aiuta a ottenere risultati aziendali significativi e misurabili.

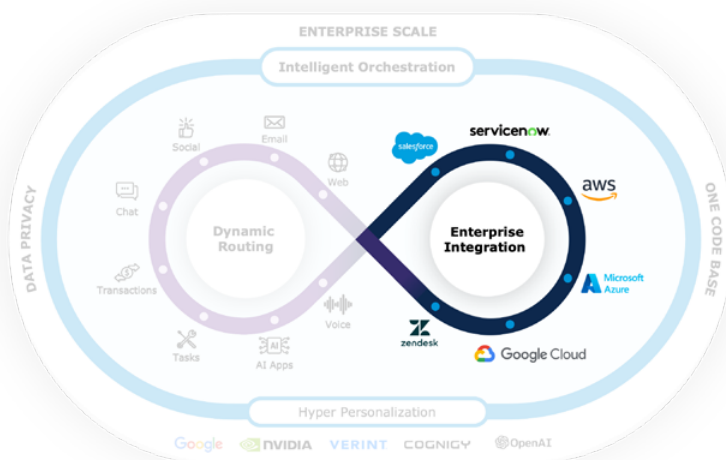
Automazione di attività e canali: la nostra piattaforma unifica tutti i canali e i punti di contatto, ed è alimentata da un unico motore intelligente che garantisce ai clienti un viaggio senza lacune o interruzioni.

Strumenti del flusso di lavoro low-code/no-code:

la personalizzazione low-code e i desktop curati dalle persone ti consentono di fornire ai dipendenti i dati e le informazioni giusti al momento giusto per fornire un servizio eccezionale.

Integrazione enterprise: connessi 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). A differenza di altre soluzioni CCaaS che rimangono isolate e rigide, Avaya offre un approccio davvero unificato.

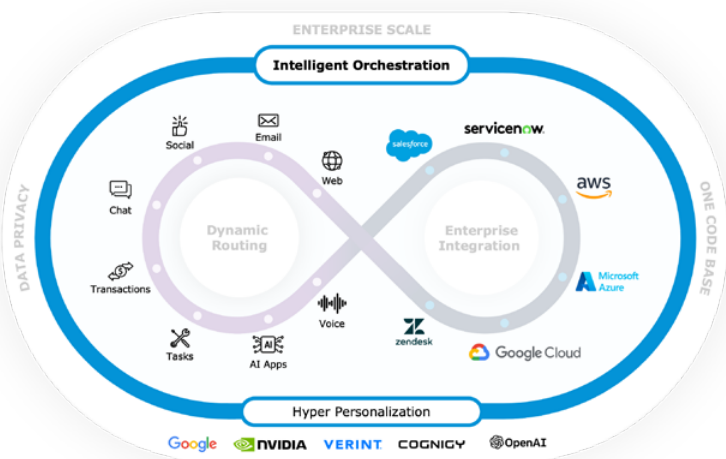


Applicazioni aziendali unificate: grazie all'integrazione delle applicazioni in un sistema unico e alla gestione coordinata di dati e flussi di lavoro, Avaya consente di offrire personalizzazione e soluzioni su misura per ogni interazione con il cliente e ogni esperienza dei dipendenti, adattandosi alle esigenze specifiche dell'azienda.

Flessibilità delle API aperte: grazie alle API aperte e all'architettura dei micro servizi, Avaya Infinity collega sistemi essenziali come CRM, ERP, HRM e KM, garantendo che i dati fluiscano in modo sicuro oltre il contact center e in tutta l'azienda.

Agenti d'IA integrati: il nostro approccio allinea le strategie CX ed EX, abbattendo i silos in tutta l'organizzazione e consentendo ai team di ottenere risultati eccezionali.

Iper-personalizzazione: esperienza clienti e dipendenti fatte su misura



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.

Esperienze iper-personalizzate

È possibile integrare senza problemi i dati Avaya in aree quali CMS, voce, digitale, WEM e altro ancora con gli altri dati aziendali, per ottenere informazioni unificate e offrire percorsi cliente più personalizzati.

Potente analisi IA

Grazie alle integrazioni con strumenti come Microsoft Power BI e Copilot, Avaya Infinity trasforma i dati grezzi in informazioni fruibili, dandoti l'intelligenza per prendere decisioni informate a ogni livello aziendale.

Vantaggi aziendali reali

L'iper-personalizzazione diventa il tuo vantaggio competitivo, che ti consente di offrire esperienze personalizzate volte a migliorare la soddisfazione, aumentare il coinvolgimento e trasformare CX ed EX.

I È tempo di reinventare il Contact Center

Avaya Infinity si evolve per soddisfare le crescenti esigenze delle aziende, operando per la tua organizzazione come piattaforma unificata e intelligente che si concentra su flessibilità, personalizzazione e preparazione per il futuro.

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

Avaya Infinity offre una base di codice unificata con elevati standard di sicurezza personalizzabile e risorse dedicate, garantendo isolamento totale, bassa latenza e ridondanza geografica. Le aziende acquisiscono piena proprietà, sovranità e controllo dei dati, eliminando i problemi legati ai dati cross-tenant.

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

Avaya Infinity unifica canali, interazioni, dati e flussi di lavoro. Si integra perfettamente con i sistemi aziendali (CRM, ERP, CDP) utilizzando moduli low-code e supporta flussi di lavoro basati sull'intelligenza artificiale per un processo decisionale strategico in tempo reale. I dati si spostano senza sforzo nel back office: non è richiesto alcun servizio di sviluppo svolto da professionisti.

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

Avaya Infinity offre una continuità omnicanale con un flusso di lavoro degli agenti integrato e una personalizzazione dinamica. Sfruttando i dati in tempo reale e i sistemi aziendali, ogni esperienza è personalizzata per creare interazioni significative e connesse che promuovono la fidelizzazione dei clienti e le prestazioni dei dipendenti.

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 con il cliente.

Scopri di più su [Avaya Infinity](https://www.avaya.com/it).

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.

