



The Power of We™

Факты о компании Avaya

Название:

Avaya Inc.

Штаб-квартира:

4655 Great America
Parkway Santa
Clara, CA 95054-
1233 USA

Телефон:

1 (866) Go-Avaya

О КОМПАНИИ AVAYA

Avaya - признанный новатор и ведущий мировой поставщик бизнес-решений для корпоративных коммуникаций и совместной работы в режиме реального времени. Компания предоставляет системы для видео и унифицированных коммуникаций, управления пользовательским опытом, а также сетевые решения и сопутствующие услуги напрямую или через деловых партнеров крупным корпорациям, малым и средним предприятиям, государственным организациям по всему миру.

Решения Avaya объединяют людей, предоставляя им нужную информацию в нужный момент в правильном контексте. Эти решения помогают предприятиям повышать эффективность и быстро решать критически важные деловые задачи. Эти решения отличаются высокой масштабируемостью, надежностью, безопасностью и гибкостью. Они помогают сокращать расходы и упрощать управление, и создают платформу нового поколения для совместной работы. Их можно устанавливать в помещениях заказчика или в виртуальной среде (частной или общедоступной).

Avaya предлагает решения в трех важнейших областях деловых коммуникаций и совместной работы. Это унифицированные коммуникации, управление взаимодействием с заказчиками (в том числе через контакт-центры) и сетевые решения. Все эти решения поддерживаются широким портфелем услуг Avaya.

Унифицированные коммуникации и совместная работа

Avaya - мировой лидер в области унифицированных коммуникаций. Цель Avaya в области унифицированных коммуникаций и совместной работы состоит в том, чтобы объединять людей, предоставляя им нужную информацию в нужный момент для принятия оптимальных деловых решений. Решения Avaya для унифицированных коммуникаций и совместной работы позволяют специалистам сосредоточиться на основной работе и не тратить время на решение второстепенных задач.

Сегодня рабочие коллективы стали в высшей степени распределенными и мобильными. Для работы они часто используют "бытовые" ИТ-устройства и инструменты. Совместной работой должны быть охвачены не только корпоративные штаб-квартиры, региональные центры, отделения и удаленные сотрудники, но и вся корпоративная экосистема, включающая поставщиков продуктов и услуг, бизнес-партнеров и заказчиков.

Системы Avaya для унифицированных коммуникаций помогают людям связываться друг с другом и совместно работать в любом режиме, независимо от местоположения, сетевой технологии и пользовательского устройства. Эти решения работают на платформе корпоративного класса, которая отличается высокой открытостью, надежностью, масштабируемостью и безопасностью. Avaya предоставляет платформу и

инструменты, позволяющие предприятию быстро разрабатывать коммуникационные приложения, внедрять их в бизнес-процессы и интегрировать с другими приложениями.

Управление взаимодействием с клиентами (в том числе через контакт-центры)

Avaya, мировой лидер в области контакт-центров, предлагает заказчикам высоконадежные, интеллектуальные, масштабируемые решения, которые помогают предоставлять абонентам услуги отличного качества, укреплять лояльность заказчиков, сокращать совокупную стоимость владения и повышать эффективность конкуренции.

Системы Avaya позволяют перевести процесс обслуживания клиентов с уровня разовых контактов на уровень содержательных долгосрочных отношений. Эти системы позволяют отслеживать и понимать уникальные требования и предпочтения каждого клиента и в динамическом режиме управлять качеством обслуживания за счет выбора подходящих ресурсов при каждом взаимодействии.

Решения Avaya для управления взаимодействием с заказчиками поддерживают многоканальное взаимодействие, интеллектуальную маршрутизацию, самообслуживание и упреждающие коммуникации. Все это помогает укрепить связь с заказчиком, оптимизировать распределенные трудовые ресурсы, расширить аналитические и отчетные возможности, и предоставить компаниям полезную информацию для повышения прибыльности и удержания клиентов. Эти решения помогают компаниям совершенствовать связь с заказчиками при каждом взаимодействии с ними.

Сетевые решения

Портфель сетевых решений Avaya включает в свой состав широкий ассортимент многофункциональных продуктов и дифференцирующих технологий, из которых формируются простые, эффективные, масштабируемые решения, ориентированные на требования бизнеса. Все аспекты деловых коммуникаций - проводных и беспроводных, магистральных и пользовательских, для предприятия и ЦОДа, для настольных систем и корпоративных отделений - охватываются уникальными новаторскими решениями Avaya, обеспечивающими беспрепятственную и непрерывную доступность связи.

Архитектура Avaya для виртуальной корпоративной сети (Avaya Virtual Enterprise Network Architecture) создает основу для развертывания интегрированных корпоративных решений нового поколения, состоящих из множества взаимно дополняющих друг друга компонентов. Сетевые решения Avaya являются лидерами отрасли в таких областях, как мобильность, BYOD (использование на работе личных ИТ-устройств), граничные конфигурации (edge-only), автоматическая настройка и оптимизация приложений. Уникальность решений Avaya заключается в их способности

РУКОВОДИТЕЛИ КОМПАНИИ

Кевин Кеннеди (Kevin Kennedy), президент и главный исполнительный директор

Пьер-Поль Аллар (Pierre-Paul Allard), старший вице-президент по глобальным продажам и президент по международной деятельности компании Avaya

Гэри Барнетт (Gary E. Barnett), старший вице-президент и генеральный менеджер по решениям для совместной работы

Джим Чирико (Jim Chirico), исполнительный вице-президент, отвечающий за деловые операции

Энди Каннингем (Andy Cunningham), главный директор по маркетингу

Фари Эбрахими (Fari Ebrahimi), старший вице-президент и главный IT-директор

Эми Флигельман Олли (Amy Fliegelman Olli), старший вице-президент и главный юрист-консульт

Рождер Гастон (Roger Gaston), старший вице-президент, управление кадрами

Джерри Глембоки (Jerry Glembocki), старший вице-президент, отдел контроля качества

Марк Рэндолл (Mark Randall), старший вице-президент и генеральный менеджер отдела по сетевому взаимодействию Avaya

Майк Ранда (Mike Runda), старший вице-президент и президент отдела обслуживания клиентов Avaya

Дэйв Веллекетт (Dave Vellequette), старший вице-президент, главный финансовый директор

О компании Avaya

Компания Avaya — глобальный поставщик решений для совместной работы и бизнес-коммуникаций, предоставляющий решения для унифицированных коммуникаций, контакт-центры, системы управления данными и сопутствующие услуги компаниям любого размера по всему миру. Подробные сведения опубликованы на сайте www.avaya.com.

масштабироваться от уровня среднего предприятия до крупной корпорации при сохранении функциональности. В результате сокращаются усилия, необходимые для планирования, развертывания и эксплуатации систем.

Услуги Avaya

Заслужившие немало наград услуги Avaya представляют собой исчерпывающий и надежный пакет услуг, в рамках которых Avaya консультирует, поддерживает, управляет, оптимизирует и даже берет на аутсорсинг клиентские решения для совместной работы и управления отношениями с заказчиками, а также сетевые решения. Услуги Avaya помогают заказчикам и партнерам снижать уровень риска, сокращать совокупную стоимость владения и оптимизировать производительность решений с учетом уникальных деловых потребностей каждого заказчика.

Услуги технической поддержки Avaya предоставляются специалистами, работающими в 30 центрах поддержки, расщепленных по всему миру. Ежегодно они обрабатывают более двух миллионов сервисных запросов на 16 языках в 42 странах. Веб-сайт технической поддержки Avaya использует современную технологию и передовой опыт дизайнера для доставки исчерпывающего набора услуг и использования технологий Avaya для поддержки продуктов и решений этой компании. Свыше 85 процентов пользователей системы технической поддержки Avaya обращаются к этому сайту. Каждый месяц они успешно решают 46 тысяч вопросов без помощи технических специалистов. Эксперты Avaya решают 83 процента проблем в течение одного часа с помощью чатов Avaya и предоставляют заказчикам инновационные функции Web Talk и Web Video для связи с живыми специалистами по каналу, наиболее удобному для заказчика. Веб-сайт технической поддержки Avaya предоставляет заказчикам быструю, мощную и гибкую поддержку, позволяющую оперативно решать возникающие проблемы.

AVAYA: ВАЖНЕЙШИЕ ФАКТЫ НА ЯНВАРЬ 2014 ГОДА

- Количество сотрудников - около 14.000 человек в разных странах.
- Компания имеет 5.934 патентов и патентных заявок, в том числе поданных вместе с зарубежными партнерами. Сегодня Avaya считается компанией No. 136 по количеству патентов, зарегистрированных в США в 2013 году,¹ и занимает 18-ое место среди телекоммуникационных компаний² по силе своего патентного портфеля. Кроме того, в 2013 году Avaya в третий раз подряд вошла в число ста наиболее инновационных³ компаний мира.
- В разных странах у компании Avaya имеется более 11 тысяч деловых партнеров, включая дистрибьюторов, поставщиков услуг, дилеров, реселлеров, системных интеграторов и бизнес-партнеров, занимающихся поддержкой продаж и предоставлением услуг.

ДОСТИЖЕНИЯ

По мнению многих отраслевых и технических экспертов, Avaya является мировым лидером. Компания регулярно занимает ведущие позиции в отраслевых рейтингах, в том числе:

- № 1 в области телефонных систем⁴
- № 1 в области контакт-центров⁵
- № 1 в области унифицированных сообщений⁶
- № 1 в области телефонии для малого и среднего бизнеса⁷
- № 1 в области поддержки с помощью голосовых решений⁸

Фирма Gartner, оценивающая компании по критериям «полнота видения» и «способность к реализации», неизменно помещает нас в Квадрант лидеров:

- Квадрант лидеров для корпоративной телефонии⁹, унифицированных коммуникаций¹⁰ и контакт-центров¹¹.
- Квадрант "визионеров" для проводной и беспроводной локальной сетевой инфраструктуры доступа¹².

Источники: ¹Intellectual Property Owners Association (IPO), 2013 Top 300 Patent Owners, June 2014; ²The Patent Board & WJSJ Market Data Group, Patent Scorecard, March 2014; ³Thomson Reuters, 2013 Top 100 Global Innovators, October 2013; ⁴Dell'Oro Group, Enterprise Telephony Report, 4Q13, February, 2014; ⁵Gartner, Inc., Market Share, Contact Centers Worldwide, 2013, March, 2014; ⁶T3i Group, InfoTrack for Converged Applications, Full Year 2013, Messaging, May, 2014; ⁷Dell'Oro Group, Enterprise Telephony Report, 4Q13, February, 2014; ⁸Intellcom Analytics, Lifecycle Services Market Dashboard, 4Q13, June, 2014; ⁹Gartner Magic Quadrant for Corporate Telephony, Jay Lassman et al., September 2013; ¹⁰Gartner Magic Quadrant for Unified Communications, Bern Elliot and Steve Blood, August 2014; ¹¹Gartner Magic Quadrant for Contact Center Infrastructure Worldwide, Drew Kraus et al., May 2014; ¹²Gartner Magic Quadrant for Wired and Wireless LAN Access Infrastructure, Tim Zimmerman et al., June 2014.

«Магический квадрант» – интеллектуальная собственность компании Gartner, Inc. (2014); используется с разрешения. Магический квадрант – это графическое представление определенного рынка в определенный период времени. Компания Gartner отражает в нем положение оцениваемых компаний на определенном рынке в соответствии с критериями, разработанными компанией Gartner. Gartner не рекламирует компании, изделия или услуги, изображенные в Магическом квадранте, и не предлагает пользоваться продукцией только компаний, входящих в квадрант "Лидеры". Магический квадрант – не руководство к действию, а всего лишь исследовательский инструмент. Gartner не дает никаких гарантий, явных или подразумеваемых, относительно данного исследования, включая гарантии пригодности для продаж или каких-либо иных целей.