

Предоставьте контакт-центру все преимущества искусственного интеллекта

Искусственный интеллект - это реальность!

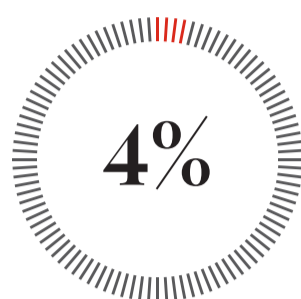
Посмотрите, как использовать искусственный интеллект для повышения производительности и развития персонализации в контакт-центре.



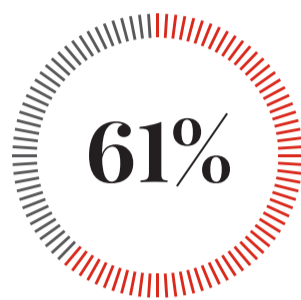
Искусственный интеллект и бизнес - цифры и факты



предприятий уже используют искусственный интеллект, а 31% планируют внедрить эту технологию в течение ближайших 12 месяцев (по данным Adobe).



предприятий считают, что искусственный интеллект даст им существенные конкурентные преимущества. 75% полагают, что искусственный интеллект поможет открыть новые компании и откроет для конкурентов новые лазейки для проникновения на рынок опрошенной компании. 63% считают, что для сокращения расходов им придется внедрять искусственный интеллект.¹



компаний с инновационными стратегиями используют искусственный интеллект для поиска полезной информации в накопленных массивах данных (по данным Narrative Science). Среди компаний, не имеющих инновационной стратегии, по этому пути идет лишь 22%.

Две главные причины внедрения искусственного интеллекта

Удовлетворение заказчиков **49%**

Увеличение прибыли **35%**

Источник: Avaya

"Главная причина - опыт клиента. За ней с небольшим отрывом следует сокращение расходов. Кроме того, организации пытаются использовать искусственный интеллект для повышения эффективности процессов, принятия более обоснованных решений и автоматизации.

Однако к 2021 году главной причиной станет увеличение доходов, поскольку компании увидят, что искусственный интеллект реально помогает увеличивать продажи существующих продуктов и услуг и создавать новые продукты и услуги".²



94% 94% компаний сталкиваются с проблемами в ходе внедрения искусственного интеллекта³

Прогнозы



2021

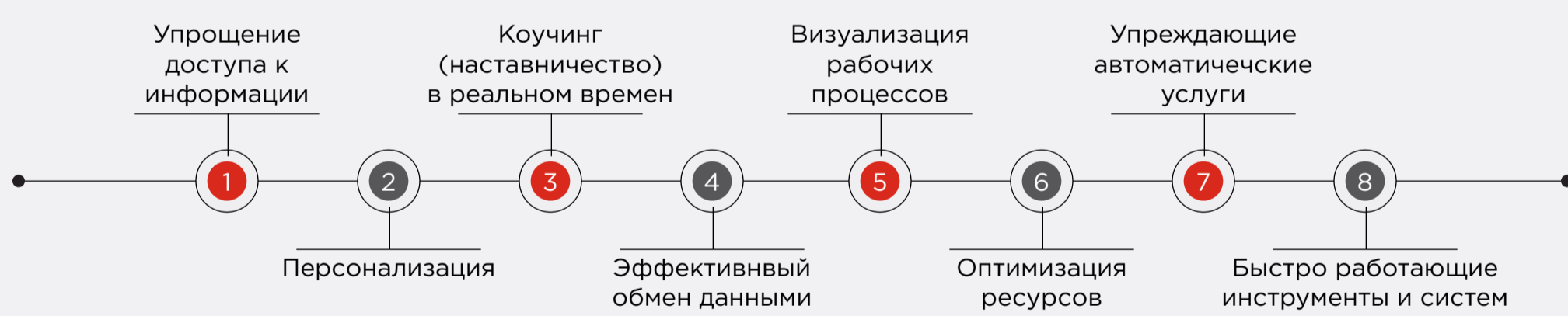
По данным Accenture, к 2021 году объем рынка искусственного интеллекта в здравоохранении достигнет 6.6 млрд долларов. В этом отчете также утверждается, что в 2026 году приложения с функциями искусственного интеллекта будут приносить системе здравоохранения США.



2022

По данным Juniper Research, расходы на системы искусственного интеллекта в розничной торговле вырастут с 2 млрд долларов в 2018 году до 7,3 млрд долларов в 2022 году. Это произойдет, потому что компании начнут вкладывать большие средства в системы искусственного интеллекта, которые позволят им дифференцироваться и повышать качество обслуживания заказчиков.

8 областей, где искусственный интеллект может помочь сотрудникам контакт-центра



Решения Avaya для искусственного интеллекта

Разговорные системы самообслуживания



Наши решения с функциями искусственного интеллекта помогут контакт-центрам:

- повысить уровень персонализации клиентских услуг
- лучше понять клиентов
- повысить лояльность клиентов
- увеличить производительность и удовлетворенность сотрудников
- сократить совокупную стоимость владения
- ускорить рост бизнеса, производительности и доходов

Интеллектуальные средства маршрутизации с учетом особенностей поведения



с функциями искусственного интеллекта



взаимодействия, намерений, эмоций и мотивации

Почему именно Avaya?

95%

компаний из списка Fortune 500 используют решения Avaya

#1

на мировом рынке контакт-центров⁴

10+

поставщиков стратегических решений дополняют технологии Avaya с функциями искусственного интеллекта для контакт-центров и взаимодействия с клиентами

2018

Avaya была названа лидером по результатам 5 2018 года. Мы считаем, что в нашей отрасли нет другой компании со столь же яркой историей лидерства, стратегического видения и исполнительности, как Avaya

Для получения более подробной информации прочтите Avaya Newsletter,

где говорится о том, что думает Гартнер по поводу расширения клиентского опыта

с помощью решения AI Advantage.

Мы хотим провести вас по пути цифровой трансформации с функциями искусственного интеллекта.

Позвоните по номеру (866) GO-AVAYA и получите персональную консультацию

1. <https://www.statista.com/statistics/747775/worldwide-reasons-for-adopting-ai/> Statista.
 2. Gartner, "Forecast: The Business Value of Artificial Intelligence, Worldwide, 2017-2025," John-David Lovelock, Susan Tan, et al., March 12, 2018.
 3. Deloitte State of Cognitive Survey, August 2017.
 4. Canalys Worldwide contact center market and forecasts, August 2018.
 5. Gartner, "Magic Quadrant for Contact Center Infrastructure, Worldwide" Drew Kraus, Steve Blood, Simon Harrison, 17 May 2018. Посмотрите этот пресс-релиз.