



Engage The Power of We™

Un vistazo a Avaya

Nombre:

Avaya Inc.

Sede principal:

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

Teléfono:

1 (866) Go-Avaya

ACERCA DE AVAYA

Avaya es un reconocido innovador y proveedor líder a nivel global de soluciones de colaboración y comunicaciones empresariales en tiempo real. La empresa brinda comunicaciones unificadas y video, soluciones para la gestión de la experiencia del cliente, de redes de datos y servicios relacionados, tanto de manera directa como a través de su partners de canal, para grandes, medianas o pequeñas empresas y organizaciones gubernamentales alrededor del mundo.

Las soluciones de Avaya unen a las personas con la información apropiada, en el momento preciso y en el contexto adecuado, ayudando a que las organizaciones mejoren la eficiencia y aborden de manera rápida los desafíos críticos de sus negocios. Al estar diseñadas para ser escalables, confiables, seguras y flexibles, brindan unos beneficios que ayudan a mantener bajos costos y simplificar la gestión, al mismo tiempo que proporcionan una plataforma de colaboración de la siguiente generación. Además, se pueden implementar en las instalaciones del cliente o un entorno virtualizado, ya sea público o privado.

Avaya ofrece soluciones en tres categorías principales para el mejor engagement: Engagement con grupos, Engagement con clientes y Fabric Networking. Estas tres soluciones están soportadas por el portafolio de servicios profesionales y de soporte de Avaya.

Soluciones de Engagement con grupos

Avaya es un líder global en soluciones de engagement con grupos basadas en comunicaciones unificadas y tecnologías de colaboración. Las soluciones de engagement con grupos son rápidas y sin problemas, juntan a la gente adecuada en el momento adecuado con la información correcta y ayudan a entregar resultados de las empresas. Las soluciones de engagement con grupos de Avaya permiten a las personas concentrarse en el objetivo de sus interacciones en vez de los métodos que los detienen.

La fuerza laboral de hoy está muy distribuida, es móvil, y busca el acceso a las personas y a la información a través de múltiples canales y dispositivos. Los empleados tienen que trabajar con sus compañeros en la sede, los centros regionales, las sucursales y otros lugares remotos, junto con los ecosistemas dentro de la empresa, los proveedores de servicios, canales y clientes.

Las soluciones de Avaya permiten a las personas comunicarse y colaborar con cualquier modalidad, independientemente de la ubicación, la red o dispositivo. Las

soluciones se ejecutan en una plataforma de clase empresarial que es abierta, fiable, escalable y segura. Avaya también proporciona la plataforma y herramientas, con Avaya Engagement Environment, que permite que los analistas de negocios, desarrolladores e ISVs, puedan crear rápidamente e implementar aplicaciones de comunicación que encajan en sus procesos de negocio y aplicaciones.

Soluciones de Engagement con clientes

Avaya es un líder global en el mercado de Contact Centers, ofreciendo soluciones totalmente confiables, inteligentes y escalables que ayudan a la empresas a brindar una experiencia excepcional al cliente, construir la lealtad del cliente, reducir el costo total de la propiedad y competir de manera más eficaz.

Avaya ayuda a que las organizaciones transformen el servicio al cliente de transacciones "puntuales" a relaciones con el cliente fascinantes, informadas y sostenibles. Las soluciones de Avaya ayudan a que las organizaciones monitoreen y comprendan las necesidades y preferencias de cada cliente y que dinámicamente gestionen esta experiencia proporcionando los recursos adecuados para cada interacción.

Las Soluciones de Engagement con Clientes de Avaya apoyan interacciones multi-canal, routing inteligente, comunicación de autoservicio y la comunicación proactiva para mejorar el compromiso por parte del cliente. Además, la optimización de la fuerza de trabajo, los análisis y las capacidades de elaboración de informes proporcionan a las empresas ideas útiles que pueden mejorar la rentabilidad y atención al cliente. Las soluciones de Avaya permiten a las empresas transformar la experiencia de los clientes, mediante una gran interacción a la vez.

Fabric Networking

El portafolio de Avaya Networking brinda una gran variedad de productos, con todas las funciones, y tecnologías diferenciadas que al combinarse crean soluciones sencillas, eficientes, escalables y enfocadas en los negocios. Alámbrico e inalámbrico, acceso y núcleo, campus y data center, escritorio y sucursales; todos estos aspectos de comunicaciones empresariales están integrados en las exclusivas y pioneras soluciones de Avaya para hacer hincapié en una disponibilidad sin problemas y siempre conectado.

Avaya Fabric Networking proporciona el esquema para que las empresas implementen e integren soluciones de la siguiente generación,

SENIOR LEADERSHIP

Kevin Kennedy, President and Chief Executive Officer

Pierre-Paul Allard, Senior Vice President Worldwide Sales and President Global Field Operations

Gary E. Barnett, Senior Vice President & General Manager, Collaboration

Jim Chirico, Executive Vice President, Business Operations

Andy Cunningham, Chief Marketing Officer

Fari Ebrahimi, Senior Vice President & Chief Information Officer

Amy Fliegelman Olli, Senior Vice President & General Counsel

Roger Gaston, Senior Vice President, Human Resources

Laurent Philonenko, Senior Vice President of Corporate Strategy & Development and CTO

Jerry Glembocki, Senior Vice President, Quality Program Office

Marc Randall, Senior Vice President and General Manager, Avaya Networking

Mike Runda, Senior Vice President and President, Avaya Client Services

Dave Vellequette, Senior Vice President and Chief Financial Officer

Acerca de Avaya

Avaya es un proveedor global de soluciones de colaboración y comunicación empresarial, proporcionando comunicaciones unificadas, contact centers, redes de datos y servicios relacionados para empresas de todos los tamaños alrededor del mundo. Para obtener más información por favor visite www.avaya.com/cal

desde una variedad de complementarios. Avaya Networking está liderando la industria con soluciones para movilidad y BYOD, configuración sin necesidad de tocar la red y solo en el borde y optimización de la aplicación; de manera exclusiva las soluciones de Avaya escalan desde el mercado mediano hasta grandes empresas, todo con una consistencia operacional que reduce la planeación, construcción y la carga de ejecución.

Servicios de Avaya

La galardonada organización de servicios de Avaya es un conjunto completo y robusto de ofertas en las cuales los consultores de Avaya habilitan, soportan, gestionan, optimizan e incluso tercerizan las soluciones de colaboración, la gestión de la experiencia del cliente y las redes de datos de sus clientes. Los servicios de Avaya permiten a los clientes y partners el mitigar los riesgos, reducir el costo total de propiedad y optimizar el rendimiento de la solución según las necesidades exclusivas de cada cliente.

Support Services de Avaya están respaldados por expertos ubicados en 30 centros de soporte alrededor del mundo, manejando anualmente más de dos millones de solicitudes de servicio, en 16 idiomas y 42 países. Avaya Support Website usa tecnología avanzada y las mejores prácticas para el diseño de usuario, brindando una experiencia integral en el servicio y todo usando la tecnología de Avaya para soportar los productos y soluciones de Avaya. Más del 85 por ciento de los clientes que requieren soporte de Avaya usan Avaya Support Website y cada mes se pueden encontrar, sin la necesidad de un agente, más de 46.000 soluciones a problemas. Los expertos de Avaya resuelven el 83 por ciento de los inconvenientes en menos de una hora a través del chat de Avaya y tiene la innovadora capacidad para brindar Web Talk y Web Video a clientes a fin de permitir comunicaciones con agentes en vivo de la manera que mejor se ajuste al cliente. Avaya Support Website brinda a los clientes de Avaya un soporte rápido, poderos y flexible para resoluciones más rápidas.

DATOS DESTACADOS DE AVAYA HASTA ENERO DE 2015

- Avaya emplea a más de 13.000 personas alrededor del mundo.
- Avaya tiene aproximadamente 5.400 patentes y aplicaciones pendientes por patente, incluyendo contrapartes extranjeras. Actualmente Avaya está en el puesto N. 136 por patentes otorgadas en 2013¹ y en el puesto N.18 entre empresas de telecomunicaciones por la fortaleza de su portafolio de patentes. Avaya tiene a más de 11.000 partners de canal a nivel mundial, incluyendo distribuidores, proveedores de servicios, representantes, revendedores de valor agregado, integradores de sistema y partners de negocios, que brindan ventas y servicios de soporte..

RECONOCIMIENTO EN LA INDUSTRIA

Constantemente, la industria y los expertos en tecnología, reconocen a Avaya como un líder global y ha alcanzado posiciones de liderazgo, incluyendo:

- No. 1 a nivel mundial en sistemas telefónicos³
- No. 1 a nivel mundial en Contact Center⁴
- No. 1 a nivel mundial en mensajería unificada⁵
- No. 1 en telefonía PyME⁶
- No. 1 a nivel mundial en servicios de mantenimiento de voz⁷

Gartner ubica a Avaya en el Cuadrante de Líderes teniendo en cuenta su visión integral y su capacidad para ejecutar:

- Cuadrante de líderes en el Cuadrante Mágico de Gartner por telefonía corporativa⁸, comunicaciones unificadas⁹ y Contact Centers¹⁰.
- Posicionamiento en el cuadrante de visionarios por la infraestructura de acceso LAN alámbrico e inalámbrico¹¹.

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

The Magic Quadrants are copyrighted 2014 by Gartner, Inc. and are reused with permission. The Magic Quadrant is a graphical representation of a marketplace at and for a specific time period. It depicts Gartner's analysis of how certain vendors measure against criteria for that marketplace, as defined by Gartner. Gartner does not endorse any vendor, product or service depicted in the Magic Quadrant, and does not advise technology users to select only those vendors placed in the "Leaders" quadrant. The Magic Quadrant is intended solely as a research tool and is not meant to be a specific guide to action. Gartner disclaims all warranties, express or implied, with respect to this research, including any warranties of merchantability or fitness for a particular purpose.

© 2015 Avaya Inc. Todos los derechos reservados.

Avaya y el logo de Avaya son marcas registradas de Avaya Inc. y son registrados en Estados Unidos y otros países.

Todas las otras marcas comerciales identificadas con ®, TM, o SM son marcas registradas, marcas comerciales y marcas de servicio, respectivamente, de Avaya Inc.

1/15 • MIS2077-71-SPA