

# SE TRATA DE LA EXPERIENCIA, SIEMPRE

Capacidades de clase empresarial para organizaciones de cualquier tamaño

1

## Enrutamiento potente

Líneas de espera, enrutamiento basado en atributos y análisis para respaldarlo. Capas de sofisticación sin reelaboración.

2

## Escritorio unificado

Intuitivo para mejor eficiencia del agente, facilidad de aprendizaje. Reduce la fatiga, el estrés y la rotación.

3

## Reducción de ruido de IA

Audio claro y limpio, grabaciones más precisas. Mejora la satisfacción laboral.

6

## Orquestación para todos

Crea tus propios flujos, automatizaciones y escritorios adicionales.

5

## Integración de escritorio CRM

Kit de herramientas, paquetes prediseñados e integración personalizada para crear tu propia solución.

4

## Omnicanal real

Cualquier medio, en cualquier línea de espera, ante cualquier nivel de prioridad.

7

## Inteligencia del recorrido del cliente

Inteligente, informativo y que puedes usar en la toma de decisiones en tu empresa. Está incluido, siempre lo ha estado.

8

## Optimización de la fuerza laboral

Empodera a tus agentes y bríndale a los supervisores todas las herramientas para ser entrenadores eficaces.

9

## Open APIs

Proyecta las capacidades en la nube como un conjunto de herramientas en lugar de un destino. Crea capacidades adicionales.

## ¿Cuáles son las ventajas?

- Nuevo enfoque patentado de **procesamiento de medios basado en la nube**.
- **Menos carga** para cada dispositivo.
- **Menor utilización de CPU** en el punto final.

### Reduce el uso de ancho de banda

Procesamiento de todos los medios en la nube.

- **Mayor inteligibilidad**, incluyendo calidad del servicio y monitoreo del habla.
- Grabaciones **mejores y más precisas**.

### Una mejor experiencia de audio

Mejora continua del audio mediante IA.

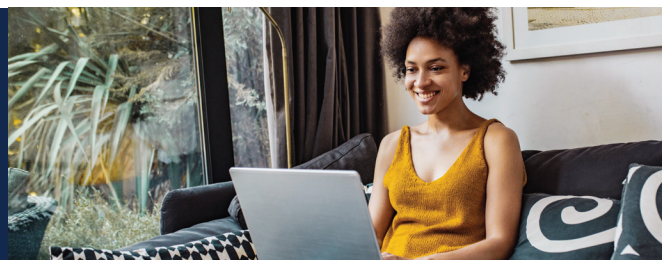
- **Elimina ruidos** de fondo e interrupciones.
- **Escucha sólo lo que necesitas**.
- **Menos agotador** para la salud y el bienestar de todos.

### Aumento en la calidad de las llamadas

Eliminación de ruido de IA incluida para todos.

## Ofreciendo experiencias excepcionales a través de la innovación

- **Innovación** desde la nube segura para lograr **coherencia y velocidad**.
- **La nube primero** usando Avaya IP.
- **Paquetes de canales digitales**, de voz o todos los medios.
- **Trunking SIP de Avaya** o trae tu propio operador.
- **Oficinas remotas** y empleados que trabajan desde casa.
- **Sin hardware ni software adicional**.
- Recibe automáticamente **nuevas capacidades**.
- **Escala o aumenta capacidades** según sea necesario.
- Implementación **sin preocupaciones**.



## Avaya lo hace fácil

Aprende más accediendo al **Demo de Avaya Experience Platform**.

SOLICITA UNA DEMOSTRACIÓN



# SEIS MANERAS EN LAS QUE AVAYA EXPERIENCE PLATFORM™ MEJORA LA EXPERIENCIA DE CLIENTES Y EMPLEADOS

Ofrece experiencias simplificadas a clientes y empleados con nuestro avanzado centro de contacto en la nube habilitado para IA.



Avaya Experience Platform ofrece un camino fluido hacia la nube con potentes herramientas de experiencia del cliente y empleado. Te proporcionamos las funciones que los centros de contacto necesitan para satisfacer las necesidades de clientes y agentes, utilizando el poder y la versatilidad de la IA y la nube.

Avaya Experience Platform facilita que cualquier organización brinde experiencias sencillas a clientes y empleados a través de canales de voz y digitales, al tiempo que ayuda a maximizar el desempeño individual y de equipo.



1

## Continuidad de negocio

Amplía la capacidad de tu centro de contacto para respaldar oficinas remotas y agentes que trabajan desde casa. Obtén capacidades adicionales cuando las necesites.



2

## Genera lealtad

Ofrece una experiencia al cliente sin esfuerzo durante todo el recorrido, a través de dispositivos y canales digitales y de voz. Ofrece un servicio intuitivo, proactivo, consistente y personalizado que genera lealtad en los clientes y empleados.



4

## Inteligencia del recorrido del cliente

Adelántate a cada interacción prediciendo las necesidades e involucrando proactivamente a los clientes con una vista cronológica de su recorrido de compra.



3

## Enrutamiento inteligente

Conecta a los clientes con los mejores empleados utilizando reglas comerciales, contexto interno y externo e información acerca de los resultados comerciales deseados.



5

## Maximiza el rendimiento y la productividad

Personaliza las experiencias de los agentes y supervisores con un espacio de trabajo moderno y personalizable que reúne fácilmente la información relevante de los clientes desde diferentes aplicaciones y sistemas, como AI Agent Assist, en un único panel.



6

## Haz lo que mejor sabes hacer

Concéntrate en cuidar a tus clientes, y confía en Avaya para cuidar el entorno de experiencia de tus clientes.

Aprende más accediendo al [Demo de Avaya Experience Platform](#).

SOLICITA UNA DEMOSTRACIÓN

