

**Avaya Intelligent
Xperiences™ Digital**

Avaya IX™ Digital



**Ofrezca las
experiencias
que sus clientes
esperan.**

En una era de transformación Digital y el Internet de las Cosas (IoT), los negocios se enfrentan constantemente con nuevas tecnologías, que mueven las tendencias de los clientes y aumentan las fuentes de datos que impactan en sus estrategias de experiencias para los clientes. Y mientras la experiencia del cliente y las mejoras en servicios son claramente las prioridades, el obstáculo más grande para las organizaciones es la integración con los sistemas existentes¹. Esta falta de integración con los sistemas y procesos existentes puede terminar en desconexiones dentro de la organización y, tal vez, lo que tiene más impacto, en los centros de atención.

¿Cómo puede entender el recorrido de sus clientes digitales, si no puede hacer un seguimiento durante todo el ciclo de compra? Por lo general, una visión completa y clara no es posible con entornos "multicanal" o incluso "omnicanal". Es muy común que existan múltiples canales funcionando de manera independiente y aislada, tanto dentro del centro de contacto como a lo largo de toda la empresa.

Los agentes se frustran con las vistas fragmentadas de las interacciones de los clientes y los datos de la empresa que obstaculizan su productividad y eficacia. Los clientes se enojan porque no reciben una experiencia digital ininterrumpida, lo que resulta en una baja satisfacción para ellos (CSAT) y bajos puntajes de promoción en redes (NPS).

Algunas soluciones que dicen resolver esas desconexiones presentan la ilusión de multicanal u omnicanal por lo general crean complejidades que resultan en problemas con la integración de sistemas, el mantenimiento y las actualizaciones. ¿Cuál es el impacto en su negocio? Los costos aumentan. El desempeño cae. Las métricas de CSAT y NPS no cumplen con las expectativas.

1. <https://www2.deloitte.com/us/en/pages/operations/articles/global-contact-center-survey.html>

Una solución única e integrada que soporta toda su estrategia de experiencia del cliente

Al ofrecerle una visión más completa y clara sobre las actividades de sus clientes digitales, Avaya IX™ digital puede ayudar a su centro de contacto a:

- Aumentar la satisfacción del cliente, la lealtad y el valor de por vida.
- Crear una experiencia de marca diferenciada competitiva.
- Optimizar la productividad de representantes y recursos.
- Ofrecer mejores resultados empresariales.
- Alinear al personal con los objetivos empresariales, a la vez que aumenta la productividad.

Avaya IX™ Digital puede ayudar a su empresa a cerrar los espacios en blanco y a formar conexiones inteligentes.

Omnicanal verdaderamente integrado

Avaya IX™ Digital llega a usted “listo para usar” con un soporte multicontacto integrado y total. Soporta todos los medios (incluyendo correo electrónico, chat, SMS, chatbot inteligente, co-browse, redes sociales, videos y el Internet de las Cosas), en varios dispositivos.

Avaya IX™ Digital se integra sin problemas con otras soluciones de Engagement de cliente de Avaya y aplicaciones de terceros. Le permite proporcionar una experiencia omnicanal unificada que está integrada tanto a nivel de canal como de información. Con esta base, usted logra una flexibilidad sin precedentes para personalizar los flujos de trabajo. Ya no se trata de crear reglas de enrutamiento. Se trata de diseñar y ejecutar estrategias empresariales que ofrezcan las mejores experiencias para el cliente y produzcan resultados superiores, a la vez que aprovecha los recursos de toda su empresa y no sólo en el centro de contacto.

Sin importar el canal que sus clientes seleccionen, o si usan múltiples canales durante una interacción, Avaya IX™ Digital le da sus agentes y expertos en la materia una sola vista del cliente, el recorrido y el contexto relacionado, tanto “del momento” actual como pasadas. Con esta solución, el recorrido del cliente y la visión del agente del mismo también se pueden extender más allá de las paredes del centro de contacto. Por ejemplo, durante la interacción con un cliente, un agente que necesita soporte puede contactar a un experto en la materia en cualquier parte de la empresa. Con Avaya IX™ Digital usted incluso puede enviar al cliente directo al experto, capturar esta actividad, comprender lo que sucede en cada parte del recorrido del cliente y usar esta “inteligencia” para producir los resultados deseados. Eso es un omnicanal verdaderamente integrado.

La familia Digital de Avaya IX™

En un tiempo en que la experiencia Digital es cada vez más el núcleo del Engagement de cliente, Avaya IX™ Digital no sólo ofrece verdaderas capacidades de comunicación multicontacto, sino también las herramientas y los recursos para ofrecer experiencias personalizadas al cliente, según una vista completa y con todo el contexto del recorrido del cliente.

La familia Digital de Avaya IX™ incluye:

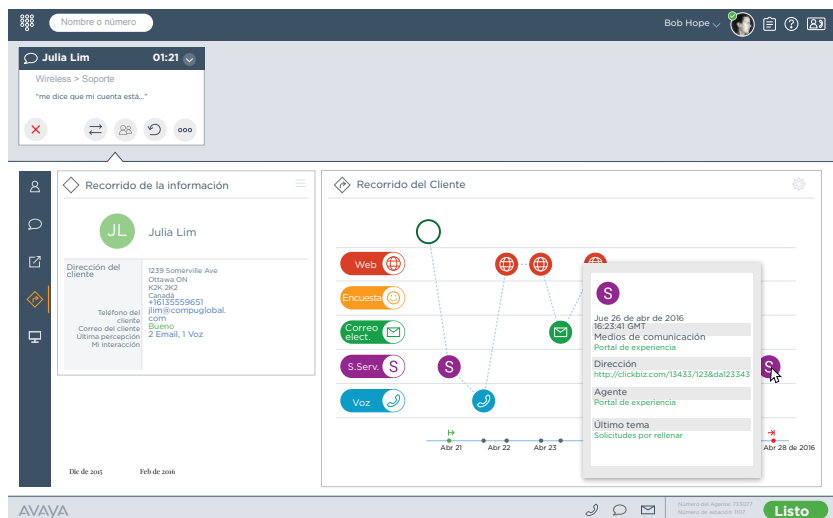
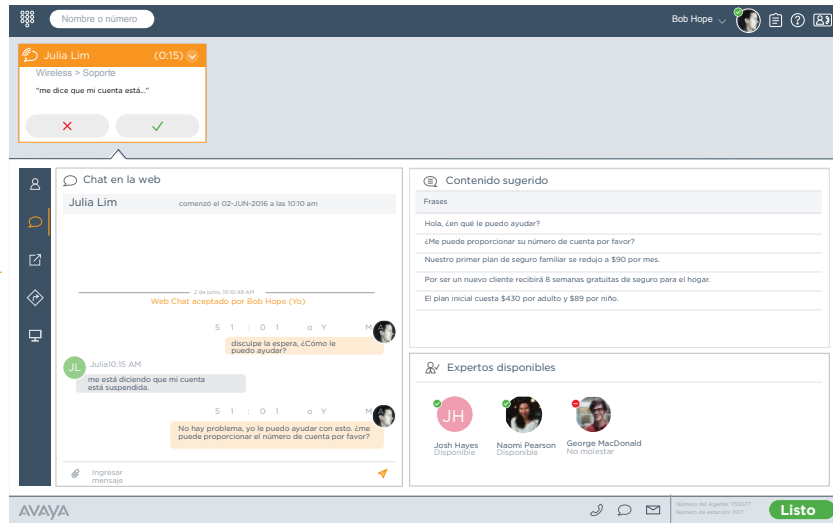
Avaya IX™ Digital, nuestra solución multicontacto Digital para comunicaciones de la próxima generación, para centros de atención que le da valor junto con una visión integral del recorrido de sus clientes.

Avaya IX™ Digital Workspaces, un escritorio basado en el navegador que permite a los agentes del centro de contacto manejar múltiples interacciones, en varios canales y de manera simultánea mediante un solo espacio de trabajo y que proporcionar una vista completa del recorrido del cliente en todos los puntos de contacto.

Avaya Analytics™, elimina los silos en las herramientas de análisis tradicionales mediante la recopilación, consolidación, estandarización, procesamiento y análisis flexible, lo que permite una visualización holística y enriquecida de la información para favorecer la toma de decisiones en tiempo real.



Avaya IX™ Digital proporciona el medio de comunicaciones adecuado y en el momento preciso, cada vez.



Diseñar una experiencia Digital del cliente personalizada

Avaya IX™ Digital proporciona el medio de comunicaciones adecuado y en el momento preciso, cada vez. Permite a su organización aplicar toda la información pertinente y el contexto para ofrecer una experiencia única, personalizada y consistente a lo largo del recorrido del cliente.

Sus expertos pueden manejar sin problema las interacciones con el cliente, en contexto y a través de todos los dispositivos y canales. La experiencia es optimizada con espacios de trabajo de escritorio intuitivos para el agente, criterios y reglas de negocios estratégicos y, con Avaya Analytics™, análisis del recorrido del cliente desde el comienzo hasta el final y de extremo a extremo. Avaya IX™ Digital también facilita incorporar a los trabajadores del conocimiento a lo largo de toda la empresa en las estrategias de enrutamiento del cliente, con el fin de mejorar el servicio y los resultados de ventas.

Avaya IX™ Digital: Ayudando a las empresas a ofrecer experiencias excepcionales y personalizadas para los clientes

Avaya IX™ Digital le da a su negocio la capacidad de adaptarse rápidamente a las expectativas dinámicas de los clientes y les da la capacidad para conectarse e integrar tecnologías de terceros para una eficacia óptima.

Cultive el mejor recorrido del cliente permitiendo que su negocio personalice cada paso y la posibilidad de tener interacciones entre agentes y clientes.

Esta solución omnicanal le ofrece una completa integración y administración de sus canales de telefonía tradicionales y digitales.

Obtenga una visión holística del mundo de contacto con el cliente

Abordar los puntos de contacto con el cliente, enrutamiento, concordancia de recursos, aprovechamiento de contexto y reconocimiento de preferencias, capturando cada detalle en el camino.

Sacar provecho de la gran cantidad de datos de toda la empresa

Obtenga la opinión verdadera de los clientes en tiempo real. Avaya Analytics™ Insights elimina el aislamiento de las herramientas de análisis tradicionales. Obtendrá una visualización integral de datos para tomar decisiones en tiempo real más inteligentes que moldearán estrategias de negocios y fundamentalmente, impulsarán la satisfacción del cliente y mejorarán su experiencia de agentes.

Usted puede rastrear el recorrido del cliente a través de los canales de autoservicio y asistidos, almacenando pequeñas piezas de información durante el recorrido en de una tabla de datos en la memoria. Los datos pueden salir de información histórica o en tiempo real de los clientes, la empresa más amplia, junto con la información situacional o ambiental, como el dispositivo y ubicación del cliente. Con Avaya IX™ Digital, puede convertir esta información en resultados valiosos que pueden utilizarse como flujos de trabajo, motor de coincidencia de recursos, y agentes, supervisores y líderes de negocios para tomar decisiones más inteligentes en tiempo real en nombre del cliente y del negocio.

Avaya IX™ Digital es una solución omnicanal especialmente diseñada con el propósito de ofrecerle una completa integración y administración de sus canales tradicionales de telefonía y Digitales. Combínela con la solución Avaya Aura® existente para extender aun más su resultado de la inversión mientras pasa por los canales Digitales, lo que le permite crear una base fuerte para innovaciones futuras que puedan abordar las necesidades crecientes de los clientes.

Avaya IX™ Digital instantánea

Interacciones fascinantes de múltiple contacto. Sus clientes pueden unirse con todos los dispositivos y todos los canales, móviles y por web, dándoles lo que necesitan, cuando lo necesitan y cómo lo necesitan: de manera simple, sin interrupciones y en contexto.

Flujos de trabajo visuales. El diseño de arrastrar y soltar facilita a sus agentes el reunir los recursos, el contenido y el contexto preciso a lo largo de la gestión de la relación con el cliente (CRM), y otros sistemas para atender las necesidades de los clientes y los requerimientos de su empresa.

Un contexto completo sobre el cliente. Capture el contexto del cliente, los negocios y la situación en todos los puntos de contacto al almacenar pequeñas partes de información en la memoria de una tabla de datos de alta velocidad. Use el contexto relevante para enrutar los flujos de trabajo y mostrar la información que permitirá a los agentes tomar mejores decisiones.

Enrutamiento directo al agente de última generación.

Asigne automáticamente a los clientes con el mejor agente o recurso empresarial mediante un contexto en tiempo real de las interacciones con el cliente, información y el recorrido, junto con los objetivos empresariales, indicadores de rendimiento (KPI, por sus siglas en inglés) y datos empresariales con un direccionamiento basado en aptitudes.

Espacios de trabajo intuitivos para el agente y el supervisor.

Los escritorios basados en HTML5 son fáciles de usar y poderosos impulsores de la productividad del usuario. Los consumidores digitales de hoy esperan experiencias avanzadas y personalizadas. Avaya IX™ Workspaces le ayudará no solo a reducir la rotación de agentes, sino que también creará experiencias más dedicadas para los clientes.

Análisis avanzados. Avaya Analytics se diseñó para experiencias multicontacto, desde cero y con un modelo de datos abierto y creado para ofrecer perspectivas nuevas y poderosas. Aprovecha la riqueza y todas las fuentes de información de su empresa, haciendo que sea de fácil



Avaya Oceana® puede ayudar a su empresa a cerrar los espacios en blanco y a formar conexiones inteligentes.

acceso y uso. El procesamiento en tiempo real y las funciones de análisis ayudan a su personal a convertir esos datos en información accionable en el centro de atención y hasta en toda su empresa.

Mayor alcance dentro de su empresa. Incorpore recursos de manera fácil en toda su empresa, sin importar la ubicación, el trabajo o dispositivo, lo que le permite mejorar y diferenciar las experiencias de sus clientes.

Plataforma innovadora. El valor de Avaya IX™ Digital se puede extender fácilmente a aplicaciones de terceros y personalizadas y servicios de nube mediante Snap-in modulares. Este enfoque abierto le ayuda a proteger y extender sus actuales inversiones en tecnología.

Ofrezca las experiencias que sus clientes esperan

Al aumentar la presión del consumidor y la competencia por digitalizar más procesos de extremo a extremo, ¿por qué quedarse atrás? Las comunicaciones son el núcleo del éxito de la mayoría de los negocios. Esta es la oportunidad de adelantarse a la competencia al ofrecer a sus clientes una experiencia completamente diferente, servicios personalizados, con todo el contexto, a lo largo de todos los puntos de contacto y de un extremo al otro extremo del recorrido del cliente.

Avaya IX™ Digital y Avaya Analytics realmente pueden cambiar el juego de su empresa. Aprenda más hoy para que pueda disfrutar de la verdadera transformación digital, estar por delante de la competencia, y al mismo tiempo, superar las expectativas en aumento de sus clientes.

Más información

Para conocer más sobre Avaya IX™ Digital y Avaya Analytics comuníquese con su gerente de cuenta de Avaya o partner autorizado de Avaya. Visítanos en www.avaya.com/es/productos/contact-center.

Acerca de Avaya

Los negocios se construyen sobre las experiencias que ofrecen y cada día, Avaya crea millones de experiencias como esas (NYSE:AVYA). Por más de 100 años, hemos ayudado a organizaciones de todo el mundo a ganar — creando experiencias de comunicaciones inteligentes para clientes y empleados. Avaya construye soluciones abiertas, reunidas e innovadoras para mejorar y facilitar las comunicaciones y la colaboración — en la nube, en ámbitos físicos o una combinación de ambos. Nos comprometemos con la innovación, la cooperación y con un incansable interés en trabajar para el futuro de tu negocio. Somos tu compañía de tecnología de confianza para que puedas brindar experiencias que marcan la diferencia. Visita nuestro sitio web: www.avaya.com/es.

