

Componemos una mejor experiencia de comunicaciones para la oficina en casa

En un entorno de oficina, el equipo de TI de la empresa ha establecido históricamente las aplicaciones de comunicaciones que utilizan los empleados y también administran el uso de la tecnología para maximizar la productividad de los empleados y la satisfacción del cliente. Esto ha dado como resultado un entorno de oficina que generalmente ofrece alta consistencia, control y productividad para comunicaciones comerciales.



Por el contrario, las investigaciones indican que la oficina en casa de hoy es una mezcla de varias tecnologías. Los empleados están tratando de hacer lo mejor que pueden con las herramientas de comunicación disponibles para ellos, pero a menudo estas no son tan eficientes como lo que tenían en la oficina. Un ejemplo de esto es el uso de un teléfono móvil en lugar de un teléfono de escritorio comercial con acceso a las distintas funciones de productividad asociadas. El personal de TI tiene poco o ningún control sobre la experiencia en comunicaciones de los empleados que trabajan desde casa.

En el pasado, los sistemas monolíticos limitaban la capacidad de personalización y adaptación disponible para el personal de TI al brindar asistencia a los trabajadores con oficina en casa. Recientemente, algunos proveedores como Avaya han avanzado hacia una arquitectura tecnológica más “componible”, ofreciendo un conjunto de componentes de comunicación que se pueden aprovechar y combinar fácilmente para ofrecer experiencias más efectivas a empleados y clientes. Este es uno de los beneficios del marco de Avaya OneCloud™.

El enfoque de “oficina en casa componible” de Avaya acelera la productividad de los empleados e impulsa niveles más altos de satisfacción del cliente, incluso cuando los empleados trabajan fuera de la oficina comercial. La oficina en casa componible cuenta con cuatro elementos que comprenden cada solución: componentes básicos, una arquitectura de composición de experiencias, servicios de creación de experiencia y el marco de Avaya OneCloud.

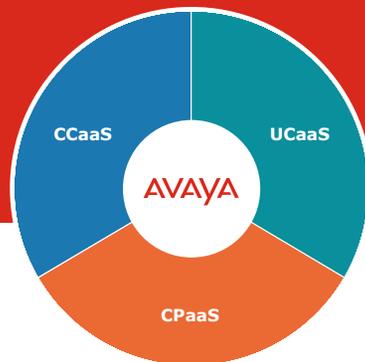
La importancia de esta composabilidad y orquestación de las comunicaciones no es más evidente que en la oficina en casa, el lugar donde muchos se encuentran trabajando en el desafiante entorno global de la pandemia actual.

Arquitectura de la oficina en casa componible de Avaya



Componentes básicos

- Físico
- Virtual



Arquitectura de composición de experiencias

- Avaya OneCloud UCaaS
- Avaya OneCloud CCaaS
- Avaya OneCloud CPaaS



Servicios de creación de experiencias

- Clientes + Avaya
- Usuarios finales + TI



Marco de Avaya OneCloud™

- Ecosistema de aplicaciones
- Innovación en capas

Los componentes que funcionan como componentes básicos para las soluciones de oficina en casa componible incluyen objetos físicos y virtuales.



Componentes básicos físicos

Los componentes físicos incluyen la cartera completa de dispositivos Avaya, cada uno con diferentes niveles de composabilidad.

Los componentes básicos físicos de Avaya están diseñados específicamente para maximizar la productividad de las comunicaciones de la fuerza laboral con oficina en casa.

Los auriculares, las cámaras USB y los dispositivos de conferencia de Avaya proporcionan el nivel más básico de composabilidad, ya que pueden conectarse fácilmente y usarse para mejorar cualquier software de comunicaciones que se ejecute en una computadora portátil o dispositivo de comunicaciones personales.

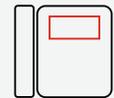
Los teléfonos IP de Avaya proporcionan un nivel adicional de composabilidad, ya que trabajan junto con el software UCaaS, CCaaS y CPaaS de Avaya OneCloud para habilitar la entrega de capacidades de comunicación personalizadas a cualquier dispositivo conectado y permiten a los empleados ajustar su escritorio con acceso de un solo toque a las aplicaciones y herramientas de comunicación más importantes.

La unidad de colaboración de Avaya CU360 y Avaya Vantage™ proporcionan la máxima capacidad de composición, ya que pueden ejecutar casi cualquier aplicación Android™. Los equipos de TI empresarial pueden “impulsar” aplicaciones a estos dispositivos e incluso crear configuraciones personalizadas para satisfacer las necesidades de tipos específicos de empleados. Esto permite que los empleados puedan personalizar y adaptar su experiencia, a la vez que aseguran que el equipo TI del negocio mantenga el control de las comunicaciones comerciales.



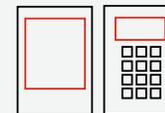
Terminales abiertas

- Audio
- Procesamiento



Teléfonos IP

- Composabilidad de escritorio



Avaya Vantage™

- Personalización máxima
- Acceso a funciones comerciales



Unidad de Colaboración Avaya CU360

- Interoperabilidad máxima
- Millones de combinaciones de aplicaciones

Componentes básicos virtuales

Los componentes virtuales que se pueden aprovechar para las soluciones de la oficina en casa incluyen una gama de capacidades de experiencia del empleado y experiencia del cliente. Las categorías de experiencia del cliente incluyen conexión, orquestación de procesos, gestión de recursos y el conocimiento y la comprensión. Estas habilitan a los agentes de servicio al cliente remoto con las mismas capacidades que tienen en la oficina comercial.

Avaya OneCloud™ UCaaS, en particular, ofrece potentes capacidades que pueden aumentar drásticamente la productividad de los trabajadores de la oficina en casa, incluidas más de 100 funciones de llamadas. Las experiencias de los empleados se pueden diseñar a partir de la amplia gama de capacidades ofrecidas a través de llamadas y mensajes, colaboración inmersiva, reuniones y conferencias. También permite que la personalización de las comunicaciones sea consistente en todas las oficinas corporativas y en las oficinas en casa, y mantiene al equipo de TI del negocio en control total de la experiencia en comunicaciones con los empleados.

Otro componente básico es Device Enrollment Services de Avaya, que facilita la implementación de la experiencia sin contacto, cuando un dispositivo físico es parte de la solución.



Componentes básicos virtuales



- Comenzar a conectarse
- Orquestación de procesos
- Administración de recursos
- Conocimientos y perspectivas



- Automatización instantánea de procesos
- Mejora de experiencias
- Servicios de creación de experiencias



- Reuniones y conferencias
- Colaboración inmersiva
- Llamadas y mensajes

Arquitectura de composición de experiencias

Avaya OneCloud UCaaS, CCaaS y CPaaS proporcionan las plataformas para crear y entregar experiencias compuestas a los usuarios de la oficina en casa. Las API contenidas dentro de cada una de estas se pueden combinar con otras API y con los componentes físicos para ofrecer experiencias poderosas a los empleados.

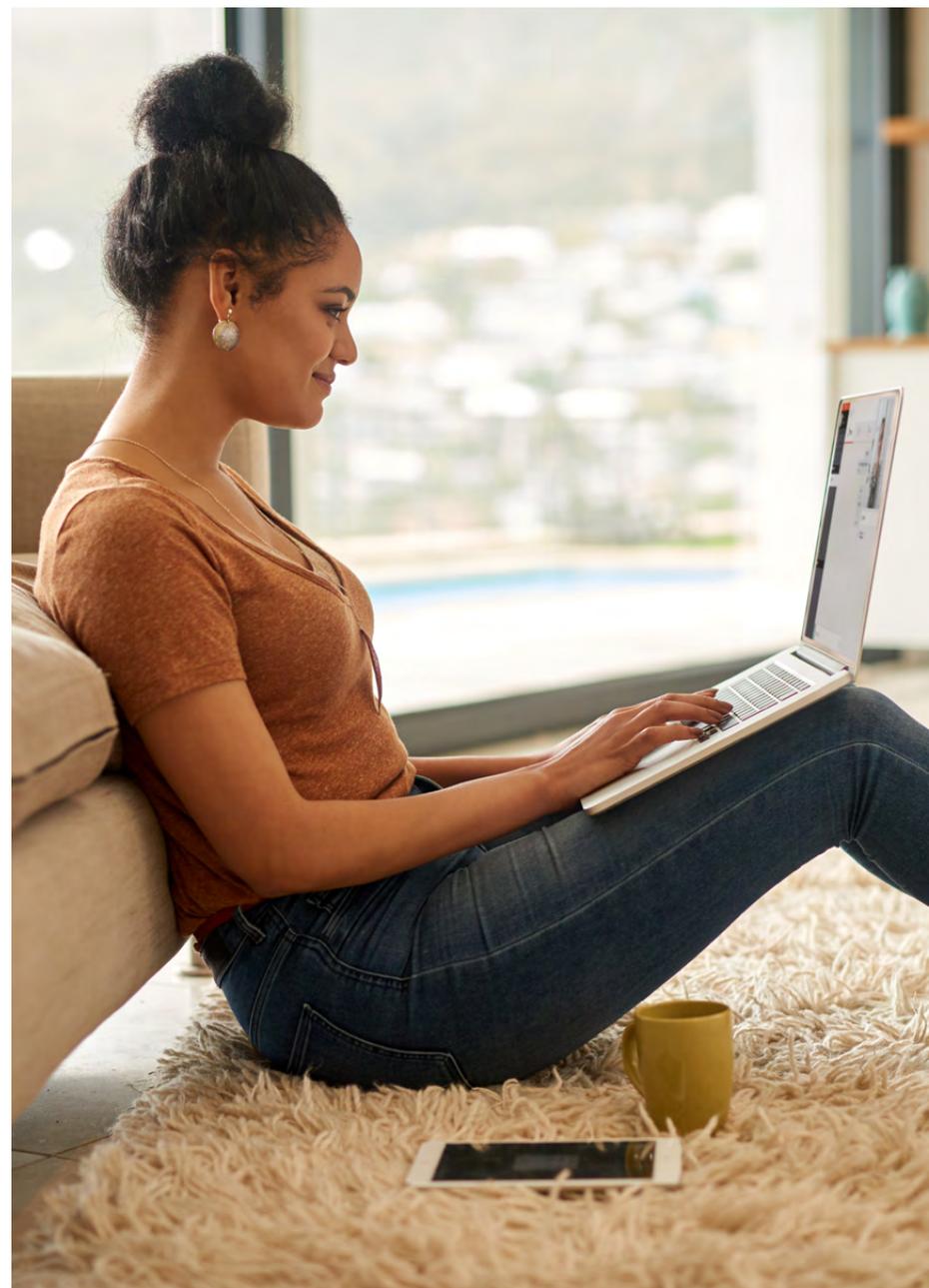
El hecho de que Avaya Spaces™ esté construido sobre la plataforma Avaya OneCloud CPaaS y que esta plataforma esté diseñada para maximizar el potencial de la economía de API hace que esta sea una herramienta especialmente poderosa para componer nuevas experiencias. Esta plataforma también cuenta actualmente con miles de desarrolladores y muchos socios tecnológicos.

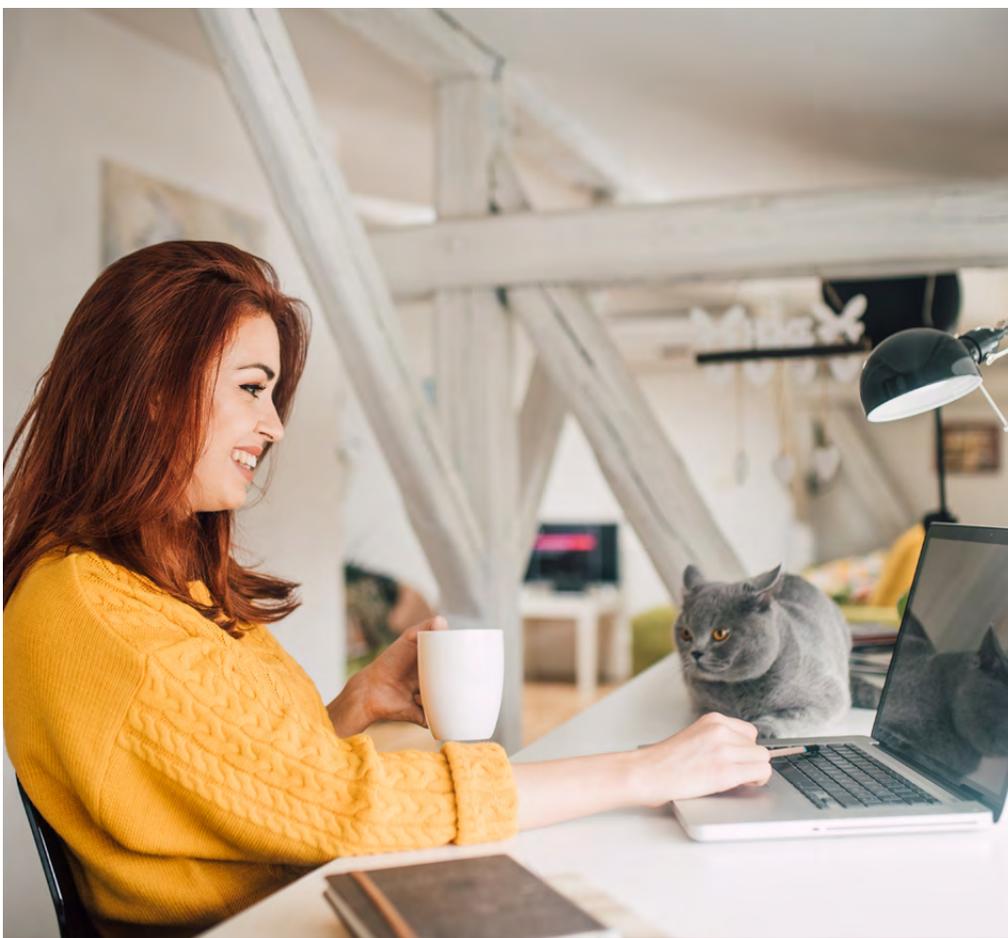
Creación de experiencias

Las soluciones componibles de oficina en casa de Avaya se benefician de los muchos años de experiencia de los empleados y clientes, incluidas las experiencias de desarrollo conjunto con los clientes de Avaya y la facilitación de la co-composición entre TI empresarial y empleados y usuarios finales de los clientes.

Un componente fundamental de la ecuación de la oficina en casa componible es contar con la experiencia y el conocimiento para diseñar y ofrecer soluciones de comunicaciones. Los equipos de servicios de Avaya trabajan con los clientes todos los días para desarrollar conjuntamente soluciones empresariales que sean resilientes y compatibles.

Muchas soluciones también están diseñadas para democratizar la composabilidad de manera que las líneas de negocio establecidas y los usuarios individuales puedan ajustarlas para satisfacer sus necesidades específicas, un nuevo desarrollo en negocios que se ha denominado equipos de fusión.





Avaya OneCloud ofrece las capacidades de comunicaciones empresariales que los empleados esperan, y también ofrece la tecnología necesaria para permitir comunicaciones remotas seguras, ya sea que la solución central esté en las instalaciones o en la nube.

Arquitectura

Avaya OneCloud™ es un marco de ecosistema de aplicaciones multinube que está diseñado para respaldar el nuevo negocio componible. Avaya cuenta con muchos socios tecnológicos que, en conjunto, proporcionan un poderoso lienzo de composición. Avaya OneCloud ofrece las capacidades de comunicaciones empresariales que los empleados esperan, y también ofrece la tecnología necesaria para permitir comunicaciones remotas seguras, ya sea que la solución central esté en las instalaciones o en la nube.

Está construido con innovación en capas y diseñado para respaldar la economía API y los microservicios y para hacer uso inteligente de los motores y servicios “Kubernetes”.

Avaya OneCloud no es una aplicación monolítica en la que cuando cambias una cosa, afecta muchas otras. Por el contrario, la presentación de la aplicación está separada de los servicios detrás de la ventana de la aplicación. Los servicios de la plataforma, la contenedorización de la implementación, la orquestación de la utilización y otras cosas pueden mejorarse individualmente y separarse del resto. Esto significa que las cosas pueden cambiarse más rápido de manera sustancial y ofrecer un suministro continuo, así como mejoras más avanzadas o sin restricciones. A medida que se desarrollan nuevas capacidades, se pueden agregar fácilmente.



La oficina componible en casa cambia el juego

La estrategia de oficina en casa de Avaya abre la puerta a la innovación. Esto se puede manifestar tanto en la automatización administrativa como en las experiencias de atención al cliente.

Algunos ejemplos de cómo esto cambia el juego son la capacidad de la Unidad de Colaboración de Avaya CU360 para iniciar una reunión de Avaya Spaces simplemente leyendo un código QR en la pantalla con tu teléfono móvil, cómo la experiencia de la reunión de Avaya Spaces puede personalizarse para adaptarse a la pantalla vertical de Avaya Vantage y cómo se pueden utilizar las API para integrarse con capacidades adicionales, como asistentes inteligentes.

Comunícate con tu representante de Avaya para obtener más detalles sobre cómo Avaya puedes maximizar la productividad de tu fuerza laboral basada en casa.

Acerca de Avaya

Los negocios se construyen sobre las experiencias que ofrecen y cada día Avaya Holdings Corp. crea millones de experiencias como esas (NYSE: AVYA). Avaya le da forma al futuro del trabajo, con innovación y asociaciones que ofrecen beneficios comerciales que serán un punto de inflexión. Nuestras soluciones de comunicaciones en la nube y el ecosistema de aplicaciones multinube potencian las experiencias personalizadas, inteligentes y sin esfuerzo de los clientes y empleados para ayudar a alcanzar ambiciones estratégicas y resultados deseados. Juntos, estamos comprometidos a ayudar a hacer crecer tu negocio al ofrecer experiencias que importan. Conoce más en www.avaya.com/es.

Para atender a los clientes exigentes de hoy, los empleados necesitan herramientas de comunicación empresarial desde cualquier lugar donde puedan estar trabajando. Las soluciones componibles de oficina en casa de Avaya permiten que la experiencia de comunicación de los empleados que trabajan desde casa sea elevada para maximizar la productividad y la satisfacción de empleados y clientes. También proporciona al personal de TI del negocio una arquitectura “a prueba de futuro” en la que se pueden agregar nuevas tecnologías fácilmente a medida que ingresan al mercado. Y le brinda a las empresas la agilidad que se requiere para abordar los desafíos de hoy y las oportunidades del mañana.

Avaya Latam

hello@avaya.com

Argentina: 0800 222 2829 México: 800 713 80 81

Brasil: 0800 7017 100 Perú: 0800 0 0953

Colombia: 800 518 0108 Uruguay: 000 4052 10010

Chile: 800 400 121 EE.UU & Canadá: 1 866 GO-AVAYA