

The Avaya logo is displayed in white, bold, sans-serif capital letters against a red background. The letters are slightly shadowed, giving a 3D effect. The background features a pattern of red squares of varying shades, creating a mosaic-like texture.

AVAYA

Simplificando as comunicações com os seus clientes

Thiago Siqueira
Diretor de Tecnologia e Engenharia



Aliança Avaya / IBM

Ampla parceria Global em soluções tecnológicas

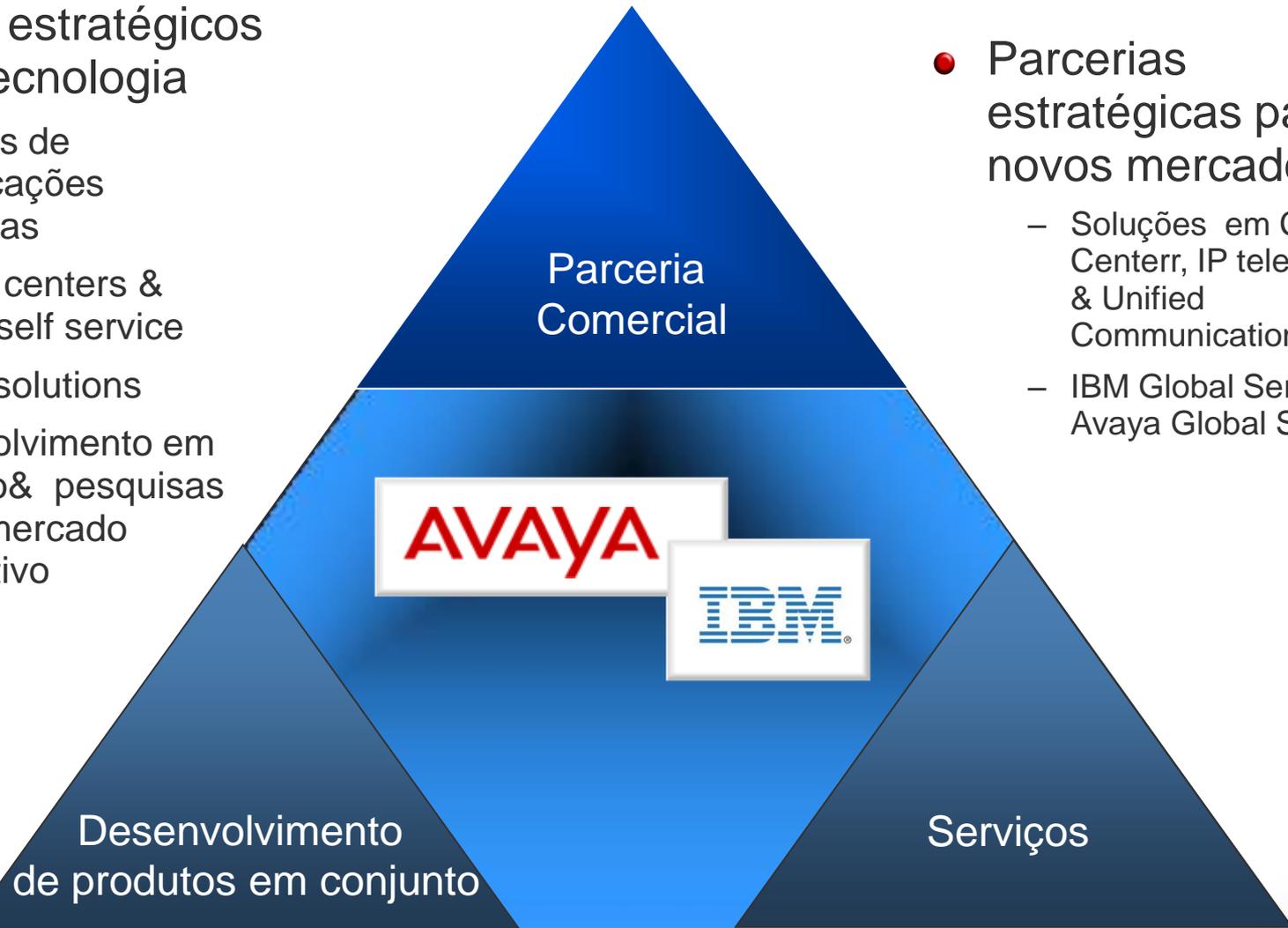
AVAYA

- Acordos estratégicos de Tecnologia

- Soluções de comunicações Unificadas
- Contact centers & speech self service
- Hosted solutions
- Desenvolvimento em conjunto & pesquisas para o mercado corporativo

- Parcerias estratégicas para novos mercados

- Soluções em Contact Centerr, IP telephony, & Unified Communications
- IBM Global Services & Avaya Global Services



Agenda

Simplificando
as
comunicações

1

Desafios das comunicações

2

A Visão da Avaya

3

Soluções Avaya & IBM

4

O que esta por vir

Vale a pena lembrar...

“Eu descobri que o Mundo é
Plano.”

Thomas Friedman em seu livro “O mundo é Plano” 2005

Conhecer e encontrar a pessoa certa



- Diretórios dispersos
- Disponibilidade

Força de trabalho distribuída



Mudança nos padrões de trabalho (Localidade e Perfil)

Muita Informação



Encontrar emails, Blogs, arquivos, websites, documentos

Econômico



Custo para desenvolver e implementar novas aplicações e funcionalidades

Infra-estrutura e aplicações isoladas em silos



Aplicações não estão conectadas e disponíveis

Fusões & aquisições



Rápida integração dos negócios & Time to Market

Tendências de mercado que impulsionam mudanças em comunicações

AVAYA



Sobreposição entre os ambientes de consumo e trabalho



Transformação do *desktop* e evolução dos aparelhos



Complexidade crescente requer maior interoperabilidade



Comunicação em tempo real é o princípio de UC



Evolução para SIP



Meio ambiente e virtualização

É importante entender as necessidades



Visão Avaya - Pessoas em Primeiro Lugar

AVAYA

Entrega Comunicação Tempo Real centradas em pessoas



Movendo as experiências dos usuários *document-centric* para *people-centric* com as ferramentas necessárias para cada usuário e processos

Sessão transformando a comunicação



Comunicação tradicional

- Usuários buscam dispositivos para achar as pessoas
- Experiências não são sincronizadas
- Serviços baseados na localidade e sistemas



Session-Based Communications

- Pessoas e serviços são trazidos para a sessão
- “Conferência” de múltiplos serviços
- Experiência com contexto totalmente integrada
- Serviços baseados no perfil do usuário
- Funcionalidades são sequenciadas

Abordagem estratégica para a visão



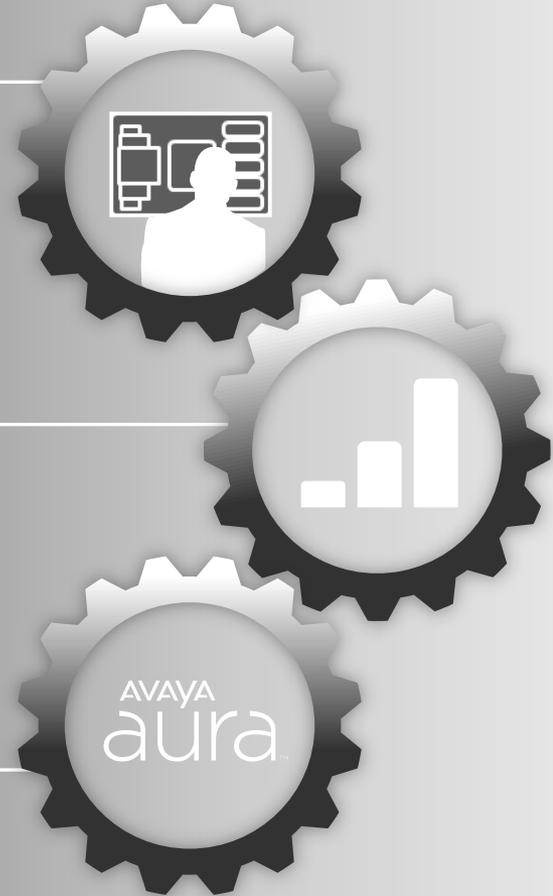
Entregar experiência inovadora



Entregar aplicações aderentes às necessidades de negócios

SIP

Atualizar infraestrutura para arquitetura baseada em SIP



Caminhos de migração

self funded roadmap

AVAYA

Transforme seus negócios

- Crie e desenvolva rapidamente novos serviços
- Colaboração como uma vantagem competitiva

Desenvolva novas capacidades

- Aplicações e dispositivos
- Aumente a produtividade
- Melhore as experiências dos usuários e dos clientes



Simplificação e Consolidação

- Integre os investimentos existentes
- Melhore com Avaya Aura®
- Alta Redução em TCO

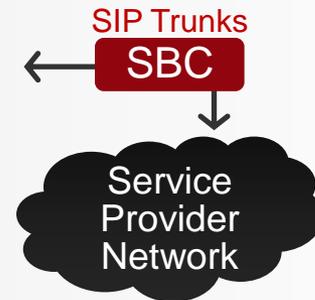
1 Passo : Simplificação & Consolidação

AVAYA



Serviços e Gerenciamentos – Entrocamento centralizado

- Consolide
- Centralize
- Virtualize
- Simplifique

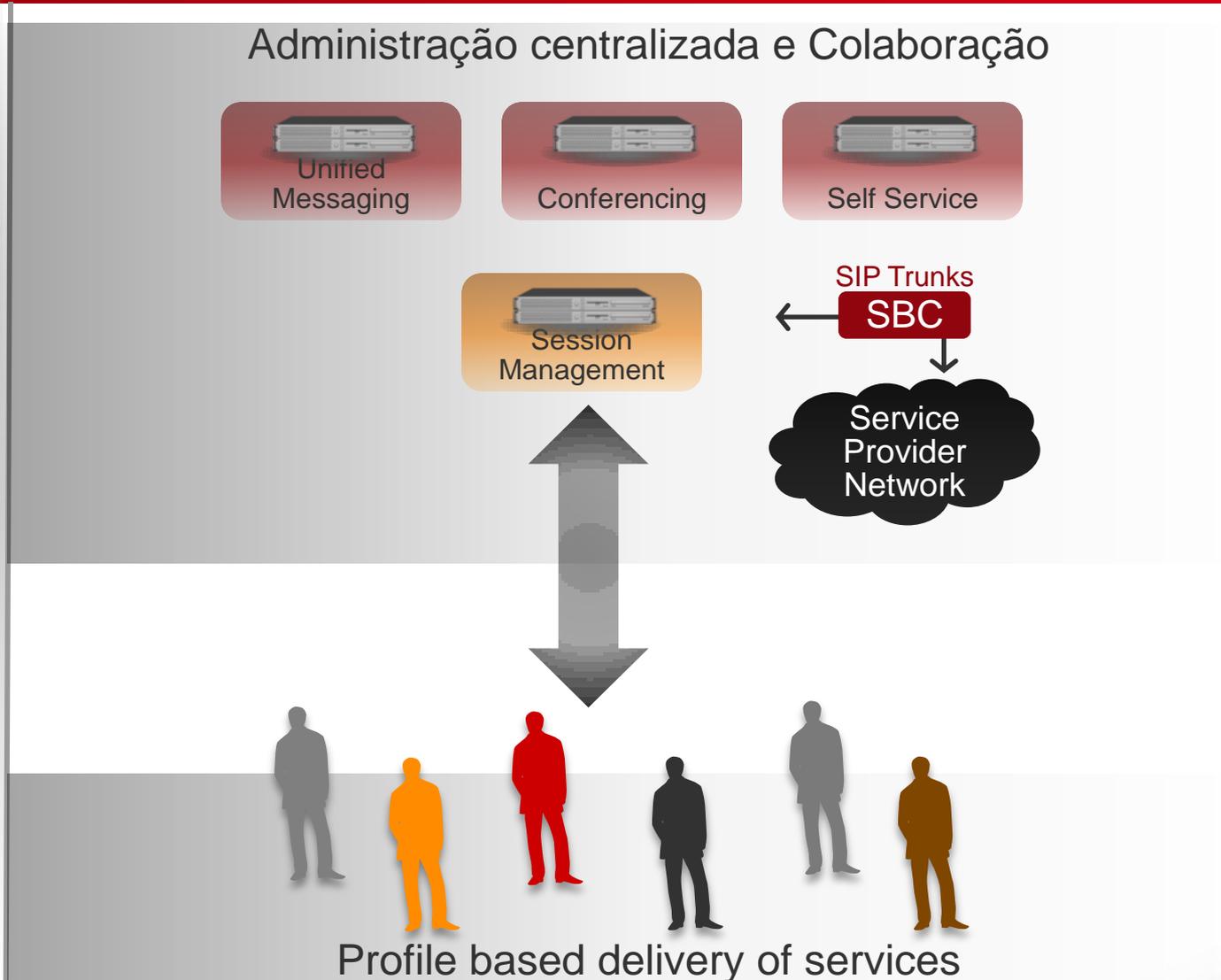


Melhore a infraestrutura multi-vendor

2 Passo : Desenvolvimento de novas aplicações

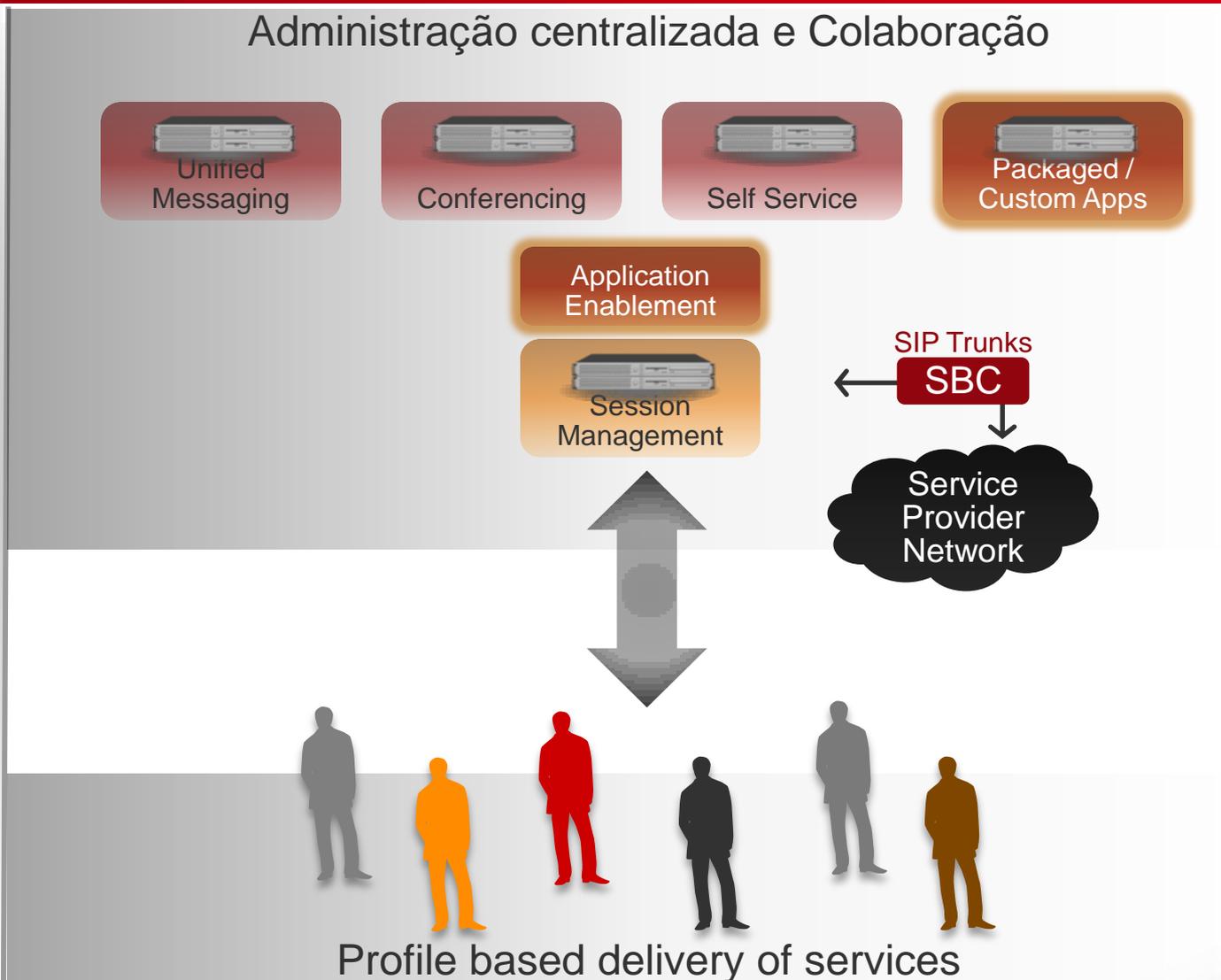


- Desenvolvimento de novos serviços
- Baseando-se na necessidade dos usuários





- Desenvolvimento rápido/ customização de novos pacotes de serviços
- Communication enable business processes



Soluções por Vertical

Conhecendo os desafios de indústrias específicas

AVAYA



Healthcare

Melhorando a coordenação do atendimento

- **\$4M+ revenue increase** from improved patient flow
- **4 hour increase in nurse productivity** through mobility and automation



Hospitality

Diferenciando as experiências dos hóspedes

- Sophisticated guest communications permitindo:
- **>Economia de \$100k por ano**
 - Add-on revenue
 - “Brand power”



Retail

Melhorando o serviço ao cliente

- Interactive video assisted customer experience
- **Increase incremental sales 2-3%**
 - 6 month ROI



Governo e educação

Aumento de Segurança

- Emergency & Mass Notification
- Deployed in **over 60%** of 911 call centers
 - Mitigate risk
 - Deliver a more effective response



Financial Services

Construindo relações lucrativas com clientes

- Proactive outreach leading to:
- **Reduced early-stage delinquency outstandings by 19%**
 - Increase in productivity by up to **27%**

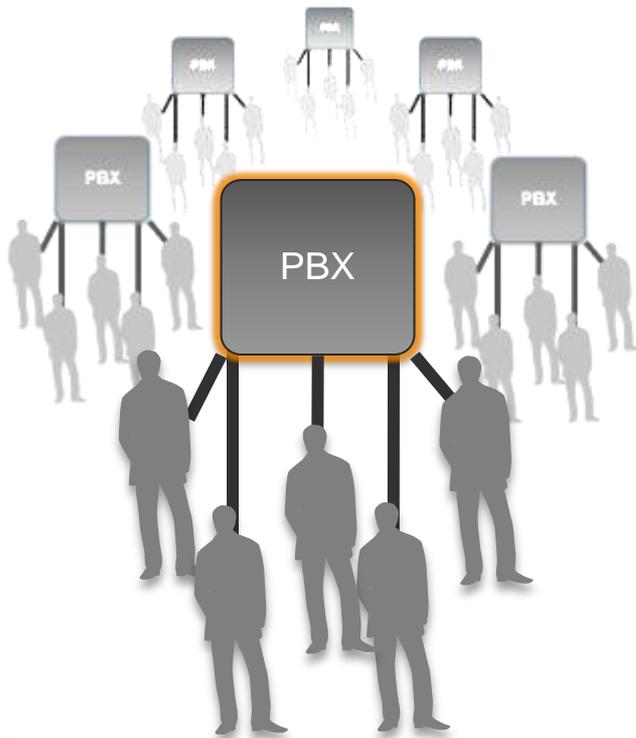
Avaya Vertical Solutions & Services

Unified Communications, Contact Center e Dados

Avaya Aura™ a avelução das comunicações

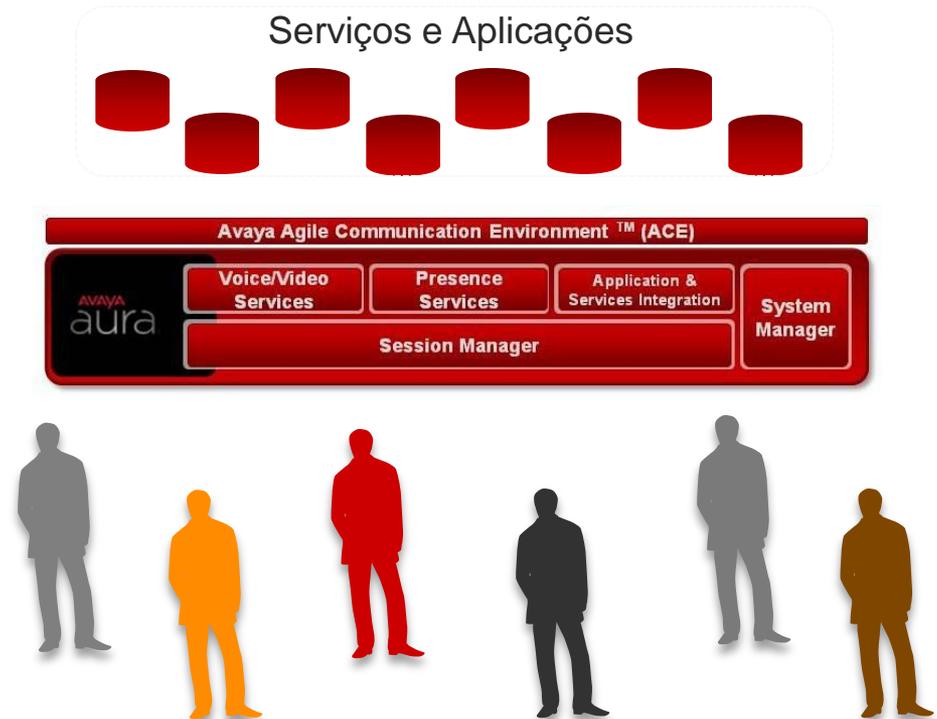
AVAYA

PABX tradicional



Usuários amarrados a uma rede e localidade

Avaya Aura™



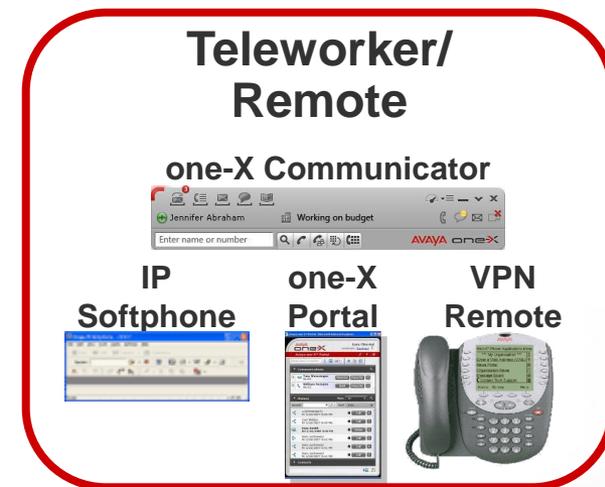
Redes e dispositivos independentes para flexibilizar a conexão dos usuários as aplicações e sistemas corporativos

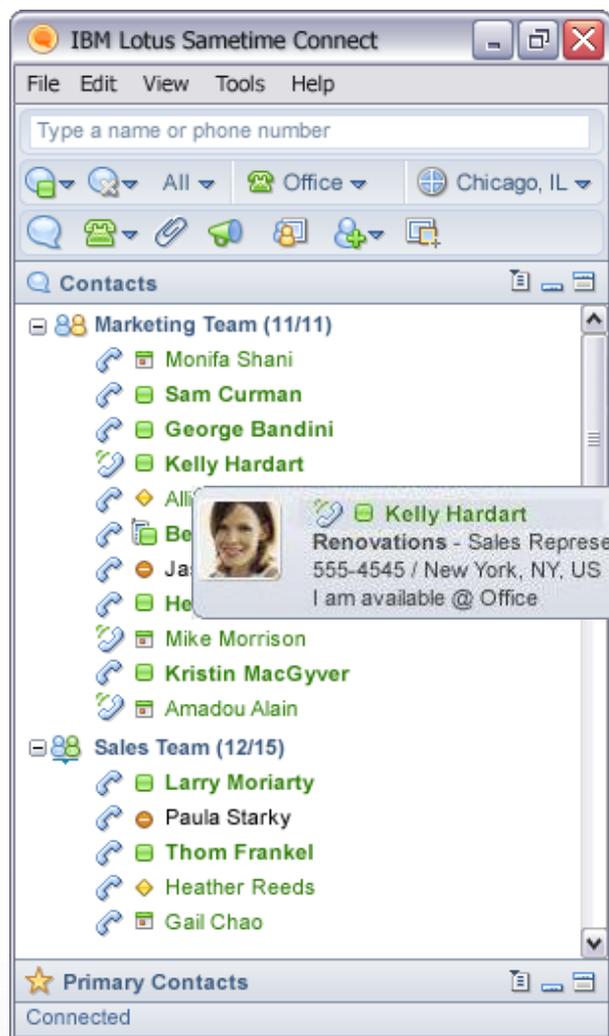
Presença Unificada

AVAYA

IBM Lotus Sametime Connect

- Saiba se alguém está no telefone ...não importa a localização geográfica
- Status de presença para IM e Telefonia combinadas aumentam a acuracidade das chamadas





● Click-to-Call / Unified Presence

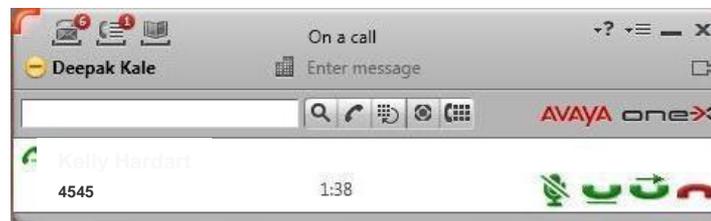
- Sametime
- Notes
- Quickr
- Connections
- Microsoft Office

● Recursos avançados de telefonia e video

- Todos os recursos de telefonia
- Audio+ Video
- Trabalhe de qualquer lugar

Valor

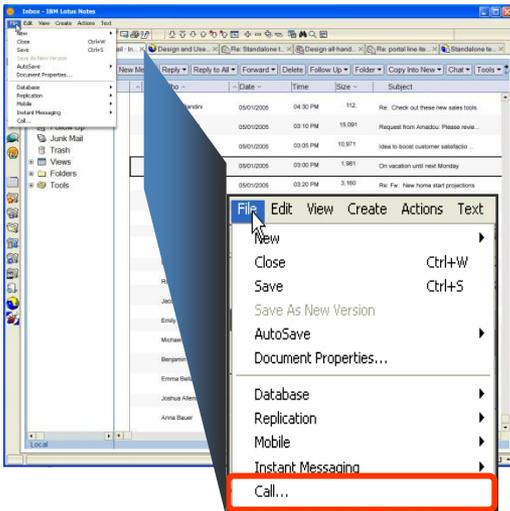
- Presença facilita a conexão com a pessoa certa
- Busca automática no diretório aumenta produtividade
- Usuários remotos tem os recursos de telefonia como se estivessem no escritório
- Redução de custos com telefonia



Click-to-Call

AVAYA

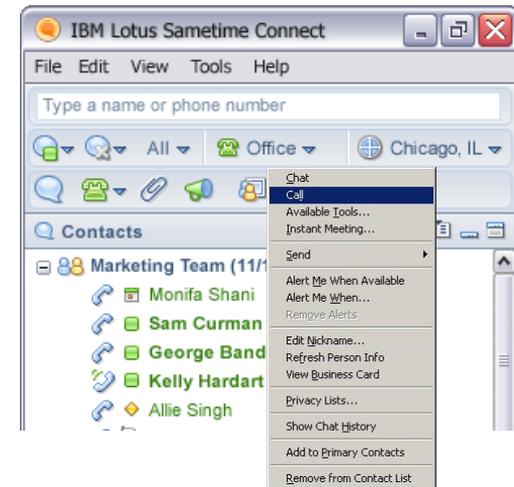
Lotus Notes inbox



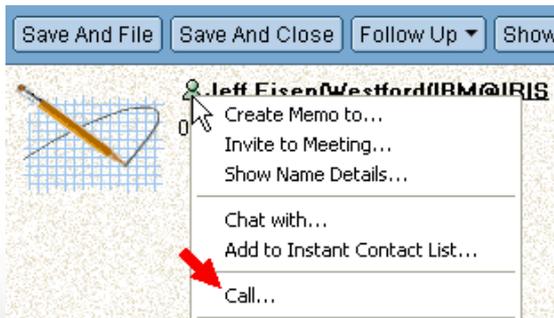
Lotus Notes IM



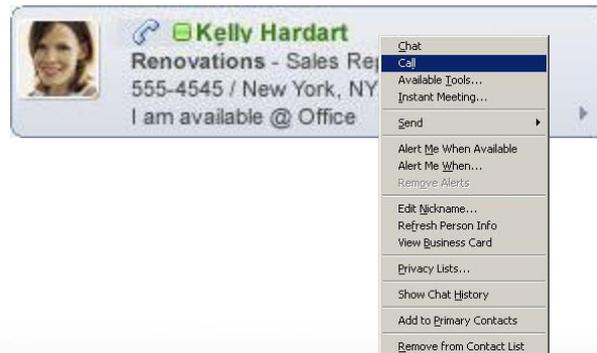
Lotus Sametime



Lotus Notes email



Live Name





- ▶ Comunicação corporativa na palma da sua mão
- ▶ IBM Lotus sametime Mobile
 - Enterprise IM/IM-Presence
- ▶ Avaya one-X Mobile
 - Visual Voice Mail, Call Logs, roteamento de chamadas, Discagem através do PABX
 - Número único, Identidade única, voice mail unificado
 - Single-Voice Mail, Single-Telephony Presence
- ▶ Flexibilidade de dispositivos
 - Blackberry, Nokia E, Sony Ericsson P1i, Windows Mobile

Avaya one-X® Mobile
Lotus Sametime Mobile

Experiência do Usuário

CONTEXTUALIZATION





**web.alive
é um mundo
virtual 3D**

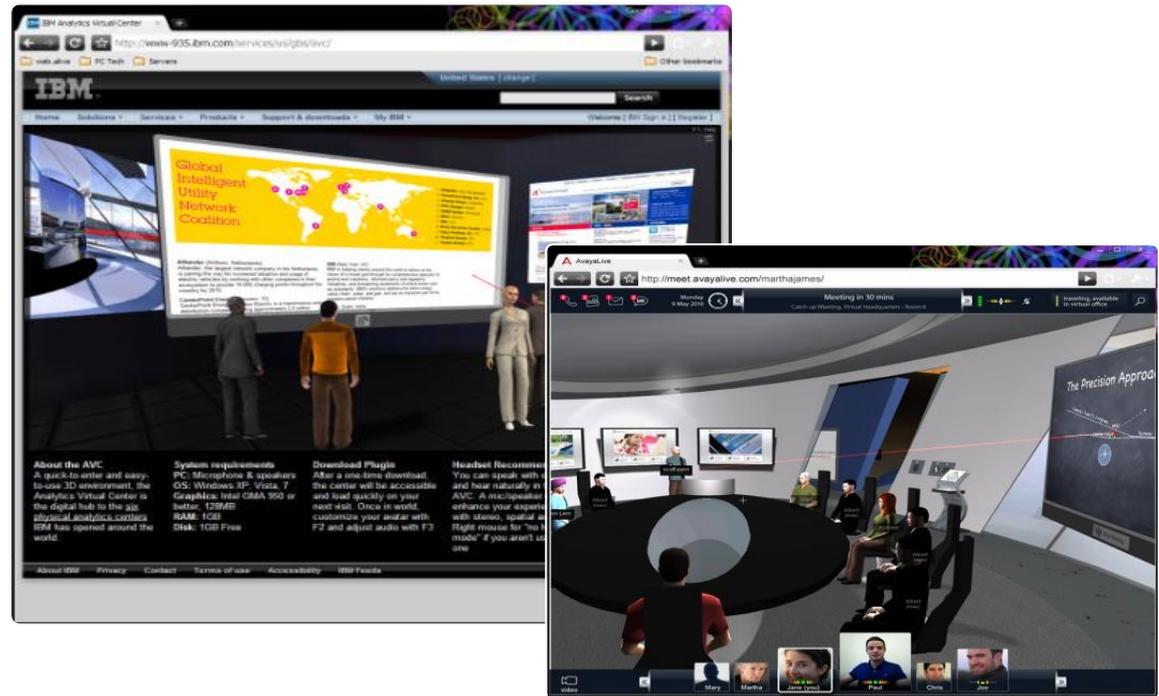
que proporciona
uma experiência de
colaboração que
envolve a empresa



É uma Plataforma de Comunicação Imersiva que habilita uma ferramenta de colaboração 'all in one' para **Qualquer Website**

reunir | Web Collaboration

- ▶ Colaboração corporativa interna
- ▶ Reuniões
- ▶ Conferências
- ▶ Sessões para Executivos
- ▶ Eventos de Marketing

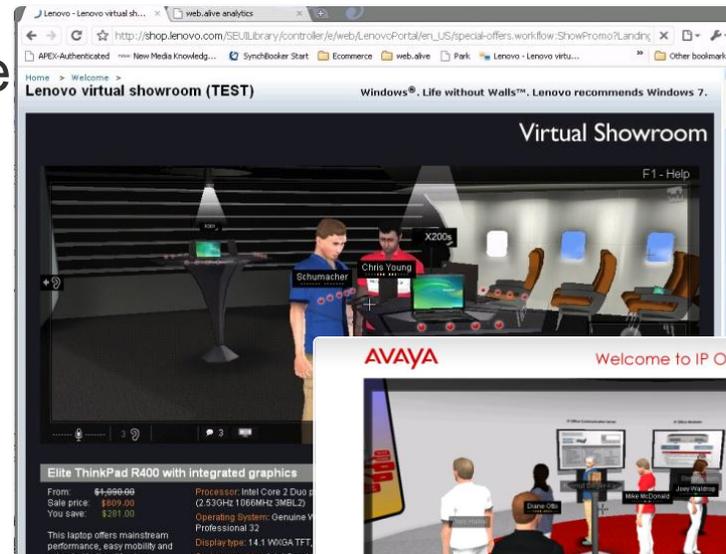


Conveniente, Baixo Custo e Envolve a Todos
Independente do Localidade

vender | Marketing Colaborativo

Gera receita, atrai novos clientes, e aumenta a fidelidade dos clientes fornecendo um serviço personalizado e suporte

- ▶ Lojas Online
- ▶ Suporte a cliente
- ▶ Brand marketing



Reduz custos para cativar e suportar cliente

Treinamento | e-learning

- ▶ Treinamento Corporativo
- ▶ On-boarding
- ▶ Mentor / Coaching



Diminuição dos custos de treinamento
Melhorar satisfação e produtividade dos funcionários



EVOLUÇÃO

AVAYA

Todas as tecnologias **evoluem de forma rápida e assustadora**

Elas se tornam obsoletas assim que o modelo ou versão seguinte é lançado

Isto tudo é uma **evolução que acontece cada dia mais rápido**

A Avaya traz uma inovação que não tem a ver com evolução, mas sim revolução

A revolução da evolução!



A History of
Innovation

Obrigado

Thiago Siqueira
tsiqueira@avaya.com

<https://arizona2.avaya.com/employee>