

The Avaya logo is displayed in white, bold, sans-serif capital letters. The letter 'y' is lowercase and features a distinctive diagonal slash through its stem. The logo is positioned on the left side of a red background that has a subtle pattern of darker red squares of varying sizes.

# **Simplificando as comunicações com os seus clientes**

**Thiago Siqueira**  
Diretor de Tecnologia e Engenharia



# Aliança Avaya / IBM

*Ampla parceria Global em soluções tecnológicas*

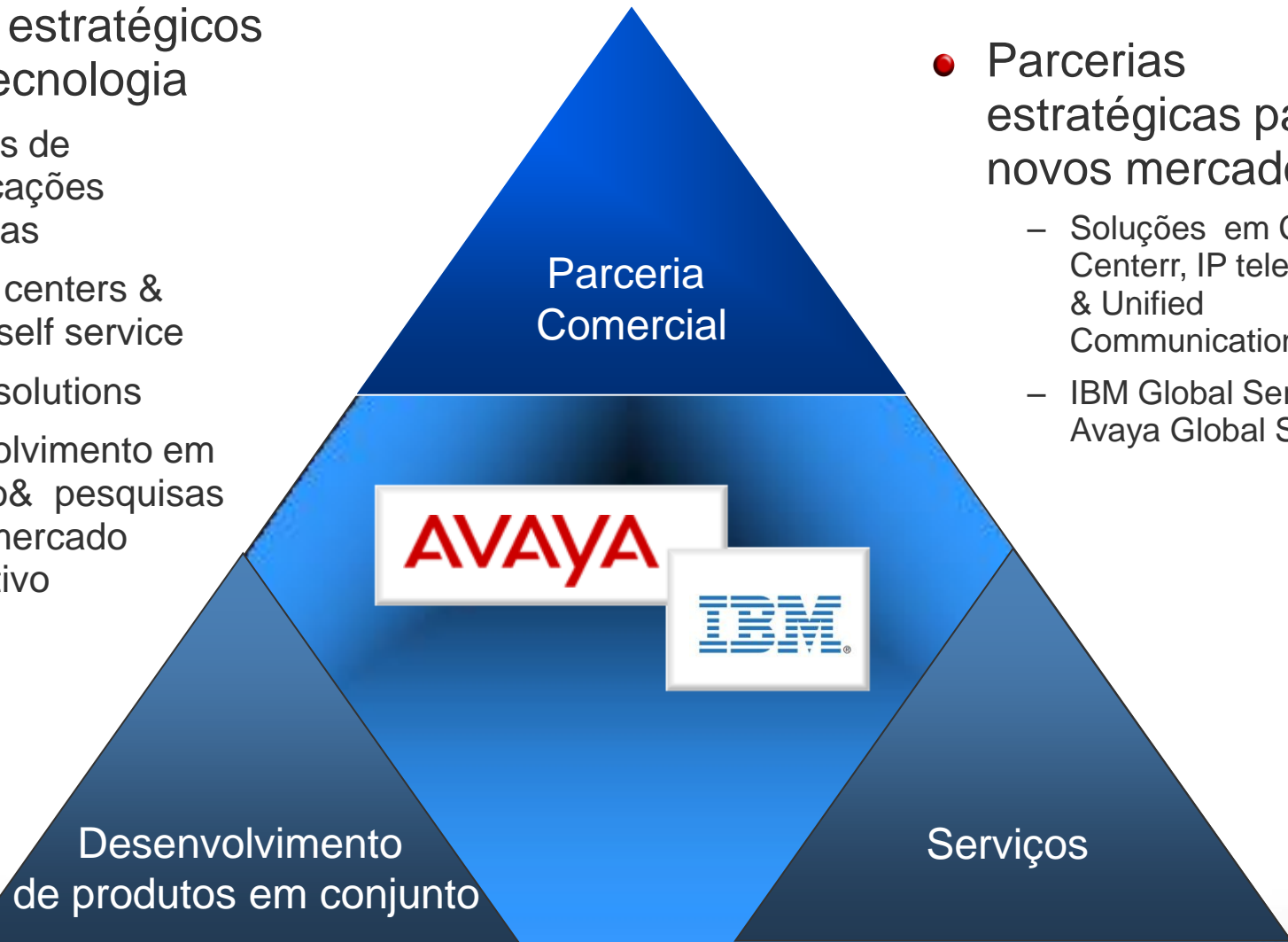
AVAYA

- 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

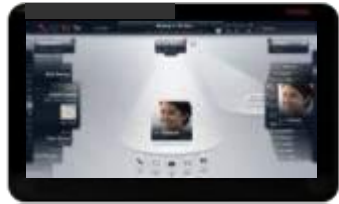
- Usuários buscam dispositivos para achar as pessoas
- Experiências não são sincronizadas
- Serviços baseados na localidade e sistemas



## 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



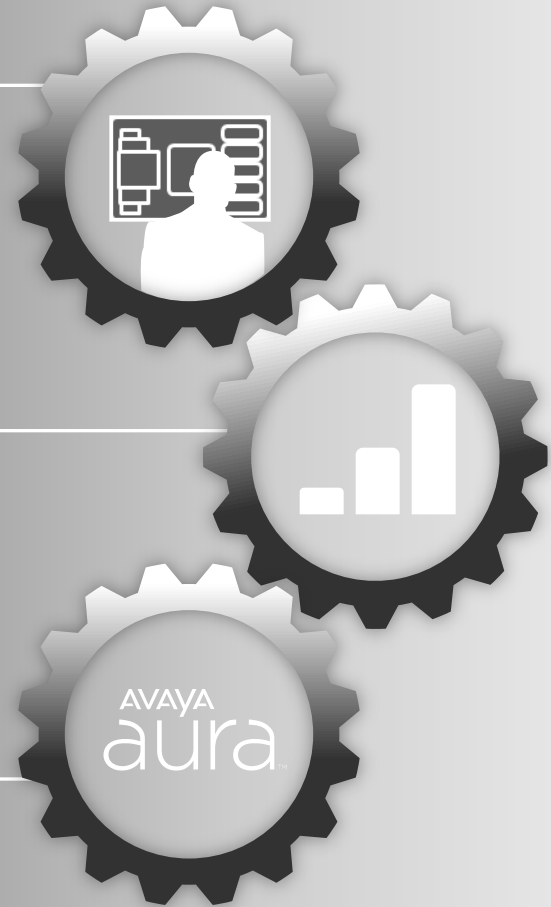
Entregar experiência inovadora



Entregar aplicações aderentes às necessidades de negócios

**SIP**

Atualizar infraestrutura para arquitetura baseada em SIP



# Caminhos de migração

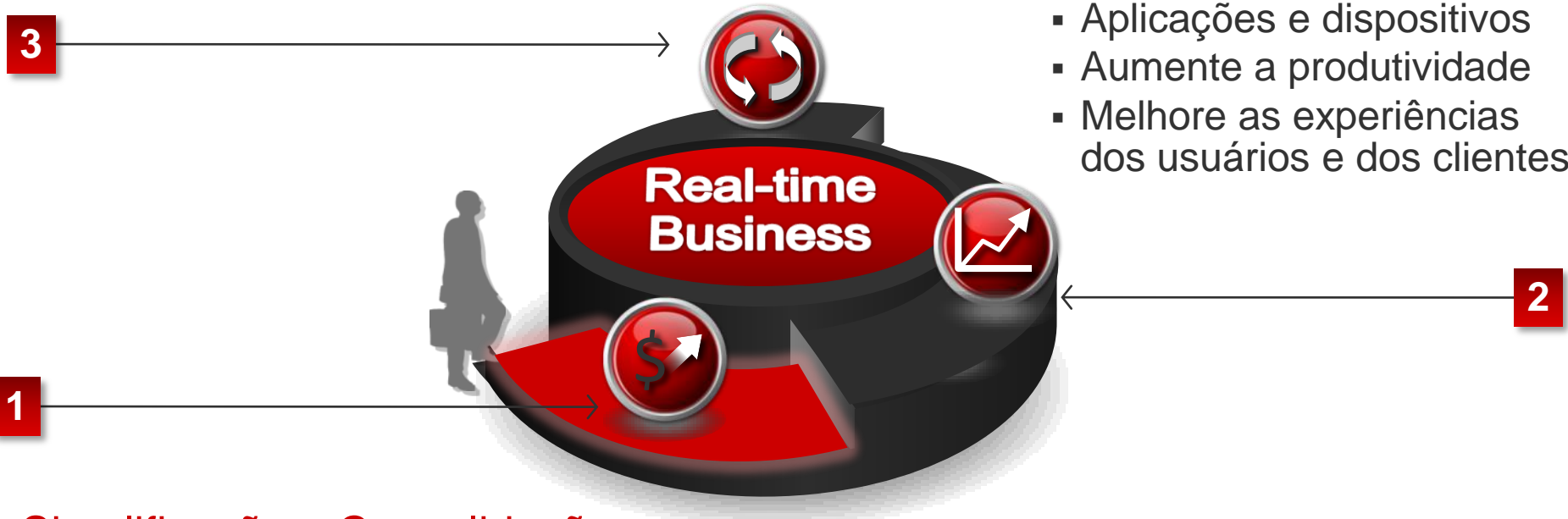
*self funded roadmap*

## 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

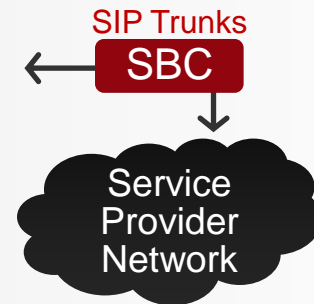
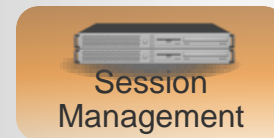
# 1 Passo : Simplificação & Consolidação

AVAYA



Serviços e Gerenciamentos – Entrocamento centralizado

- Consolide
- Centralize
- Virtualize
- Simplifique



Melhore a infraestrutura multi-vendor

# 2 Passo : Desenvolvimento de novas aplicações

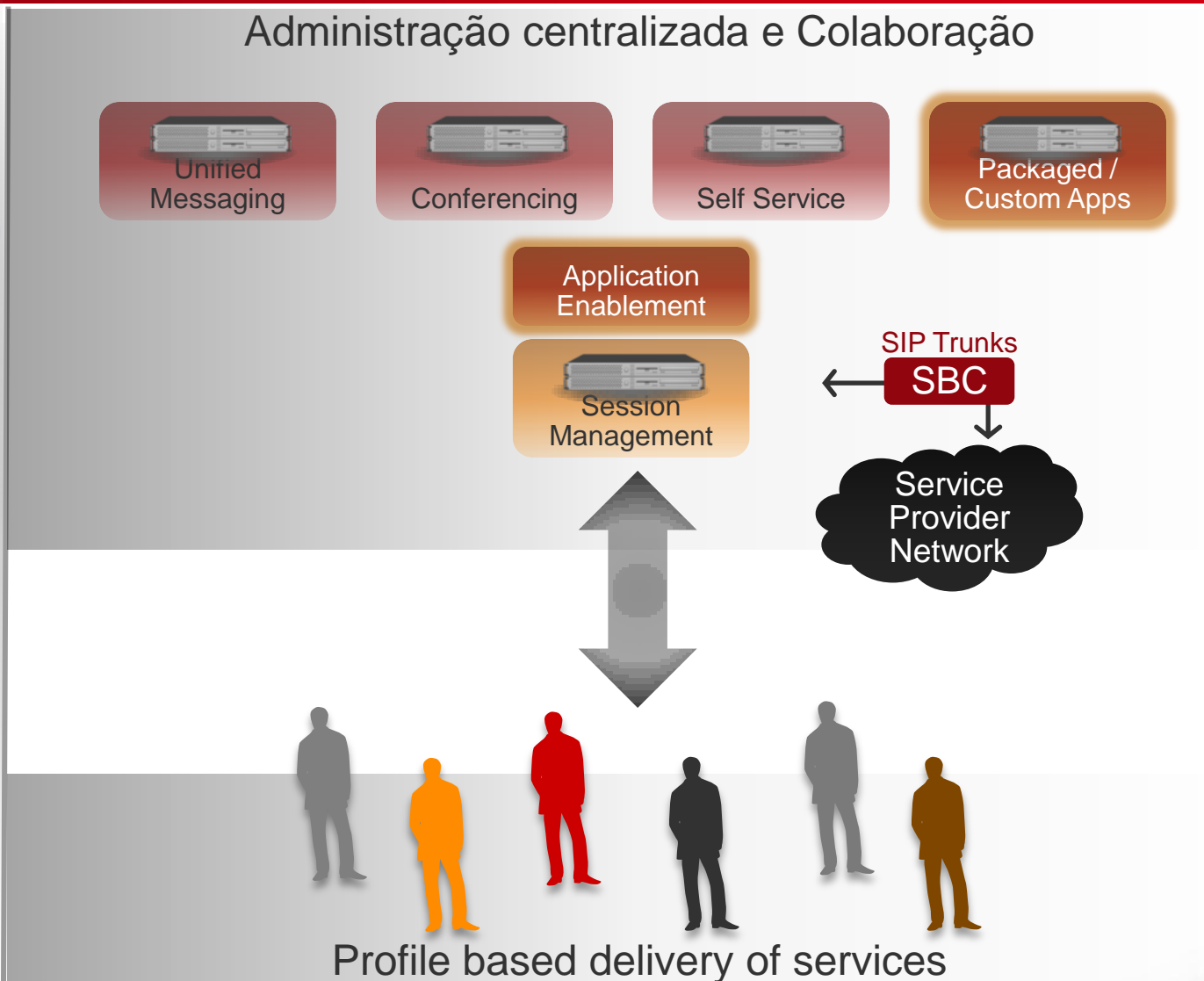


- Desenvolvimento de novos serviços
- Baseando-se na necessidade dos usuários





- 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%

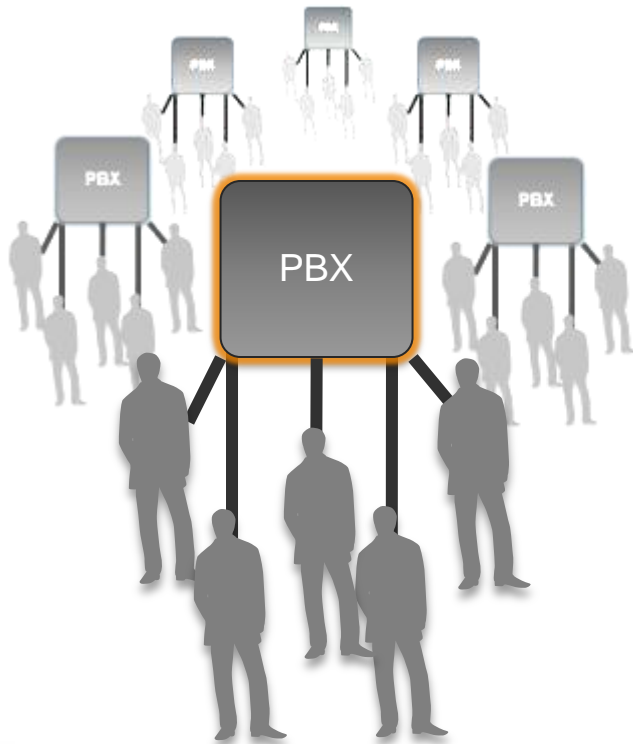
Avaya Vertical Solutions & Services

Unified Communications, Contact Center e Dados

# Avaya Aura™ a avelução das comunicações

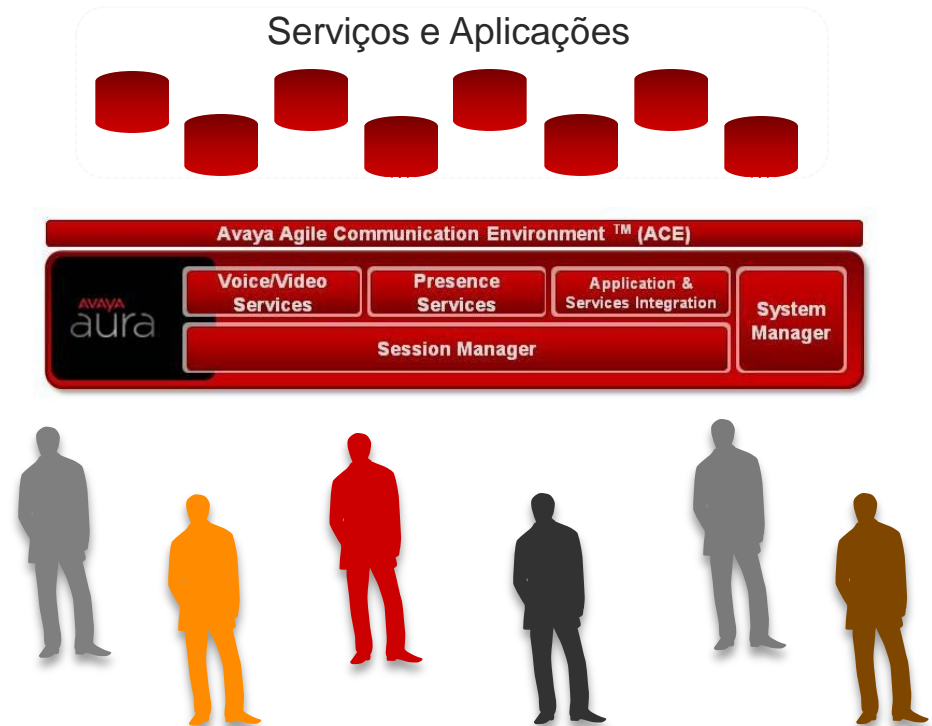
AVAYA

## 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

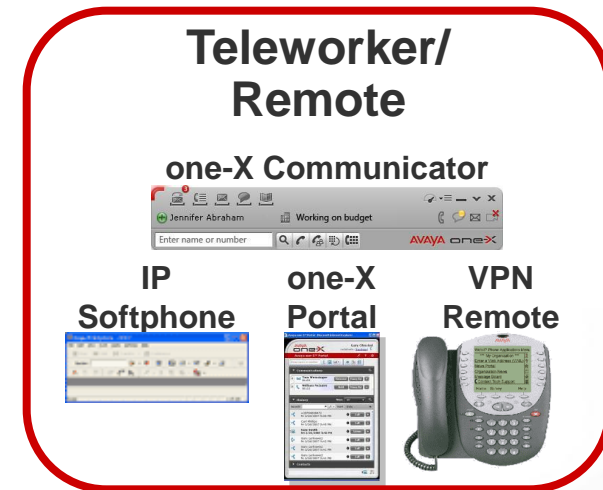
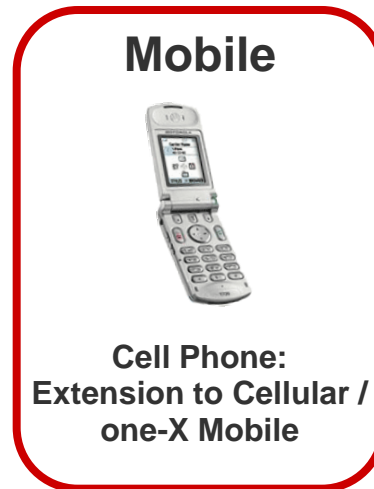


# Presença Unificada

AVAYA

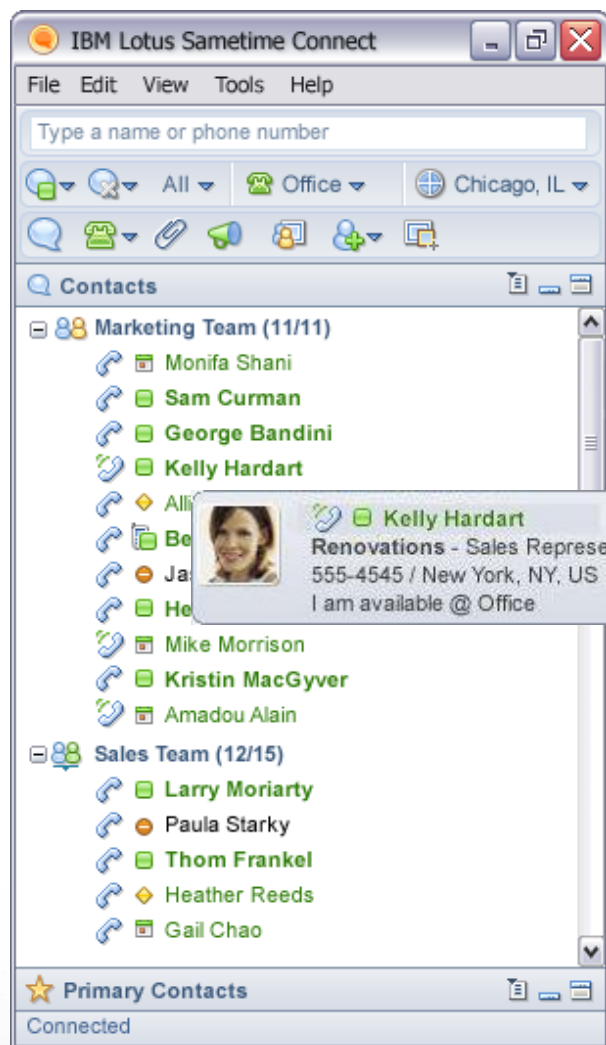
IBM Lotus Sametime Connect

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



# Integração de Telefonia

AVAYA



## ● Click-to-Call / Unified Presence

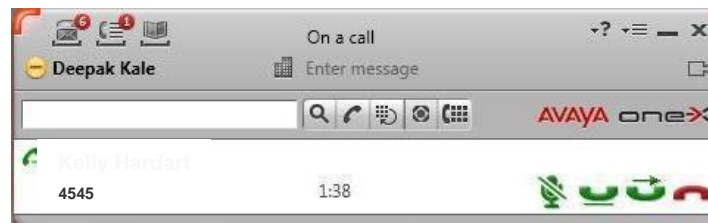
- Sametime
- Notes
- Quickr
- Connections
- Microsoft Office

## ● Recursos avançados de telefonia e video

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

## Valor

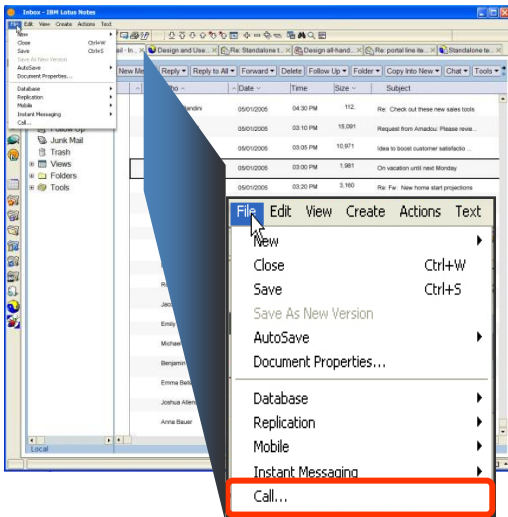
- Presença facilita a conexão com a pessoa certa
- Busca automática no diretório aumenta produtividade
- Usuários remotos tem os recursos de telefonia como se estivessem no escritório
- Redução de custos com telefonia



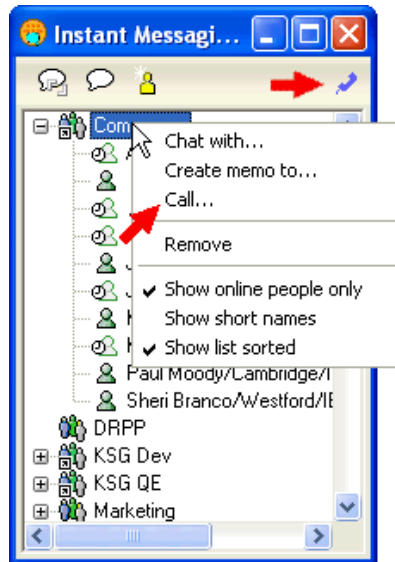
# Click-to-Call

AVAYA

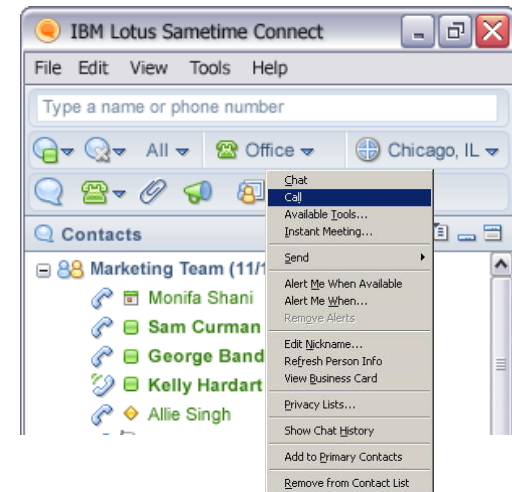
## Lotus Notes inbox



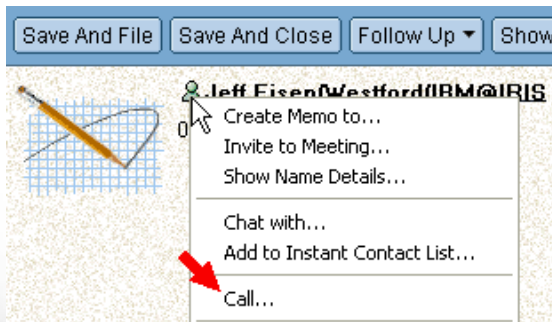
## Lotus Notes IM



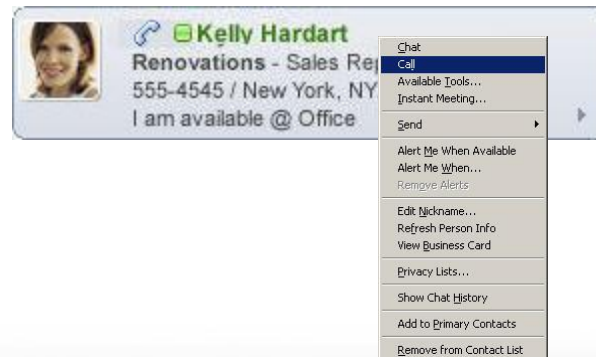
## Lotus Sametime



## 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>