

Avaya Acelera sus Portafolios de Colaboración en la Nube y Centros de Contacto con la Adquisición de ITNavigator

Esta adquisición refuerza las ofertas de Nube Colaborativa con monitoreo de medios sociales basado en la nube, administración end-to-end y reportes unificados.

GUAYNABO, PUERTO RICO, October 22, 2013 /EINPresswire.com/ -- Avaya recientemente anunció que ha adquirido ITNavigator, un líder en



cloud, medios sociales, reporte y administración de soluciones. La adquisición fortalece las soluciones de Contact Center de Avaya para interacción, experiencia y manejo del desempeño, y expande su portafolio de Nube Colaborativa con medios sociales basados en la nube, administración end-to-end y reportes unificados.

Mientras las empresas buscan elevar la identidad de marca a través de servicio al cliente de última generación y optimizar las inversiones, Avaya está a la vanguardia en la entrega de soluciones que conectan los puntos a lo largo de la experiencia de servicio entregado a través de opciones de implementación flexibles. La adquisición de ITNavigator agregará capacidades clave de gestión, reporte, y medios sociales destacadas por su simplicidad y facilidad de uso. En adición, esta adquisición mejora aún más las comunicaciones unificadas transformacionales y el portafolio de experiencia del cliente:

- Dirigiéndose al cliente de redes sociales La solución de monitoreo de medios sociales basada en la nube y solución de respuesta de ITNavigator, conecta las redes sociales más populares, incluyendo Facebook, Twitter y otros. El Social Media Gateway (SMG) de ITNavigator puede implementarse como una nube independiente o como una solución híbrida integrada con el centro de contacto complementando el portafolio existente de administración de medios sociales de Avaya.
- Expandiendo las herramientas de reporte y monitoreo en tiempo real a la nube y los centros de contacto las herramienta de gestión y monitoreo del desempeño de ITNavigator fusionan en tiempo real, las actualizaciones obtenidas de una amplia gama de centros de contacto datos e indicadores clave de rendimiento, tales como CRM, sistemas de facturación y otros. Esta

capacidad de monitoreo y reporte end-to-end puede implementarse a través de la nube pública, entornos híbridos o heterogéneos o como una solución basada en premisas.

- Fortaleciendo las capacidades de gestión y administración de la nube, UC y Contact Center-ITNavigator es el proveedor OEM del Avaya Contact Center Control Manager, el cual ha sido expandido dentro de las ofertas de la Nube Colaborativa de Avaya. La adquisición permitirá una mayor integración de esta completa solución de gestión, fácil de usar y administración end-to-end a través de los portafolios de nube, comunicaciones unificadas y contact centers de Avaya.

"Nuestra relación con Avaya ha crecido en el respeto mutuo, y en los últimos tiempos las fronteras entre las dos empresas se han estrechado yendo a un objetivo común de simplificar las tecnologías sofisticadas. Estamos muy contentos de ser parte de Avaya, líder en innovación con respecto a la nube, UC y Centros de Contacto y sus esfuerzos por mejorar su liderazgo con la incorporación de tecnología y productos de ITNavigator".

--Arik Shtilman, vicepresidente de desarrollo de negocios y gerente de la unidad de desarrollo de negocios, ITNAVIGATOR

"Ejecutivos y Gerentes de TI y centros de contacto están necesitando soluciones que simplifiquen las operaciones diarias y les permita entregar fácil y rápidamente nuevas capacidades. Nuestra experiencia con ITNavigator – y tal vez lo más importante – la experiencia de nuestros clientes con ITNavigator, ha indicado que traen un conjunto de soluciones diferenciado, fácil de usar que hacen realidad la promesa de los centros de contacto de 'nueva generación', comunicaciones unificadas y las aplicaciones basadas en la nube".

--Gary E. Barnett, vicepresidente y presidente, Collaboration, Avaya

"La adquisición de activos de software de ITNavigator, fortalece y aumenta el ya sólido portafolio de Gestión de Experiencia de Cliente (CEM) que Avaya ha construido. Las sinergias entre el software de ITNavigator y el portafolio de nube y centros de contacto de Avaya crean un conjunto de soluciones integrales. Las aplicaciones de gestión de medios sociales de ITNavigator, añaden capacidades profundas y mejoradas a las ofertas de Avaya en el mercado hosteado en beneficio de los clientes que están mirando hacia los centros de contacto como una solución de servicio CCaaS".

--David Parry, CTO, TSG (A TeleTech Company)

Fundada en 2001, ITNavigator tiene su sede en Israel con oficinas en Europa así como socios comerciales en Europa y Norte América. La adquisición convierte ahora a la compañía en una empresa subsidiaria de Avaya.

Etiquetas: Avaya, Lincoln, centros de contacto, manejo de la experiencia del cliente, cloud, nube, CCaaS, colaboración de negocios, empresa, Comunicaciones unificadas, servicio al cliente, social media, monitoreo de desempeño, nube colaborativa.

Acerca de Avaya:

Avaya es un proveedor global de soluciones de colaboración empresarial y comunicaciones, que brinda comunicaciones unificadas, centros de contacto, redes de datos y servicios relacionados para empresas de todos los tamaños alrededor del mundo. Para más información visite www.avaya.com.

Edgardo Rivera Avaya Puerto Rico 786-331-0644 email us here

This press release can be viewed online at: https://www.einpresswire.com/article/173134134

EIN Presswire's priority is source transparency. We do not allow opaque clients, and our editors try to be careful about weeding out false and misleading content. As a user, if you see something we have missed, please do bring it to our attention. Your help is welcome. EIN Presswire, Everyone's Internet News Presswire™, tries to define some of the boundaries that are reasonable in today's world. Please see our Editorial Guidelines for more information. © 1995-2024 Newsmatics Inc. All Right Reserved.