



plantronics®

AVAYA

Plantronics e Avaya expandem parceria para simplificar Centrais de Atendimento

Com a co-desenvolvimento, as companhias pretendem oferecer aos profissionais de Contact Center comunicação clara e sem falhas, seja por Voz, Chat, E-mail ou SMS

26/11/2015



A primeira iniciativa conjunta entre as empresas é garantir a compatibilidade e integração entre os headsets Plantronics e o aplicativo para Contact Center da Avaya, incluindo Avaya Agent for Chrome e Customer Engagement OnAvaya™ -Google Cloud Platform.

A parceria entre as duas companhias movimentou o mercado e a Analista do Grupo Frost & Sullivan, Nancy Jamison, reconheceu que expandindo a parceria entre Avaya e Plantronics e com a missão comum entre as duas companhias, as soluções irão renovar o engajamento entre os usuários desse serviço. -A Plantronics tem trabalho incansavelmente para alinhar as suas soluções com modelos para simplificar o trabalho dos agentes de Centrais de Atendimento, transformando positivamente o serviço ao cliente-.

De acordo com pesquisa realizada pelo ICMI, International Customer Management Institute, 71% dos líderes de equipes em Centrais de Atendimento ao Cliente, acreditam que dificuldades com o sistema e a ineficiência de ferramentas de trabalho são as principais causas de estresse. A pesquisa também afirma que quanto melhor equipados com os recursos necessários para a realização de um bom trabalho, mais eficiente e efetiva é a performance da equipe.

-Os principais pedidos de nossos clientes são: Simplicidade e Facilidade-, relata o vice-presidente do Time de Soluções de Engajamento da Avaya, Mark Monday, que também gerencia as operações. -Através dessa união, nossas companhias estão se integrando para criar soluções em diversas frentes, com soluções e aplicações para uma operação sem esforço-, complementa.

Avaya e Plantronics possuem uma parceria de mais de uma década e durante este tempo vêm desenvolvendo tecnologias de integração que dão novas possibilidades às Centrais de Atendimento, com Áudio e Vídeo. Para o vice-presidente executivo da Plantronics, Joe Burton, o trabalho conjunto é possível porque ambas as companhias compartilham a mesma visão. "Do co-desenvolvimento surgirão soluções para acesso de comunicação eficiente em diferentes canais, muito mais natural e intuitivo. Nossa longa parceria, que combina o melhor das duas empresas, dará a Avaya soluções únicas e diferenciadas".

Sobre a Plantronics

A Plantronics é líder global em comunicações de áudio para empresas e consumidores. Somos pioneiros em novas tendências de tecnologia de áudio, criando produtos inovadores que permite às pessoas se comunicarem com simplicidade. Da comunicação unificada aos headsets Bluetooth® e às soluções para jogos, oferecemos qualidade constante, uma experiência sem igual e um serviço extraordinário. A Plantronics está presente em todas as empresas da revista Fortune 100™, bem como no telefone 911 de atendimento a emergências (EUA), no controle de tráfego aéreo e em vários aplicativos essenciais para quem está na linha de frente.

AVAYA

Liderança

#1 em Contact Center ACD com 30,5% de participação de mercado global

Liderança em tecnologia

Avaya Contact Center Solutions nomeado consistentemente um líder no Quadrante Mágico do Gartner nos últimos 13 anos

Empresa Liderança

95% de todas as empresas da Fortune 500 estão em execução Avaya Solutions Today

Olitel

Integrando Soluções

AVAYA CONNECT

Platinum Partner