****

**Avaya rozszerza usługi dla contact centers o funkcje sztucznej inteligencji, wykorzystując rozwiązanie AWS Contact Center Intelligence**

[Avaya](http://www.avaya.com/) (NYSE: AVYA) zapowiedziała rozszerzenie swoich funkcji obsługi klienta opartych na sztucznej inteligencji, przeznaczonych dla użytkowników rozwiązania [Avaya OneCloudTM CCaaS](https://www.avaya.com/en/products/ccaas/). Rozszerzenie to stało się możliwe dzięki pogłębionej współpracy między firmami Avaya i Amazon Web Services (AWS). Avaya jako partner AWS oferuje rozwiązania AWS Contact Center Intelligence (CCI) z funkcjami sztucznej inteligencji i uczenia maszynowego (AWS AI Services and Machine Learning). Dzięki temu firmy mogą zapewnić swoim klientom i pracownikom lepszą obsługę w kanałach cyfrowych i głosowych w formie naturalnych, opartych na rozmowie interakcji wspieranych przez sztuczną inteligencję i uczenie maszynowe.

Integracja z rozwiązaniami AWS CCI wzbogaca ofertę firmy Avaya dla contact centers. Pozwala na większe zaangażowanie klienta dzięki lepszym, szybszym i bardziej adekwatnym informacjom i działaniom, umocnić pozycję marki i zwiększyć wydajność operacyjną. Klienci firmy Avaya, którzy używają rozwiązania OneCloud CCaaS, będą mogli usprawnić opcje samoobsługowe oraz analizować połączenia w czasie rzeczywistym, aby ułatwić pracę agentom. Analiza zakończonych rozmów umożliwi im zaś wyciąganie wniosków z każdej interakcji zrealizowanej w contact center. Wszystko to sprawi, że interakcje między klientami a pracownikami będą szybsze, lepsze i bardziej efektywne.

*Avaya należy do największych dostawców rozwiązań dla contact centers. Liczba stanowisk obsługiwanych przez nasze oprogramowanie na całym świecie wynosi sześć milionów. Rozwijamy funkcje sztucznej inteligencji, które przekształcają contact centers z punktów informacyjnych w ośrodki zapewniające klientom pełną obsługę* ― powiedział Eric Rossman, wiceprezes firmy Avaya ds. partnerów technologicznych i współpracy. *Firmy mają teraz łatwy dostęp do informacji w czasie rzeczywistym i szerszy kontekst podczas interakcji z klientem. Dzięki temu mogą wyprzedzać oczekiwania klientów, a tym samym zwiększyć ich zadowolenie i lojalność wobec marki. Avaya wspólnie z AWS wprowadza innowacje oparte na sztucznej inteligencji i uczeniu maszynowym, które usprawniają pracę i zwiększają efektywność zespołów odpowiedzialnych za obsługę klienta, a przede wszystkim umożliwiają pogłębienie relacji między firmami i ich klientami.*

Avaya poinformowała również, że dołączyła do Sieci Partnerów AWS (APN) jako Wybrany Partner Technologiczny AWS. Firma poprzez integrację swoich produktów z rozwiązaniem AWS CCI rozszerza zakres wykorzystania chmury AWS i robi kolejny krok na drodze do realizacji swojej wizji contact center opartego na sztucznej inteligencji. Ponadto AWS jest jednym z najważniejszych członków [A.I.Connect](https://www.avaya.com/en/aiconnect/), inicjatywy kierowanej przez firmę Avaya, skupiającej dostawców i programistów biorących czynny udział w tworzeniu rozwiązań wykorzystujących sztuczną inteligencję. A.I.Connect przyspiesza wdrażanie rozwiązań opartych na sztucznej inteligencji w usługach CCaaS i [UCaaS](https://www.avaya.com/en/products/ucaas/), co zwiększa zaangażowanie klientów, produktywność agentów i dopasowanie klientów.

Pełna treść materiału prasowego (w języku angielskim) jest dostępna na stronie: <https://www.avaya.com/en/about-avaya/newsroom/pr-us-210112/>

**Firma Avaya**

Markę firm buduje się w oparciu o doświadczenia klientów, a każdego dnia miliony tych doświadczeń są tworzone poprzez rozwiązania firmy Avaya Holdings Corp. (NYSE: AVYA). Od ponad stu lat wspieramy przedsiębiorstwa z całego świata, budując inteligentne systemy do komunikacji zarówno z klientami jak i pracownikami firm. Avaya tworzy otwarte, konwergentne i innowacyjne rozwiązania, pozwalające wzbogacić i uprościć komunikację oraz współpracę – w chmurze, w środowisku klienta, czy w modelu hybrydowym. Z pasji do innowacji i partnerstwa nieustannie patrzymy w przyszłość, wspierając przedsiębiorstwa w rozwijaniu biznesu. Dostarczamy Doświadczenia, które mają Znaczenie. Odwiedź nas na stronie www.avaya.com.