****

**Avaya prezentuje nowe funkcje sztucznej inteligencji optymalizujące**

**obsługę klienta**

*Avaya AI Virtual Agent Enhanced — innowacyjne rozwiązanie opracowane wspólnie z Google Cloud — jest już wdrażane przez klientów na całym świecie*

Firma [Avaya](https://www.avaya.com/en/) (NYSE: AVYA), globalny lider w dziedzinie rozwiązań usprawniających i upraszczających procesy komunikacji i współpracy, poinformowała, że oferty Avaya OneCloud™ CCaaS i OneCloud™ CPaaS obejmują teraz Avaya AI Virtual Agent Enhanced — nowe funkcje automatyzacji naśladujące człowieka, które znacznie poprawiają obsługę klienta i wydajność centrów obsługi.

Nowe, konwersacyjne funkcje sztucznej inteligencji wykorzystują platformę Google Cloud Dialogflow CX i są częścią trwającej integracji rozwiązań Avaya z usługami [Contact Center AI](https://cloud.google.com/solutions/contact-center) (CCAI) dostępnymi w Google Cloud. Zaawansowane połączenie innowacji firmy Avaya w zakresie sztucznej inteligencji z usługami Google Cloud CCAI zapewnia użytkownikom wyższy poziom obsługi i doświadczeń, ponieważ płynnie łączy obsługę automatyczną i wspomaganą w ramach całej interakcji klienta z centrum obsługi.

Rozwiązania Avaya Virtual Agent Enhanced są wdrażane przez dwóch czołowych amerykańskich dostawców usług telekomunikacyjnych, którym zależy na lepszej obsłudze klientów i zapewnieniu klientom bardziej naturalnych interakcji, dopasowanych do kontekstu. Wirtualne boty są stosowane powszechnie, dotychczas brakowało im jednak niezbędnych funkcji umożliwiających skuteczną interakcję z klientami. Wdrożenie zoptymalizowanych agentów wirtualnych oferowanych przez firmę Avaya i Google Cloud zmienia zasady gry.

*Dzięki współpracy m.in. z firmą Google oferta Avaya OneCloud pozwala klientom korporacyjnym dopasować styl konwersacyjnej sztucznej inteligencji do konkretnych zastosowań i ich potrzeb w zakresie uczenia maszynowego, przetwarzania języka naturalnego i analiz* — powiedział Dan Miller, główny analityk w firmie Opus Research.

*Avaya i Google Cloud oferują innowacyjne rozwiązania oparte na sztucznej inteligencji, dzięki której przedsiębiorstwa stają się bardziej elastyczne, szybciej reagują i lepiej zaspokajają potrzeby współczesnych klientów* — powiedział Eric Rossman, wiceprezes firmy Avaya odpowiedzialny za współpracę z partnerami technologicznymi i sojusze. *Avaya OneCloud CCaaS i OneCloud CPaaS to pierwsze oferty, z którymi w ramach rozwiązania Avaya Virtual Agent Enhanced zintegrowana jest platforma Google Dialogflow CX. Ich użytkownicy zyskują więc wyjątkową przewagę pozwalającą im indywidualnie kształtować każde doświadczenie klienta i je na nowo zdefiniować. Nasza siła w obszarze sztucznej inteligencji nieustannie stymuluje rozwój naszych rozwiązań chmurowych i pozwala wyróżnić się naszym klientom.*

Rozwiązania dla contact centers [Avaya OneCloud CCaaS](https://www.avaya.com/en/products/ccaas/) umożliwiają łączenie i koordynację wszystkich punktów kontaktu w ramach obsługi klienta (w tym komunikacji głosowej, wideo, czatu, komunikatorów i mediów społecznościowych) z wykorzystaniem sztucznej inteligencji, analiz oraz wiedzy i zasobów całego przedsiębiorstwa. Dzięki temu firmy mogą nie tylko zapewnić odpowiednią obsługę klientom, lecz też zapewnić odpowiednie warunki obsługującym ich pracownikom.

[Avaya OneCloud CPaaS](https://www.avaya.com/en/products/cpaas/) to platforma komunikacyjna oferowana jako usługa, która pozwala firmom tworzyć dla swoich klientów doświadczenia dostosowane do ich potrzeb i dołączać do platformy komunikacyjnej aplikacje ze zintegrowanymi niezbędnymi przepływami pracy. Możliwość tworzenia aplikacji i integrowania ich jednym kliknięciem z technologią Google Cloud Dialogflow CX za pomocą narzędzi Avaya OneCloud CPaaS sprawia, że użytkownicy mogą szybko budować aplikacje przy użyciu platformy, która obsługuje wiadomości SMS, MMS, komunikację głosową, komunikatory i kanały cyfrowe.

Użytkownicy technologii Avaya OneCloud CCaaS i OneCloud CPaaS mogą zyskać większą elastyczność, wydajność i skalowalność dzięki kluczowym funkcjom oferowanym przez firmę Avaya i Google Cloud:

* **Agent Assist** — algorytmy uczenia maszynowego firmy Avaya można zastosować do usług Google Cloud CCAI w celu określania najlepszych działań pracowników oraz dostarczania im potrzebnych informacji, materiałów i wskazówek, a przez to – do doskonalenia obsługi klienta przy jednoczesnym zwiększeniu satysfakcji agenta z wykonywanej pracy oraz wydajności centrum obsługi.
* **Insights** — analizy Google Cloud połączone ze sztuczną inteligencją firmy Avaya wykorzystują przetwarzanie języka naturalnego do identyfikacji przyczyn rozmowy i nastawienia klienta. Zwiększa to ilość informacji dostępnych dla pracowników i menedżerów contact centers, dzięki czemu pomaga poprawić skuteczność rozmów. Ta cenna wiedza pozwala indywidualnie rekomendować odpowiedzi i sugerować działania do wykonania pod kątem osiągania pożądanych rezultatów.

Inne zaawansowane funkcje agentów wirtualnych to:

* **Avaya AI Virtual Agent Enhanced** — udoskonalone zautomatyzowane boty udające człowieka, które płynnie komunikują się z klientami odciążając agentów contact centers w zbieraniu niezbędnych informacji. Ta oferta jest kierowana przede wszystkim do firm wykorzystujących bardziej złożone scenariusze. Pomaga ona doskonalić kolejne etapy rozmowy i udostępniać zaawansowane funkcje IVR, takie jak DTMF, przerywanie i przekazywanie rozmowy do żywego agenta. Funkcje Avaya AI Virtual Agent Enhanced działają dzięki integracji platformy Google Cloud Dialogflow CX z rozwiązaniami Avaya OneCloud CCaaS i OneCloud CPaaS. Integracja narzędzi firmy Avaya i usług Google Cloud CCAI sprawia, że wirtualne boty stają się wirtualnymi agentami optymalizując obsługę klienta i zapewniając bogatą funkcjonalność dla firm.

*Contact centers to zwykle pierwsza linia kontaktu z klientami, która powinna zapewnić najwyższy poziom obsługi i doświadczeń* — powiedział Shantanu Misra, dyrektor ds. produktów Dialogflow w Google Cloud. *Dialogflow CX wyposaża wirtualnych agentów w nowe, zaawansowane funkcje i pomaga pracownikom contact centers lepiej określać priorytety potrzeb klientów i w ten sposób zwiększać ich satysfakcję. Bardzo się cieszymy ze współpracy z takimi liderami, jak Avaya. Pozwala to nam integrować technologię Dialogflow CX z istniejącymi platformami i udostępniać usługi Contact Center AI firmom na całym świecie.*

**Zastrzeżenie odnoszące się do stwierdzeń dotyczących przyszłości**

*Niniejszy dokument zawiera pewne „stwierdzenia dotyczące przyszłości”. Wszystkie stwierdzenia inne niż dotyczące faktów historycznych stanowią „stwierdzenia dotyczące przyszłości” na potrzeby amerykańskich przepisów federalnych i stanowych w zakresie papierów wartościowych. Stwierdzenia takie mogą być identyfikowane przez użycie określonych terminów, takich jak „spodziewa się”, „jest przekonany”, „kontynuuje”, „może”, „szacuje”, „oczekuje”, „zamierza”, „nasza wizja”, „plan”, „planuje”, „potencjalny”, „wstępny”, „przewiduje”, „powinien”, „będzie” lub „byłby”, w tym ich form przeczących lub innych wariantów, a także innych porównywalnych terminów. Powyższe stwierdzenia dotyczące przyszłości wynikają z obecnych oczekiwań, założeń, szacunków i przewidywań Spółki. Jesteśmy przekonani, że powyższe oczekiwania, założenia, szacunki i przewidywania są uzasadnione, jednakże tego rodzaju stwierdzenia dotyczące przyszłości są jedynie prognozami podlegającymi znanym i nieznanym czynnikom ryzyka i niepewności, na wiele z których Spółka nie ma wpływu. Czynniki te zostały omówione w dorocznym raporcie Spółki na formularzu 10-K i w kolejnych raportach kwartalnych na formularzu 10-Q składanych w Amerykańskiej Komisji Papierów Wartościowych i Giełd (SEC — www.sec.gov) i mogą spowodować, że rzeczywiste rezultaty, wyniki finansowe lub osiągnięcia Spółki będą znacznie różnić się od wszelkich przyszłych rezultatów, wyników finansowych lub osiągnięć wyrażonych lub sugerowanych przez takie stwierdzenia dotyczące przyszłości. Przestrzegamy, że wykaz istotnych czynników zawarty w dokumentach przedłożonych przez Spółkę Komisji Papierów Wartościowych i Giełd może nie zawierać wszystkich ważnych czynników, które są istotne dla danego podmiotu. Ponadto — z uwagi na powyższe czynniki ryzyka i niepewności — zdarzenia, o których jest mowa w stwierdzeniach dotyczących przyszłości zawartych w niniejszym dokumencie, mogą nie mieć miejsca. Avaya w żaden sposób nie zobowiązuje się do aktualizowania ani korygowania stwierdzeń dotyczących przyszłości w związku z otrzymaniem nowych informacji, zaistnieniem przyszłych zdarzeń czy powstaniem innych okoliczności, chyba że prawo stanowi inaczej.*

Wszystkie znaki towarowe oznaczone symbolem ®, TM lub SM są (odpowiednio) zastrzeżonymi znakami, znakami towarowymi i znakami usługowymi firmy Avaya Inc. Wszelkie inne znaki towarowe są własnością odpowiednich podmiotów.

**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](http://www.avaya.com)