

Avaya, reconocida por Frost & Sullivan

Frost & Sullivan destacó la efectividad de la estrategia de Avaya, la diferenciación competitiva, el impacto en el cliente y la fortaleza de su marca como factores clave para reconocer el liderazgo de Avaya OneCloud CPaaS.

Según el informe, Avaya se destaca en el mercado de CPaaS de formas importantes, particularmente en comparación con los proveedores de CPaaS transaccionales. Esto incluye un enfoque empresarial que comprende los desafíos únicos de las industrias verticales y la integración con aplicaciones comerciales críticas en lugar de superponer otra solución o servicio en las aplicaciones que ya los clientes poseen.

“Avaya ha redoblado la creación de soluciones a la medida para lo que llama Composable Enterprise, una estrategia para crear mejores experiencias para clientes y usuarios al desglosar la amplitud y profundidad de su portafolio de comunicaciones en la Nube, tomando los elementos relevantes para el caso de uso del cliente o proceso de negocio y entrega de una solución del tamaño adecuado”, dijo **Michael Brandenburg**, analista industrial senior de Frost & Sullivan, Connected Work. **“Avaya OneCloud CPaaS se ha posicionado como el centro de la Nube de su amplio portafolio de productos de comunicaciones además de su motor de innovación”.**

La plataforma de experiencia de **Avaya OneCloud** incluye soluciones CCaaS y UCaaS creadas en Avaya OneCloud CPaaS, creando bloques de construcción composables que permiten a las organizaciones extenderlo, desarrollarlo y personalizarlo. Los proyectos que antes tomaban meses o años ahora solo toman horas, días o semanas. Avaya OneCloud rompe de forma única los silos entre los flujos de trabajo de los empleados y los clientes, utilizando Avaya OneCloud CPaaS como un multiplicador de fuerza para elevar las experiencias de Avaya OneCloud UCaaS y CCaaS.

“Avaya comprende que la economía de la experiencia actual exige que el negocio se construya en torno a cada cliente, y esta capacidad de creación es lo que proporcionará una ventaja competitiva sostenible”, dijo **Simon Harrison**, vicepresidente senior y director de marketing de Avaya. “Avaya OneCloud CPaaS permite brindar experiencias que se pueden entregar rápidamente para abordar cualquier caso de uso, creando organizaciones más ágiles y un engagement fluido y fácil entre los clientes y los empleados que los atienden. Nos sentimos orgullosos del reconocimiento de Frost & Sullivan y continuaremos impulsando la innovación de CPaaS que permite a nuestros clientes brindar experiencias importantes que impactan y pueden ofrecerse de forma simple”.

Las analistas indican que las organizaciones que adoptan un enfoque composable superan a sus competidores en el ritmo de la innovación. Toolwire es un diseñador líder de plataformas de experiencia de aprendizaje impulsadas por IA y utiliza Avaya OneCloud CPaaS tanto internamente para habilitar sus propias capacidades de colaboración, y como tecnología clave en la plataforma de experiencia de aprendizaje SaaS de clase mundial que ofrece a sus clientes. “Al aprovechar el poder de Avaya OneCloud CPaaS y sus APIs, Toolwire pudo lanzar nuestro producto mejorado, Spaces Learning, en una quinta parte del tiempo que tomaría desarrollar las capacidades de forma nativa”, dijo John Valencia, presidente y director ejecutivo de Toolwire. “Avaya crea algunas de las soluciones más seguras del mundo y su plataforma CPaaS no es una excepción; esto nos permite ser un socio de confianza para nuestros clientes y tener certidumbre en las soluciones que

ofrecemos".