

Avaya y Salesforce unen sus capacidades de CRM

En el marco del evento **Dreamforce**, la firma Avaya, especialista en soluciones de compromiso con el cliente, anunció nuevas integraciones con soluciones de centros de contacto y entornos de **CRM de Salesforce Service Cloud** que brindan capacidades omnicanal al mercado. El objetivo es que **Avaya CRM Connector 2.0** cierre la brecha entre implementaciones heredadas y nuevas permitiendo una **interfaz de usuario única (UI)**, a través de la **Consola de Servicio de Salesforce Lightning**, incorporada con controles omnicanal.



D
e
a
c
u
e
r
d
o
c
o
n
u
n
c
o
m

unicado de prensa, “este conjunto de conectores tiene la capacidad de soportar tanto las experiencias de los usuarios de Salesforce Classic y Lightning, así como de proporcionar un control de llamadas y reportes para la toma de decisiones”.

A principios de 2018, **Avaya planea mejorar la experiencia omnicanal extendiendo a Salesforce Service Cloud** las capacidades de nueva generación de **Oceana para Centros de Contacto**, lo que permitirá a las empresas tener mayor conocimiento y seguimiento del cliente a través de un enrutamiento combinado, digital y de voz, según han explicado los voceros de la empresa.

Laurent Philonenko, vicepresidente senior y gerente general de Soluciones y Tecnología de Avaya, aclara que “con Salesforce **nuestra meta es ayudar a los clientes a proporcionar excelentes experiencias a sus clientes**, creando lealtad y valor en el largo plazo, pilares sobre los que prosperan todos los negocios”.