

AVAYA

The Power of We™

Mercado

Avaya es proveedor mundial en soluciones de colaboración y comunicación empresarial; provee servicios de comunicaciones unificadas, centros de contacto, soluciones de datos y servicios relacionados a empresas de todos los tamaños en el mundo. Hoy en día millones de clientes alrededor del orbe han depositado su confianza en Avaya para implementar comunicaciones superiores, las cuales incrementan su eficiencia, extienden su colaboración, mejoran el servicio a sus propios clientes y aumentan su competitividad en sus respectivos mercados.

Esto se debe a que Avaya ayuda a las empresas a reducir costos, disminuir los riesgos y aumentar sus ganancias mediante el diseño, la construcción y la administración de las soluciones para comunicaciones más avanzadas del mundo: su combinación única de aplicaciones, *software* y servicios ayuda a simplificar las comunicaciones complejas y a integrar tecnologías de otros proveedores, lo que permite a sus clientes dar rienda suelta al valor y el potencial de su red.

Avaya emplea aproximadamente a 20 mil personas, incluidos 3,400 profesionales de investigación y desarrollo de todo el mundo. Cuenta con cerca de 5,100 patentes –o patentes pendientes– y 10 mil socios alrededor del orbe.



Historia

En el año 2000 había una empresa que era parte de Lucent Technologies, aunque tiempo atrás había formado parte de AT&T... Los empleados que la formaban se dedicaron a comprender la manera en que las comunicaciones podían utilizarse como herramientas de administración, mejorarse y modificarse a medida que cambiaba el mundo de empresarial.



• En el 2011 entregó Shortest Path Bridging, basado en estándares Ethernet, y el primer SPB implementado.

Producto

Los Servicios Globales de Avaya evalúan, diseñan, implementan y gestionan redes de comunicaciones corporativas para obtener resultados superiores en los negocios. Los servicios de consultoría e implementación de Avaya están respaldados por cerca de 7 mil empleados en todo el mundo, 34 centros de asistencia global y herramientas únicas y patentadas de diseño y administración. Los servicios de consultoría e implementación de la unidad de Comunicaciones para Pequeñas y Medianas Empresas están enfocados en negocios de hasta 250 empleados. La compañía ofrece soluciones completas de telefonía, mensajería, redes, conferencias y atención al cliente.

Las soluciones de Comunicaciones Unificadas de Avaya tienen el potencial para que las compañías puedan aumentar la productividad de sus empleados,

En ese entonces el negocio se conocía como el grupo de comunicaciones empresariales de Lucent, cuya administración decidió separarlo con el objetivo de brindar flexibilidad a las personas que mejor conocían el negocio y darles la posibilidad de que centraran su atención en acelerar las innovaciones y mejorar las operaciones.

Nació así una nueva empresa, la cual, como cualquier otra, necesitaba un nombre para diferenciarla y plasmar su razón de existir: centrar su atención en soluciones de comunicación para clientes empresariales. Tras una lluvia de ideas, se declaró: "Avaya suena dinámico y fluido; refleja a una empresa de mentalidad abierta que ofrece interconexiones de acceso simple entre personas y empresas".

Avaya Inc., con el símbolo de acción AV, se transformó en una empresa independiente y comenzó a operar en la Bolsa de Valores de Nueva York el 2 de octubre del 2000. Desde aquel momento, Avaya se ha mantenido a la vanguardia en cuanto a la innovación.

Algunos hitos en la historia de Avaya:

- En 1988 introdujo el MultiProtocol Router y el primer Twisted Pair Ethernet & Hub Token Ring.
- En 1995, el primer Switch Estacable de alto rendimiento.
- En el 2003, el primer puerto 10GE en ERS 8600.
- En el año 2007 fue seleccionada como proveedor oficial de la primera red totalmente IP para los Olímpicos de Vancouver 2010.
- En el 2008 presentó servicios de Microsoft OCS integrados en SR 4134, además de ERS 8600 / 8800 nueva generación en HW alta densidad GIG & 10 GIG.
- En el 2009 rompió la barrera del *backplane terabit* con la introducción del ERS 5600, además de que lanzó el switch VSP 9000, líder de la industria en servicio y alto rendimiento.
- En el 2010 lanzó VENA, Virtual Enterprise Network Architecture (arquitectura virtual para redes empresariales), y la primera arquitectura analógica verdaderamente integrada. Y por supuesto tuvo una ejecución perfecta en los Olímpicos de Vancouver.

Por otro lado, Avaya es el líder global en el mercado de centros de contacto y ofrece soluciones escalables y confiables de comunicación, que contribuyen a mejorar el servicio a los clientes y a que las compañías sean más efectivas. Estas soluciones hacen más que



Team Líder de Marketing en Avaya México

mejorar el nivel de atención a sus clientes y reducir costos, al integrar múltiples formas de comunicación, que incluyen telefonía tradicional e IP, correo electrónico, mensajería instantánea, mensajes SMS y videoconferencia, a través de la infraestructura de comunicaciones de múltiples proveedores. Con las herramientas que proporcionan, los clientes pueden comunicarse efectivamente, sin importar el lugar donde se encuentren o el dispositivo que empleen para recibir y enviar información crítica para la operación de su negocio.

El portafolio de Avaya Networking ofrece múltiples soluciones confiables y seguras punto a punto para garantizar comunicaciones instantáneas con desempeño de clase mundial y un retorno superior de la inversión. El área dedicada a las redes de datos de Avaya está comprometida a brindar tecnología innovadora y equipos energéticamente eficientes, así como a mejorar la efectividad de los negocios mediante la implantación de redes simples y más productivas.

Por otro lado, Avaya es el líder global en el mercado de centros de contacto y ofrece soluciones escalables y confiables de comunicación, que contribuyen a mejorar el servicio a los clientes y a que las compañías sean más efectivas. Estas soluciones hacen más que

transferir llamadas en forma eficaz, pues impulsan la eficiencia operativa y acrecientan la retención y la satisfacción de los clientes: incluyen enrutamiento inteligente, autoservicio y aplicaciones de contacto proactivas, que hacen más productivas las interacciones y transacciones con los clientes.

Logros

Avaya es reconocida constantemente por expertos de tecnología y de la industria como líder mundial en diversos campos y mercados:

- Número 1 del mundo en Comunicaciones Unificadas y Sistemas de Telefonía
- Número 1 del mundo en Contact Centers
- Número 1 del mundo en Mensajería Empresarial
- Número 1 del mundo en Conferencias de Audio
- Número 1 del mundo en Servicios de Mantenimiento

Gartner sitúa a Avaya entre los Líderes del Cuadrante Mágico, basado en su visión completa y habilidad de ejecución en mercados clave del área de las comunicaciones:

- Líder en el Cuadrante Mágico de Gartner de Telefonía Corporativa 2010
- Líder en el Cuadrante Mágico de Gartner de Comunicaciones Unificadas 2010
- Líder en el Cuadrante Mágico de Gartner de Infraestructura de Contact Center global 2010

Avaya se ha hecho acreedora también a diversos galardones, tales como:

- Frost & Sullivan Global Market Share Leadership Award in Enterprise Premises-Based FMC Solutions, 2011
- eCampus News Reader's Choice Award
- Frost & Sullivan Best Practices Award - European Enterprise Communications Product of the Year Award, 2011
- Frost & Sullivan Market Share Leadership Award - Implementation and Management Services
- Frost & Sullivan Market Share Leadership Award - Inbound Contact Routing Systems North America, 2012
- Frost & Sullivan Market Share Leadership of the Year Award, Outbound Dialer Systems, North America, 2010
- Frost & Sullivan Product Differentiation Excellence Award, Enterprise Session Management, North America, 2011
- Gartner MarketScope for Unified Communications for the SMB Market, North America
- Frost & Sullivan Market Share Leadership Award UC Client Shipments Global, 2011
- Frost & Sullivan Market Share Leadership Award: Enterprise Voice and Unified Messaging Platforms Global, 2011
- Nemertes Research PilotHouse Award for IP Contact Center

- Nemertes Research PilotHouse Awards for Video Conferencing
- Frost & Sullivan New Product Innovation Award Video Conferencing Endpoints Global, 2011



Desarrollos Recientes

La tradición de Avaya es mantenerse a la vanguardia en tecnología, por lo que la innovación es la constante que la define, de manera que permanentemente lanza nuevas soluciones para sus clientes.

Entre sus lanzamientos más recientes destacan:

- **RADVISION.-** Video de alto desempeño que brinda una colaboración simple, relevante y espontánea, para empresas de todos los tamaños.
- **ERS 3500 5.0.-** Switch automatizado que configura IP Office con tan solo un único comando, por un 50% menos.
- **VSP 7000 10.1.-** Switch horizontal Top of Rack con un desempeño 100 veces mejor.
- **Identity Engines 8.0.-** BYOD fácil, seguro y automatizado para empleados e invitados.
- **IP Office 8.1.-** Sistema para PYMES completamente funcional: colaboración más simple hasta por un 25% menos.
- **Flare® Communicator iPad.-** Experiencia de comunicación empresarial sin igual sobre iPad.

Promoción

Avaya formó equipo con el Comité Organizador de los XXI Juegos Paralímpicos y de invierno Vancouver 2010 (VANOC, por sus siglas en inglés) para entregar la primera y única red tecnológica convergente de IP en unos Juegos de este tipo, de manera que Avaya fue proveedor único y exclusivo en tecnologías de comunicaciones en redes y telecomunicación para el certamen deportivo.

RADVISION®
an Avaya company



La solución de red convergente provista controló voz, video y tráfico de datos para la red Bell Olympic del Comité Organizador. Así, la compañía Bell Canada pudo transmitir todos los juegos por IP.

La red también dio soporte al tráfico de comunicaciones de un millón de visitantes, conectó a 15 sedes y a más de 25 mil empleados y voluntarios, además de que apoyó las operaciones de comunicación, transporte, registro y acreditación de 5,500 atletas y oficiales de 80 países y medios de comunicación, así como las de seguridad pública, venta de entradas y otros elementos críticos como el cronometraje, la publicación y la certificación de los tiempos de todos los eventos, e hizo posible que esta información se brindara de forma instantánea al público de todo el mundo.

Valores

La declaración de la misión de Avaya es el proveer las mejores soluciones para comunicaciones del mundo, que les permitan a las empresas destacarse.

Avaya no solo se compromete a servir a sus clientes con soluciones de vanguardia para sus desafíos de comunicaciones, sino también a contribuir con sus recursos y pericia dentro de la comunidad en general y para la administración ambiental: su meta es ayudar a sus clientes a cumplir con sus compromisos ambientales mientras se esfuerza por ser una empresa más ecológica en sus propias operaciones.

La marca se dedica a ser responsable ambientalmente en todas las facetas de su empresa, ya sea proporcionando perspicacia en los beneficios ecológicos de sus productos, aplicaciones y soluciones, o comparando su experiencia en el camino de ser una empresa más sustentable.



Cosas Que Usted No Sabía Sobre Avaya

- Más de 5 mil hoteles en el mundo usan soluciones de Avaya.
- Las soluciones de *networking* de Avaya son hasta un 40% más eficientes en energía que la competencia.
- Con más de 100 millones de líneas telefónicas instaladas desde el 2001, más compañías en todo el mundo confían en Avaya para sus comunicaciones.
- Más de 5 mil instituciones educativas en el mundo confían en Avaya para sus sistemas de comunicaciones.

