

Avaya: haciendo rentable la innovación para los clientes en comunicaciones unificadas

Avaya sigue sumando reconocimientos. Si la consultora Gartner les ha nombrado, durante 9 años consecutivos, líderes en su cuadrante mágico, la firma de analistas Aragon Research, acaba de nombrarles, por segundo año consecutivo, líderes en comunicaciones unificadas y colaboración 2019, en el Aragon Research Globe. ¿La clave de su éxito? Su oferta en la nube, es una de las claves, según la consultora.

En esta entrevista Javier Velasco, director general de Avaya en España, Portugal, la República Checa, Eslovaquia y Polonia, desgrana las ventajas de sus soluciones para un mercado ávido de comunicaciones unificadas.

Inma Elizalde



Javier Velasco, director general de Avaya en España

Tras poco más de un año en la compañía, ¿qué balance hace del tiempo transcurrido? ¿Cuáles han sido los mayores logros conseguidos?

El gran logro de este año ha sido recuperar la ilusión de los clientes, de los *partners* y del equipo de Avaya por volver a creer que esta es una gran compañía que va a volver a la posición que se merece en el mercado.

Según IDC el mercado de las comunicaciones unificadas está creciendo en torno al 30 % en los últimos años.

¿Cuál es la situación real de las comunicaciones unificadas en la mediana y gran empresa española?

No me atrevería a cuantificarlo pero estamos viendo un resurgir de las comunicaciones unificadas, liderado por las iniciativas de transformación digital y del digital *workplace*.

Es cierto que las empresas, tras estos años de



crisis, han reducido mucho sus plantillas y vuelven a enfocarse en la eficiencia y en la modernización del puesto de trabajo. Ahí estamos viendo un crecimiento exponencial.

¿Son estratégicas en el presupuesto TIC de las empresas? ¿Cómo lo contempla el CIO?

Yo creo que al CIO le viene dado. La buena noticia es que la mayor parte de los clientes, y de

las grandes compañías españolas, están destinando personas que no pertenecen específicamente al área de IT para crear ese nuevo entorno de trabajo. Esto hace que muchas veces el CIO sea el ejecutor de la consultoría que hacen otras áreas de trabajo más próximas al negocio.

¿Cuáles son los retos que el CIO tiene que asumir con respecto a las mismas y cómo desde Avaya dan respuesta a dichos retos?

El truco está en la palabra unificadas porque muchas veces contamos con varias herramientas como el teléfono fijo, el ancho de banda, el *e-mail*... cada uno por su lado, cuando la tecnología nos permite tenerlo todo en un solo interfaz, que es lo que promulga Avaya con Avaya Equinox. Este es el gran reto, hacerlas unificadas y más en la mediana empresa, que tiene que asumir la eficiencia del empleado.

Desde Avaya se afirma que Avaya Experience World Tour 2019 es una oportunidad para colaborar junto a sus *partners* en la estrategia adecuada para identificar las necesidades reales de clientes y usuarios. ¿Cuáles son esas necesidades y cómo Avaya está dando respuesta a las mismas?

Aquí nos reafirmaríamos en que lo principal es unificar, que la solución de comunicación sea una. Y fortalecer la movilidad.

También estamos viendo resurgir el teléfono de sobremesa: dispositivos que nos recuerdan al teléfono tradicional, pero nos permiten colaborar de una manera diferente y revivir lo que denominamos experiencia del empleado, de quien muchas veces nos olvidamos en favor de la experiencia del cliente. Para que el cliente se sienta bien atendido, el empleado tiene que estar motivado y contar con las herramientas adecuadas para atenderle correctamente.

¿Qué otras lecciones pueden extraer los asistentes al mismo?

Pueden ver aquello que no se identifica con la tecnología tradicional de Avaya, ya que mostramos la innovación que no se ve pero que ocurre, y que no siempre somos capaces de llevar a todos los clientes uno por uno como el IoT.

Tras más de un siglo en el mercado, Avaya ha sido nombrada durante 9 años consecutivos líderes en el cuadrante mágico de Gart-



ner. Sin duda alguna ayuda a esto contar con un amplio *portfolio* de soluciones para comunicaciones unificadas, *contact centers*, soluciones en la nube e inteligencia artificial. ¿Cuáles son los puntos diferenciales de las mismas en un mercado tan competitivo?

Generalmente Gartner mide dos ejes: la capacidad de la compañía para generar una visión por delante incluso del mercado y la de ejecutarlo.

El primer eje lo cumplimos desde hace años. Hemos lanzado soluciones muy disruptivas, Y

en el último año nos hemos enfocado mucho en la capacidad de ejecutar, de ser capaces de hacer rentable la innovación para los clientes.

¿Esto se puede traducir en productividad y agilidad, dos características que demanda la transformación digital?

Absolutamente. Y en experiencias fidelizadoras para clientes y empleados.

¿Esto iría más enfocado a una de sus soluciones: IP Office o a todas?

IP Office es la destilación de nuestras grandes soluciones para la gran empresa, llevada a las pequeñas y medianas compañías, por lo que se beneficia de la innovación que recibe de las grandes compañías y lo trasladamos a la pequeña y mediana empresa.

Una de las líneas de crecimiento viene de la mano de las comunicaciones unificadas como servicio. Un segmento que según Gartner crecerá por encima del 10 % en el año 2020, en parte porque el CIO ya mira a la nube. ¿Qué previsiones tiene Avaya en este sentido y cuál es su oferta de cara al CIO?

Yo creo que Avaya fue la primera empresa que puso en la nube una solución de comunicaciones unificadas y colaboración completa. Avaya Equinox Meetings Online es nuestra oferta en este sentido: una plataforma de colaboración

"Avaya Equinox Meetings Online es nuestra oferta en comunicaciones unificadas como servicio"

que facilita la compartición de documentos o el chateo entre los asistentes, por poner algunos ejemplos, con un interfaz único en el que se pueden encontrar todas las funcionalidades de comunicaciones unificadas y colaboración servido en la nube. Nuestros clientes pueden disponer del servicio en horas y sin hacer la más mínima inversión.

Por lo tanto, ¿su volumen de negocio se incrementará un 10 % como asegura Gartner?

Espero que más porque, tradicionalmente, en comunicaciones unificadas todos pensamos

o en chat y móvil o en videoconferencia. Hay centenares de salas de videoconferencia en presencia que están olvidadas por algo tan sencillo como que se acaben las pilas del mando a distancia. Con una infraestructura basada en la nube este tipo de problemas desaparecen porque somos capaces de controlarlo desde dispositivos de sobremesa o desde el móvil, por poner algunos ejemplos.

BYOD y comunicaciones unificadas. ¿Cómo conjugar los dispositivos personales de los empleados con las comunicaciones unificadas de las empresas? ¿Cómo debe abordarlo el CIO desde el punto de vista de la seguridad?

El control y la seguridad del BYOD es un tema muy maduro y los CIO saben cómo hacerlo. Hay plataformas que ayudan a controlar la seguridad en los dispositivos mediante cifrado, capar ciertas funcionalidades... Meter ahí las comunicaciones unificadas es tan sencillo como insta-

lar Avaya Equinox Meetings Online, una aplicación gratuita que puede descargarse de la tienda de Apple o de Google Play y contratar nuestro servicio en la nube que utiliza protocolos seguros de comunicaciones.

Para hacerse una idea de la seguridad de nuestros productos podemos decir que instalamos los sistemas de comunicación a los portaaviones de la armada americana.

Según Gartner el 25% de las interacciones de atención al cliente se realizarán a través de chatbots en 2020. En este sentido, Avaya ha sido pionera al presentar la primera plataforma social para chatbots, que ayudará a las empresas a mejorar la relación con sus clientes. ¿Cómo?

Se trata de resolver un problema que había pasado desapercibido. En los departamentos de atención al cliente cuentan con un *chatbot* especializado para esto. Para las averías técnica



destinan un *chatbot* especializado en avería técnica y cuando se lleva a cabo la avería técnica, el *chatbot* va acorde con la misma. ¿Qué pasa si llamas porque tienes un problema de televenta relacionado con una avería técnica? Uno de los dos *chatbots* se va a volver loco. Por ello hemos montado una red de intercambio de información entre ellos para que el contexto del cliente, cuando está interactuando con un *chatbot* se pueda transferir a otro, de forma que él sepa de

dónde viene el cliente y no sea una conversación que empieza de cero de nuevo.

Los *chatbots* son tan especializados que necesitamos algo por detrás que sea capaz de mover el contexto del cliente de un *chatbot* a otro. Esa es la gran innovación.

¿Aquí también consideran que van a crecer en línea con las previsiones de Gartner?

Esperamos, porque los clientes están comprando esto por la inmediatez en las respuestas y el ahorro de costes. También porque cuando el problema llega a un agente real del canal de voz, el agente tiene un contexto mucho más rico, por lo que si se tiene que dar el salto a la voz somos capaces de resolverlo en menor tiempo y eso redundará en eficiencia para la empresa y en la sensación del cliente de que se le ha resuelto el problema rápidamente.