****

**Innowacje w ofercie Avaya IX™ Contact Center**

Avaya Holdings Corp. (NYSE: AVYA) zaprezentowała szereg innowacji w ramach portfolio produktów Avaya IX Contact Center. Nowe rozwiązania, wykorzystujące sztuczną inteligencję, odpowiadają na potrzeby klientów zgłoszone do firmy Avaya i są wsparciem dla wszystkich użytkowników Avaya Contact Center. Rozwiązania zostały już przetestowane w środowiskach produkcyjnych przedsiębiorstw z całego świata.

*To najczęściej poprzez contact center dochodzi do pierwszego i często najważniejszego kontaktu klienta z przedsiębiorstwem. Poziom i jakość tego kontaktu przekłada się zatem na pozytywne doświadczenia klienta. Dlatego też firma Avaya zdecydowała się na wprowadzenie rozwiązań, które wspierają rozwój firm*, - powiedział Chris McGugan, wiceprezes ds. rozwiązań i technologii w firmie Avaya. *Innowacje, które dziś wprowadzamy, a także nowe funkcje AI, mogą poprawić wyniki biznesowe przedsiębiorstw i polepszyć jakość obsługi klienta.*

Podkreślając fakt, że podejście firmy Avaya do innowacji jest zorientowane na klienta, Jim Lundy, dyrektor generalny Aragon Research i główny analityk, powiedział: *Avaya współpracuje z klientami w celu szybkiego rozwiązywania problemów biznesowych. Firma bierze pod uwagę pełną historię zdarzeń oraz rekomendacje i sugestie nadsyłane przez klientów. Dzięki wykorzystaniu sztucznej inteligencji Avaya podnosi poziom obsługi klientów oraz upraszcza pracę agentów contact centers.*

**Wprowadzone innowacje dostępne dla Avaya IX Contact Center to między innymi:**

* Aplikacja Avaya IX Teamspace poszerza integrację z back-office poprzez zapewnienie otwartych, wszechstronnych funkcji czatu i przesyłania wiadomości pomiędzy klientami, agentami i ekspertami wewnętrznymi firmy, dzięki czemu organizacje mogą komunikować się w czasie rzeczywistym w szybszy i bardziej wydajny sposób.
* Avaya IX Dashboard to otwarty, modułowy pulpit z możliwością rozbudowy, który zapewnia aktualny obraz customer journey i powiązanego doświadczenia klienta (CX) z dokładnością do sekundy. Rozwiązanie jest realizowanie z użyciem jednego interfejsu, z możliwością podglądu z dowolnego miejsca i powstało z myślą o menedżerach CX średniego i wyższego szczebla.
* Agent Scripting to elastyczna, oparta na przeglądarce internetowej platforma umożliwiająca definiowanie przepływu połączeń przychodzących i wychodzących. Nowa funkcja rozwiązuje problem skomplikowanych rozmów agentów za pomocą przejrzystego, opartego na regułach skryptu, który dostosowuje się do postępu rozmów. Agent Scripting wyświetla wskazówki na ekranie, krok po kroku, co pozwala na podniesienie poziomu rozmów z klientami. Dzięki integracji z systemami CRM i innymi systemami wsparcia back-office funkcja ta może również sprawić, że cenne dane o klientach będą natychmiast dostępne dla agentów, umożliwiając bardziej efektywną obsługę i przyczyniając się do szybszego rozwiązywania problemów.

*Funkcje te zostały stworzone dzięki wysiłkom Avaya mającym na celu zaspokojenie określonych potrzeb klientów*, mówi Yaser Alzubaidi, dyrektor działu Digital Engagement Solutions w firmie Avaya. *Wdrożone innowacje zostały stworzone pierwotnie jako specjalne aplikacje do rozwiązywania problemów o najwyższym priorytecie. Obecnie będą szeroko dostępne w ramach atrakcyjnej oferty produktów Avaya IX Contact Center i przyniosą wymierne korzyści znacznej liczbie użytkowników contact centers.*

**Firma Avaya**

Markę firm buduje się w oparciu o doświadczenia klientów, a każdego dnia miliony tych doświadczeń są tworzone poprzez rozwiązania Avaya. 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](https://urldefense.proofpoint.com/v2/url?u=http-3A__www.avaya.com_en_&d=DwMFBA&c=BFpWQw8bsuKpl1SgiZH64Q&r=hSrGnt2cl3SWOW77WZuuPi47YWNCnadIMAHSQQN_q3M&m=lA3IhRBN_LHYXkmLgCb78cWgS0sPo7gtSKIVkLa7iyU&s=FGJp72EJax23BHUDuLYWrmYEh7KhXWkQIaEz1_0L5ms&e=).

**Zastrzeżenie dotyczące 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 *przewiduje*, *ma przekonanie*, *kontynuuje*, *może*, *szacuje*, *oczekuje*, *zamierza*, *nasza wizja*, *plan*, *planuje*, *potencjalny*, *wstępny*, *powinien*, *będzie* lub *byłby*, w tym ich form przeczących lub innych wariantów, a także innych porównywalnych terminów. Powyższe stwierdzenia dotyczą w szczególności przewidywanych wersji, oświadczeń dotyczących przyszłych produktów, oczekiwanych oszczędności, wzrostu, notowań giełdowych i działań operacyjnych. 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 oświadczeniu rejestracyjnym Spółki na formularzu 10 złożonym w Amerykańskiej Komisji Papierów Wartościowych i Giełd 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. Wykaz i opis wspomnianych powyżej czynników ryzyka i niepewności zawierają dokumenty przedłożone przez spółkę Avaya amerykańskiej Komisji Papierów Wartościowych i Giełd, które są dostępne w serwisie www.sec.gov. Przestrzegamy, że wykaz istotnych czynników zawarty w dokumentach przedłożonych Komisji Papierów Wartościowych i Giełd przez Spółkę 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.