****

**Avaya zdobywa nagrody Metrigy MetriStar Top Provider oraz Customer Sentiment Awards za rozwiązania Avaya OneCloud™ UCaaS i CCaaS**

Firma [Avaya](https://www.avaya.com/en/?utm_campaign=pr-rel-us) (NYSE: AVYA), globalny lider w dziedzinie rozwiązań usprawniających i upraszczających procesy komunikacji i współpracy, poinformowała o dwóch nagrodach przyznanych jej przez Metrigy, innowacyjną firmę zajmującą się badaniami i doradztwem strategicznym: MetriStar Top Provider za platformę Workforce Optimization (WFO) oraz MetriStar Top Customer Sentiment za Avaya OneCloud™ UCaaS. Avaya została nagrodzona za osiągnięcia w dostarczaniu innowacyjnych rozwiązań służących do aktywizowania klientów oraz za pomaganie organizacjom w osiąganiu ich celów biznesowych w obszarze przychodów i wydajności.

Ocena Metrigy jest oparta na rzeczywistych wynikach dostarczanych przez firmy, które korzystają z technologii obserwowanych w programie MetriStar. Uczestnicy badania oceniają swoich dostawców pod kątem zarówno wskaźników odzwierciedlających korzyści biznesowe, jak i ocen swoich klientów, co pozwala Metrigy zidentyfikować dostawców systematycznie zapewniających swoim klientom odnoszenie sukcesów. Przyznane nagrody podkreślają innowacyjność firmy w obszarze rozwiązań UCaaS i CCaaS oraz jej wysoką ocenę ogólną w oczach jej klientów w porównaniu z konkurentami.

# Nagroda MetriStar Top Provider za Avaya Workforce Engagement

Badanie „Metrigy CX and Workforce Optimization: 2021-22” wykazało, że w ubiegłym roku 55% organizacji zaczęło korzystać z aplikacji typu Workforce Optimization (WFO), a 79% uznało narzędzia do zarządzania pracownikami za niezbędne do zarządzania zdalnymi zespołami podczas pandemii COVID-19.

Avaya Workforce Engagement, wchodząca w skład Avaya OneCloud CCaaS, przynosi wymierną korzyść firmom, które chcą poprawić komfort zarówno agentów, jak i klientów, jednocześnie zwiększając efektywność centrum kontaktu. W raporcie zauważono: „Klienci firmy Avaya odnotowali spadek kosztów operacyjnych o 7,5% — to ponad dwukrotnie więcej od średniej zmiany kosztów operacyjnych w badanych firmach. Klienci Avaya odnotowali również poprawę wydajności agentów o 51,1% w porównaniu do średniego wzrostu o 46,6%. Ponadto klienci Avaya odnotowali wzrost przychodów o 33,7%, poprawę ocen klientów o 50,3% oraz poprawę zadowolenia pracowników o 59,7%”.1

„WFO obejmuje kluczowy zestaw aplikacji, z których liderzy *customer experience* korzystają w celu zwiększenia satysfakcji zarówno klientów, jak i agentów” – powiedział Robin Gareiss, dyrektor generalny i główny analityk firmy Metrigy. „Biorąc pod uwagę silną konkurencję, skuteczność firmy Avaya świadczy nie tylko o jej biegłości technicznej, ale także o skuteczności poprawiania wskaźników biznesowych”.

# Nagroda MetriStar Top Customer Sentiment Award za Avaya OneCloud™ UCaaS

UCaaS jest największym segmentem architektury UC. Wśród firm nadal korzystających z lokalnych platform do realizacji połączeń telefonicznych, prawie 40 procent planuje lub rozważa przejście na UCaaS.1 Rozwiązania [Avaya OneCloud™ UCaaS](https://www.avaya.com/en/products/ucaas/?utm_campaign=pr-rel-us) zmieniły tradycyjne wideokonferencje w immersyjną, ciągłą współpracę, która pomaga firmom sprostać wyzwaniom nieprzewidywalnego świata pracy z dowolnego miejsca. W miarę, jak świat zmierza ku nowym, hybrydowym modelom pracy, Avaya umożliwia płynną współpracę zespołom złożonym z członków różnych działów i przebywających w różnych miejscach – w sposób, który pomaga uniknąć znużenia rozmowami wideo prowadzonymi za pośrednictwem ograniczonych mało innowacyjnych aplikacji.

Avaya uzyskała najwyższy ogólny wynik zadowolenia klientów spośród 15 ocenionych dostawców, otrzymując 3,39 na 4 punkty możliwe do zdobycia. Oceny zadowolenia klientów firmy Avaya wynikały z najbogatszej funkcjonalności oraz najwyższej niezawodności i jakości dźwięku. Avaya znalazła się też w czołówce pod względem innowacyjności. Klienci Avaya wysoko ocenili możliwości tego rozwiązania, a także jego wysoką jakość.1

„Wartość nagrody MetriStar Top Customer Sentiment wynika z tego, że opiera się ona wyłącznie na tym, jak klienci oceniają swoich dostawców” – powiedział Irwin Lazar, prezes i główny analityk z firmy Metrigy. „Wyniki firmy Avaya pokazują, że zapewnia ona swoim klientom bogatą funkcjonalność oraz wysoki poziom wydajności, jakości usługi i niezawodności”.

„Dzisiejsi klienci są bardziej wyrafinowani niż kiedykolwiek: wiedzą, czego chcą i oczekują, że firmy po prostu zrozumieją i zaspokoją ich potrzeby” — powiedział Anthony Bartolo, wiceprezes wykonawczy i dyrektor ds. produktów w firmie Avaya. „Rozwiązania Avaya OneCloud CCaaS i UCaaS to pomost łączący każdy rodzaj doświadczenia, każdej osoby i każdego klienta. Dostarczenie tego, czego potrzebują klienci i pracownicy – i to jeszcze zanim nawet o tym pomyślą – oraz bezproblemowe ich łączenie we wspólną podróż wymaga holistycznego podejścia opartego na sztucznej inteligencji”.

1https://www.avaya.com/en/documents/metrigy-20210615-metristar-wfo-avaya.pdf

# Additional Resources

* Więcej na ten temat: [Avaya's WFO Platform Drives Cost Decreases and Agent Efficiency Improvements](https://www.avaya.com/blogs/archives/2021/07/metrigy_metristar_top_provider/)
* Blog: [Five Key Benefits of Moving Unified Communications to the Cloud](https://www.avaya.com/blogs/archives/2019/06/moving_unified_communications_to_the_cloud/).
* Przeczytaj: [MetriStar Top Customer Sentiment Award for Avaya OneCloud™ UCaaS](https://www.avaya.com/en/documents/metrigy-metristar-20210601-ucaas-avaya.pdf)
* [Find Out How Much You Could Potentially Save with Avaya Workforce Engagement](https://www.avaya.com/en/awfe-cost-savings-calculator/)

**Firma Avaya**

Markę firm buduje się w oparciu o doświadczenia klientów, a każdego dnia miliony tych doświadczeń są tworzone poprzez rozwiązania firmy Avaya Holdings Corp. (NYSE: AVYA). 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](http://www.avaya.com)

**O Metrigy**

Metrigy to innowacyjna firma badawcza skupiająca się na szybko zmieniających się obszarach Unified Communications & Collaboration (UCC), cyfrowych miejscach pracy oraz Customer Experience (CX) i contact center — oraz na pokrewnych technologiach. Metrigy dostarcza dostawcom technologii i korporacjom strategiczne wytyczne i treści poparte wynikami badań.

**Kontakt dla mediów**  
Joanna Dunin-Kęplicz

Solski Communications

e-mail: [jdunin-keplicz@solskipr.pl](mailto:jdunin-keplicz@solskipr.pl)

tel.: + 48 501 132 395