****

**Avaya wśród czołowych graczy w raporcie „IDC MarketScape: Worldwide CPaaS 2021 Vendor Assessment”**

[Avaya](https://www.avaya.com/en/?utm_campaign=pr-rel-us) została zaliczona do **Major Players** (czołowych graczy) w raporcie firmy IDC MarketScape 2021 Worldwide Communications Platform as a Service Vendor Assessment. Firma zawdzięcza to swojej platformie [Avaya OneCloud™ CPaaS](https://www.avaya.com/en/products/cpaas/), która umożliwia przedsiębiorstwom tworzenie i udostępnianie biznesowych rozwiązań komunikacyjnych zapewniających wysoką efektywność oraz wyjątkowe doświadczenia zarówno pracownikom, jak i klientom.

Jak czytamy w raporcie IDC, Avaya „ma kilkadziesiąt lat doświadczenia i zapewnia duże możliwości
w zakresie wsparcia klientów. W ciągu ostatnich dwóch lat firma znacznie się rozwinęła. Dziś oferuje bardziej spójną i ściślej zintegrowaną platformę. Avaya posiada ogromne doświadczenie oraz możliwość integracji rozwiązań z platformami ujednoliconej komunikacji (UCC), call center (CC) lub CRM. Avaya tworzy rozwiązania do angażowania klienta przeznaczone dla firm różnej wielkości,
z możliwością skalowania stosownie do potrzeb”.

IDC przewiduje, że wartość globalnego rynku rozwiązań CPaaS wzrośnie z 4,3 mld USD w 2019 roku do 17,7 mld USD w 2024 r., co oznacza skumulowany roczny wskaźnik wzrostu na poziomie 33%1. Dzięki elementom, które można ze sobą łączyć, Avaya OneCloud™ CPaaS zapewnia przedsiębiorstwom większą elastyczność. Umożliwia rozszerzanie rozwiązań usprawniających komunikację i współpracę, ich efektywne wykorzystywanie i dostosowywanie do własnych potrzeb. Projekty, których realizacja wymagała kiedyś kilku miesięcy lub lat, dziś zajmują czas liczony w tygodniach, dniach, a nawet godzinach. W platformie Avaya OneCloud™ CPaaS wykorzystano ponad 4400 patentów z zakresu polepszania doświadczeń pracowników i klientów oraz transformacji cyfrowej. Dzięki temu jej użytkownicy mogą korzystać zarówno ze wszystkich zalet rozwiązań chmurowych, jak i ze swoich wcześniejszych inwestycji. Wyjątkowe interfejsy API umożliwiają pełną integrację platformy
z istniejącymi systemami.

„Coraz więcej przedsiębiorstw wdraża platformy CPaaS, aby w swoich działaniach uwzględniać wymagania każdego klienta” ― powiedział Anthony Bartolo, wiceprezes i dyrektor ds. produktów
w firmie Avaya. „Platforma Avaya OneCloud™ CPaaS upraszcza i przyspiesza procesy biznesowe dzięki łatwej integracji efektywnych funkcji sztucznej inteligencji i automatyzacji sterowanej przepływem danych (jako warstwy innowacji) z istniejącymi już aplikacjami. Integracja ta obejmuje pełny zakres funkcji ujednoliconej komunikacji i polepszania doświadczeń klienta. Umożliwia połączenie najwyższej klasy technologii udostępnianych przez cały ekosystem firmy Avaya z innymi znanymi aplikacjami”.

„Technologie chmurowe zyskały ogromne znaczenie w branży telekomunikacyjnej. Obniżyły bariery wejścia na rynek, ułatwiły też obsługę i rozszerzanie systemów” ― powiedziała Courtney Munroe, wiceprezes ds. globalnych badań rynku telekomunikacyjnego w firmie IDC. „Platformy CPaaS stanowią połączenie rozwiązań komunikacyjnych i technologii chmurowych. Obejmują platformy programowania oparte na chmurze oraz niezbędne interfejsy programistyczne (API), które umożliwiają programistom łatwą integrację funkcji komunikacyjnych bezpośrednio z aplikacjami i przepływami pracy zarówno wewnętrznymi, jak i przeznaczonymi do obsługi klienta”.

Jak wynika z raportu IDC 2021 CPaaS MarketScape, „Avaya ma kilkadziesiąt lat doświadczenia
i zapewnia duże możliwości w zakresie wsparcia. Dysponuje ogromnym systemem dystrybucji, obejmującym 2700 partnerów, a jej produkty można zintegrować z ponad 200 rozwiązaniami oferowanymi przez partnerów w dziedzinie oprogramowania i systemów CRM. Firma udostępnia również kompleksowy pakiet usług do komunikacji w chmurze pod nazwą Avaya OneCloud CPaaS”.

W omawianym raporcie IDC MarketScape oceniono dostawców platform CPaaS, które umożliwiają świadczenie usług serwerowych w chmurze oraz zarządzanie interfejsami API. Dostawcy takich platform oferują komunikacyjne interfejsy API (standardowo) oraz narzędzia upraszczające proces programowania, wymagane do tworzenia i wdrażania rozwiązań komunikacyjnych w czasie rzeczywistym.

**Dodatkowe materiały**

* [Pobierz](https://ccaas.avaya.com/cp-en-global-idc-marketscape-reg?CTA=21CPAAS-GL-IDCMARKETSCAPE&TAC=21CPAAS-GL-IDCMARKETSCAPE) raport „IDC MarketScape: Worldwide CPaaS 2021 Vendor Assessment”.
* Dowiedz się, jak zapewnić użytkownikom platformy Avaya OneCloud [łatwiejszą i bardziej inteligentną obsługę](https://www.avaya.com/en/videos/personalize-and-automate-business-processes-using-avaya-onecloud/1_7nem596y/) zgodnie z ich oczekiwaniami
* Obejrzyj najnowszy film naszego zespołu Avaya Experience Builders: [Let's Talk Experiences](https://www.avaya.com/en/videos/avaya-experience-builders-lets-talk-experiences-/1_ro539ap2/) (Porozmawiajmy o doświadczeniach).
* Dowiedz się, jak [szybko konfigurować i wdrażać zautomatyzowane procesy za pomocą platformy Avaya OneCloud CPaaS](https://news.avaya.com/cp-avaya-cpaas-idc-wp-reg?CTA=21CPS-GL-IDC-VSPOT-WP&TAC=21CPS-GL-IDC-VSPOT-WP-CO).

1https://news.avaya.com/cp-avaya-cpaas-idc-wp-reg?CTA=21CPS-GL-IDC-VSPOT-WP&TAC=21CPS-GL-IDC-VSPOT-WP-CO

**Informacje o raporcie IDC MarketScape**

Celem modelu oceny producentów stosowanego w raportach IDC MarketScape jest przegląd zdolności konkurencyjnej dostawców rozwiązań teleinformatycznych działających na danym rynku. Zastosowano w nim rygorystyczną metodykę opartą zarówno na kryteriach ilościowych, jak i jakościowych. Model ten pozwala przedstawić pozycję każdego dostawcy na danym rynku na jednym schemacie graficznym. IDC MarketScape zapewnia przejrzystą platformę, na której można efektywnie porównywać dostawców rozwiązań telekomunikacyjnych i teleinformatycznych z uwzględnieniem ofert, możliwości i strategii w zakresie produktów i usług oraz czynników decydujących o sukcesie na rynku obecnie i w przyszłości. Model umożliwia ponadto nabywcom technologii dokonanie kompleksowej oceny mocnych i słabych stron obecnych oraz potencjalnych dostawców.

**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)

**Kontakt dla mediów**
Joanna Dunin-Kęplicz

Solski Communications

e-mail: jdunin-keplicz@solskipr.pl

tel.: + 48 501 132 395