

KDDI Evolva will Plattform für Kontaktzentren auf Avaya Breeze entwickeln, um einen Cloud-Service für Unternehmen anzubieten

Tokio (ots/PRNewswire) - KDDI Evolva, einer der führenden Callcenter-Dienstleister in Japan, verkündete heute den Abschluss einer Vereinbarung mit Avaya (<http://www.avaya.com/en/>), einem weltweit führenden Unternehmen im Bereich Kommunikationssoftware, Systeme und Services für Unternehmen, hinsichtlich der Nutzung der Anwendungsentwicklungsplattform Breeze(TM) von Avaya zur Transformierung seines Angebots für Kontaktzentren. KDDI Evolva wird eine Plattform für Kontaktzentren der nächsten Generation mit Omnichannel-Kommunikationsfunktion entwickeln, die es Unternehmen als Cloud-Service anbieten kann.

Die Plattform für Kontaktzentren unterstützt Multichannel-Kommunikation, einschließlich Sprach-, E-Mail- und Textnachrichten, mobile Apps, soziale Medien sowie WebRTC. Die Plattform ermöglicht die Nachverfolgung und Überwachung der Kundeninteraktionen in Echtzeit entlang des gesamten Interaktionsverlaufs, unabhängig davon, welche Kanäle von den Kunden für den Kontakt verwendet werden. Die Kommunikation wird automatisch an den am besten geeigneten Ansprechpartner gerichtet. Da KDDI Evolva die Plattform für Kontaktzentren als Cloud-Service anbieten wird, können Unternehmen schnell, flexibel und mit geringen Anlaufkosten in eine Omnichannel-Umgebung wechseln.

Die Plattform wird auf Avaya Breeze aufgebaut, was die Anwendungsentwicklung erheblich vereinfacht und gleichzeitig integrierte Funktionen für verbesserte mobile, kundenorientierte und hybride Cloud-Anforderungen bietet. Dank der Verwendung von Avaya Breeze können Anwendungen von Drittanbietern problemlos integriert werden, was Entwicklern die Verbesserung von Lösungen ermöglicht.

Marubeni Information Systems (MSYS), ein zertifizierter Partner von Avaya, wird die Plattform entwickeln und implementieren. MSYS wird die Leistungsfähigkeit der Plattform Breeze von Avaya zur Ergänzung seiner umfangreichen Erfahrung in der Entwicklung von Lösungen für Kontaktzentren sowie im Finanz- und Telemarketingbereich nutzen.

KDDI Evolva beabsichtigt zudem, ein noch anspruchsvolleres Kundenerlebnismanagement zu bieten, wobei derzeit bereits mit einem

neuen Chat-Bot, der künstliche Intelligenz (AI) einsetzt, auf der Plattform Betriebsversuche durchgeführt werden. KDDI Evolva ist darüber hinaus bestrebt, Data-Mining-Lösungen zur Verbesserung des Kundenservices auszubauen.

KDDI Evolva bietet seit mehr als 60 Jahren Callcenter-Dienstleistungen in Japan an und kombiniert dabei Business Process Outsourcing (BPO) mit IT-Lösungen, um den Kundennutzen zu maximieren.

Zitat:

"Wir sind sehr stolz darauf, KDDI Evolva bei der Entwicklung der Plattform für Kontaktzentren der nächsten Generation unterstützen zu können. Die Nutzung der Leistungskraft von Avaya Breeze wird KDDI Evolva in die Lage versetzen, den Anforderungen der Kunden nachzukommen und das Leistungsspektrum zu erweitern, um es dadurch Unternehmen zu ermöglichen, Omnichannel-Lösungen in ihrem eigenen Tempo und nach eigenen Vorstellungen einzusetzen."

Hedeo Wachi, Managing Director von Avaya Japan Ltd.

~

Rückfragehinweis:

für Medien:
Takeshi Kase,
Marketing Director, Avaya Japan,
E-Mail: kase@avaya.com,
Tel.: +971-4-404-8315

~

Digitale Pressemappe: <http://www.ots.at/pressemappe/PR15313/aom>

*** OTS-ORIGINALTEXT PRESSEAUSSENDUNG UNTER AUSSCHLISSLICHER
INHALTLICHER VERANTWORTUNG DES AUSENDERS - WWW.OTS.AT ***

OTS0013 2016-12-19/09:04

190904 Dez 16

Link zur Aussendung:

http://www.ots.at/presseaussendung/OTS_20161219_OTS0013