



Solution Avaya Call Center Elite

Offrez une expérience client personnalisée qui contribue à construire votre image de marque et à encourager la fidélisation des clients sur le long terme

Les pressions croissantes qui s'exercent aujourd'hui sur le marché (concurrence accrue, budgets serrés et attentes élevées des clients en matière de service) constituent autant de défis pour les organisations de toutes tailles. Avec une concurrence plus forte que jamais et des ressources organisationnelles limitées, il est presque impossible de ne pas avoir l'impression d'être constamment en train de rattraper le temps perdu. Pour réussir, les organisations doivent trouver des moyens de surmonter ces défis :

- **Évolution rapide des cycles économiques** et intensification de la concurrence
- **Pression constante** pour obtenir des performances et des résultats
- **Devoir réduire constamment les coûts** afin d'utiliser moins de ressources

- **Améliorer l'efficacité globale de l'entreprise** avec des équipes plus petites
- **Réduire le taux d'attrition des agents**
- **Différencier ses services de ceux des concurrents pour développer continuellement son activité**
- **Améliorer le traitement des appels** et le temps moyen passé sur un contact
- **Augmenter la fidélisation des clients**
- **Obtenir un avantage concurrentiel** alors que le rapport prix/valeur devient une priorité
- **Innover en perturbant le moins possible** l'environnement, le personnel et les processus

Pour anticiper l'évolution rapide des attentes des clients, vous devez apporter de la valeur et offrir une expérience client différenciée, tout en optimisant les ressources et l'expertise dans l'ensemble de l'entreprise et en réduisant les dépenses d'exploitation.



Avaya CC Elite est une solution de centre de contact complète avec des applications pour gérer les contacts entrants et sortants sur plusieurs canaux.

Face à ces impératifs de service, de nombreuses organisations commencent à rechercher des solutions et des technologies capables de les aider à réaliser des gains d'efficacité et de fournir un haut degré de fonctionnalité, tout en restant faciles à mettre en œuvre et à maintenir.

Ils cherchent d'abord des solutions testées et éprouvées qui peuvent faire la différence dans l'expérience de leurs clients. La solution Avaya Call Center Elite (CC Elite) est une technologie éprouvée qui aide les entreprises à atteindre ces objectifs. Du routage intelligent à l'analyse complète, les solutions CC Elite vous permettent d'offrir un service client sophistiqué et différencié, grâce à un modèle de déploiement efficace.

La clé de l'amélioration de l'expérience client

En période de prospérité et même d'incertitude, la gestion de l'expérience client est essentielle à la stabilité à long terme de l'entreprise, voire à la pérennité de l'organisation.

Les solutions CC Elite permettent de mettre en place un centre de contact omnicanal fiable et intégré et contribuent à des expériences client riches et convaincantes. Ces solutions sont conçues pour les organisations cherchant à atteindre l'efficacité opérationnelle, à augmenter les revenus et à améliorer la satisfaction et la fidélisation des clients et des agents.

La solution CC Elite propose des options pour la gestion des contacts afin que les clients soient traités de manière efficace, ce qui permet aux agents de mieux répondre à leurs besoins. L'acheminement intelligent des contacts – le bon agent au bon moment – est un facteur clé de la satisfaction client. Autre avantage : il peut aider à réduire les coûts tout en augmentant la valeur de l'entreprise.

Les applications client agent vous permettent de répondre à vos souhaits en matière de bandeau, à vos préférences en matière de système d'exploitation et à votre approche du centre de contact, que l'agent travaille au siège, dans une succursale locale ou dans un bureau à domicile.

Une nouvelle ère pour les centres de contact

Avaya CC Elite est une solution complète de centre de contact avec des applications pour gérer les contacts entrants et sortants sur plusieurs canaux et fournir des rapports en temps réel et historiques.

Avaya CC Elite fonctionne sur Avaya Communication Manager. Il peut facilement être configuré pour inclure en option des contacts non vocaux, offrant des capacités de routage de canaux numériques à partir d'Avaya Cloud pour les centres de contact d'aujourd'hui, et gère la collecte, la mise en file d'attente et la livraison d'éléments voix et non voix, tels que le chat, les e-mails, les MMS, les SMS et les sessions de médias sociaux, à un agent dûment qualifié.

- Service aux clients via leurs canaux favoris
- Cloud public pour acheminer les canaux digitaux – chat, e-mail, MMS, SMS, médias sociaux
- Amélioration de la réactivité et de l'expérience de l'agent
- Gestion des performances du centre de contact en temps réel




Utilisez l'intelligence artificielle (IA) et l'apprentissage automatique pour identifier des modèles subtils et précieux d'interaction humaine afin d'associer des agents individuels à des appelants en fonction de leur comportement plutôt que de l'ordre strict d'arrivée de l'appel. En option, avec Avaya Proactive Outreach Manager, vous pouvez combiner le couplage comportemental pour les interactions sortantes, qu'il s'agisse de campagnes progressives, prédictives ou de prévisualisation. L'optimisation des interactions entre les clients et les agents permet d'accroître la satisfaction et la fidélité, d'améliorer la qualité de vie et d'augmenter les revenus et la rentabilité.

Modulaire, la solution CC Elite offre la flexibilité dont les organisations ont besoin au fil de leur croissance et évolution. Elle s'intègre de manière transparente à Avaya Experience Portal pour les options de libre-service et à Avaya Call Management System (CMS) pour la création de rapports voix de bout en bout et la personnalisation. L'analyse des canaux numériques fournit des informations sur le trafic et les mesures de performance des individus, des files d'attente et des activités sur un intervalle de temps donné. Avec les solutions Avaya, vous pourrez faire évoluer votre service client pour répondre aux besoins changeants des consommateurs.

Fonctionnalités-clés

- **Des ressources adaptées au moment opportun.** En saisissant les compétences des ressources dans la base de données de routage, les appelants sont dirigés vers la bonne personne.
- **Intégration native avec Afiniti Enterprise Behavioral Pairing™.** L'appariement comportemental consiste à utiliser l'IA pour transformer la manière dont les entreprises associent leurs clients à leurs employés en identifiant des modèles subtils et précieux d'interactions humaines et en les utilisant pour augmenter de manière mesurable la rentabilité des clients, transformant ainsi un centre de contact en centre de profit. Améliorez le revenu des taux de conversation en augmentant les ventes, en améliorant la fidélisation client et en capitalisant sur davantage d'opportunités de vente croisée et de vente incitative. Réduisez les coûts en optimisant la durée des appels, en améliorant l'efficacité opérationnelle et en augmentant l'efficacité des conversations. Améliorez la satisfaction des clients et des agents en augmentant les taux CSAT et NPS, en réduisant l'attrition des agents et en augmentant leur durée d'emploi.
- **Des assistants simples pour faciliter l'utilisation.** Des assistants intégrés facilitent et accélèrent la configuration. En s'appuyant sur les meilleures pratiques en matière de configuration des centres de contact, Avaya a créé des écrans prédéfinis et des définitions de règles de routage. Les délais peuvent ainsi être raccourcis, ce qui permet de démarrer plus rapidement les activités de l'entreprise.



Les applications client agent vous permettent de répondre à vos souhaits en matière de bandeau, à vos préférences en matière de système d'exploitation et à votre approche du centre de contact, que l'agent travaille au siège, dans une succursale locale ou dans un bureau à domicile.

- **Gestion optimale des performances.** La génération de rapports est essentielle à la réussite d'un centre de contact. Les rapports de performance basiques et prêts à l'emploi offrent des activités en temps réel et historiques dans l'environnement du centre de contact. Les superviseurs peuvent choisir d'afficher les informations sous forme de grille ou de rapport. En option, des rapports supplémentaires sont disponibles avec le système de gestion des appels (CMS) d'Avaya, qui donne accès à plus de 200 rapports de gestion standard en temps réel et historiques ; un ensemble de concepteurs permet de créer des rapports textuels et/ou graphiques personnalisés. Une application mobile gratuite permet aux superviseurs de contrôler les performances des agents lorsqu'ils sont en déplacement.
- **Applications efficaces des agents.** Fournissez aux agents les outils dont ils ont besoin pour être plus productifs, réactifs et collaboratifs afin d'offrir une expérience client de qualité supérieure, qu'ils travaillent au siège, dans une succursale ou à domicile. L'interface utilisateur dynamique et rationalisée permet d'accéder facilement à des fonctions telles que la conférence, le transfert et une variété de capacités de l'agent telles que l'état de l'agent, la connexion, la déconnexion, la numérotation automatique et bien plus encore. Vous pouvez choisir parmi des options web, bureautique et virtualisée, ainsi que la prise en charge native avec Google Chromebook.
- **Expérience d'agent moderne.** Fournissez à vos agents les informations dont ils ont besoin, quand ils en ont besoin. Disponible dans le navigateur, en tant qu'application de bureau ou sur mobile. Élargissez l'expérience de l'agent en tirant parti de l'architecture des widgets pour ajouter encore plus de fonctionnalités. Intégration poussée des applications de gestion de la relation client (CRM) et possibilité d'utiliser l'application CRM comme interface principale avec l'agent.
- **Amélioration de l'engagement des clients grâce aux interactions digitales.** Permettez à vos clients de vous contacter par le biais de canaux numériques avec l'aide d'Avaya Experience Platform (e-mail, chat, messagerie et médias sociaux) sans perturber vos opérations voix. Personnalisez les expériences des clients en permettant aux agents de visualiser et d'interagir avec les points de contact digitaux du parcours client. Vos agents digitaux peuvent répondre efficacement aux demandes de renseignements via les canaux digitaux en utilisant des modèles, des textes rapides, des URL, des images en ligne, etc.
- **Engagement client prédictif.** Des rappels aux campagnes ciblées, ces outils de numérotation sortante intégrés, simples et efficaces, peuvent améliorer l'engagement des clients et équilibrer la charge de travail des agents.
- **Amélioration de l'expérience des clients grâce à des traitements avancés.** Des algorithmes et des fonctionnalités uniques, tels que le temps d'attente prévu, l'assistant d'appel abandonné et le rappel à la demande du client, permettent d'améliorer l'efficacité opérationnelle et d'accroître la satisfaction des clients.



**Avaya CC Elite
fonctionne sur notre
Communication
Manager Avaya et
peut facilement
être configuré pour
inclure des contacts
non vocaux, offrant
ainsi des capacités
de routage
multicanal pour les
centres de contact
d'aujourd'hui.**

- **Élargissement des connaissances des agents grâce à l'historique des clients.** Le bandeau agent affiche une liste des contacts établis précédemment avec les clients afin de fournir aux agents un contexte pertinent pour mieux servir les clients.
- **Connecteur Microsoft Dynamics CRM pré-intégré.** Cela permet aux agents d'appeler des personnes figurant dans les listes Microsoft Contacts et Comptes, et d'afficher des aperçus d'écran des contacts entrants.
- **Avaya pour Salesforce Service Cloud Voice.** Fournissez aux agents un bandeau unifié pour les canaux vocaux et digitaux dans l'interface Salesforce en natif. Permettre aux agents d'utiliser leur bandeau pour changer de mode de travail et choisir des activités hors appel qui sont suivies avec les outils de reporting d'Avaya, tels que le travail après appel et les codes AUX comme la formation, le déjeuner ou la pause. Les agents des centres de contact et les agents disposent de commandes téléphoniques pour passer, recevoir et transférer des appels vocaux avec un accès complet aux données des prospects et des clients conservées dans le cloud Salesforce.

Les agents des centres de contact et les agents disposent de commandes téléphoniques pour passer, recevoir et transférer des appels vocaux avec un accès complet aux données des prospects et des clients conservées dans le cloud Salesforce.

- **Application de bureau Wallboard.** Application de bureau conçue pour informer les agents des niveaux de performance du centre de contact et des individus, quel que soit leur lieu de travail (au bureau ou à distance) en affichant des informations dynamiques en temps réel et des statistiques recueillies à partir de diverses ressources, y compris le CMS d'Avaya.



Les services de centre de contact d'Avaya peuvent vous aider à améliorer les opérations de votre centre de contact et à augmenter la productivité et la valeur du centre, à la fois pour vos clients et pour votre entreprise.

- **ROUTAGE BASÉ SUR DES MOTS-CLÉS.** Permet à l'administrateur d'identifier les mots-clés qui caractérisent le contenu d'un e-mail. Des mots-clés peuvent être définis, ce qui permet d'améliorer le routage et de fournir des réponses plus rapides et de meilleure qualité aux e-mails.
- **INTÉGRATION D'AVAYA EXPERIENCE PORTAL.** Grâce à l'intégration d'Experience Portal, les clients peuvent bénéficier d'une expérience de centre de contact « tout en un ». Des campagnes et des communications sortantes automatisées et interactives peuvent être ajoutées à l'Experience Portal, vendues séparément.
- **INTÉGRATION D'AVAYA WORKFORCE ENGAGEMENT.** Avaya Workforce Engagement aide les organisations à équilibrer l'efficacité et l'efficience du centre de contact de manière plus stratégique en réunissant les exigences d'optimisation du centre de contact et du personnel, y compris l'enregistrement des contacts, le contrôle de la qualité, l'apprentissage en ligne, le coaching, les fiches de performance, la gestion du personnel, l'analyse vocale, l'analyse du bureau et des processus et le retour d'information des clients, dans une solution intégrée. En conséquence, les entreprises peuvent prendre de meilleures décisions plus rapidement et gérer les ressources plus efficacement, transformant le service client d'une fonction métier détachée en un actif stratégique de l'entreprise.
- **APPLICATION ENABLEMENT SERVICES.** Créez vos propres applications à l'aide d'un ensemble d'API de téléphonie, de protocoles, de services Web et d'API REST améliorés qui permettent aux développeurs d'applications d'accéder au traitement des appels, aux médias et aux fonctions administratives disponibles dans Avaya Communications Manager. Cela permet aux développeurs de s'interfacer avec la plateforme Avaya Aura par le biais de SDK standard et d'API REST, ainsi que l'intégration d'applications d'entreprise et de communications d'un cloud à l'autre ou sur site à un cloud. Enfin, il s'agit d'une méthode standard pour mettre en œuvre et innover des solutions qui améliorent l'efficacité, la productivité et le temps de fonctionnement.

Avaya Global Services

L'évolution rapide des technologies crée un environnement difficile, complexe et multi-fournisseurs, qui pousse les entreprises à chercher des moyens de rester à la page et d'avancer malgré les pressions économiques. Cet environnement crée un fossé entre la disponibilité des nouvelles technologies et la capacité à les utiliser. Avaya Services comble le fossé technologique afin de capitaliser sur votre investissement et de permettre aux clients de bénéficier des avantages réels de la technologie en supprimant la complexité, en améliorant les performances et en accélérant le retour sur investissement. De l'évaluation des besoins de l'entreprise à la conception, la mise en œuvre, la gestion et la maintenance de la solution, Avaya Services offre une gamme d'options pour compléter ou soutenir vos ressources internes afin de répondre aux besoins de l'entreprise.

Services managés d'Avaya

Avaya propose un portefeuille de services qui répondent aux besoins des clients. Les services managés d'Avaya reposent sur les principes de la cogestion et de l'externalisation des tâches. Nos services managés prennent en charge à la fois les services cloud et les services sur site et établissent un équilibre entre les stratégies de gestion totale en cloud et les stratégies d'autogestion. Les services managés d'Avaya permettent de réduire la charge de travail informatique des clients et d'accélérer le déploiement tout en améliorant les performances globales et en réduisant les coûts. Les offres du portefeuille d'Avaya sont cohérentes à l'échelle mondiale et alignées sur la bibliothèque d'infrastructure informatique (ITIL), ce qui permet d'assurer le meilleur service possible.



Avaya Global Support Services

Avaya Global Support Services sont des offres primées qui traitent le risque de pannes de système, mais qui aident également à protéger votre investissement technologique et à rester au top de la compétitivité grâce à une prévention proactive des problèmes, une résolution rapide et une optimisation continue de la solution. Notre offre d'assistance phare, Avaya Support Advantage Preferred, est une offre complète, personnalisable et cohérente à l'échelle mondiale que vous pouvez acheter directement auprès d'Avaya ou par l'intermédiaire d'un partenaire agréé par Avaya.

Support Advantage Preferred offre la plus grande valeur ajoutée grâce à ses fonctions d'assistance les plus avancées, notamment :

- Support technique matériel et logiciel à distance 24 h/24, 7 j/7
- Surveillance proactive à distance Expert Systems 24 h/24, 7 j/7
- Outil d'auto-assistance de classe mondiale sur le site Web d'Avaya Support
- Surveillance et diagnostic Avaya Diagnostic Server 2.0
- Pièces détachées et assistance sur site en option
- Programme Upgrade Advantage

Services Professionnels Avaya

Les services professionnels d'Avaya permettent aux clients de nombreux secteurs d'activité de réaliser le plein potentiel de leurs investissements : réduire les coûts de communication tout en construisant les infrastructures qui favorisent la productivité des employés et la satisfaction des clients. Grâce à l'expérience acquise au cours de milliers de projets, et en suivant des méthodologies éprouvées et les meilleures pratiques, nous avons obtenu des résultats exceptionnels pour des clients du monde entier.

Que vous soyez au stade de la conception d'un nouveau centre de contact, que vous souhaitiez améliorer les performances de votre centre existant ou que vous ayez simplement besoin d'introduire un nouveau service ou canal de centre de contact, les spécialistes des centres de contact d'Avaya disposent de l'expérience et des ressources nécessaires pour répondre à vos besoins.



À propos d'Avaya

Les entreprises se construisent autour des expériences qu'elles offrent et, chaque jour, des millions de ces expériences sont rendues possibles par Avaya. Avaya façonne l'avenir de l'expérience client grâce à des innovations et à des partenariats qui changent la donne en matière d'avantages commerciaux. Nos solutions de communication permettent aux clients de vivre des expériences immersives, personnalisées et mémorables afin d'aider les organisations à atteindre leurs ambitions stratégiques et les résultats souhaités. Ensemble, nous nous engageons à vous aider à développer votre entreprise en offrant des expériences qui comptent.