



Offrez une expérience qui compte avec un centre de contact simple d'utilisation et disponible en permanence

Les expériences client et collaborateur comptent plus que tout.

L'implication et la responsabilisation des collaborateurs ont un impact direct et positif sur l'expérience client.

Avaya Experience Platform™ permet aux entreprises d'offrir une expérience client fluide sur différents canaux et terminaux, tout en les aidant à optimiser les performances de leurs collaborateurs et de leurs équipes. Avec Avaya Experience Platform, vos collaborateurs ont les moyens de s'engager plus rapidement et de façon continue auprès de vos clients.

Avaya Experience Platform aide les entreprises à offrir des expériences simples, cohérentes et mémorables en :

- **Connectant l'ensemble des points de contact** tout au long du parcours, des appels et des e-mails à la messagerie, en passant par le chat, les réseaux sociaux et plus encore.
- **Associant vos clients aux agents qui leur correspondent le mieux**, en fonction de règles métiers, du contexte interne et externe, ainsi que des résultats recherchés.

- **Anticipant chaque interaction** en prévoyant les besoins et en interagissant de manière proactive avec vos clients grâce aux informations sur le parcours client.
- **Personnalisant l'expérience de vos collaborateurs** grâce à un bandeau moderne qui rassemble facilement sur une interface unique les informations relatives aux clients, provenant de divers systèmes et applications.

Avaya Experience Platform est conçue pour répondre à votre manière de travailler aujourd'hui et demain.

Offrez l'expérience attendue par vos clients

Les clients veulent utiliser leur tablette ou leur smartphone pour communiquer avec les entreprises, par le biais de différents types de canaux tels que le téléphone, les e-mails, la messagerie texte et les réseaux sociaux. Avec Avaya Experience Platform, les entreprises peuvent fournir l'expérience fluide attendue par les clients, sur différents points de contact et périphériques. Intuitive et proactive, cette solution offre le service homogène et personnalisé nécessaire pour fidéliser les clients et promouvoir la marque.



Le bandeau web moderne et intuitif pour les agents et superviseurs affiche les informations et les outils nécessaires, quand ils en ont besoin, et les met de côté le reste du temps.

Maximisez les performances de vos collaborateurs et de vos équipes

Avaya Experience Platform propose des outils de bureau avancés pour la productivité, afin d'optimiser les performances des collaborateurs et du centre de contact. Le routage basé sur les attributs associe intelligemment les clients aux bonnes ressources, au bon moment. Un bandeau agent et superviseur moderne affiche les informations et les outils nécessaires, quand ils en ont besoin, et les met de côté le reste du temps. L'expérience intuitive et unifiée rend l'adoption par les collaborateurs plus rapide avec peu ou pas du tout de formation.

Ayez toujours ce dont vous avez besoin, comme vous le souhaitez

- **Accédez à toutes les fonctionnalités** sans matériel ni logiciel additionnel ; obtenez les nouvelles fonctionnalités dès qu'elles sont disponibles.
- **Faites évoluer votre centre de contact facilement** quand vous en avez besoin.
- Étendez vos possibilités de **prise en charge des bureaux distants et des télétravailleurs** sans compromis.
- Gardez l'esprit tranquille avec **un déploiement sans accroc**.
- **L'innovation par couche** vous permet d'exploiter le plein potentiel d'Avaya, rapidement et sans sacrifier vos solutions existantes.

Fonctionnalités-clés

Bandeau intuitif et moderne : boostez la réactivité de vos clients, la productivité de vos collaborateurs et l'expérience client, en permettant à vos équipes d'assurer les interactions avec vos clients grâce à un bandeau intuitif et moderne. Les collaborateurs peuvent assurer plusieurs interactions client simultanément et recevoir des données provenant de plusieurs sources, y compris de la CRM et des systèmes d'entreprise, dans une vue regroupée.

Appels : bénéficiez de toutes les fonctionnalités appels entrants et sortants pour offrir l'expérience fluide que les clients attendent, avec notamment la réponse automatique, le réacheminement si aucune réponse, le routage des attributs, le transfert étendu et la génération de rapports historiques complète.

E-mail optimisé avec l'IA : l'e-mail s'intègre aux protocoles de messagerie courants pour une prise en charge étendue. Les e-mails entrants sont analysés à l'aide d'attributs tels que l'objet et acheminés vers le bon collaborateur en fonction des besoins des clients et de l'entreprise. Les collaborateurs disposent de toutes les aptitudes attendues, comme avec un e-mail de bureau normal, y compris l'utilisation de modèles d'e-mail pour les réponses rapides autorisées par l'entreprise.



Ventana Research a nommé Avaya fournisseur exemplaire dans son Indice de valeur 2022 en matière de gestion des agents.



Messagerie Always-On : la messagerie asynchrone permet des conversations toujours actives dans le temps. Facilitez la navigation dans le parcours d'un client au sein de la conversation en proposant des formulaires à remplir, l'achat immédiat ou plusieurs choix parmi une sélection d'éléments. Les conversations persistantes donnent aux collaborateurs le contexte des conversations précédentes, ce qui leur permet de poursuivre l'interaction avec le client à partir de l'endroit où ils ont terminé la dernière conversation.

Chat Web : offrez l'expérience de chat Web simple, intuitive et rapide que les clients attendent des sites Web et applications mobiles. Les collaborateurs et les superviseurs disposent d'un ensemble complet de fonctionnalités de chat web, telles que le transfert de sessions de chat aux collaborateurs à l'aide d'un carnet d'adresses d'équipe et la réponse avec des phrases modélisées et des URL pertinentes.

« **Bring Your Own Channel** » : suivez le rythme des attentes en constante évolution des clients, en intégrant des canaux de messagerie internes et communs, tels que WhatsApp, dans un système unique.

Routage par attribut : une meilleure mise en correspondance des clients avec les collaborateurs, à l'aide de règles métier, de contextes interne et externe, ainsi que des résultats souhaités, ont un impact considérable sur l'expérience des clients et des collaborateurs. Grâce aux fonctionnalités de sélection des ressources selon des attributs, les clients sont dirigés vers les collaborateurs pertinents pour ce type d'interaction. Les algorithmes avancés prennent en compte les contextes situationnels (emplacement, météo, heure, jour, publications sociales) avec les données des clients (données démographiques, préférence en matière de périphérique, coordonnées, publications sur les réseaux, historique des achats, risques relatifs à la rétention) et les attributs des collaborateurs (compétences, expérience, performance, localisation, langue, sexe) pour faire correspondre les demandes des clients aux ressources appropriées.

Informations sur le parcours client : donnez à vos collaborateurs les moyens d'anticiper les besoins des clients et de personnaliser l'expérience client en comprenant où ces derniers se situent dans leur parcours d'achat. Le parcours client fournit un affichage chronologique des interactions client sur plusieurs canaux et regroupe au niveau du bureau un ensemble d'informations complètes qui garantit que les collaborateurs sont informés et équipés pour répondre de manière proactive aux demandes des clients. La chronologie du parcours client peut être triée par catégorie, heure et canal pour aider les collaborateurs à prendre des décisions éclairées à chaque étape du parcours d'achat du client.



« **Nous ne parvenions pas à prendre de décision concernant notre centre de contact. Nous avons pris connaissance des récompenses reçues par Avaya pour son innovation en matière de centre de contact et d'expérience client au fil des années et nous savions que la société serait capable de faire passer nos opérations à un niveau supérieur.** »

— **Austin Ifedirah**, fondateur et PDG d'Engagent Health.

Automatisation du libre-service : proposez une expérience client fluide en permettant aux clients de formuler tout ou partie de leur demande vocale à l'aide de la parole naturelle ou de tonalités DTMF.

Aperçu de la numérotation : simplifiez les communications vocales sortantes en présentant les contacts client aux collaborateurs, avant que les appels ne soient passés. Les collaborateurs peuvent cliquer pour appeler ou annuler le contact, et un délai peut être défini pour passer automatiquement un appel.

IA conversationnelle : appropriiez-vous la conversation avec le client en envoyant des informations en temps réel sur son sentiment et son intention aux collaborateurs, afin d'obtenir de meilleurs résultats à chaque appel. Faites apparaître sur les écrans des collaborateurs des informations pertinentes, telles que des scripts de vente, des offres de vente incitative, des déclarations de conformité, les questions fréquentes ou le contenu de la gestion des connaissances, en fonction des mots prononcés lors de l'interaction.

Enregistrement vocal : une solution d'enregistrement et d'archivage d'entreprise à plein temps, permettant d'améliorer la conformité et de faciliter la gestion de l'engagement client.

Captures d'écrans : un processus back-end indétectable qui capture l'activité des écrans de bureau des agents lors de leurs interactions avec les clients. Utilisée à la fois dans les centres de contact et le back-office, cette option fournit aux entreprises une image fidèle de la manière dont les collaborateurs utilisent le chat Web, les e-mails et autres applications professionnelles pour servir au mieux leurs clients.

Gestion de la qualité : faites de chaque agent une superstar en sélectionnant et en évaluant facilement un grand nombre d'interactions sur les canaux de communication, en fonction de la pertinence de l'activité, des performances des collaborateurs et de la contribution des clients.

Gestion automatisée de la qualité : plus efficace que la gestion manuelle de la qualité, qui surveille un pourcentage d'appels en fonction des critères que l'organisation détermine, la gestion automatisée de la qualité note 100 % des appels sur toutes les interactions téléphoniques enregistrées, ce qui donne aux entreprises des informations encore plus détaillées. Résultat : votre équipe qualité peut se recentrer sur d'autres activités qui ajoutent une plus grande valeur à l'entreprise, telles que l'analyse des appels, l'évaluation de la conformité et le coaching ciblé.

Déclencheurs de conformité : permet aux enregistrements vocaux et aux captures d'écran de se mettre automatiquement en pause et de redémarrer, garantissant ainsi le non-enregistrement des informations confidentielles.

Visualiseur d'applications : fournit des données en temps réel sur les applications que les agents utilisent pendant leurs appels, ce qui permet de s'assurer que les outils appropriés sont utilisés efficacement. Les responsables peuvent comparer l'utilisation des applications avec le temps de travail productif prévu ou réel.



Les rapports historiques et en temps réel fournissent des informations faciles à lire sur l'ensemble des interactions pour contrôler, mesurer et améliorer l'expérience client et les performances des collaborateurs.

Workforce Management : simplifiez les tâches complexes de recrutement, de prévision et de planification, même avec un grand nombre de collaborateurs, les périodes de planification complexes et les nombreuses files d'attente. Les fonctions d'entretien intelligentes utilisent l'IA et l'entretien virtuel pour évaluer automatiquement l'adéquation d'un candidat à un poste. Cette fonctionnalité unique permet d'améliorer la qualité des candidats, de réduire le délai d'embauche et d'accroître la rétention des collaborateurs.

Intégration CRM : permettez aux collaborateurs de gérer les interactions voix et digitales avec vos clients au sein de systèmes CRM de premier plan, tels que Salesforce, Microsoft Dynamics 365 et ServiceNow, ainsi que d'obtenir un contrôle total sur chaque interaction à l'aide d'une fonction de composition automatique, d'alertes, de journaux d'activité et de transcriptions d'interactions numériques.

Avaya Cloud Office : éliminez les silos entre les services et rassemblez les expériences des clients et des collaborateurs en ajoutant Avaya Cloud Office à n'importe quel abonnement. Permettez à vos collaborateurs, quel que soit leur emplacement, d'appeler, organiser des réunions, échanger par messages et de réaliser leurs tâches dans les délais impartis grâce au partage de fichiers, à la gestion des tâches, aux salles d'équipe virtuelles ou aux entretiens individuels. Offrez également à vos collaborateurs en contact direct avec les clients la possibilité de trouver rapidement des experts en dehors du centre de contact, afin de résoudre au plus vite les problèmes ou les demandes des clients pendant les interactions avec ces derniers.

Business Process Orchestration : les éditeurs de tâches visuels intuitifs permettent aux utilisateurs professionnels et aux services informatiques de créer des flux de processus, gérer les réponses automatiques et concevoir des affectations de travail, afin d'affiner l'expérience fournie aux clients et aux collaborateurs.

Administration en libre-service : gardez le contrôle en configurant Avaya Experience Platform afin de répondre aux besoins de votre entreprise. Ajoutez facilement de nouveaux utilisateurs, faites passer les superviseurs et les collaborateurs d'un groupe à un autre, évoluez à la demande et attribuez des critères de routage par attribut intelligent sans exiger que les collaborateurs se déconnectent et se reconnectent.

Analyse vocale : fournit des analyses conversationnelles historiques sophistiquées, dont la transcription, pour identifier, regrouper et organiser automatiquement les mots et phrases prononcés pendant les appels en thèmes, aidant ainsi à mettre en évidence les tendances actuelles et les domaines d'opportunité ou de préoccupation.

Rapports unifiés : les rapports historiques et en temps réel fournissent des informations faciles à lire sur l'ensemble des interactions pour contrôler, mesurer et améliorer l'expérience client et les performances des collaborateurs. Les informations sur les performances des collaborateurs, des canaux et du routage par attribut aident à diagnostiquer et à résoudre les problèmes liés au planning du personnel, à la stratégie de routage, aux processus métier et plus encore. Partagez des rapports, des tableaux de bord et des informations dans toute l'entreprise pour améliorer davantage l'ensemble des activités.

Résumé

Nous vivons dans un monde où les entreprises ne rivalisent plus sur les produits et services, mais plutôt sur l'expérience qu'elles procurent aux clients. Les expériences personnalisées, connectées, intuitives et enrichies par des informations sont les expériences dont on se souvient. Avaya Experience Platform aide les entreprises à créer des expériences mémorables pour les clients et les collaborateurs, avec un centre de contact cloud qui fonctionne de manière fluide et est toujours opérationnel.

Faites confiance au leader du secteur. Chez Avaya, chacun a pour passion d'aider les clients à atteindre leurs objectifs clients, collaborateurs et organisationnels.

Avaya change le monde, un client à la fois.

Créez ou modifiez des rapports pour répondre aux exigences spécifiques. Quelle que soit la méthode que vous choisissez, il est facile de garder un œil sur les performances et l'expérience globale des collaborateurs et des clients.

Confidentialité, conformité, sécurité : nous sommes transparents quant aux politiques, pratiques opérationnelles et technologies spécifiques qui vous aident à garantir la sécurité, la conformité et la confidentialité de vos données sur l'ensemble des produits et services Avaya. Nous comprenons que lorsque vous utilisez notre cloud et d'autres services, vous nous confiez l'un de vos actifs les plus précieux : vos données. Rendez-vous sur [Avaya Trust Center](#) pour découvrir comment Avaya préserve la confidentialité et la sécurité des données client.

Innovation

Parce que les clients ont pris l'habitude de faire défiler du texte sur un écran, de parler, d'envoyer des messages texte, de partager et de télécharger, partout, sur n'importe quel appareil, les entreprises doivent désormais tenir compte de ces nouveaux comportements et des attentes clients de plus en plus complexes concernant l'expérience client et collaborateur. Avaya Experience Platform permet aux entreprises d'innover rapidement et facilement grâce aux technologies cloud. Objectif : offrir aux clients une expérience qui propose plus d'options, des réponses plus rapides et une approche plus personnalisée.

Avec Avaya Experience Platform, vous pouvez déployer un agent virtuel basé sur l'intelligence artificielle au-dessus de votre infrastructure de traitement des appels. Cet agent peut interagir avec les clients de manière conversationnelle, afin que leurs demandes soient satisfaites plus rapidement et plus efficacement. Si une interaction doit être transmise à un collaborateur, l'agent virtuel peut diriger intelligemment le client vers le collaborateur le mieux adapté, à l'aide des informations recueillies pendant l'expérience en libre-service. La gestion des connaissances peut également réduire les volumes d'appels et les temps d'appel en fournissant des articles de connaissance contextuels aux collaborateurs et aux clients, via des options en libre-service.

L'authentification à deux facteurs et la biométrie vocale peuvent renforcer la conformité et protéger les entreprises ainsi que les clients contre les risques de fraude et de poursuites.

Pour en savoir plus sur Avaya Experience Platform, rendez-vous sur <https://www.avaya.com/fr/produits/experience-platform>.



A propos de Avaya

Les entreprises se construisent avec les expériences qu'elles offrent. Chaque jour, des millions de ces expériences sont créées par Avaya. Avaya façonne l'avenir des expériences clients avec l'innovation et les partenariats qui changent la donne en matière de bénéfiques métiers. Nos solutions de communication génèrent des expériences clients immersives, personnalisées et mémorables pour aider les organisations à atteindre leurs ambitions stratégiques et leurs objectifs métiers. Ensemble, nous nous engageons à aider votre entreprise à croître en proposant des expériences qui comptent. En savoir plus sur www.avaya.com/fr.