



Piloter l'orchestration intelligente et créer des connexions

Découvrez comment Avaya permet aux entreprises de faire évoluer le centre de contact en centre de connexion client, pour renforcer les relations et créer de la valeur.

Nous examinons les défis auxquels les grandes entreprises sont confrontées pour créer des expériences connectées pour leurs clients et leurs collaborateurs, ainsi que l'impact de ces défis sur les résultats.

Nous explorons comment notre stratégie répond à vos besoins en nous concentrant sur une innovation adaptable, sécurisée et facile à intégrer à vos investissements existants.

Nous nous penchons sur les fonctionnalités de la plateforme Avaya Infinity™ pour intégrer l'orchestration intelligente, le routage dynamique et l'hyper-personnalisation afin de créer une expérience sécurisée et transparente sur tous les canaux.

Nous examinons comment ces changements peuvent aider les entreprises à travailler plus intelligemment avec des outils qui favorisent la collaboration, réduisent la dépendance vis-à-vis de l'informatique et génèrent de réels résultats commerciaux.

Ce document examine les facteurs à l'origine d'une expérience client fragmentée et vous explique comment surmonter les défis pour établir des liens indéfectibles avec vos clients.



La réalité de l'expérience des client d'aujourd'hui

- Déconnectée
- Frustrante
- Défectueuse



La réalité de l'expérience des collaborateurs d'aujourd'hui

- Débordée
- Désengagée
- Potentiel non satisfait

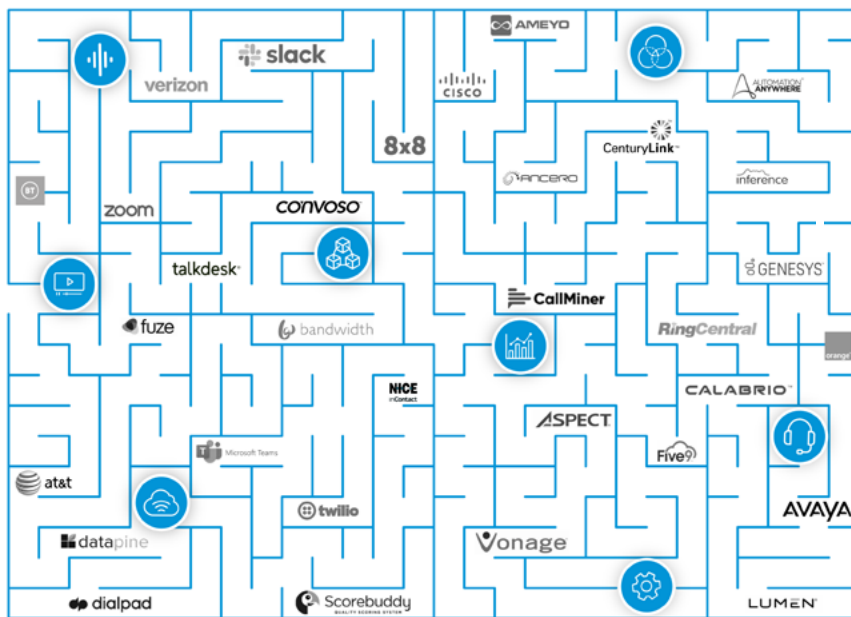
Créer des connexions avec les clients : pourquoi c'est important aujourd'hui

Chaque relation sérieuse commence par une connexion. Dans le monde actuel en constante mutation, les clients s'attendent à ce que ces connexions se traduisent par une expérience personnalisée, simple et efficace. Cependant, dans de nombreuses organisations, les parcours clients sont fragmentés et les interactions sont impersonnelles, ce qui continue de menacer la fidélité à la marque, les revenus et la réputation.

Imaginez qu'un client s'adresse à votre entreprise, sans doute frustré d'être passé d'un employé à l'autre et d'un système à l'autre, et se sentant peu écouté et peu valorisé. Ou songez à vos équipes, contraintes de jongler entre des outils obsolètes, des tâches répétitives et une pression croissante pour répondre à des demandes de plus en plus nombreuses. Ces scénarios ne sont pas seulement synonymes d'inefficacité, ce sont des moments où la confiance est perdue, tant avec les clients qu'avec les employés.

L'urgence est évidente : les expériences des clients et des employés sont à un point où l'inaction peut gravement nuire à la croissance potentielle de l'entreprise. Il est temps de repenser la manière dont vous pouvez créer des liens indéfectibles avec vos clients.

Des années de solutions ponctuelles ont créé des expériences fragmentées



Depuis des années, les organisations sont coincées dans un labyrinthe constitué de systèmes déconnectés, de flux de travail rigides et d'intégrations coûteuses, ce qui frustre les employés et les clients et limite l'agilité et l'innovation des entreprises.

La solution n'est pas de repartir à zéro, mais de moderniser, en préservant la valeur de vos investissements existants tout en introduisant une technologie de pointe flexible, sécurisée, conforme et facile à adopter.

Quatre leviers pour créer des expériences client plus personnalisées



Connectez vos systèmes d'entreprise



Orchestrez vos interactions



Étendez vos capacités



Responsabilisez votre personnel

Avaya fournit la couche de base, une plateforme CX d'entreprise moderne et sécurisée qui évolue avec vous, en s'adaptant aux défis et aux opportunités auxquels votre organisation est confrontée aujourd'hui et demain. Grâce à l'orchestration intelligente intégrée, vous pouvez utiliser l'IA pour gérer et rationaliser les interactions avec les clients sur tous les points de contact, en fournissant le bon support au bon moment par le routage, la priorisation et l'intégration des flux de travail. Cette stratégie de plateforme est conçue pour mettre de l'ordre dans le chaos apparent.

Les enjeux

Historiquement, les centres de contact "as a Service" (CCaaS) ont été conçus dans un seul but : réduire les coûts. Ils ont été conçus pour fournir aux organisations un ensemble de services génériques et universels dans le cloud à un moindre coût. Bien que ce modèle ait initialement convenu aux petites entreprises soucieuses de réduire leurs dépenses, il n'a pas évolué pour répondre aux besoins complexes et dynamiques des grandes entreprises.

- **Tout d'abord, le CCaaS traditionnel favorise une « attention portée sur les coûts »**

Lorsque l'accent est uniquement mis sur la réduction des coûts, l'innovation reléguée au second plan. Cette approche empêche la création d'expériences client exceptionnelles, essentielles à la différenciation, à la fidélité et à la croissance à long terme.

- **Par ailleurs, le CCaaS fonctionne en silos**

C'est un système déconnecté qui ne s'intègre pas de manière transparente à l'ensemble de l'entreprise. Ces silos de données et ces systèmes fragmentés entravent les efforts de transformation digitale des entreprises et la création d'expériences client connectées.

Nos clients confirment la nécessité d'une nouvelle approche

Il est essentiel d'unifier les expériences – Les systèmes d'entreprise existants ont du mal à tirer parti des technologies modernes telles que l'orchestration et l'IA qui peuvent remédier à la fragmentation.

La modernisation doit être flexible – Les solutions CCaaS universelles ne peuvent pas répondre à leurs besoins. Les entreprises veulent pouvoir innover à leur propre rythme.

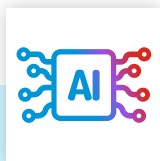
L'essor de l'IA accroît encore davantage le besoin d'orchestration CX

En plus de relever les défis liés aux clients et aux agents, les entreprises sont également confrontées à la complexité de l'adoption de l'IA. Le simple fait d'avoir une stratégie en matière d'IA ne résout pas les problèmes de fragmentation ou de pénurie de ressources.

Les organisations sont souvent confrontées à des silos de données qui bloquent 81 % des transformations numériques et, avec les obstacles à l'intégration, entravent l'adoption de l'IA pour 95 % des entreprises.*

* **Source : Rapport d'évaluation comparative 2024 sur la connectivité ;**

Mulesoft, Vanson Bourne et Deloitte Digital ont interrogé 1 050 responsables informatiques.



Simplifier l'IA

L'IA mise en œuvre avec une intégration appropriée peut :

- automatiser et rationaliser les interactions clients dans tous les points de contact
- analyser l'intention du client et le guider de manière proactive vers la meilleure action requise
- créer des expériences client hyper-personnalisées et transformatrices

L'orchestration stratégique est la clé du succès. En se concentrant sur l'orchestration basée sur l'IA, 45 % des organisations donnent la priorité à l'optimisation du parcours et créent des expériences plus intelligentes et plus cohérentes. En outre, 41 % des organisations mettent l'accent sur un « équilibre des tâches effectuées par l'IA et celles réalisées par les humains », ce qui favorise la collaboration hybride pour garantir un juste équilibre entre automatisation et implication personnelle.*

Le secret de la réussite du renforcement des relations clients réside dans l'élimination des silos. Avec Avaya Infinity, nous vous permettons d'unifier les systèmes déconnectés, orchestrer les données et optimiser l'IA pour qu'elle fonctionne intelligemment sur l'ensemble du parcours client.

L'état du CENTRE DE CONTACT et son impact sur la création de connexions

À la nouvelle ère de l'orchestration par l'IA, le logiciel d'expérience client n'est plus seulement un outil, mais le système nerveux central de l'entreprise. Il connecte tous les processus métier, intègre toutes les interactions et permet aux organisations d'orchestrer l'intelligence artificielle pour prendre des décisions basées sur les données et agir de manière autonome pour envoyer des expériences précises, ce que l'on appelle l'« IA agentique ».

Il ne s'agit pas seulement d'une question de technologie, mais d'un état d'esprit différent. Il s'agit de passer d'une logique de réduction des coûts à une logique de création de valeur, d'une organisation cloisonnée à une orchestration transparente, et d'une démarche réactive à une démarche proactive.

D'où la question suivante : votre stratégie de centre de contact est-elle axée sur la réduction des coûts ou sur la création de valeur commerciale ? À l'ère de l'orchestration par l'IA, votre réponse façonnera l'avenir de votre organisation.

Transformer le centre de contact en un centre de connexion

Le paysage des centres de contact est à un tournant. Les architectures CCaaS traditionnelles ont été conçues pour un monde avant l'avènement de l'IA. Elles s'appuient sur des systèmes monolithiques rigides qui connectent des applications isolées et codées en dur, telles que le CRM, les outils de WFE et les agents virtuels. Ces systèmes se concentrent sur la maîtrise des coûts et manquent de flexibilité nécessaire pour exploiter le véritable potentiel de l'IA agentique.

Alors que les applications d'entreprise évoluent des systèmes monolithiques vers des groupes dynamiques d'agents d'IA, les solutions CCaaS traditionnelles sont confrontées à un obstacle. Elles ne peuvent pas orchestrer les expériences transparentes et personnalisées auxquelles vos clients aspirent désormais, car leurs architectures n'ont jamais été conçues pour l'IA.

Notez que l'expérience client n'est pas seulement un problème de d'assistance. Il s'agit d'une responsabilité partagée par l'ensemble de l'organisation. Pour que le parcours client soit vraiment complet, il doit dépasser le simple cadre de l'assistance en connectant l'ensemble des points de contact afin de générer des interactions significatives et d'assurer la réussite de l'entreprise.

* **Source : Rapport d'évaluation comparative 2024 sur la connectivité ;** Mulesoft, Vanson Bourne et Deloitte Digital ont interrogé 1 050 responsables informatiques.

Tableaux de bord avec une plus grande visibilité

En combinant les données du parcours client et l'automatisation du flux de travail des agents, Avaya Infinity offre à vos dirigeants et à vos équipes une visibilité à 360 degrés et des tableaux de bord personnalisables.

Mise en œuvre low code / no code

Grâce au design de flux de la plateforme utilisant glisser-déposer et riche en fonctions, la mise en œuvre des flux de travail n'a jamais été aussi facile, accélérant le déploiement et réduisant la complexité/dépendance informatique.

Sécuriser les connexions avec les clients

Grâce à notre SDK sécurisé, vos applications et périphériques IoT s'intègrent de manière transparente aux systèmes back-end, permettant des interactions sécurisées et personnalisées par le biais de points de contact uniques avec les clients.

La plateforme Avaya Infinity est conçue pour fournir une orchestration complète de l'IA, un écosystème unifié où les agents d'IA (tels que Adobe AI, Verint AI, votre propre AI, etc.) et les solutions Avaya interagissent harmonieusement. Il ne s'agit pas seulement d'ajouter l'IA à votre pile technologique. Il s'agit d'offrir à vos clients des expériences hyper-personnalisées et transformatrices dans l'ensemble de votre organisation. Avec Avaya, vous passez des systèmes obsolètes et cloisonnés du passé à une approche axée sur la croissance, où chaque interaction client est connectée de manière transparente, infiniment autonome et prête pour l'avenir.

Avaya Infinity : une plateforme convergée unique

La plateforme Avaya Infinity favorise la transformation de l'entreprise en unissant les fonctionnalités CX et EX en une plateforme connectée unique. Cette approche intégrée permet d'améliorer l'efficacité de l'entreprise, d'encourager la fidélisation des clients et d'augmenter la satisfaction des employés, offrant ainsi une expérience transparente et optimisée pour toutes les parties prenantes.

Nous comprenons que de nombreuses organisations sont confrontées à des systèmes complexes et fragmentés qui nécessitent souvent des compromis, entre innovation et sécurité, ou entre les fonctionnalités avancées et la capacité d'intégration à l'infrastructure existante. Notre objectif est d'éliminer ces compromis. C'est pourquoi notre plateforme s'appuie sur une base de code unique et unifiée.

Et, que vous soyez sur site, dans le cloud ou avec une approche hybride, vous pouvez compter sur un ensemble de fonctionnalités cohérent, un déploiement transparent et une rétrocompatibilité pour protéger vos investissements.

Avaya Infinity intègre la technologie moderne, notamment l'IA et l'orchestration intelligente, dans les environnements d'entreprise existants, en connectant les canaux, les informations, les technologies et les flux de travail qui, ensemble, améliorent les relations avec les clients et les agents.


Améliorer les expériences grâce à l'innovation unifiée

Avaya Infinity vous aide à progresser dans la pile technologique de manière unifiée et intentionnelle, chaque couche s'appuyant de manière transparente sur la suivante.

Investissements protégés – Nous protégeons votre infrastructure, vos flux de travail et vos intégrations existants tout en fournissant des services voix sécurisés, fiables et résilients dans toute l'entreprise, sans disruption.

Une couche d'intelligence qui unifie les données – Nous fournissons des fonctionnalités voix, numériques et d'IA robustes via un référentiel de données unique pour fournir des informations approfondies sur le comportement des clients et des agents, et vous aider à prendre des décisions plus intelligentes et plus rapides.

Couche d'engagement pour un bureau unifié – Nous proposons une interface d'engagement personnalisable pour les agents, les superviseurs et les utilisateurs professionnels, optimisant ainsi chaque expérience tout en adoptant un écosystème ouvert de systèmes et de données partenaires.



Notre architecture est conçue pour offrir à votre organisation liberté et flexibilité. Et avec l'orchestration enrichie par l'IA, il ne s'agit plus seulement d'efficacité, mais de confiance, de sécurité et de rendre chaque interaction plus significative.

Transformation de l'entreprise grâce à une orchestration unifiée – Nous orchestrons un écosystème commercial connecté pour permettre des flux de travail dynamiques en temps réel qui évoluent en fonction des besoins des entreprises et des clients.

Plateforme sécurisée avec infrastructure unifiée – Notre approche s'appuie sur une plateforme sécurisée qui garantit la conformité, la flexibilité de déploiement et des performances optimales, une base de code unique dans les environnements sur site, cloud et hybrides.

Approche différenciée d'Avaya : sécurisée, unifiée et personnalisée

Notre architecture est conçue pour offrir à votre organisation liberté et flexibilité. Et avec l'orchestration enrichie par l'IA, il ne s'agit plus seulement d'efficacité, mais de confiance, de sécurité et de rendre chaque interaction plus significative. L'avenir de l'expérience client ne repose pas uniquement sur la technologie. Il s'agit de réinventer la manière dont nous apportons de la valeur, fidélisons nos clients et créons de la croissance, en tenant compte des besoins de notre entreprise et de nos collaborateurs.

1. Plateforme moderne et sécurisée

Avaya réunit le meilleur des technologies cloud et sur site dans une architecture qui permet de déployer les services en un temps record, mesuré en trimestres et non en années. Notre plateforme répond aux normes de sécurité et de conformité des données de niveau entreprise. Elle répond ainsi aux préoccupations de souveraineté des données et garantit que les informations sensibles ne sont pas conservées dans des environnements de cloud public.

2. Orchestration

Nous intégrons de manière transparente les systèmes et les applications avec des informations basées sur l'IA et des flux de travail intuitifs low code / no code.

Cela permet d'améliorer l'efficacité, de rationaliser les processus et de prendre des décisions plus intelligentes et plus rapides dans l'ensemble de l'organisation.

3. Hyper-personnalisation

Avaya vous aide à adapter vos expériences à vos clients, vos agents et vos collaborateurs en tirant parti de la qualité des données. Grâce à des outils d'engagement intelligents, nous permettons une hyper-personnalisation à chaque point de contact, ce qui favorise la satisfaction et la fidélité.

Le meilleur du cloud avec la sécurité et la propriété des données de la technologie sur site

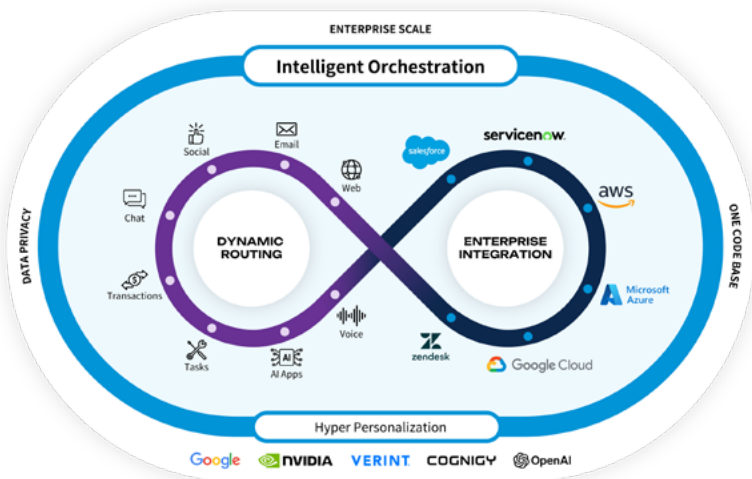
Au cœur de notre architecture se trouve une base de code unique, offrant la flexibilité, la sécurité et le contrôle nécessaires aux grandes entreprises. Cette approche garantit la confidentialité des données, la conformité réglementaire et une évolutivité inégalée.

Déploiement flexible – Avaya Infinity prend en charge de manière transparente les environnements sur site, cloud et hybrides, offrant agilité, innovation et une préparation à l'avenir sans compromis.

Souveraineté et contrôle des données – Notre plateforme permet de rester en conformité et d'instaurer la confiance en conservant vos données là où elles doivent l'être pour respecter les réglementations et protéger les informations clients.

Assurance de la conformité – L'architecture Avaya Infinity offre une sécurité des données, une conformité réglementaire et une fiabilité de niveau entreprise, permettant aux organisations de s'adapter en toute confiance.

Orchestration intelligente : rationalisez les opérations métiers



Avaya Infinity est au cœur de l'orchestration intelligente, une fonctionnalité révolutionnaire qui unifie l'IA, les applications natives et les systèmes disparates, qu'ils proviennent d'Avaya, de nos partenaires ou de votre propre infrastructure. Cela permet aux entreprises d'adopter une approche transparente et unique de l'agilité commerciale et des résultats souhaités.

Intégration transparente

Avaya Infinity connecte les flux de travail IA, CX et EX au sein d'une plateforme unifiée. Cela permet des actions stratégiques en temps réel dans chaque interaction.

Améliore l'efficacité opérationnelle

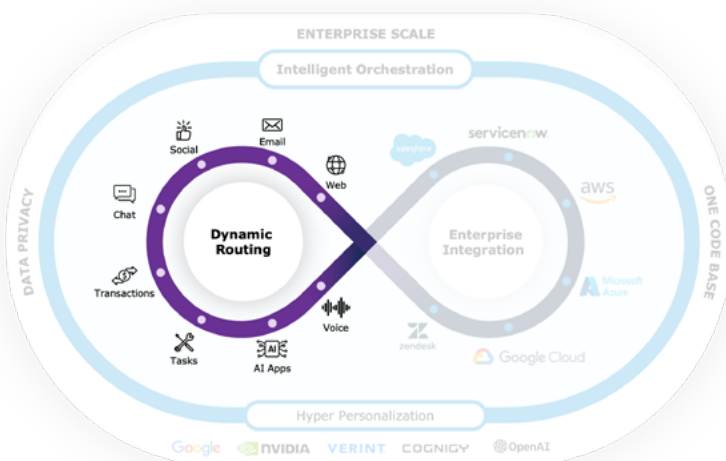
Nous rationalisons l'IA et les systèmes de back-end grâce à des outils pratiques et intuitifs qui transforment les interactions, améliorent l'efficacité et rendent votre entreprise agile et prête pour l'avenir.

Transformer les données d'IA

En intégrant des systèmes d'IA cloisonnés, y compris les fonctionnalités natives d'Avaya et les intégrations tierces, vous pouvez déployer l'IA de manière transparente sur tous les canaux.

Routage dynamique : orchestrer à la fois l'expérience client et les flux de travail des agents

Nous éliminons les parcours fragmentés et les points de contact déconnectés en créant une conversation continue qui suit le client à travers tous les canaux, points de données et flux de travail.



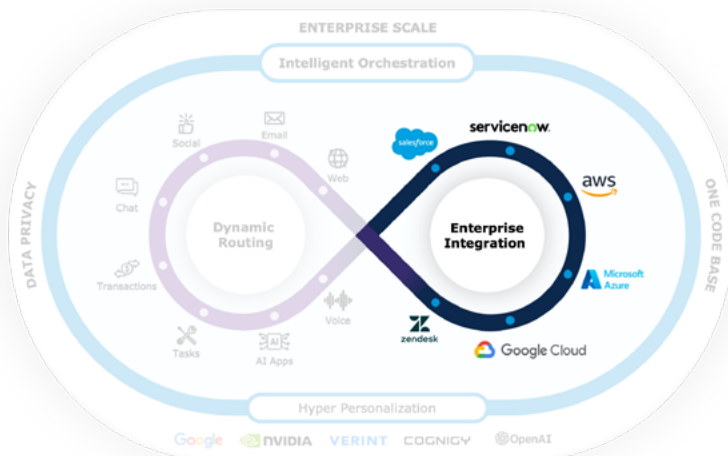
Engagement contextuel – En unifiant les conversations, en rationalisant les flux de travail, et en améliorant les fonctionnalités des agents, Avaya Infinity vous aide à obtenir des résultats significatifs et mesurables.

Automatisation des tâches et des canaux – Notre plateforme unifie tous les canaux et points de contact, alimentés par un moteur unique et intelligent qui garantit aux clients un parcours fluide sans interruption ni lacunes.

Outils de flux de travail low code / no code – La personnalisation Low-Code et les bandeaux agent par persona vous permettent de fournir à vos collaborateurs les bonnes données et les bonnes informations au bon moment pour proposer un service exceptionnel.

Intégration d'entreprise : connectez-vous et orchestrez sans intégrations lourdes

L'intégration de l'entreprise avec Avaya Infinity est conçue pour transformer l'expérience des clients et des agents en connectant de manière transparente tous les systèmes d'entreprise, et pas uniquement le Contact Center. Contrairement aux autres solutions CCaaS qui restent cloisonnées et rigides, Avaya offre une approche véritablement unifiée.



Applications d'entreprise unifiées –

En permettant à vos applications d'entreprise de fonctionner comme un système unique, et en orchestrant les données et les flux de travail, Avaya permet d'apporter une personnalisation spécifique à votre entreprise pour chaque interaction client et expérience employé.

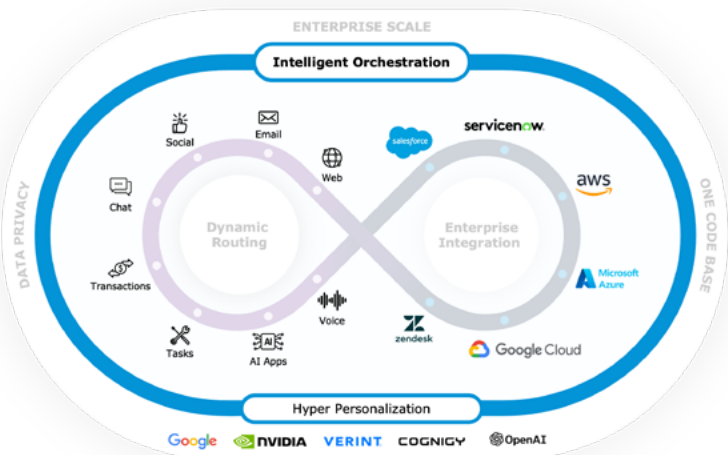
Flexibilité des API ouvertes –

Grâce à des API ouvertes et à une architecture de microservices, Avaya Infinity connecte des systèmes essentiels tels que CRM, ERP, HRM et KM, garantissant que vos données circulent en toute sécurité au-delà du centre de contact et dans l'ensemble de l'entreprise.

Agents d'IA intégrés –

Notre approche aligne vos stratégies CX et EX, en éliminant les silos dans toute l'organisation et en donnant à vos équipes les moyens d'obtenir des résultats exceptionnels.

Hyper-personnalisation : des expériences personnalisées pour les client et les collaborateurs



Avaya Infinity offre des expériences hyper-personnalisées en unifiant les données internes et externes dans une approche unique et intelligente, permettant des interactions personnalisées avec vos clients, vos agents et vos employés.

Expériences hyper-personnalisées

Vous pouvez intégrer en toute transparence les données Avaya dans d'autres domaines tels que le CMS, l'audio, le digital, le WEM, etc., à vos autres données d'entreprise, afin d'obtenir des informations unifiées et de proposer des parcours clients plus personnalisés.

Analyses IA puissantes

Grâce à des intégrations avec des outils tels que Microsoft Power BI et Copilot, Avaya Infinity transforme les données brutes en informations exploitables, vous donnant ainsi les renseignements nécessaires pour prendre des décisions éclairées à tous les niveaux de votre entreprise.

Avantages commerciaux réels

L'hyper-personnalisation devient alors votre avantage concurrentiel, vous permettant d'offrir des expériences sur mesure qui améliorent la satisfaction, favorisent l'engagement et transforment la CX et l'EX.

I Il est temps de réinventer le centre de contact

Avaya Infinity évolue pour répondre aux besoins croissants des entreprises. C'est une plateforme intelligente et unifiée qui privilégie la flexibilité, la personnalisation et l'évolutivité.

Une plateforme moderne et sécurisée qui prend en charge des options de déploiement flexibles et garantit une sécurité complète des données.

Avaya Infinity offre une base de code unique avec une sécurité stricte et personnalisable et des ressources dédiées, garantissant une isolation stricte, une faible latence et une redondance géographique. Les entreprises bénéficient d'une propriété, d'une souveraineté et d'un contrôle complets des données, ce qui élimine les problèmes d'hébergement partagé.

Orchestration de bout en bout qui transforme les entreprises en écosystèmes bien coordonnés grâce à la connexion de tous les systèmes et applications.

Avaya Infinity unifie les canaux, les interactions, les données et les flux de travail. La solution s'intègre parfaitement aux systèmes d'entreprise (CRM, ERP, CDP) à l'aide de modules Low-Code et prend en charge les flux de travail pilotés par IA pour permettre une prise de décision stratégique en temps réel. Les données sont transférées sans effort dans le back-office, aucun développement pro-services requis.

Des expériences hyper-personnalisées qui exploitent les données pour créer des interactions personnalisées, améliorant ainsi la fidélité et la satisfaction des clients.

Avaya Infinity offre une continuité omnicanale avec un flux de travail d'agent intégré et une personnalisation dynamique. En tirant parti des données en temps réel et des systèmes d'entreprise, chaque expérience est conçue pour créer des interactions significatives et connectées qui stimulent la fidélité des clients et les performances des employés.

Forger des liens indéfectibles avec les clients

Le Contact Center n'est pas à la hauteur des espérances. Avaya Infinity supprime les silos et unifie les expériences pour transformer le Contact Center en un centre de connexion du client.

En savoir plus sur [Avaya Infinity](https://www.avaya.com/fr).

À propos d'Avaya

Avaya est un leader mondial des logiciels d'entreprise qui aide les plus grandes organisations et agences gouvernementales au monde à établir des connexions clients infaillibles. La plateforme Avaya Infinity est conçue pour unifier les expériences fragmentées et permettre aux entreprises de transformer leurs Contact Centers en centres de connexion et de renforcer les relations qui créent de la valeur commerciale. Plus d'infos sur www.avaya.com/fr.

