



Avaya OneCloud™ CCaaS

Offrez une expérience client fluide grâce à un centre de contacts simple d'utilisation et disponible en permanence

Avaya OneCloud Contact Center as a Service (CCaaS) est un centre de contacts simple d'utilisation et disponible en permanence, qui offre une architecture CCaaS complète, intégrée, ouverte, évolutive et sûre ainsi qu'une analyse approfondie sur tout le parcours client pour une expérience cloud simple et flexible.

Avaya OneCloud CCaaS offre une solution transparente pour accéder au cloud par un leader incontesté dans le domaine des centres de contacts. Avaya fournit toutes les fonctionnalités dont votre entreprise a besoin pour répondre aux besoins de vos clients et de vos collaborateurs, grâce à la puissance et à la polyvalence d'une véritable solution cloud.

Avaya OneCloud CCaaS permet à votre entreprise d'offrir une expérience client fluide sur différents canaux et périphériques tout en vous aidant à optimiser les performances de vos collaborateurs et de vos équipes.

Fidélisez votre clientèle

Aujourd'hui, les clients veulent pouvoir utiliser leur smartphone ou leur tablette pour interagir avec votre organisation via des canaux vocaux et digitaux très divers, comme la messagerie instantanée, le courrier électronique, les SMS, etc. Avec Avaya OneCloud CCaaS, vous pouvez offrir une expérience client fluide tout au long du parcours, sur différents points de contact et terminaux. Son utilisation est aussi intuitive que proactive, offrant un service cohérent et personnalisé qui est nécessaire pour fidéliser la clientèle.

Optimisez les performances de vos collaborateurs et de vos équipes

Avaya OneCloud CCaaS vous fournit des outils de productivité avancés et une IA proactive pour améliorer les performances de votre centre de contacts. Le routage basé sur les compétences permet de garantir les meilleurs appariements client-collaborateur, tandis que « l'augmentation collaborateur » est capable de fournir des invites et des suggestions en temps réel pendant les interactions. L'interface des collaborateurs et des superviseurs accessible via Internet leur met à disposition



L'interface collaborateurs et superviseurs accessible via Internet leur donne accès aux outils dont ils ont besoin quand ils en ont besoin et les met de côté le reste du temps.

les outils dont ils ont besoin quand ils en ont besoin et les met de côté le reste du temps. L'expérience intuitive et uniformisée accélère l'adoption par l'utilisateur moyennant peu ou pas de formation.

Mettez Avaya au service de votre entreprise

- **Accédez à toutes les fonctionnalités** sans matériel ou logiciel supplémentaire et obtenez les nouvelles fonctionnalités et mises à niveau dès qu'elles sont disponibles.
- **Évoluez facilement** quand vous en avez besoin.
- Étendez vos possibilités de **prise en charge des bureaux distants et des télétravailleurs** sans compromis.
- Soyez tranquille, le déploiement est sans **souci** ; prenez soin de vos clients et faites confiance à Avaya pour prendre soin de votre environnement de communication avec eux.

Fonctionnalités-clés

Administration en libre-service : gardez le contrôle en compilant et en configurant Avaya OneCloud CCaaS pour répondre aux besoins de votre entreprise.

Interface accessible via Internet : améliorez la réactivité des clients, la productivité des collaborateurs et l'expérience client en permettant à votre équipe d'assurer les interactions vocales et digitales avec les clients sur une interface web. Utilisez l'application de téléphonie web intégrée pour prendre les appels entrants, passer des appels sortants, transférer des appels, organiser des conférences téléphoniques, mettre le client en attente et passer un appel consultatif, modifier les états des collaborateurs, utiliser la numérotation en un clic, etc.

Voix : disposez de toutes les fonctions de répartition des appels que vous attendez, dont le routage basé sur les compétences, le transfert étendu et la conférence ainsi que les rapports sur l'historique et en temps réel.

Canaux digitaux : permettez à vos clients d'interagir facilement avec votre organisation sur plusieurs canaux digitaux (e-mail, messagerie instantanée, SMS, service de messagerie multimédia (MMS)), tout en permettant à vos collaborateurs de gérer toutes les interactions digitales avec un seul ordinateur de bureau.

Transcription voix-texte : de puissantes fonctions de transcription voix-texte de bout en bout pilotées par l'IA peuvent aider à améliorer considérablement et en temps réel les performances des collaborateurs en fournissant des invites, en initiant des actions et en améliorant la conformité en fonction des mots ou des phrases prononcés par les clients. Réduisez le travail post-appel (ACW) des collaborateurs de près de 65 % en automatisant la création de rapports sur l'état après appel dans votre système CRM.



Avaya a déployé en moins d'une semaine une solution Software-as-a-Service (SaaS) entièrement basée dans le cloud, permettant aux collaborateurs, y compris les agents du centre de contacts, de travailler depuis leur domicile. Avaya CCaaS a permis à Hydro Ottawa d'effectuer cette transition en douceur, sans interruption de service, garantissant ainsi aux clients de pouvoir continuer à communiquer avec l'entreprise, tout en facilitant la sécurité des collaborateurs. »

—Mark Fernandes, Directeur des Systèmes d'information, Hydro Ottawa.

Avec Avaya OneCloud CCaaS, votre entreprise peut facilement offrir une expérience client fluide.

Réponse vocale interactive (IVR) : facilitez une expérience client fluide en permettant aux clients d'effectuer tout ou partie de leurs demandes vocales à l'aide de tonalités DTMF. Pré-enregistrez des annonces pour les services fréquemment demandés, les heures d'ouverture, les promotions, les alertes, etc.

Enregistrement d'appel : l'enregistrement de bout en bout en double canal avec chiffrement AES (Advanced Encryption Standard) 256 bits capture les conversations avec les clients dans leur intégralité, y compris l'expérience IVR initiale, le temps d'attente, les interactions client-collaborateur, tous les transferts et toutes les conférences. Les superviseurs peuvent utiliser un moteur de recherche avancé pour localiser facilement les appels à l'aide de paramètres de métadonnées, tandis que les collaborateurs peuvent restreindre la capture d'informations sensibles.

Enregistrement d'écran : capturez l'activité des écrans de bureau pour mieux comprendre comment les collaborateurs utilisent la messagerie instantanées Chat, les e-mails et d'autres applications d'entreprise pour servir les clients. Identifiez les opportunités d'amélioration des processus permettant d'augmenter la satisfaction client, de réduire les coûts, de détecter les pannes système et de mettre en évidence les activités personnelles non autorisées.

Conformité : améliorer les pratiques de sécurité et de conformité PCI des cartes de paiement (Payment Card Industry) et de la loi HIPAA (Health Insurance Portability and Accountability Act) grâce à la possibilité de rédaction de données.

Monitoring en temps réel : aidez les superviseurs à promouvoir continuellement une expérience client plus cohérente et plus fiable en écoutant les appels clients et, si nécessaire, en rejoignant la conversation.

Gestion de la qualité : les superviseurs et les collaborateurs de l'assurance qualité peuvent examiner les interactions individuelles et obtenir des informations essentielles pour évaluer la performance des collaborateurs, identifier les écarts et les lacunes de performance, les lacunes en matière de procédures de service client qui peuvent être traitées par le coaching ainsi que la formation et l'amélioration des procédures.

Coaching : les outils de coaching et de formation en ligne fournissent un cadre aux superviseurs pour créer des programmes de formation personnalisés et transmettre ce contenu de formation directement sur le bureau des collaborateurs afin d'améliorer leurs connaissances, leurs compétences et leur productivité.

Planification : optimisez la planification et la prévision et fixez un calendrier à vos collaborateurs pour atteindre les objectifs de service, maximiser la capacité, réduire les coûts et augmenter le chiffre d'affaires.

Enquêtes : sondez les clients immédiatement après leur interaction avec un collaborateur pour vous aider à comprendre dans quelle mesure vous êtes proche de la manière dont les clients perçoivent vos produits et vos services.

Rapports unifiés : les rapports sur l'historique et en temps réel fournissent des informations faciles à lire sur les interactions vocales et digitales en fonction d'indicateurs de performance clés (KPI) pour permettre de réduire le temps consacré à la préparation et à l'analyse des données.

| | Voix | Digital |
|--|---------------------------|---------|
| Administration en libre-service | X | X |
| Interface web avec application de téléphone | X | X |
| Audio d'entreprise | X | X |
| Routage voix - compétence | X | X |
| Réponse vocale interactive | X | X |
| Enregistrement des appels | X | X |
| Conformité | X | X |
| Monitoring en temps réel | X | X |
| Reporting | X | X |
| Canaux digitaux | | X |
| Routage digital | | X |
| Gestion de la qualité | | X |
| Coaching | | X |
| Planification | *Fonctionnalités étendues | |
| Enquêtes | *Fonctionnalités étendues | |
| Transcription voix-texte | *Fonctionnalités étendues | |

*Non inclus dans le tarif packagé

Pour se lancer, rien de plus simple

Choisissez une option d'application adaptée à votre structure et visitez le [site web d'Avaya](https://www.avaya.com/fr) pour démarrer.



À propos d'Avaya

Les entreprises se définissent à travers les expériences qu'elles proposent et, chaque jour, des millions d'expériences voient le jour grâce à Avaya. Depuis plus d'un siècle, Avaya aide les organisations du monde entier à atteindre leurs objectifs - en créant des expériences de communication intelligentes pour les clients comme pour les collaborateurs. Avaya développe des solutions ouvertes, convergentes et innovantes afin d'améliorer et de simplifier les communications et la collaboration - dans le Cloud, via des infrastructures en propre ou de manière hybride. Pour faire croître l'activité de ses clients, Avaya s'est engagé à innover, à bâtir des accords stratégiques et à se focaliser sur l'avenir. Avaya est le partenaire technologique en qui les entreprises peuvent avoir confiance pour les accompagner afin d'offrir des expériences pertinentes. www.avaya.com/fr.