



AVAYA

OFFREZ UNE EXPÉRIENCE CLIENT FLUIDE GRÂCE À UN CENTRE DE CONTACTS SIMPLE D'UTILISATION ET DISPONIBLE EN PERMANENCE

Le futur du centre d'expérience client est déjà là. Les expériences, qu'il s'agisse de celle du client ou du collaborateur, ont la plus haute importance.

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

Avaya Experience Platform permet aux organisations d'offrir une expérience client fluide sur différents canaux et terminaux numériques tout en les aidant à optimiser les performances de leurs collaborateurs et de leurs équipes. Avaya Experience Platform dote les collaborateurs d'un outil d'interaction client numérique plus rapide, plus réactif et toujours actif.

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

- **Connectant tous les points de contact numériques** tout au long du parcours, de l'e-mail à la messagerie, en passant par le chat, les réseaux sociaux et plus encore.
- **Faisant correspondre les meilleures ressources** à chaque interaction avec un routage intelligent.
- **Anticipant chaque interaction** en prévoyant les besoins et en interagissant de manière proactive avec les clients grâce aux informations sur le parcours client.
- **Personnalisant les expériences des collaborateurs** grâce à un espace de travail personnalisable et intuitif qui fournit toutes les informations dont ils ont besoin en un seul endroit.

Avaya Experience Platform est conçu pour votre manière de travailler d'aujourd'hui et de demain.

Offrez l'expérience digitale attendue par vos clients

Aujourd'hui, les clients veulent pouvoir utiliser leur smartphone ou leur tablette pour interagir avec les organisations via des canaux digitaux très divers, notamment le chat Web, le courrier électronique, les messages texte, les réseaux sociaux, etc. Avec Avaya Experience Platform, les organisations peuvent offrir l'expérience fluide que les clients attendent, 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 et susciter l'adhésion à la marque.



L'interface web intuitive et personnalisable collaborateur et superviseur présente les informations et outils dont ils ont besoin quand ils en ont besoin et les met de côté le reste du temps.

Optimisez les performances de vos collaborateurs et de vos équipes

Avaya Experience Platform vous fournit des outils de productivité avancés pour améliorer les performances de vos collaborateurs et de votre centre de contacts. Le routage numérique basé sur les attributs associe intelligemment les clients aux bonnes ressources et au bon moment. L'interface de bureau personnalisable des collaborateurs et des superviseurs, accessible via Internet met à leur disposition 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 le collaborateur moyennant peu ou pas 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 contacts 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 séquentielle** vous permet de tirer le meilleur parti de tout ce qu'Avaya Experience Platform a à offrir et ce, rapidement, sans sacrifier ce que vous avez déjà.

Fonctionnalités-clés

Interface web, intuitive, personnalisable : améliorez la réactivité des clients, la productivité des collaborateurs et l'expérience client en permettant aux équipes d'assurer les interactions vocales et digitales avec les clients grâce à une interface web intuitive et personnalisable. Les collaborateurs peuvent assurer plusieurs interactions client simultanément et recevoir des données provenant de plusieurs sources, y compris du CRM et des systèmes d'entreprise, dans une vue regroupée.

E-mail optimisé avec l'IA : l'e-mail s'intègre aux protocoles de messagerie courants, offrant une large étendue de prise en charge. 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 fonctionnalités 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.

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 de remplir des formulaires, d'acheter maintenant ou de faire 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.



Avaya est positionnée comme leader dans le Aragon Research Globe de 2020 pour les centres de contacts intelligents



Chat Web : offrez l'expérience de chat web simple, intuitive et rapide que les clients attendent des sites web et des applications mobiles. Les collaborateurs et les superviseurs disposent d'un ensemble complet de fonctionnalités de chat, 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, Facebook Messenger et Apple Chat dans un système unique. Vous pouvez également facilement intégrer des services d'entreprise tels que Salesforce Digital pour offrir des expériences uniques.

Routage des attributs : une meilleure mise en correspondance des clients avec les collaborateurs à l'aide de règles commerciales, de contexte interne et externe et des résultats commerciaux souhaités peut avoir un impact considérable sur l'expérience du client et du collaborateur. Grâce aux capacités de sélection des ressources d'attributs, les clients sont dirigés vers les collaborateurs pertinents disponibles pour ce type d'interaction. Les algorithmes avancés prennent en compte les contextes situationnels (emplacement, météo, durée, jour, publications sociales) avec les données des clients (données démographiques, préférence du périphérique, coordonnées, publications sociales, historique des achats, risques de rétention) et les attributs des collaborateurs (compétences, expérience, performance, localisation, langue, sexe) pour faire correspondre les demandes des clients aux ressources d'assistance appropriées.

Informations sur le parcours client : donnez aux collaborateurs les moyens d'anticiper les besoins des clients et de personnaliser l'expérience client en comprenant où les clients se situent dans leur parcours d'achat. Le parcours client fournit un affichage chronologique des interactions 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.



Nous ne parvenions pas à prendre de décision concernant notre centre de contacts. Nous avons pris connaissance des récompenses reçues par Avaya pour leur innovation en matière de centre de contacts et d'expérience client au fil des années et nous savions qu'ils seraient capables de faire passer nos opérations à un niveau supérieur. »

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

Avaya Experience Platform permet aux organisations de superposer rapidement et facilement des technologies cloud innovantes.

Business Process Orchestration (orchestration de processus métier) :

des éditeurs de tâches visuels faciles à utiliser permettent aux utilisateurs professionnels et aux services informatiques de créer des flux de travail logiques, de gérer les réponses automatiques, d'attribuer des messages texte et de concevoir des affectations de flux de discussion pour affiner l'expérience fournie aux clients et aux collaborateurs.

Administration en libre-service : gardez le contrôle en configurant Avaya Experience Platform pour répondre aux besoins de votre entreprise.

Ajoutez facilement de nouveaux utilisateurs, déplacez les superviseurs et les collaborateurs entre les groupes, évoluez à la demande et attribuez des critères de routage par attribut intelligent sans exiger que les collaborateurs se déconnectent et se reconnectent.

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

Innovation en couche

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 organisations doivent désormais tenir compte de ces nouveaux comportements et des attentes de plus en plus complexes concernant l'expérience client et collaborateur. Avaya Experience Platform permet aux organisations de superposer rapidement et facilement des technologies cloud innovantes pour offrir exactement aux clients l'expérience proposant plus d'options, des réponses plus rapides et une approche plus personnalisée.



Avaya Experience Platform aide les organisations à créer des expériences mémorables pour les clients et les collaborateurs avec un centre de contacts cloud sans accroc et toujours opérationnel.

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 puissent être 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 aider à réduire les volumes d'appels et à gérer les temps d'appel en fournissant des articles de connaissance contextuels aux collaborateurs et aux clients via des options en libre-service. En outre, vous pouvez connecter un système CRM pour aider à reconnaître immédiatement les clients, accéder aux informations de profil pertinentes en temps réel et mettre à jour les dossiers des clients sur le moment.

L'authentification à deux facteurs et la biométrie vocale peuvent améliorer la conformité et protéger les organisations et les clients contre les risques de fraude et de poursuites.

Adjoignez une solution cloud leader de l'industrie, Workforce Engagement, pour obtenir plus pour et de la part des collaborateurs, y compris l'enregistrement d'appels et d'écrans, la gestion automatisée de la qualité, la gestion de la performance, le coaching des collaborateurs, la formation en ligne et les applications de dotation en personnel et de planification.

Résumé

Nous vivons dans un monde où les organisations ne rivalisent plus sur les produits et services, mais plutôt sur l'expérience qu'elles procurent aux clients. Les expériences personnalisées, connectées, intuitives et informées sont les expériences dont on se souvient. Avaya Experience Platform aide les organisations à créer des expériences mémorables pour les clients et les collaborateurs avec un centre de contacts cloud sans accroc et 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.

A propos d'Avaya

Les entreprises se construisent par les expériences qu'elles offrent. Chaque jour, des millions de ces expériences sont générées par Avaya. Les organisations font confiance à Avaya pour leur offrir des solutions innovantes pour répondre à quelques-uns de leurs plus grands challenges et ambitions en leur donnant la liberté d'engager leurs clients et leurs collaborateurs de façon à leur apporter les plus grands bénéfices.

Les solutions de centre de contact et de communication d'Avaya permettent de concevoir des expériences clients immersives, personnalisées et inoubliables pour doper la croissance des entreprises. Avec la liberté de choisir son parcours, il n'y a plus de limite aux expériences qu'Avaya peut créer.

