

QUATORZE FAÇONS D'OFFRIR UNE EXPÉRIENCE CLIENT ET COLLABORATEUR COMPLÈTE GRÂCE À AVAYA EXPERIENCE PLATFORM





Tout connecter – la voix, la vidéo, la messagerie instantanée... - pour offrir des expériences fluides aux clients et aux collaborateurs sur tous les points de contact. Conçue pour répondre aux besoins d'aujourd'hui et de demain, Avaya Experience Platform permet aux organisations de proposer de nouvelles façons de travailler et de connecter chaque expérience dans son ensemble.





Connecter tous les points de contact tout au long du parcours client

Permettre aux clients d'interagir sur un large ensemble de canaux comprenant la voix, l'email, le chat, la vidéo, la messagerie instantanée et les médias sociaux. Offrir aux clients un service homogène et personnalisé qui renforce la fidélité et la marque.



Des fonctionnalités de sélection des agents bien plus puissantes que le routage par compétence et qui s'appuient les comportements passés, les interactions, les compétences de l'agent et les objectifs métiers pour associer la demande du client à l'agent qui saura répondre à cette demande.



Un self-service de pointe

L'automatisation du self-service assiste l'agent, crée des engagements avec le client plus forts et permet de proposer un service client 24/7. Permettre aux clients de prendre des actions et d'obtenir l'information demandée grâce au chatbot, au voice bot et à des systèmes automatisés avec du langage

Tout sur un seul écran

Des expériences collaborateurs personnalisées avec un espace de travail moderne qui regroupe les informations de différents systèmes et applications dans un seul bandeau. Les agents peuvent gérer plusieurs interactions simultanément et recevoir des informations de différentes sources y compris le CRM et les applications métiers sans avoir à naviguer entre plusieurs écrans.



Aider les agents à anticiper les besoins de

Personnaliser chaque interaction

leurs clients et personnaliser leur expérience en comprenant où ils en sont dans leur cycle d'achat. Le parcours client offre une vue chronologique des interactions à travers les différents canaux et dispose sur le bandeau des informations complètes qui permettent aux agents d'être informés et équipés pour servir leurs clients.

« Bring your own social channel »Pour que vous puissiez rester en

phase avec les attentes de vos

clients, les canaux développés en interne ou non comme WhatsApp, Facebook, Messenger et Apple Messages, s'intègrent dans une seule plateforme. Tout comme d'autres services tels que Salesforce Digital pour proposer encore plus d'expériences uniques.



Des fonctionnalités de Workforce Engagement vous permettent de vous

des collaborateurs

En faire plus pour et de la part

appuyer sur les meilleurs outils pour motiver, engager et mentorer vos collaborateurs – du recrutement à la rétention.



Adapter et innover en co-création avec l'IA L'IA s'intègre là où vous en avez besoin

le plus et vous permet d'optimiser votre activité grâce à sa capacité d'apprentissage et sa simplicité de développement (no DevOps).



départementsIl est désormais possible de connecter des fonctions disparates et de casser les

silos entre les agents et les clients grâce

entre les différents

Créer une collaboration efficace

à une collaboration continue et toujours disponible entre les agents nomades ou en télétravail sur tout canal et terminal.



clients et des collaborateurs Les éditeurs de tâches visuels et

faciles à utiliser permettent aux

utilisateurs des métiers et de l'IT de

Affiner les expériences des

créer des workflows et d'assigner des tâches pour optimiser l'expérience des clients comme |des collaborateurs.



Avaya Experience Platform vous permet de garder le contrôle grâce à une configuration selon vos besoins

métiers. Il est très facile d'ajouter de

à la carte

L'administration du self-service

nouveaux utilisateurs, de déplacer les superviseurs et les agents d'un groupe à l'autre, de s'adapter à la demande et d'assigner des caractéristiques de routage intelligent. Le tout sans nécessiter la déconnexion et reconnexion des utilisateurs.



performance Des informations sur toutes les interactions facilement accessibles

Prendre le pouls de la

mesurer et améliorer en permanence l'expérience client.

permettent aux managers de suivre,



C'est votre parcours.Nous sommes convaincus que votre parcours est unique et mérite une

approche sur mesure. Avec Avaya

Choisir son rythme de migration

Experience Platform, vous avez les outils, la flexibilité et le support pour effectuer votre migration, aller au-delà des

vers le cloud

votre migration, aller au-delà des attentes de vos clients et atteindre vos objectifs.



Acquérir expérience

et savoir-faire

Vous pouvez co-créer des solutions uniques et offrir des expériences qui comptent pour vos clients et vos collaborateurs en vous appuyant sur l'expertise des services Avaya et sur notre écosystème de partenaires de premier plan.