

AVAYA

Plateforme IP Office™



**L'EXPÉRIENCE EST
PRIMORDIALE**



Les logiciels de communications évoluent d'une exploitation sur site vers le cloud, les solutions hybrides comblant l'écart et permettant aux propriétaires de conserver leur équipement existant. Les décideurs en entreprise suivent de près les résultats opérationnels obtenus avec les nouvelles solutions de technologie. Quant à l'expérience client, elle est essentielle : selon Gartner, 89 % des entreprises prévoient désormais d'asseoir leur compétitivité exclusivement sur l'expérience client.¹

La solution : Avaya IP Office™. Nous nous sommes appuyés sur des décennies de leadership en matière d'expérience de centre de contact, et notre dernier produit déployé évolue avec les besoins des PME (en croissance) comme la vôtre à travers le monde. IP Office est simple à mettre en œuvre ou à faire évoluer, à utiliser et à gérer. Il s'adapte aux entreprises mono- ou multi-sites et offre des solutions d'engagement client ou de travail en équipe efficaces et de classe mondiale. La version la plus récente comporte :



Un déploiement harmonisé

Moins d'étapes de mise en place, des installations client plus simples et une meilleure détection automatique pour une mise en œuvre plus rapide.



Capacité accrue

Capacité accrue du système avec une empreinte réduite et jusqu'à 50 % de mémoire requise en moins pour évoluer à mesure que vous vous développez.



Une gestion simplifiée

Une gestion des licences centralisée, une surveillance de la qualité vocale proactive et des diagnostics plus complets afin de préserver un fonctionnement du système sans interruptions ni à-coups.



Expérience utilisateur enrichie

Fonctionnalité client Avaya étendue, expérience de collaboration sur le web améliorée et interfaces de programmation enrichies pour s'intégrer à toutes les solutions dont votre entreprise peut avoir besoin.



Améliorations en matière de sécurité et de résilience

Architecture résiliente unique ; système de sécurité intégré et constamment actif, essentiel pour les systèmes basés sur le cloud.



POURSUIVEZ VOTRE LECTURE POUR DÉCOUVRIR LA MANIÈRE DONT IP OFFICE...



AMÉLIORE LA PRODUCTIVITÉ DES EMPLOYÉS

- Préservez la disponibilité instantanée des employés grâce à un numéro unique
- Permettez à votre équipe de travailler à distance avec les mêmes options de communications qu'au bureau
- Permettez aux employés d'utiliser n'importe quel numéro de téléphone mobile ou personnel comme une extension de leur téléphone de bureau
- Encouragez le travail à la maison pour éviter le « présentéisme » — une perte de productivité due aux employés venant au bureau malades, contagieux, et incapables d'atteindre leur niveau de productivité habituelle.



VOUS AIDE À AMÉLIORER LA QUALITÉ DU CONTACT CLIENT

- Les appels parviennent rapidement à la bonne personne — IP Office possède des options de routage efficaces basées sur les compétences qui permettent de diriger les appels vers la bonne personne, même si celle-ci n'est pas sur site.
- Dépassez le stade des communications vocales en ajoutant la messagerie instantanée sur le web, l'email et le fax, de façon transparente.
- Profitez d'outils de reporting pour vérifier le niveau d'assistance qu'apporte votre entreprise à ses clients.



RÉDUIT LES COÛTS

- Selon un rapport récent publié par Tolly Group, le coût total de possession (TCO) d'IP Office est en moyenne de 25 % inférieur à celui de solutions comparables.²
- Traitez plus d'appels avec moins de personnel grâce aux options de libre-service pour les clients.
- Réduisez les frais de communications longue distance des télétravailleurs et de téléphonie mobile en routant les appels dans votre système.
- Appuyez-vous sur une passerelle d'audioconférence intégrée pour éviter d'avoir recours à des systèmes d'audioconférence tiers onéreux.
- Profitez d'options de réseau vocal basées sur le protocole IP, moins chères et plus souples.
- Le passage au cloud permet de passer d'un modèle de dépense CAPEX à OPEX, d'externaliser la complexité et les coûts de l'informatiques et d'offrir un modèle de facturation à l'usage, pour une meilleure flexibilité financière.
- Réduisez le coût total de possession et bénéficiez des dernières mises-à-jour : changez pour la solution ayant une rentabilité et une évolutivité maximales.



FAVORISE UNE MEILLEURE RENTABILITÉ

Les communications unifiées modernes connectent les clients et les employés sur les appareils et avec les méthodes qu'ils souhaitent les uns et les autres, à tout moment, et en tous lieux.

Lorsque les entreprises parviennent à être efficacement en contact avec leurs clients et leurs employés, elles voient leurs résultats opérationnels liés aux performances sont fortement améliorés par rapport à ceux d'une entreprise dont ni les clients, ni les employés ne le sont³

240%

Lorsque j'ai installé la plateforme IP Office, je savais qu'elle pourrait se développer avec nous à mesure que nos besoins évolueraient au fil des années. Elle a en effet géré sans problème l'augmentation du nombre d'appels. Les données sont utilisées afin de mesurer la qualité du service rendu aux personnes qui nous contactent », explique Cesario. « Nous accordons une grande attention à la manière dont nous traitons les appels des clients car, chez Radio Flyer, le service client est absolument primordial pour notre marque.

— Tom Cesario, directeur informatique de Radio Flyer. [Lisez l'étude de cas complète ici.](#)

CHOISISSEZ LA SOLUTION QUI S'ADAPTE LE MIEUX À VOS BESOINS

Base de code unique. Évolutivité simple.	IP Office Select	Pour une interaction robuste et plus large avec les clients, les travailleurs mobiles et les équipes, une solution hautement résiliente basée sur du logiciel
	Server Edition	Pour une interaction robuste avec les clients, les travailleurs mobiles et les équipes, une solution basée sur du logiciel
	Preferred Edition	Pour une interaction robuste avec les clients, les travailleurs mobiles et les équipes, un appareil simple à déployer
	Essential Edition	Pour une interaction avec les travailleurs mobiles et les équipes limitée à l'essentiel, un appareil simple à déployer
	Basic Edition	Pour une téléphonie de base, un appareil simple à mettre en œuvre

Découvrez la raison pour laquelle plus de 14 millions de personnes à travers le monde utilisent la plateforme Avaya IP Office. Appelez-nous ou contactez-nous par email dès aujourd'hui pour bénéficier d'une démonstration complète des capacités et fonctionnalités d'IP Office.

Pour plus d'informations, rendez-vous sur notre site à l'adresse : www.avaya.com/ip-office

Références :

1. "Gartner Surveys Confirm Customer Experience Is the New Battlefield," 2014.
2. "Avaya IP Office Platform Total Cost of Ownership (TCO) vs. Cisco Systems & ShoreTel Unified Communications Platform," The Tolly Group, 2015.
3. "State of the American Workforce Report 2014", Gallup.