



The Power of We™

Avaya en bref

Nom :

Avaya Inc.

Siège social :

211 Mt. Airy Rd.,
Basking Ridge,
N.J. 07920
États-Unis

Téléphone :

+1 908-953-6000
ou +1-800-784-
6104 (numéro
principal)

À PROPOS D'AVAYA

Avaya est un fournisseur mondial de systèmes de communications d'entreprise. L'entreprise fournit des solutions de communications unifiées, de centres de contacts, des solutions data et des services associés, directement ou par l'intermédiaire de ses partenaires commerciaux, aux grandes entreprises et organisations du monde entier. Des entreprises de toute taille comptent sur Avaya pour bénéficier de systèmes de communication à la pointe de la technologie, qui améliorent l'efficacité, la collaboration, le service clientèle et la compétitivité. Pour plus d'informations, visitez notre site à l'adresse www.avaya.com/fr.

Avaya propose une association unique d'applications, de logiciels et de services de communication qui aident les sociétés à simplifier leurs communications complexes. Leur intégration avec les technologies d'autres fournisseurs permet en outre aux clients d'optimiser leur réseau existant. En intégrant les communications aux opérations d'une entreprise, Avaya contribue à une meilleure organisation de cette dernière : ainsi, les employés gagnent en productivité, les processus sont plus flexibles et la satisfaction des clients augmente.

Avaya se concentre sur les principales activités suivantes :

Communications unifiées

Les solutions de communications unifiées d'Avaya permettent aux entreprises d'augmenter la productivité de leurs employés, d'améliorer le service clientèle et de réduire les coûts en intégrant plusieurs formes de communications, notamment la téléphonie, la messagerie électronique, la messagerie instantanée et la vidéo, sur des réseaux multi-fournisseurs. Grâce aux communications unifiées d'Avaya, les clients peuvent communiquer efficacement où qu'ils se trouvent et quel que soit le périphérique utilisé.

Basés sur des normes ouvertes, les logiciels et matériels de communications unifiées d'Avaya sont largement reconnus comme l'une des offres les plus fiables,

sécurisées et complètes du marché.

Centres de contacts

Avaya est leader mondial dans les applications de centre de contacts. Avaya propose des solutions de communication à la fois fiables et extensibles qui améliorent le service clientèle et aident les entreprises à fonctionner plus efficacement.

Les solutions de centres de contacts d'Avaya incluent les applications de routage intelligent, de self-service et de contact proactif qui permettent de communiquer et de traiter efficacement avec les clients. Par ailleurs, la plateforme de rapports et d'analyses d'Avaya, Avaya IQ, fournit aux entreprises des informations détaillées sur la clientèle qui leur permettent d'améliorer leur rentabilité et la fidélisation des clients.

Services client d'Avaya

Les services client d'Avaya assurent l'évaluation, la conception, la mise en œuvre et la maintenance des réseaux de communication de l'entreprise afin d'améliorer les résultats commerciaux. Les services de conseils et de mise en œuvre d'Avaya regroupent près de 7 000 experts dans le monde, 34 centres d'assistance à l'échelle mondiale et un service qui utilise des outils de gestion et de conception uniques brevetés.

Communications pour les PME

La division des communications pour les petites et moyennes entreprises d'Avaya s'adresse aux entreprises qui comptent jusqu'à 250 employés. La société propose des solutions complètes qui combinent téléphonie, messagerie, utilisation des réseaux et des conférences et gestion de la clientèle à une échelle répondant aux besoins des petites et moyennes entreprises. Les produits et services sont disponibles principalement auprès des partenaires mondiaux d'Avaya.

CADRES SUPÉRIEURS

Kevin Kennedy, président-directeur général

Mohamad Ali, vice-président sénior et président des services client Avaya

Steven J. Bandrowczak, vice-président et directeur général du service Réseaux Avaya

Alan Baratz, vice-président sénior et président du service Solutions de communication mondiales

Matthew Booher, vice-président du service Finances et relations avec les investisseurs

Jim Chirico, vice-président exécutif du service Opérations commerciales

Pamela Craven, directrice des services administratifs

Chris Formant, vice-président sénior et président du service Solutions publiques Avaya

Roger Gaston, vice-président sénior des ressources humaines

Stephen J. Gold, vice-président sénior et directeur informatique

Joel Hackney, vice-président sénior du service Ventes mondiales et marketing et président du service Opérations de terrain

Anthony Massetti, vice-président sénior et directeur financier

Tom Mitchell, vice-président sénior et président du service Mise sur le marché d'Avaya

Brett Shockley, vice-président sénior du service Développement, stratégie et innovation

À propos d'Avaya

Avaya est un fournisseur mondial de solutions de communication et de collaboration pour les entreprises de toute taille. Notre société propose des solutions de communications unifiées, des centres de contacts, des solutions data et des services associés. Pour plus d'informations, visitez notre site à l'adresse www.avaya.com/fr.

2 | avaya.com/fr

Réseaux Avaya

Le portefeuille des réseaux Avaya propose les solutions fiables, sécurisées et de bout en bout nécessaires à une utilisation optimale des communications en temps réel. Les performances obtenues sont excellentes et le retour sur investissement remarquable. Le large portefeuille data d'Avaya a pour but de proposer une technologie novatrice et du matériel à faible consommation d'énergie et d'améliorer l'efficacité de l'entreprise en créant un réseau plus simple et plus efficace. Les réseaux ne devraient jamais représenter une contrainte pour les entreprises ; avec les solutions data éprouvées d'Avaya, le réseau est accepté et perçu comme un outil facilitant réellement les communications en temps réel.

FAITS IMPORTANTS CONCERNANT AVAYA

- Avaya emploie presque 19 000 personnes dans le monde entier, dont environ 3 000 chercheurs et professionnels du développement.
- Avaya a déposé environ 5 600 brevets (en cours d'exploitation ou en instance).
- Avaya compte environ 10 200 partenaires commerciaux dans le monde, notamment des intégrateurs de systèmes, des prestataires de services, des revendeurs à valeur ajoutée et des développeurs d'applications qui assurent un service de vente et d'assistance global.

RECONNAISSANCE DU SECTEUR

Les experts des secteurs de l'industrie et des technologies s'accordent à dire qu'Avaya est un leader mondial et occupe une position dominante dans les domaines suivants :

- N° 1 mondial dans le domaine des systèmes de téléphonie et de communications unifiées¹
- N° 1 mondial dans le domaine des centres de contacts²
- N° 1 mondial dans le domaine de la messagerie d'entreprise³
- N° 1 mondial dans le domaine de la convergence fixe-mobile⁴
- N° 1 mondial dans le domaine des services de maintenance voix⁵

En outre, sa vision complète du marché et son aptitude à réaliser des projets d'envergure a valu à Avaya de se positionner dans le Gartner Magic Quadrant :

- Déclaré en 2011 l'un des leaders du Gartner Magic Quadrant pour la téléphonie d'entreprise⁶
- Déclaré en 2011 l'un des leaders du Gartner Magic Quadrant pour les communications unifiées⁷
- Déclaré en 2011 l'un des leaders du Gartner Magic Quadrant pour les infrastructures de centres de contacts au niveau mondial⁸

Sources : ¹Dell'Oro Group, *Enterprise Telephony Report*, 2Q11, août 2011 ; ²Gartner Inc., *Market Share, Contact Center: Worldwide*, 2010, Drew Kraus, mai 2011 (révisé) ; ³T3i Group, *InfoTrack for Converged Applications, Full Year 2010, Messaging*, juin 2011 ; ⁴Frost & Sullivan, *World Enterprise Premises-Based FMC Solutions Markets*, février 2011 ; ⁵IntelliCom Analytics, *2Q 2011 Global Lifecycle Services Market*, septembre 2011 ; ⁶Gartner Magic Quadrant for Corporate Telephony, Jay Lassman et al, septembre 2011 ; ⁷Gartner Magic Quadrant for Unified Communications, Bern Elliot et al, août 2011 ; ⁸Gartner Magic Quadrant for Contact Center Infrastructure, Worldwide, Drew Kraus et al, juin 2011.

Le terme Magic Quadrant, protégé depuis 2010 par des droits d'auteur, est ici réutilisé avec la permission de Gartner, Inc. Il s'agit d'une représentation graphique d'un marché à et pour une période donnée, illustrant l'analyse d'une évaluation de certains fournisseurs réalisée par Gartner par rapport à certains critères définis par la société pour ce marché en question. Gartner ne recommande aucun fournisseur, produit ou service particulier figurant dans son Magic Quadrant (ou Grille magique) et n'encourage pas les utilisateurs à choisir uniquement des fournisseurs présents dans la case "Leaders". Le Magic Quadrant se veut uniquement un outil de recherche et en aucun cas un guide d'action spécifique. Gartner rejette toute garantie, explicite ou implicite, liée à cette recherche, notamment toute garantie de qualité marchande ou d'adéquation à un usage particulier.

© 2011 Avaya Inc. Tous droits réservés.

Avaya et le logo Avaya sont des marques d'Avaya Inc., déposées aux États-Unis et dans d'autres pays. Toutes les marques identifiées par les symboles ®, ™ ou SM sont, respectivement, des marques déposées, commerciales ou de service d'Avaya Inc. Toutes les autres marques sont la propriété de leurs détenteurs respectifs. Avaya peut également posséder des droits sur d'autres marques auxquelles il est fait référence dans les présentes. Les références à Avaya incluent ainsi la société Nortel Enterprise, acquise le 18 décembre 2009.

10/11 • MIS2077-63FR