



Engage The Power of We™

Avaya en bref

À PROPOS D'AVAYA

Avaya est un fournisseur mondial leader du marché et un innovateur reconnu de solutions en matière d'engagement des équipes et des clients. L'entreprise met à disposition des grandes entreprises, des PME et des organisations gouvernementales dans le monde, des technologies pour la collaboration et les communications unifiées, la gestion de l'expérience client et du centre de contacts et la mise en réseau, ainsi que des services associés. Les solutions Avaya en matière d'engagement apportent les informations pertinentes au bon moment dans le contexte approprié, permettant un niveau d'engagement plus élevé entre les clients, les équipes, les employés et les partenaires afin d'améliorer l'efficacité et de répondre rapidement aux défis commerciaux importants. Ces solutions sont conçues pour être hautement évolutives, fiables, sûres et flexibles, et contribuer à réduire les coûts et à simplifier la gestion tout en offrant une plate-forme de collaboration et d'engagement de nouvelle génération. De plus, ces solutions sont disponibles dans plusieurs modèles de déploiement, y compris le cloud public, privé et hybride ainsi que sur le site du client. Avaya propose des solutions dans trois grandes catégories de solutions pour un meilleur engagement : solutions en matière d'engagement client, d'engagement des équipes et solutions de mise en réseau. Toutes trois sont prises en charge par le portefeuille de services professionnels et de support technique d'Avaya.

Solutions en matière d'engagement Avaya

Avaya est un leader mondial en matière de solutions d'engagement des équipes qui s'appuie sur les technologies de communications unifiées et de collaboration. Les solutions d'Avaya en matière d'engagement des équipes consistent à partager avec les bonnes personnes des informations pertinentes et au moment approprié afin d'obtenir des résultats commerciaux. Les solutions d'Avaya en matière d'engagement des équipes permettent de se concentrer sur l'objectif des interactions au lieu de s'attarder sur leur fonctionnement.

La main-d'œuvre actuelle est résolument mobile, dispersée et recherche le contact et le partage d'informations par le biais de divers canaux et appareils. Les employés ont besoin de travailler avec leurs collègues qui sont basés au siège social, dans des centres régionaux, des filiales et autres sites distants ainsi qu'avec ceux se trouvant au sein même de l'écosystème de l'entreprise, comprenant la chaîne d'approvisionnement, les fournisseurs de services, les partenaires et les clients.

Les solutions en matière d'engagement des équipes Avaya donnent aux employés le pouvoir

de communiquer et de collaborer en utilisant tous les moyens, indépendamment du lieu, du réseau ou de l'appareil. Les solutions sont exécutées sur une plate-forme au niveau de l'entreprise, hautement ouverte, fiable, évolutive et sécurisée. Avaya fournit également la plate-forme et les outils, au sein de l'environnement d'engagement Avaya, qui permet aux analystes opérationnels de l'entreprise, aux développeurs et ISV de créer et de déployer rapidement des applications de communication qui sont intégrées dans leurs processus et applications d'entreprise.

Solutions en matière d'engagement client Avaya

Avaya est un leader sur le marché des centres de contact, offrant des solutions très fiables, intelligentes et évolutives qui aident les entreprises à fournir une expérience client exceptionnelle, à fidéliser le client, à réduire le coût total de possession et à être plus compétitives.

Avaya aide les entreprises à transformer leur service clientèle en des relations clients riches et durables à partir de transactions ponctuelles. Les solutions Avaya aident les organisations à comprendre les besoins uniques et les préférences de chaque client et à gérer leur expérience de manière dynamique en apportant les bonnes ressources à chaque interaction pour un taux de résolution plus élevé dès le premier contact avec le client.

Les solutions en matière d'engagement client d'Avaya prennent en charge les interactions multicanal, le routage intelligent, le libre-service et les communications proactives pour améliorer l'engagement client. De plus, l'optimisation des employés et les capacités d'analyse et de génération de rapports historiques fournissent aux entreprises des données exploitables qui permettent d'augmenter la rentabilité et la fidélisation de la clientèle. Les solutions en matière d'engagement client d'Avaya permettent aux entreprises de transformer l'expérience client, une seule interaction à la fois.

Mise en réseau

Le portefeuille de mise en réseau d'infrastructures Avaya fournit une large gamme de produits aux nombreuses caractéristiques et des technologies distinctes qui s'associent pour former des solutions simples, efficaces, évolutives et orientées vers les entreprises. Avec et sans fil, réseau d'accès et réseau central, campus et centre de données, bureau et filiales ; tous les aspects de la communication d'entreprise sont intégrés grâce aux solutions Avaya uniques et innovantes qui mettent l'accent sur la simplicité de la gestion, la résilience du réseau et la performance optimale des applications de gestion et des communications.

Nom :

Avaya Inc.

Siège centrale:

4655 Great
America Parkway
Santa Clara, CA
95054-1233 USA

Téléphone:

1 (866) Go-Avaya

MEMBRES DE LA DIRECTION

Kevin Kennedy,
Président-directeur général

Pierre-Paul Allard, premier vice-président des ventes mondiales et président des opérations mondiales sur le terrain

Gary E. Barnett, premier vice-président et directeur général des plates-formes de collaboration

Jim Chirico, vice-président exécutif du service Opérations commerciales

Andy Cunningham, directeur marketing

Fari Ebrahimi, premier vice-président et directeur des systèmes d'information

Amy Fliegelman Olli, première vice-présidente et conseillère générale

Roger Gaston, premier vice-président, responsable des ressources humaines

Laurent Philonenko, premier vice-président du développement et des stratégies d'entreprise et directeur de la technologie

Jerry Glembocki, premier vice-président, Bureau du programme qualité

Marc Randall, premier vice-président et directeur général du service Réseaux Avaya

Mike Runda, premier vice-président et président des services client Avaya

Dave Vellequette, premier vice-président et chef de la direction financière

À propos d'Avaya

Avaya est un fournisseur de solutions leader de l'industrie qui permet l'engagement des équipes et des clients à travers les différents canaux et appareils pour une meilleure expérience client, une productivité et des performances financières améliorées. Son centre de contacts et ses technologies et services de communications unifiées de premier ordre sont disponibles dans des options de déploiement cloud et sur site et sont variées et souples et permettent une intégration des applications autres qu'Avaya. L'environnement d'engagement Avaya permet à des tiers de créer et de personnaliser des applications de gestion pour parvenir à un avantage concurrentiel. Les solutions de réseautage fondées sur les réseaux type Fabric facilitent et accélèrent le déploiement des applications et des services nécessaires à l'entreprise. Pour plus d'informations, visitez notre site à l'adresse www.avaya.com/fr.

L'architecture de la mise en réseau d'infrastructures Avaya offre un cadre aux entreprises pour mettre en œuvre les solutions intégrées de nouvelle génération à partir d'une gamme d'éléments complémentaires. La mise en réseau d'infrastructures Avaya est leader de l'industrie, avec des solutions pour la mobilité et le BYOD, la configuration autonome avec zéro intervention et l'optimisation de l'application ; de façon unique, les solutions Avaya s'échelonnent des moyennes aux grandes entreprises, avec une cohérence de fonctionnement qui permet de réduire la planification, la compilation et les délais.

Services Avaya

L'organisation Avaya, qui a été récompensée pour ses services, est une suite d'offres complètes et solides dans lesquelles Avaya consulte, autorise, soutient, gère, optimise et même externalise sa collaboration clients, la gestion de son expérience clients et ses solutions de mise en réseau. Les services Avaya permettent aux clients et aux partenaires de diminuer les risques, de réduire le coût total de possession et d'optimiser la performance de la solution en fonction des besoins professionnels uniques des clients.

Les services de support Avaya sont assurés par des experts répartis dans 28 centres de support à travers le monde, gérant plus de deux millions de demandes de service par an, en 16 langues et dans 42 pays. Le site Internet de support Avaya utilise une technologie avancée et les meilleures pratiques pour définir l'utilisateur et lui fournir une expérience de service complète tout en utilisant la technologie Avaya pour soutenir le développement de produits et de solutions Avaya. Plus de 85 % des clients faisant appel au support technique Avaya profitent de son site Internet dédié; 46 000 problèmes sont ainsi résolus chaque mois sans l'intervention d'un agent. Les experts Avaya résolvent 83 % des problèmes en moins d'une heure grâce au chat Avaya et ils ont l'incroyable capacité d'envoyer aux clients des vidéos et des messages audio sur le web pour leur permettre de communiquer avec des agents en direct de la manière qui fonctionne le mieux pour le client. Le site du support technique d'Avaya offre aux clients Avaya un support rapide, puissant et flexible pour une résolution plus rapide.

FAITS MARQUANTS CHEZ AVAYA EN JANVIER 2015

- Avaya emploie plus de 13 000 personnes dans le monde.
- Avaya possède 5 400 brevets et demandes de brevet en attente, y compris des homologues étrangers. Avaya se situe actuellement au rang No. 136 des brevets aux États-Unis qui ont été octroyés en 2013¹ et au rang No. 18 parmi toutes les entreprises de télécommunications² grâce à l'atout de son portefeuille de brevets. Avaya compte plus de 11 000 partenaires dans le monde, y compris des distributeurs, des fournisseurs de services, des revendeurs, des revendeurs à valeur ajoutée, des intégrateurs de systèmes et des partenaires commerciaux qui fournissent du support technique dans les domaines de la vente et du service.

RECONNAISSANCE DU SECTEUR

Avaya est toujours reconnue comme un leader mondial par les experts des secteurs de l'industrie et de la technologie et occupe une position dominante dans les domaines suivants:

- No. 1 mondial des systèmes de téléphonie³
- No. 1 mondial des centres de contacts⁴
- No. 1 mondial de la messagerie unifiée⁵
- No. 1 de la téléphonie pour les PME⁶
- No. 1 mondial des services de maintenance audio⁷

Gartner positionne Avaya dans le Quadrant des leaders, en se fondant sur sa vision complète du marché et son aptitude à réaliser :

- Le Quadrant des leaders dans le Magic Quadrant de Gartner pour la téléphonie d'entreprise⁸, les communications unifiées⁹ et le centre de contacts¹⁰.
- Positionnée dans le Quadrant des visionnaires pour les infrastructures à accès LAN avec et sans fil¹¹.

Sources: ¹Intellectual Property Owners Association (IPO), 2013 Top 300 Patent Owners, juin 2014; ²The Patent Board & WSJ Market Data Group, Patent Scorecard, mars 2014; ³Dell'Oro Group, Enterprise Telephony Report, 4Q13, février 2014; ⁴Gartner, Inc., Market Share, Contact Centers Worldwide, 2013, mars 2014; ⁵T3i Group, InfoTrack for Converged Applications, Full Year 2013, Messaging, mai 2014; ⁶Dell'Oro Group, Enterprise Telephony Report, 4Q13, février 2014; ⁷Intellicom Analytics, Lifecycle Services Market Dashboard, 4Q13, juin 2014; ⁸Gartner Magic Quadrant for Corporate Telephony, Sorell Slaymaker and Steve Blood, octobre 2014; ⁹Gartner Magic Quadrant for Unified Communications, Bern Elliot and Steve Blood, août 2014; ¹⁰Gartner Magic Quadrant for Contact Center Infrastructure Worldwide, Drew Kraus et al., mai 2014; ¹¹Gartner Magic Quadrant for Wired and Wireless LAN Access Infrastructure, Tim Zimmerman et al., juin 2014.

Le terme Magic Quadrants, protégé depuis 2014 par des droits d'auteur, est ici réutilisé avec l'autorisation de Gartner, Inc. Magic Quadrant est une représentation graphique d'un marché à et pour une période donnée. Magic Quadrant illustre l'analyse réalisée par Gartner de l'évaluation de certains fournisseurs selon certains critères définis par Gartner pour ce marché en question. Gartner ne recommande aucun fournisseur, produit ou service particulier figurant dans son Magic Quadrant et n'encourage pas les utilisateurs à choisir uniquement des fournisseurs présents dans le quadrant « Leaders ». Le Magic Quadrant est à considérer comme un outil de recherche et ne se veut 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.

© 2015 Avaya Inc. Tous droits réservés.

Avaya et le logo Avaya sont des marques commerciales d'Avaya Inc., déposées aux États-Unis et dans d'autres pays. Toutes les marques identifiées par les symboles ®, TM ou SM sont respectivement des marques déposées, commerciales ou de service d'Avaya Inc. 08/15 • MIS2077FR-71