

**Avaya Intelligent
Xperiences™ Workforce
Engagement**

Avaya IX™ Workforce Engagement dans Avaya OneCloud™



Transformer l'engagement des clients et des employés dans Avaya OneCloud

Les entreprises doivent faire tout ce qui est en leur pouvoir pour influencer positivement sur l'acquisition, la satisfaction et la fidélisation des clients. Avaya IX Workforce Engagement est un outil puissant permettant de fournir de façon constante des expériences de qualité, tout en créant une synergie entre les personnes et les processus.

Avec plus de 5 000 clients à travers le monde, Avaya IX Workforce Engagement offre une multitude de fonctionnalités clés pour aider les entreprises à transformer l'engagement des employés et des clients.

Avaya IX Workforce Engagement est désormais disponible dans Avaya OneCloud. Vous pouvez ainsi tirer parti des technologies les plus récentes avec moins de ressources informatiques et moins de coûts initiaux que les déploiements de logiciels traditionnels sur site.

Avaya IX Workforce Engagement dans Avaya OneCloud est une option idéale pour les clients Avaya IX Workforce Engagement basés sur site qui peuvent manquer de temps et de ressources pour migrer vers la version logicielle la plus récente.

Il n'y a pas besoin de se contenter d'une fonctionnalité limitée. Avaya IX Workforce Engagement propose des solutions complètes et unifiées pour répondre aux besoins et au budget uniques de votre entreprise, qu'il s'agisse d'une multinationale comme d'une PME.

Avec Avaya IX Workforce Engagement dans Avaya OneCloud, vous pouvez mettre en œuvre une stratégie complète d'engagement de la clientèle de bout en bout afin de faire de votre entreprise le premier choix.



IX Workforce Engagement dans Avaya OneCloud est une option idéale pour les clients IX Workforce Engagement basés sur site qui peuvent manquer de temps et de ressources pour migrer vers la version logicielle la plus récente.

Pourquoi choisir Avaya IX Workforce Engagement dans Avaya OneCloud ?

Générer un retour sur investissement rapide

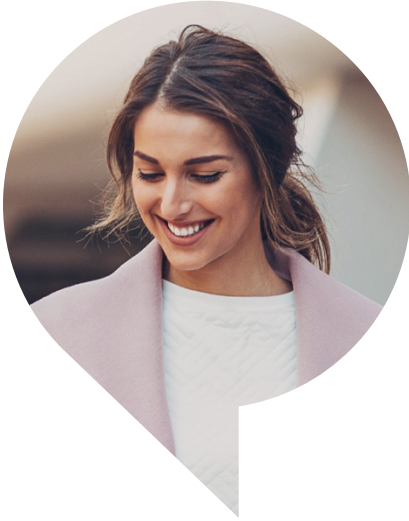
- Ne payez que ce dont vous avez besoin ; choisissez le forfait de services qui répond aux exigences de votre entreprise.
- Minimisez les investissements initiaux.
- Tirez parti des prix basés sur l'utilisation.
- Ajoutez rapidement de nouvelles fonctionnalités selon vos besoins.
- Obtenez un déploiement et une intégration rapides.

Améliorer l'engagement client et la productivité

- Capturez, analysez et stockez en toute sécurité les interactions des clients afin d'identifier les domaines d'excellence et d'orienter les améliorations.
- Aidez chaque agent à devenir une superstar grâce aux évaluations d'interaction.
- Gérez les coûts du personnel tout en établissant des calendriers plus précis à l'aide de données historiques.

Simplifier l'environnement d'exploitation

- Choisissez un cloud public ou privé.
- Obtenez la sécurité, la disponibilité et la flexibilité que vous désirez et méritez.
- Bénéficiez d'une mise à l'échelle flexible et d'un approvisionnement rapide.
- Supprimez les temps d'arrêt liés à la maintenance.
- Obtenez des mises à jour et des mises à niveau logicielles automatiques.



Faites de chaque agent une superstar en sélectionnant et en évaluant un grand nombre d'interactions sur les canaux de communication en fonction de la pertinence de l'activité, des performances des employés et de la contribution des clients.

Capacités clés en un coup d'œil

Enregistrement des appels – Une solution d'enregistrement et d'archivage d'entreprise à plein temps permettant d'améliorer la conformité et de faciliter la gestion de l'engagement client.

Capture des écrans – Un processus back-end indétectable qui capture l'activité des écrans des agents lors des interactions client. Utilisée à la fois dans les centres de contact et le back-office, cette option fournit une image fidèle de la manière dont les agents et les autres employés utilisent les dialogues en ligne, la messagerie électronique et les applications professionnelles pour servir au mieux leurs clients.

Gestion de la qualité – Faites de chaque agent une superstar en sélectionnant et en évaluant un grand nombre d'interactions sur les canaux de communication en fonction de la pertinence de l'activité, des performances des employés et de la contribution des clients.

Coaching – Un flux de travail clé en main pour la planification, l'exécution et le suivi d'un coaching est intégré aux scores d'évaluation de contrôle de la qualité pour aider votre entreprise à développer et à améliorer les compétences des agents.

eLearning – Permet de coacher et de former les agents directement depuis leur bureau.

Gestion des performances – Définissez et communiquez des objectifs à travers l'ensemble de l'entreprise et mesurez les performances par rapport à ces objectifs. Apportez les corrections nécessaires en vous basant sur des informations exploitables.

Gestion des effectifs – Planifiez, faites des pronostics et organisez votre équipe pour atteindre les objectifs de service, optimiser la capacité, réduire les coûts et augmenter les revenus sur les opérations du centre de contact, des succursales et du back-office.

Analyse de la parole – Transcrivez et analysez 100 % des appels enregistrés pour récupérer des informations précieuses. Découvrez et analysez automatiquement les mots, les expressions, les catégories et les thèmes évoqués lors des appels afin de mettre en évidence les tendances à la hausse, les domaines d'opportunité/d'intérêt.

Commentaires des clients – Contactez immédiatement les clients après leur interaction avec un agent via des enquêtes courtes et évolutives. Associez les commentaires des clients aux résultats du contrôle de qualité pour déterminer où vous vous situez par rapport à la perception des clients sur vos produits et services.

Analyse des bureaux et processus – Gagnez en visibilité sur la manière dont les employés utilisent différents systèmes, applications et processus pour effectuer leurs tâches. Identifiez les opportunités d'amélioration de la conformité, de l'efficacité globale, des coûts et de la qualité du service client.



Choisissez le pack de services et les applications complémentaires qui correspondent à vos objectifs commerciaux.

Choisissez parmi quatre ensembles de services pratiques

	Pack d'enregistrement	Pack de gestion de la qualité	Pack de gestion du personnel	Pack d'engagement du personnel
Enregistrement des appels	X	X		X
Capture d'écran	X	X		X
Gestion de la qualité		X		X
Gestion des performances		X		X
Coaching		X		X
eLearning		X		X
Prévisions et planification			X	X
Analyse vocale	Add-On en option			
Commentaires des clients	Add-On en option			
Analyse des postes de travail et des processus	Add-On en option			

En savoir plus

Pour en savoir plus sur Avaya IX Workforce Engagement, contactez votre responsable client Avaya ou visitez notre site à l'adresse suivante : www.avaya.com/fr.

A propos de Avaya

Les entreprises se définissent à travers les expériences qu'elles proposent et, chaque jour, des millions d'expériences voient le jour grâce à Avaya. Depuis plus d'un siècle, Avaya aide les organisations du monde entier à atteindre leurs objectifs - en créant des expériences de communication intelligentes pour les clients comme pour les collaborateurs. Avaya développe des solutions ouvertes, convergentes et innovantes afin d'améliorer et de simplifier les communications et la collaboration - dans le Cloud, via des infrastructures en propre ou de manière hybride. Pour faire croître l'activité de ses clients, Avaya s'est engagé à innover, à bâtir des accords stratégiques et à se focaliser sur l'avenir. Avaya est le partenaire technologique en qui les entreprises peuvent avoir confiance pour les accompagner afin d'offrir des expériences pertinentes. www.avaya.com/fr.

