

**Services
professionnels**

Applications en libre-service Avaya



**Amélioration de
l'expérience de
l'appelant grâce à
la reconnaissance
vocale entrante,
interactive et
personnalisée**

Disparition des expériences client incohérentes et du temps perdu par les agents

Combien de fois par jour les clients contournent-ils les systèmes de RVI de votre centre de contact et demandent-ils à vos agents d'effectuer les tâches les plus simples ? C'est un problème courant dans les centres de contact de toutes tailles et de tous les secteurs, en particulier ceux avec des flux d'appels complexes. Mais pourquoi cela se produit-il ?

Cela s'explique premièrement par l'évolution des attentes des consommateurs. Les applications de reconnaissance vocale ont beaucoup évolué dans un court laps de temps. Les gens demandent désormais verbalement à leurs smartphones de leur indiquer leur chemin, de téléphoner à un ami ou d'exécuter des dizaines de tâches de routine. Ces applications sont comme une seconde peau pour des millions de personnes.

Il n'est donc pas étonnant que les clients s'impatientent lorsqu'ils téléphonent à votre entreprise et doivent gérer plusieurs commandes vocales pour effectuer les opérations les plus simples, ou répéter leurs informations plusieurs fois d'un agent à l'autre. Les choses pourraient être différentes.

Applications personnalisées de reconnaissance vocale Avaya

Les applications en libre-service Avaya sont des applications basées sur la reconnaissance vocale entrante qui automatisent les tâches répétitives courantes pour les centres de contact de la plupart des secteurs. S'appuyant sur la technologie de reconnaissance vocale dirigée avec sauvegarde au clavier (DTMF), ces applications, basées sur des méthodologies de conception éprouvées, sont facilement implémentées et personnalisées pour répondre aux besoins uniques de votre entreprise et accélérer les délais de commercialisation.

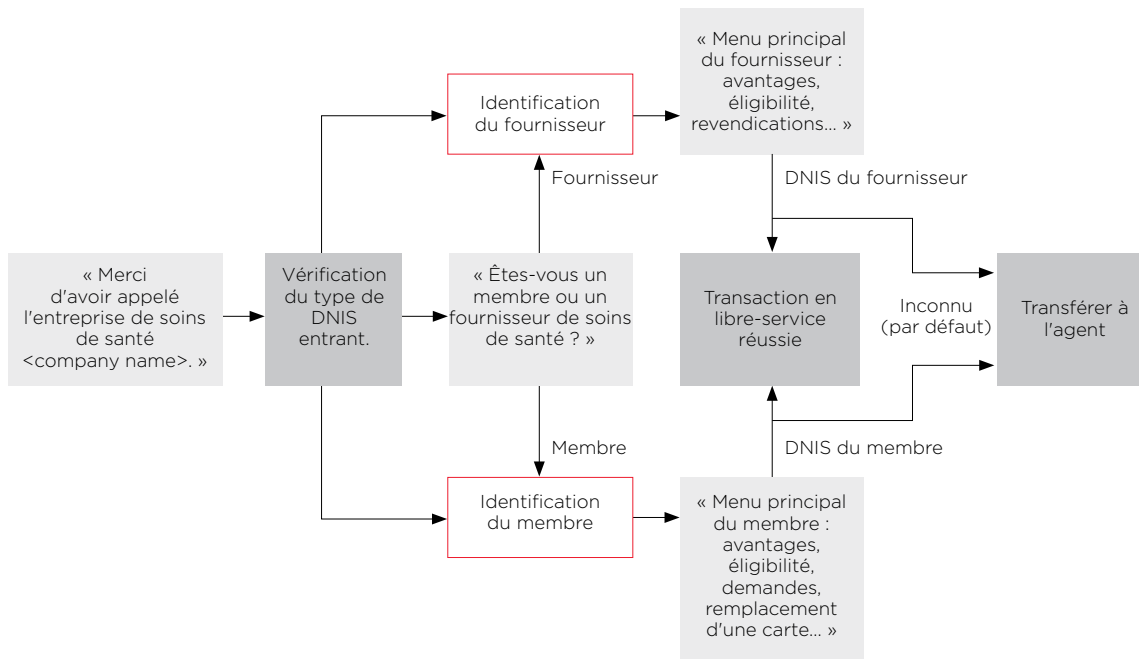


Schéma 1. Exemple d'une caisse maladie

« Grâce à une solution vocale bancaire, nous avons enregistré une augmentation de 95 % du taux de réussite de la reconnaissance vocale sur le plan grammatical ! »

—Client du secteur bancaire Avaya

Voici des exemples d'applications spécifiques à notre secteur :

Caisses maladie (voir le schéma 1) : identification et vérification de l'appelant, options réservées aux membres et fournisseurs, avantages, demandes d'indemnisation, admissibilité, remplacement des cartes membre, acheminement intelligent vers un agent.

Banques : identification et vérification de l'appelant, solde du compte, virement de fonds, changements de compte, historique des transactions, routage intelligent vers l'agent.

Services : identification et vérification de l'appelant, solde du compte, signalement des pannes, éligibilité, paiements, acheminement intelligent vers l'agent.

En adaptant les fonctionnalités aux besoins spécifiques des centres d'appel de ce secteur et de nombreux autres, les applications en libre-service Avaya permettent de réduire les coûts des centres de contact, d'optimiser l'utilisation des ressources, de générer un retour sur investissement rapide et, plus important encore, de vous aider à créer un avantage concurrentiel grâce à une meilleure expérience client.

Le maintien de la sécurité et de la confidentialité est un autre domaine d'excellence des applications en libre-service Avaya. En fonction du canal choisi, les clients sont souvent obligés de fournir différents types d'informations à des fins de vérification. Les applications en libre-service Avaya unifient le processus d'authentification, vérifient l'identité de l'appelant, puis transmettent les informations d'authentification à l'agent en direct si une assistance est demandée. Cette approche simplifie le processus d'authentification pour vos clients, évite la répétition d'informations et réduit les risques de sécurité et de confidentialité.

Avaya dispose d'une multitude de pratiques avancées et d'expériences uniques issues de projets du monde entier pour vous aider à éviter les problèmes et les conséquences inattendues de vos décisions en matière d'expérience client.

Pour des interactions client plus riches

Au-delà des fonctionnalités de base, les applications en libre-service Avaya servent de plateforme pour enrichir l'expérience client. Les applications s'intègrent facilement à de nombreux systèmes de back-office, notamment les services Web, les bases de données clients, les systèmes de gestion des commandes, les comptes fournisseurs et les comptes clients et les applications de gestion de la relation client.

Vous souhaitez avoir des interactions bidirectionnelles avec vos clients alors qu'ils sont encore en libre-service ? Les applications en libre-service Avaya tirent parti des puissantes fonctionnalités d'Avaya Aura® Experience Portal et des applications d'interaction sortantes Avaya, telles qu'Avaya Proactive Outreach Manager et Avaya Proactive Notifications. Grâce à l'ensemble de ces applications, vous pouvez créer un nombre presque infini d'interactions bidirectionnelles à l'aide de la voix, des e-mails, du texte ou des SMS.

De plus, cela vous aide à protéger et à étendre votre investissement dans ces autres applications de centre de contact Avaya.

Vous pouvez utiliser les applications en libre-service Avaya seules pour améliorer l'efficacité de votre centre de contact, ou les combiner avec d'autres fonctionnalités de la gamme complète d'applications logicielles en libre-service Avaya et d'autres technologies émergentes. Ainsi, vous élargissez les possibilités des clients via le libre-service. Vous pouvez concevoir des interactions client pour atteindre des objectifs commerciaux très spécifiques. Vous pouvez également collecter des informations précieuses à but marketing, mais aussi pour le service à la clientèle et le développement de produits.

Valeur ajoutée grâce au déploiement et à la prise en charge des applications

Si vous ne disposez pas des ressources internes pour déployer des applications en libre-service Avaya, ou si vous préférez que vos ressources restent concentrées sur d'autres tâches à valeur ajoutée, les services professionnels d'Avaya peuvent vous être utiles. Notre approche de création de solutions comprend des processus et des pratiques d'assurance qualité de pointe, qui ont été perfectionnés et renforcés lors de centaines de projets à l'échelle mondiale.

Qu'il s'agisse de déployer un seul projet ou de superviser de bout en bout une tâche complexe, notre équipe de services professionnels Avaya évaluera vos exigences et objectifs commerciaux uniques, puis répondra à vos besoins grâce à un processus de détection et d'exécution exhaustif. Nous sommes en mesure de vous offrir l'expérience unique attendue par vos clients lorsqu'ils appellent votre centre de contact. Nous avons une multitude de pratiques avancées et d'expériences uniques issues de projets du monde entier pour vous aider à éviter les problèmes et les conséquences inattendues de vos décisions en matière d'expérience client.

Pour garder vos applications en libre-service Avaya opérationnelles, notre équipe de services professionnels Avaya fournit également des services de support sur mesure pour les applications Avaya,

Qui s'intègrent parfaitement aux services de maintenance et de support standard. Grâce à cette assistance sur mesure, vous disposez de services professionnels Avaya spécialisés, tout en gardant un seul point de contact et de responsabilité.

« En passant d'une ancienne version DTMF à une solution d'assurance-maladie vocale automatisée, nous avons enregistré une hausse de 25% de l'automatisation en libre-service [taux d'accomplissement des tâches en libre-service]. »

—Client du secteur des assurances Avaya



Pourquoi choisir Avaya ?

L'expérience. Vous pouvez compter sur notre savoir-faire technique, notre expertise verticale approfondie et notre expérience des affaires. Nos spécialistes des services professionnels ont en moyenne plus de 15 ans d'expérience dans les technologies de communication, prenant en charge des processus métier complexes dans divers secteurs.

Les ressources Plus de 1 300 consultants stratégiques, architectes de réseau, responsables de programmes et autres experts techniques Avaya du monde entier sont prêts à fournir des conseils techniques et commerciaux par le biais de modèles d'approvisionnement flexibles.

L'accessibilité. Notre méthodologie de développement de solutions Avaya s'appuie sur des capacités de livraison et de cohérence à l'échelle mondiale nécessaires pour relever les défis de votre entreprise, notamment pour répondre aux besoins et aux préférences de vos clients. Forts de leurs grandes compétences en matière de stratégie, de technique et de gestion, nos consultants mènent à bien plus de 2 000 projets par mois à travers le globe. Grâce à notre modèle mondial de ressources, peu importe où vous vous trouvez, vous pouvez être sûr que le meilleur spécialiste prendra en charge votre projet.

L'objectivité. Bien que nos consultants soient des experts des applications et de l'architecture Avaya, de nombreux clients disposent d'environnements multifournisseurs. Vous pouvez compter sur notre vaste expérience des technologies de communication, et notamment sur les certifications industrielles de plusieurs fournisseurs, ainsi que sur notre volonté de concevoir des solutions optimales pour votre entreprise.

À propos d'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

