



Contacts

Kenza Remaoun

Tél. : 06 03 41 31 61

kenza.remaoun@fleishmaneuropa.com

La nouvelle offre Avaya Engagement Solutions concilie les impératifs de l'entreprise et les préférences de l'utilisateur final

- *Ces nouvelles solutions servent l'« ère de l'engagement » où les communications et la collaboration multicanal sans effort améliorent la productivité et la rentabilité tout en fidélisant les équipes et les clients*
- *Avaya fait équipe avec des leaders technologiques, à l'exemple de Google, pour faciliter l'intégration de ses applications de communications dans les workflows, conciliant les impératifs de l'entreprise et les préférences des clients en matière d'interactions*

Santa Clara, Californie – 11 décembre 2014 – Avaya dévoile de nouvelles solutions de communications répondant aux préférences d'interaction multicanal, tout en répondant aux impératifs des entreprises en matière de sécurité, de disponibilité, de facilité d'administration et d'évolutivité. La nouvelle offre « **Avaya Engagement Solutions** » regroupe des technologies innovantes qui connectent les sites et les fonctions au sein de l'entreprise, intègrent les applications orientées communications dans les workflows et facilitent la migration transparente des postes de travail fixes vers les mobiles. Avaya, aux côtés des partenaires de son écosystème élargi, aujourd'hui rejoint par **Google** (voir communiqué en parallèle), inaugure une nouvelle « ère de l'engagement sans effort » où les préférences naturelles en matière de communications coexistent avec la nécessité pour les entreprises de nouer des liens plus profonds et de franchir de nouveaux paliers de productivité et de rentabilité.

« Alors que la communication est source de frustration pour nombre de collaborateurs et de clients, l'engagement des équipes constitue le défi numéro un pour l'entreprise du 21^{ème} siècle », souligne Kevin J. Kennedy, CEO d'Avaya. « L'entreprise doit doter ses collaborateurs des technologies et des services nécessaires pour communiquer avec efficacité et sans effort dans l'environnement de travail, que ce soit entre eux ou avec les clients. Depuis plus de vingt ans, Avaya est un pionnier des communications d'entreprise. A l'heure où le monde entre dans une nouvelle ère de l'engagement, notre offre de solutions prend à nouveau une longueur d'avance, en répondant à l'ensemble des préférences de l'utilisateur moderne avec la fiabilité, les performances et la facilité d'administration éprouvées dont dépend le succès des entreprises multinationales Fortune 500. »

Avaya Engagement Environment permet d'ajouter davantage de fonctionnalités de communications aux applications

Parmi les solutions nouvelles ou étendues annoncées, Avaya Engagement Environment permet de combiner en toute facilité des capacités de communications avec les applications métiers utilisées quotidiennement par divers départements et groupes au sein de l'entreprise. Ces applications fusionnées peuvent être intégrées dans des workflows et publiées sous forme de service afin d'accélérer des contacts plus pertinents et d'améliorer les résultats des clients comme des équipes. Ainsi, l'engagement des clients et des équipes devient inexorablement lié, formant la base d'un avantage concurrentiel dans l'économie actuelle aussi bien que future.

Pour faciliter la mise en œuvre par les entreprises de leurs stratégies allant dans le sens d'un engagement accru, Avaya a également aligné sa solution Client & Team Engagement sur les principaux défis que sont la croissance, l'obtention de nouveaux gains d'efficacité et la revitalisation des infrastructures. Les outils nouveaux ou étendus sont les suivants :

- L'offre **Avaya Customer Engagement Solutions** s'articule en trois ensembles de solutions en fonction des retours des clients d'Avaya sur les impératifs critiques en matière de croissance, d'expérience client et d'efficacité des centres de contacts. Au chapitre des nouveautés :
 - **Avaya Snap-Ins for Engagement Environment** : ces modules additionnels s'intègrent facilement pour ajouter des fonctionnalités de communications telles que WebRTC, la reconnaissance vocale en temps réel (RT Speech), la mobilité, l'affectation des tâches (Work Assignment) et la mémorisation du contexte (Context Store) dans les centres de contacts existants.
 - **Client Engagement Transformation Consulting Service** : accès à l'expertise d'Avaya pour contribuer à revitaliser les centres de contacts anciens avec des stratégies progressives, axées sur des objectifs, en vue de créer des environnements d'engagement client.
 - **Avaya Agent for Chrome** : permettant le déploiement ultra-rapide d'agents du service client, cette solution conjointe d'Avaya et de Google donne accès aux technologies de centre de contacts d'Avaya via une interface WebRTC sur un appareil Google Chrome.
 - **Avaya Social Responder** : cette solution dans le cloud pour la veille sur les médias sociaux canalise les conversations sociales vers un centre de contacts de façon à accélérer les réponses et les interactions en temps réel.

- L'offre **Avaya Team Engagement Solutions** répond aux besoins des entreprises en matière d'optimisation des communications, de productivité des collaborateurs et des équipes et de génération de croissance. Les nouveautés sont les suivantes :
 - **Avaya Engagement Development Platform** : faisant partie d'Avaya Engagement Environment (précédemment Collaboration Environment), les nouvelles fonctionnalités permettent aux analystes, architectes d'entreprise et développeurs de personnaliser et de réaliser des applications et workflows spécifiques à l'aide d'outils de développement simples d'utilisation et d'une architecture modulaire réutilisable.
 - **Avaya Communicator** : interface client riche et unifiée, donnant accès à tous les canaux de communications sur les plates-formes pour grandes entreprises et entreprises de taille moyenne, notamment les nouvelles solutions **Avaya Multimedia Messaging** et la dernière version de Avaya Aura® Conferencing 8.0, et permettant aux collaborateurs de basculer entre les équipements à la volée.

- **AvayaLive™ Video** : ce service Avaya intégré d'audioconférence, de vidéoconférence et de partage d'écran, hébergé dans le cloud, permet aux entreprises de toutes tailles de doter leurs collaborateurs d'un accès d'un simple clic à leur propre salle de conférence virtuelle. AvayaLive Video prend en charge les systèmes vidéo de salle de conférence mais aussi un large éventail d'équipements professionnels et grand public mobiles. Le service présente tous les avantages des solutions Avaya Scopia sans le coût ni la complexité d'une infrastructure installée.
- **Avaya IP Office Select** : optimisée pour les entreprises de taille moyenne comptant jusqu'à 2500 collaborateurs (ou 150 sites), cette solution complète de communications unifiées et de collaboration offre la simplicité et le coût réduit correspondant aux attentes de ce segment du marché.

[LIRE : Gary Barnett, Directeur Engagement Solutions, explique comment les entreprises peuvent fidéliser leurs clients et motiver leurs collaborateurs avec les solutions Avaya](#)

Réseaux : la base de communications d'entreprise flexibles

Avaya ne cesse de moderniser les fondations des réseaux au service des communications d'entreprise et des performances applicatives. La société simplifie et accélère la mise en œuvre des applications de communications et améliore leur résilience avec une fabric réseau « one-touch ». Grâce à une croissance rapide et exponentielle sur les réseaux à base de fabric, de nombreux clients concrétisent aujourd'hui la plupart des promesses du SDN (*Software Defined Networking*, ou réseau défini par logiciel), en particulier des fonctionnalités telles que l'automatisation de l'activation des services et de l'intégration des nouveaux serveurs, équipements et utilisateurs.

[LIRE : Marc Randall, SVP et Directeur Général de Avaya Networking, explique comment les entreprises peuvent bâtir une infrastructure réseau pérenne](#)

Avaya : en mouvement

Dans la lignée de son partenariat réussi avec HP, destiné à la fourniture conjointe de solutions d'engagement des équipes et des clients, et de l'accord avec Google annoncé aujourd'hui, Avaya continue de développer ses liens dans le secteur des nouvelles technologies, avec des acteurs tels BT, VMware, Salesforce, SYNnex et Wind River. Ces leaders du marché aident les entreprises à transformer rapidement des infrastructures technologiques en silos, lourdes et complexes, en installations agiles, mobiles et orientées services.

A propos d'Avaya

Avaya -leader mondial sur le marché des télécommunications- est fournisseur de solutions permettant l'engagement de ses clients et équipes sur plusieurs canaux et terminaux pour améliorer l'expérience client, la productivité et la performance. Ses technologies de centre de contact et de communications unifiées aux standards internationaux s'intègrent de manière transparente avec des applications tierces ; elles sont disponibles selon différents modes de déploiements flexibles, sur site ou en Cloud. La plateforme de développement d'engagement Avaya permet aux tierces personnes de créer et de customiser les applications de leur entreprise pour un avantage compétitif certain. Les solutions Fabric Connect d'Avaya aident à simplifier et accélérer le déploiement des applications et des services cruciaux pour l'entreprise. www.avaya.com/fr/.

A propos du Club Avaya France

Le Club Avaya France est une association à but non lucratif de type loi 1901 fondée fin 2008 par des clients d'Avaya, leader mondial dans les communications d'entreprises. Le Club Avaya France a deux vocations : permettre à ses membres de confronter leurs expériences et de partager leurs connaissances et savoir-faire des solutions Avaya, et leur donne la possibilité de communiquer directement avec Avaya, dans un contexte où la vente se fait de plus en plus en mode indirect.

Pour plus d'informations sur le Club Avaya France, visitez notre site Internet : <http://www.club-avaya-france.org>

Le présent communiqué de presse contient des énoncés prospectifs qui se caractérisent par l'utilisation de termes tels que « anticiper », « penser que », « poursuivre », « pouvoir », « estimer que », « s'attendre à », « avoir l'intention de », « potentiel(lement) », « prévoir » ou d'autres expressions semblables telles que l'emploi du futur ou du conditionnel. Ces énoncés prospectifs se fondent sur les attentes, hypothèses, estimations et prévisions actuelles de la société. Même si cette dernière juge ces attentes, hypothèses, estimations et prévisions raisonnables, les énoncés prospectifs ne sont que des projections et restent emprunts de risques connus ou inconnus et d'incertitudes, qui en grande partie échappent à notre contrôle. Ces facteurs importants, ainsi que d'autres, peuvent faire en sorte que les résultats, performances ou réalisations réels de la société diffèrent sensiblement de ceux exprimés ou évoqués implicitement par ces énoncés prospectifs. Ces risques et incertitudes sont répertoriés dans les documents déposés par Avaya auprès de la SEC (Securities & Exchange Commission) et disponibles sur le site www.sec.gov. Avaya n'a ni intention ni obligation de mettre à jour ou réviser tout énoncé prospectif, que ce soit en raison de nouvelles informations ou d'événements futurs ou pour quelque autre motif que ce soit.