Suite d'applications Google Customer Engagement

Description du service

Publié : janvier 2026

Version 1.0

www.avaya.com

© 2026 Avaya LLC. Tous droits réservés.

Avaya et le logo Avaya sont des marques de commerce d'Avaya LLC et sont enregistrés aux États-Unis et dans d'autres pays. Toutes les marques identifiées par les symboles ®, ™ ou ℠ sont respectivement des marques déposées, des marques de commerce et des marques de service d'Avaya LLC ou de ses filiales. Toutes les autres marques de commerce sont la propriété de leurs propriétaires respectifs.

Avaya – Exclusif et confidentiel.

Utiliser conformément aux conditions de votre accord signé ou de la politique d'Avaya.

1 INTRODUCTION

Général

La présente description du service (« description du service » ou « DS ») décrit l'offre Google Customer Engagement Suite (« CES » ou le « service ») que le client peut acheter. Elle remplace toutes les descriptions antérieures relatives à ce Service et inclut toutes ses pièces jointes, annexes et appendices. Votre utilisation du Service est régie par la présente DS et les conditions générales de l'accord écrit ou en ligne entre vous et Avaya ou le partenaire Avaya autorisé applicable (l'« Accord »). En cas de conflit entre la présente DS et l'Accord, les conditions de la présente DS prévaudront. Les termes commençant par une majuscule, utilisés mais non définis aux présentes, ont la signification indiquée dans votre Accord.

Avaya se réserve le droit de modifier cette Description du service de temps à autre à sa discrétion. Avaya publie la Description du service la plus récente à l'adresse : https://downloads.avaya.com/css/P8/documents/101074150, ou un lien successeur désigné par Avaya, et le Client est responsable de consulter périodiquement le lien susmentionné.

Le Client est responsable de s'assurer que toute utilisation du Service est conforme à toutes les lois et réglementations locales, étatiques, nationales, étrangères et internationales applicables.

L'activation du service dépend du fait que le Client s'acquitte de ses responsabilités, telles que détaillées dans cette DS. De plus, le Client est responsable des coûts et des dépenses engagés par le Client pour s'acquitter de toutes ses responsabilités en vertu de la présente DS.

Si le Client n'a pas exécuté en temps opportun l'une de ses obligations expresses en vertu de la présente DS, alors jusqu'à ce que le Client ait rempli lesdites obligations retardées, Avaya peut facturer au Client toutes les activités supplémentaires effectuées et les coûts encourus par Avaya à la suite du retard ou du défaut d'exécution de ses obligations, dans la mesure où ce retard ou ce défaut est causé par le défaut ou le retard du Client.

Toute information sur la feuille de route contenue dans le présent document est fournie à titre informatif uniquement et ne constitue pas un engagement ni une obligation de fournir un produit, une fonction de produit ou une fonctionnalité logicielle.

Pour utiliser les services Google Customer Engagement Suite, Avaya exige que le client s'abonne à la plateforme Avaya Infinity ou qu'il dispose déjà d'un droit d'utilisation de l'application Avaya Experience Portal au moyen d'une licence pour la durée des droits de propriété intellectuelle ou d'une licence d'abonnement.

Liens externes

Bien que des efforts raisonnables aient été déployés pour s'assurer que les liens externes contenus dans cette DS sont exacts et à jour à la date de publication, Avaya n'assume aucune responsabilité pour toute erreur. - De temps à autre, Avaya peut modifier ou désigner des sites Web successeurs pour publier le contenu mentionné dans cette DS sans préavis au Client ni nécessité de modifier cette DS. Les modifications apportées aux liens externes n'entraîneront pas de coûts supplémentaires pour le Client ni de dégradation des caractéristiques et fonctionnalités disponibles.

Glossaire

Dans cette DS :

- « Agent » désigne tout membre du personnel de votre centre de contact qui est un utilisateur autorisé.
- « Utilisateurs autorisés » désigne Vos dirigeants, administrateurs, employés, agents, sous-traitants autorisés et tout autre utilisateur qui aura accès à Avaya Experience Platform tel que déterminé par Vous, à des fins internes et non à des fins de revente ou d'utilisation commerciale.
- « Client », « Vous » ou « Votre »/« Vos » désigne le client final qui achète le service auprès d'Avaya ou d'un partenaire d'Avaya. «

- « Données du Client » désigne vos données électroniques, textes, enregistrements audio ou autres données qui sont transmises, stockées, récupérées ou traitées par vous dans, vers ou par l'intermédiaire d'Avaya AI Experiences propulsé par Google Cloud.

- « Documentation » désigne les informations publiées sur divers supports, qui peuvent inclure, sans s'y limiter, des informations sur les produits, des catalogues de services, des instructions d'exploitation et des spécifications de performance applicables au Service, telles que mises à jour à tout moment et de temps à autre par Avaya et livrées à vous et/ou à vos utilisateurs autorisés. Nonobstant toute disposition contraire, en cas de conflit entre la présente Description du service et toute Documentation, la présente Description du service prévaudra.
- « Partie » désigne Avaya ou le Client individuellement et « Parties » désigne Avaya et le Client.
- « Énoncé des travaux » ou « EDT » désigne un Énoncé des travaux exécutés par Vous et Avaya, qui stipule spécifiquement qu'il est régi par l'Accord et la présente Description du service.

Termes, acronymes et expressions

Les termes, acronymes et expressions qui ne sont pas définis dans le présent document ou dans l'Accord, mais qui sont couramment utilisés dans l'industrie des technologies de l'information (« TI »), dans l'industrie des télécommunications ou dans tout autre contexte commercial pertinent, auront leur signification généralement comprise dans ces industries ou dans tout autre contexte commercial applicable.

2 CONDITIONS DU SERVICE

Suite d'applications Google Customer Engagement

Google CES s'intègre à votre service de plateforme Avaya Infinity ou à l'application Avaya Experience Portal du client, au moyen d'une licence pour la durée des droits de propriété intellectuelle ou d'une licence d'abonnement, afin de tirer parti des capacités de Google Customer Engagement Suite (CES). La liste la plus récente des fonctionnalités de Google CES disponibles à la commande est détaillée ci-dessous dans l'annexe A.

Les capacités des API nuage activées par Google CES, disponibles pour les centres de contact, sont classées en quatre groupes principaux comme suit :

Dialogflow – des robots automatisés semblables à des humains qui interagissent de façon transparente avec les clients, déchargeant l'utilisation des agents en direct jusqu'au moment optimal, puis transférant tout le contexte recueilli à l'agent.

Agent Assist – offre une expérience client supérieure en fournissant continuellement aux agents des données de base de connaissances contextuellement pertinentes, basées sur une analyse conversationnelle en temps réel – pour les interactions vocales et textuelles.

Speech Services : capacités de TTS pour convertir le texte en parole au son naturel, et reconnaissance vocale (STT) pour convertir avec précision la parole en texte à l'aide d'API propulsées par les technologies d'IA de Google.

Insights : CES Insights fournit des données d'interaction du centre de contact pour répondre aux questions d'affaires ou soutenir les décisions afin d'accroître l'efficacité. CES Insights améliore les décisions d'affaires et les expériences client axées sur les données. Il utilise le traitement du langage naturel pour identifier les motifs d'appel et le sentiment, ce qui aide les gestionnaires de centre de contact à mieux comprendre les interactions avec les clients afin d'améliorer les résultats des appels.

Conditions d'abonnement

Le Service est proposé sur la base d'un abonnement. Les abonnements sont offerts pour des durées de 1, 2, 3, 4 et 5 ans. Les abonnements seront renouvelés à la fin de la durée initiale et de tout terme de renouvellement aux tarifs alors en vigueur, à moins que l'une ou l'autre des parties ne fournisse un avis écrit de son intention de ne pas renouveler cet abonnement au moins 30 jours avant la date de renouvellement. Pour les Clients situés aux États-Unis ou au Canada, la durée de la période de renouvellement sera la même que celle de l'abonnement arrivant à expiration. Pour tous les autres Clients, la durée de la période de renouvellement sera d'un (1) an.

Frais de service

La présente section décrit comment Avaya déterminera les frais applicables au service. Les frais applicables seront composés de frais récurrents et d'autres frais.

Engagement minimal de revenus Le service sera facturé sous réserve de l'engagement minimal de revenus (MRC), comme indiqué sur le bon de commande. L'engagement minimal total de revenus est également établi sur la Commande pour le client.

- *Mensuel* : À compter de la date d'Activation du service, Avaya facturera de façon récurrente et à terme échu le montant le plus élevé entre l'engagement de revenu mensuel minimum et l'utilisation réelle du service.
- *Prépaiement annuel* : À compter de la date de début du service, Avaya facturera au Client l'engagement de revenu annuel minimum pour la première année. L'utilisation mensuelle en dépassement sera facturée mensuellement. Les paiements anticipés annuels subséquents doivent être facturés à la date anniversaire du premier paiement anticipé annuel pour les durées supérieures à 1 an.

Détermination du volume d'utilisation du service Avaya mesure l'utilisation de chaque capacité Google CES fondée sur l'utilisation en fonction de l'utilisation réelle faite par le client pendant chaque cycle de facturation mensuel. Le premier jour de chaque mois, Avaya calculera l'utilisation réelle du mois précédent qui sera utilisée pour calculer les frais d'utilisation dus pour le cycle de facturation associé. ***Remarque*** : Avaya ne fournit pas de mesure par site ou par pays.

Utilisation au-delà des quantités de la commande Pendant la durée du contrat, Google rendra les capacités Google CES actuelles et nouvelles accessibles au client pour consommation. Si le Client choisit de tirer parti des fonctionnalités Google CES supplémentaires au-delà des capacités qu'il a initialement commandées, Avaya lui facturera tous les usages des capacités Google CES consommés mensuellement à terme échu pendant la durée, aux tarifs de liste alors en vigueur d'Avaya, supérieurs au MRC du Client. Si une capacité Google CES consommée par le client n'est pas offerte commercialement par Avaya au moment où le client utilise la capacité Google CES, le client sera facturé par Avaya au tarif publié de Google pour la capacité Google CES.

Autres frais Afin d'offrir aux clients d'Avaya un nombre illimité de cas de support auprès de Google pour les Services CES, Avaya facturera au client un montant supplémentaire de 4 % du montant total d'utilisation facturé mensuellement.

Prérequis et intégration

Afin d'accéder au Service et de l'utiliser, vous devez acheter le service Google Cloud Platform (« GCP ») directement auprès de Google. Vous établirez un compte avec Google à Votre nom pour GCP. Vous devez considérer Google comme la partie contractante, et Google sera la partie responsable de vous fournir GCP. Vous serez responsable de payer tous les coûts et frais associés à votre compte Google Cloud Platform. Vous reconnaissez et acceptez que tout contenu ou toute donnée que Vous transmettez ou soumettez par le biais du Service est hébergé et stocké dans GCP.

L'intégration des services implique des activités combinées dans des projets Google Cloud Platform distincts (« Projet GCP »). Le Projet GCP dans ce contexte fait référence à la structure organisationnelle Google GCP des utilisateurs, API, facturation, autorisations et autres ressources.

Comme prérequis, Vous devez créer votre propre Projet GCP. Ce Projet GCP contiendra Vos données comme l'agent virtuel (p. ex., application Dialogflow, etc.), la transcription, les données de la base de connaissances, etc.

De façon séparée, Avaya possède un Projet GCP différent qui contiendra des ressources de facturation (sous-compte) et les éléments pour accéder aux informations d'utilisation de votre service.

Grâce à l'utilisation des autorisations GCP, vous accorderez l'accès au compte de service d'Avaya pour référencer vos données lors de l'appel des API CES. Par conséquent, Avaya utilisera vos événements de facturation d'utilisation, et ils seront enregistrés dans le sous-compte Avaya à des fins de facturation.

Vous reconnaissez et acceptez que les responsabilités de performance d'Avaya dépendent de votre coopération pour accorder à Avaya l'accès aux événements de facturation Google CES par le biais du processus décrit dans la section ci-dessus. Tout retard ou manquement à accorder l'accès à Avaya peut entraîner la résiliation du service. Le Client sera responsable de tous les frais jusqu'à la date de résiliation.

Activation du service

La facturation du service et de la correspondance commence une fois que votre projet Google GCP est configuré avec le compte de service et le fichier clé fournis par Avaya. Cet événement démarre le Service et la facturation associée, quel que soit l'état d'intégration de l'application ou de la plateforme Avaya.

Services de support

Pour lancer une mission de soutien, utilisez votre processus standard pour obtenir du soutien sur la plateforme Avaya avec laquelle vous intégrez Google CES (p. ex., Avaya Infinity, Avaya Experience Portal). Au cas où le dépannage nécessiterait une assistance technique liée au Service, l'assistance d'Avaya sera le point de contact unique qui gérera l'escalade du ticket d'incident vers l'assistance de Google et coordonnera les activités d'assistance avec Google jusqu'à la résolution du ticket.

Clients d'Avaya Experience Portal :

Vous devez avoir un contrat de support Avaya Experience Portal actif ou un service d'abonnement en place qui couvre le produit Avaya intégré à Google Cloud pour la durée du service.

Augmentations de capacité :

Google Cloud applique des quotas d'utilisation des ressources aux propriétaires de projets, en fixant une limite à la quantité d'une ressource Google Cloud particulière qu'un projet client Avaya peut utiliser. Il arrive que les clients aient besoin d'une capacité supplémentaire pour prendre en charge le volume des interactions avec les clients. Dans le cas où un client doit augmenter son quota de CES, le client Avaya ou Avaya Advanced Application (AAS, anciennement CAS Team ou Partner ouvre un ticket dans le portail Avaya OneCare pour « Demander une augmentation de quota ».

Conformité aux lois applicables

VOUS ACCEPTEZ VOTRE RESPONSABILITÉ ET CELLE DE VOS UTILISATEURS AUTORISÉS D'UTILISER AVAYA SPACES CONFORMÉMENT À TOUTES LES LOIS ET RÉGLEMENTATIONS APPLICABLES, Y COMPRIS, MAIS SANS S'Y LIMITER, LA LOI TELEPHONE CONSUMER PROTECTION ACT ET SES RÉGLEMENTATIONS ASSOCIÉES PROMULGUÉES PAR LA COMMISSION FÉDÉRALE DES COMMUNICATIONS, ET LES LOIS ET RÈGLEMENTATIONS D'ÉTAT APPLICABLES EN MATIÈRE DE TÉLÉMARKETING, AINSI QUE LES LOIS APPLICABLES EN MATIÈRE D'ENREGISTREMENT DES APPELS.

Avis de confidentialité biométrique d'Avaya

Dans la mesure où le Service offre une fonctionnalité biométrique qui capture et traite les identifiants biométriques, qui peuvent inclure la numérisation de la rétine ou de l'iris, l'empreinte digitale, l'empreinte vocale ou la numérisation de la géométrie de la main ou du visage des utilisateurs du Client, comme détaillé dans les présentes. La fonctionnalité biométrique peut utiliser des algorithmes et d'autres technologies pour saisir et traiter les identifiants biométriques des utilisateurs Clients. Ces identificateurs biométriques peuvent être considérés comme des données biométriques en vertu des lois sur la confidentialité biométrique.

Dans la mesure applicable, le Client est responsable de se conformer aux conditions générales alors en vigueur énoncées dans les Conditions de traitement des données biométriques d'Avaya lors de l'utilisation du Service, qui se trouvent à l'adresse https://www.avaya.com/en/legal-terms-of-sale ou sur un site successeur dûment annoncé) et qui peuvent être mises à jour de temps à autre. L'utilisation du Service par le Client

sera interprétée comme l'acceptation par le Client des Conditions de traitement des données biométriques d'Avaya et le Client ne pourra pas utiliser le Service sans accepter ces conditions.

Restriction des activités à haut risque

Ce Service ne peut pas être utilisé pour des Activités à haut risque par le Client ou tout Utilisateur autorisé. « Activités à haut risque » désigne les activités où l'utilisation ou la défaillance du Service pourrait entraîner la mort, des blessures corporelles ou des dommages environnementaux, comme l'exploitation d'installations nucléaires, le contrôle de la circulation aérienne ou les systèmes de maintien des fonctions vitales.

Utilisation des données

Sauf indication contraire dans la présente disposition, Avaya utilisera toutes les données relatives à Votre utilisation du Service uniquement lorsque et dans la mesure où cela est nécessaire pour fournir le Service, pour la facturation, le règlement des différends ou la conformité réglementaire, pour développer et améliorer ses services et pour assurer la sécurité du réseau et de l'information et la stabilité du système. De plus, Vous acceptez qu'Avaya puisse utiliser ces données dans le but de Vous proposer des services similaires ou pour fournir des services à valeur ajoutée lorsque cela est convenu dans la mesure permise par la loi applicable. Vous acceptez également qu'Avaya puisse anonymiser ces données et les utiliser à sa discrétion.

Responsabilités du client

Afin d'accéder au Service et de l'utiliser, vous devez acheter Google Cloud Platform (« GCP »). Vous établirez un compte avec Google à Votre nom pour GCP. Vous considérerez Google comme la partie contractante et Google sera la partie responsable de Vous fournir GCP, et Vous vous tournerez uniquement vers Google pour toute perte, réclamation ou dommage découlant de la fourniture de GCP ou lié à celle-ci. Vous serez responsable de payer tous les coûts et frais associés à votre compte Google Cloud Platform. Vous reconnaissez que tous les Produits et services Google, y compris GCP (collectivement, les « Produits Google »), peuvent être soumis à des conditions générales supplémentaires de Google (« Conditions générales de Google »). Vous reconnaissez également que ces Conditions générales de Google peuvent inclure des quotas et/ou des limitations sur l'utilisation des ressources des Produits Google et que ces quotas et/ou limitations peuvent être appliqués par Google et/ou entraîner des frais supplémentaires pour Vous. Google CES Développé avec Google Nuage- Description du service Avaya LLC – Confidentiel et exclusif. Utiliser conformément aux conditions de votre accord signé ou de la politique d'Avaya.

Vous serez responsable d'indemniser et de dégager Avaya de toute responsabilité en cas de réclamations, d'actions, de dommages, de pertes et de dépenses (y compris, sans s'y limiter, les frais juridiques) découlant de ou en rapport avec l'utilisation de tels Produits Google par Vous ou Votre utilisateur final. Cette section survivra à l'expiration ou à la résiliation de la présente Description du service ou de l'Accord Avaya.

3 RÉSILIATION DU SERVICE

Conséquences de la résiliation ou de l'expiration

En cas de résiliation ou d'expiration du Service pour quelque raison que ce soit, le Client doit immédiatement cesser d'utiliser le Service et détruire de façon permanente toute la documentation, le matériel de formation et les informations confidentielles associées au Service en sa possession ou sous son contrôle. Tout accès au Service cessera immédiatement à la résiliation ou à l'expiration du Service.

Résiliation pour raisons de commodité

L’une ou l’autre des parties peut résilier le Service pour raisons de commodité moyennant un préavis écrit de trente (30) jours à l’autre partie. En cas de résiliation pour raisons de commodité, le Client devra payer à Avaya l’intégralité des frais dus jusqu’à la date de résiliation.

ANNEXE A – CAPACITÉS DE GOOGLE CES

Principales capacités

Les capacités Google CES disponibles à la date de la présente Description du service sont les suivantes :

Agents virtuels IA

Un agent virtuel IA qui exploite Google Customer Engagement Suite est une solution parfaite pour les clients qui souhaitent exploiter un flux de travail d'automatisation conversationnelle vocale basé sur le nuage. Les agents virtuels IA sont également bien adaptés aux clients à la recherche de cas d'utilisation automatisés intégrés sur un modèle basé sur la consommation. AI Virtual Agent fournit des robots automatisés semblables à des humains, vocaux et numériques, qui interagissent de façon transparente avec les clients, déchargeant l'utilisation des agents en direct jusqu'au moment optimal, puis transférant tout le contexte recueilli à l'agent.

Comme l'agent virtuel IA peut comprendre les intentions des clients grâce à la compréhension du langage naturel, le système peut être utilisé pour améliorer les sélections de l'expérience client afin de compléter les tâches d'automatisation existantes de l'expérience client ou de remplacer entièrement l'automatisation.

IA générative avec les agents virtuels IA

Pour augmenter et simplifier les expériences utilisateur, Avaya a repensé la mise en œuvre de l'intelligence artificielle (IA) pour son Avaya Experience Platform, en introduisant la technologie d'IA générative avec agent virtuel IA.

Les réponses génératives dans les agents virtuels IA permettent à votre bot de trouver et de présenter des informations provenant de sources multiples (internes ou externes) sans nécessiter la création de sujets. Les réponses génératives peuvent être utilisées comme sources d'information principales dans votre bot de clavardage ou vocal, ou comme solution de repli lorsque les sujets rédigés ne permettent pas de répondre à la requête d'un utilisateur. Par conséquent, vous pouvez rapidement créer et déployer un bot fonctionnel, sans avoir à rédiger manuellement de multiples sujets qui pourraient ne pas répondre aux questions de votre client.

L'un des plus grands avantages de la technologie d'IA générative est sa capacité à traiter une grande quantité de contenu, à créer des idées et des réponses par le biais de texte, d'images et de formats conviviaux, qui peuvent être utilisés dans une variété de cas d'utilisation. Par exemple, l'IA générative peut être utilisée pour :

- Améliorer les interactions avec les clients grâce à des expériences optimisées de bots vocaux ou de clavardage.
- Explorer de grandes quantités de données non structurées par le biais d'interfaces conversationnelles et de résumés.
- Aider à effectuer des tâches répétitives, comme répondre aux interactions numériques (clavardage et conversations de messagerie), fournir des réponses personnalisées et contextuelles, et plus encore.

Notre approche améliorée tire parti et intègre l'IA générative (Gen IA) aux écosystèmes Avaya Experience Portal et Avaya Experience Platform pour obtenir de meilleurs résultats commerciaux.

L'IA générative peut être utilisée uniquement avec Dialogflow CX.

Voix personnalisées

Les voix personnalisées pour Google CES sont offertes comme module complémentaire facultatif. Cette option permet aux clients de choisir de déployer leur agent vocal virtuel en utilisant une « voix

personnalisée » qu'ils fournissent pour adapter l'expérience de l'utilisateur final à quelque chose d'unique pour leur entreprise. Par exemple, une entreprise peut choisir d'embaucher une voix professionnelle, de la commercialiser dans le cadre de sa marque et de l'utiliser dans toutes les interactions vocales de l'agent virtuel. Ce module complémentaire optionnel est maintenant disponible et nécessite l'achat de certains codes auprès d'Avaya et d'autres codes directement auprès de Google.

Traduction de texte

Le système de traduction neuronale de Google (NNMT) utilise un vaste réseau de neurones artificiels capable d'apprentissage profond. En utilisant des millions d'exemples, GNMT améliore la qualité de la traduction en exploitant un contexte plus large pour en déduire la traduction la plus pertinente. Le résultat est ensuite réorganisé et adapté pour se rapprocher du langage humain basé sur la grammaire. La fonctionnalité AutoML Translation vous permet de créer des modèles de traduction personnalisés. Ces modèles personnalisés renvoient des résultats provenant de requêtes de traduction propres à votre domaine. Si vous n'avez pas besoin d'une solution de modèle personnalisé, la traduction neuronale fournit des traductions pour plus de 100 langues prêtes à l'emploi.

La fonctionnalité de traduction de texte pour agent virtuel IA est disponible en tant que module supplémentaire. Cette option permet aux clients de choisir de déployer leur capacité de clavardage texte/messagerie en direct à l'aide d'une fonction de traduction qui permettra de traiter les clavardages texte dans deux langues différentes : l'une que l'utilisateur final voit et utilise, et l'autre que l'agent fournissant les réponses voit et utilise. Par exemple, un utilisateur final aux États-Unis qui saisit du texte en anglais pourrait interagir avec un agent dans un pays étranger qui saisit du texte dans sa langue maternelle, quelle qu'elle soit. Il s'agit d'une fonctionnalité puissante qui peut permettre aux agents de desservir de nombreuses zones géographiques sans avoir à parler la langue concernée.

Services de reconnaissance vocale

Cloud Speech-to-Text offre plusieurs modèles de reconnaissance, chacun étant adapté à différents types de fichiers audio. Les modèles de reconnaissance par défaut ainsi que de commande et de recherche prennent en charge toutes les langues disponibles. Le modèle de commande et de recherche est optimisé pour les courts extraits audio, tels que les commandes vocales ou les recherches vocales. Le modèle par défaut peut être utilisé pour transcrire tout type d'audio.

Certaines langues sont prises en charge par des modèles supplémentaires, optimisés pour des types audio supplémentaires : appel téléphonique optimisé et vidéo optimisée. Ces modèles peuvent reconnaître la parole capturée à partir de ces sources audio plus précisément que le modèle par défaut.