

Catalogue des services Avaya Experience Platform™ Public Cloud

Version 2.73

30 janvier 2025

AVAYA

© 2024 Avaya LLC. Tous droits réservés.

Introduction **4**

Principales caractéristiques **4**

1 Architecture multilocataire 4

2 Séparation des médias 4

3 Microservices 5

4 API publiques sécurisées 5

5 DevOps 6

6 Nuage hybride 6

Capacités de base **7**

1 Unified Desktop (Bureau unifié) 7

2 Expérience de l'agent intégrée au CRM 9

3 Intégration et collaboration d'arrière-guichet 10

4 Interactions vocales 11

5 WebRTC Consumer Voice 11

6 Composeur de prévisualisation 11

7 Visualisation du parcours du Client 12

8 Flux de travail Orchestration 13

9 Virtual Agent Ready 14

10 Flux de travaux d'automatisation 14

11 Acheminement basé sur les attributs 15

Capacités des canaux numériques **16**

1 Clavardage 16

2 Courriel 16

3 Messagerie 18

IA conversationnelle **19**

1 Avaya Contact Center AI 19

Capacités de production de rapports et d'analyse **23**

1 Analytics – Rapports historiques 23

2 Analytics – Rapports en temps réel 24

Verint Workforce Engagement Management **26**

1 Enregistrement vocal 26

2 Enregistrement d'écran 26

3 Gestion de la qualité 27

© 2024 Avaya LLC. Tous droits réservés.

4	Gestion de la qualité automatisée	28
5	Workforce Management	29
6	Analyse vocale	30
7	Real-Time Agent Assist	31
8	Application Visualizer	33
9	Compliance Trigger	33
10	Advanced Strategic Desktop	34
11	Stockage	34
12	Interaction Data Export Manager	34
13	Offre/Segment Experience Management Web and Mobile	36
14	Bot de finalisation d'interaction	38
15	Bot de rédaction de renseignements identificatoires personnels (RIP)	39
16	Transcription de la parole Da Vinci	39

© 2024 Avaya LLC. Tous droits réservés.

Introduction

Avaya Experience Platform™ (« AXP ») Public Cloud (anciennement Avaya Experience Platform) est une solution de centre de contact native du cloud qui offre des capacités d'expérience complètes. Elle est nativement multilocataire et conçue pour être évolutive afin de dépasser les exigences de l'entreprise en matière d'évolutivité, de performance et de résilience, tout en étant suffisamment agile pour répondre aux besoins des PME.

AXP Public Cloud offre une suite de capacités pour orchestrer, suivre, interagir et générer des rapports sur les canaux vocaux et numériques (courriel, messagerie et clavardage), ainsi que sur d'autres canaux multimédias intégrés. Une architecture ouverte axée sur les API, tirant parti des API pour de nombreuses capacités, existe pour permettre une personnalisation et une intégration faciles dans les écosystèmes d'arrière-guichet/de guichet d'un client et d'autres systèmes tiers couvrant les intégrations telles que les CRM.

La solution fournit également des outils pour les agents et pour les superviseurs. Les outils pour les agents consistent en une application client unifiée basée sur un navigateur et utilisant WebRTC pour les canaux vocaux et numériques. Les outils pour les superviseurs comprennent un tableau de bord de rapports et des rapports historiques et en temps réel. Des outils supplémentaires pour les superviseurs, tels que la surveillance en direct et la gestion de la qualité, sont également inclus dans AXP Public Cloud. Toutes les interactions d'appel peuvent être enregistrées et stockées à des fins de conformité et de contrôle de la qualité.

Principales caractéristiques

1 Architecture multilocataire

L'architecture multilocataire est un élément clé de toute véritable offre de nuage public. L'offre de multilocation permet les capacités et avantages suivants :

- Réduire les coûts de service et de gestion en permettant le déploiement et la mise à jour rapide d'une plateforme logicielle unique commune
- Séparation discrète entre les locataires (partitionnement des données) pour s'assurer que les préoccupations en matière de sécurité des données sont observées

2 Séparation des médias

Une partie essentielle d'une application traditionnelle de centre de contact sur site est d'y inclure le traitement des médias. Souvent, nous considérons cela comme des capacités vocales, mais dans un véritable environnement omnicanal, cela signifie également des capacités numériques. Les canaux numériques peuvent apporter de nouveaux défis liés aux modèles d'interaction. Les modèles d'interaction qui fonctionnent depuis des années pour la voix ne s'appliquent plus au numérique, car le numérique est asynchrone et en mode toujours activé.

© 2024 Avaya LLC. Tous droits réservés.

Les clients désirent fortement des modèles d'interaction plus riches qui offrent :

- Un contexte continu circulant entre les différents canaux
- L'inclusion de plus d'un participant à des engagements actifs au sujet d'une conversation
- La prise en charge de modèles d'interaction non humains (humain à machine et machine à machine) via la prise en charge de bots et d'autres automatisations pilotées par l'intelligence artificielle (IA)

La séparation des médias permet à Avaya d'introduire une approche d'interaction révolutionnaire :

- Un nouveau modèle d'interaction qui tient compte des participants, des engagements et des conversations (pas seulement des numéros composés et des connexions)
- Un contexte qui circule et est échangé entre les participants, les engagements et les conversations, ce qui augmente l'expérience client globale et réduit le besoin de répétition
- Une responsabilisation qui tient compte de métriques plus spécifiques liées à des concepts qui s'étendent au-delà d'une interaction discrète à des interactions multiples (conversation)
- La formalisation du concept d'une salle de conversation qui agit comme un pont logique pour amener les parties intéressées, tant humaines que robotiques, à l'appui de l'assistance automatisée

3 Microservices

L'architecture basée sur les microservices permet de rassembler et d'utiliser des services faiblement couplés. Les principaux avantages de l'architecture basée sur les microservices comprennent :

- La fourniture d'une solution horizontale évolutive et sécurisée
- Une résilience accrue avec des services et des données découplés
- Un temps de mise sur le marché plus court
- Des mises à niveau plus faciles et une livraison continue
- La possibilité de faire évoluer les caractéristiques et les fonctionnalités dans une approche en couches

4 API publiques sécurisées

AXP Public Cloud offre des API publiques sécurisées qui permettent aux clients de créer des intégrations et d'étendre les capacités de la plateforme de base. Les API suivent les spécifications API ouvertes et sont alignées sur la culture API standard de l'industrie et sont proposées en tant que REST, Async ou sur des sockets WEB. Les API utilisent la clé de sécurité API en plus du jeton OAuth 2 comme mécanisme de sécurité. Les API et SDK offrent de la flexibilité et aident les clients à interagir sans

© 2024 Avaya LLC. Tous droits réservés.

interruption.

AXP Public Cloud peut s'intégrer à de nombreux secteurs de l'entreprise du client sans avoir à acheter un développement supplémentaire auprès d'Avaya ou à attendre la sortie de fonctionnalités supplémentaires. Cela accélère l'adoption d'AXP Public Cloud dans de multiples domaines de l'entreprise d'un client. Les secteurs d'activité courants comprennent l'administration des utilisateurs, les canaux numériques personnalisés, l'intégration à un CRM et bien plus encore!

Pour en savoir plus sur les API et les SDK, consultez https://developers.avayacloud.com/avaya-experience-platform.

5 DevOps

DevOps et AXP Public Cloud sont étroitement liés. DevOps rationalise le développement et les opérations afin que les exigences des clients puissent rapidement passer en production, tandis que l'approvisionnement et la mise à l'échelle automatisés d'AXP Public Cloud s'adaptent aux changements d'applications de manière transparente.

DevOps est la combinaison de philosophies, de pratiques et d'outils culturels qui augmentent la capacité d'une organisation à fournir des applications et des services à grande vitesse : évoluer et améliorer les produits à un rythme plus rapide que les organisations utilisant des processus traditionnels de développement de logiciels et de gestion d'infrastructure.

Principaux avantages de DevOps :

- Rapidité – Avancer à grande vitesse pour innover plus rapidement, s'adapter à l'évolution des marchés et devenir plus efficace pour obtenir des résultats commerciaux
- Livraison rapide – Augmenter la fréquence et le rythme de publication de fonctionnalités afin que les clients puissent innover et améliorer l'expérience client plus rapidement. Plus vite Avaya publie de nouvelles fonctionnalités, plus vite vous pouvez répondre aux besoins de vos clients et continuer à bâtir un avantage concurrentiel
- Fiabilité et continuité des activités – Assurer la qualité des mises à jour des applications et des changements d'infrastructure afin de fournir des mises à jour fiables sans affecter les utilisateurs actifs, à un rythme plus rapide, tout en maintenant une expérience positive pour les utilisateurs finaux.

6 Nuage hybride

Grâce à AXP Public Cloud Connect, les clients peuvent superposer l'innovation d'Avaya Cloud à leurs systèmes AXP On-Prem sur site (anciennement Avaya Call Center Elite). Cela leur permet d'ajouter de nouvelles fonctions et fonctionnalités à partir d'AXP Public Cloud.

© 2024 Avaya LLC. Tous droits réservés.

Les Clients peuvent moderniser et transformer leur expérience Client en adoptant les capacités d'AXP Public Cloud à partir du nuage. Cela leur permet de tirer parti d'innovations modernes telles que l'intégration du client léger Agent Desktop basé sur WebRTC, des canaux numériques et sociaux, de CRM et de Microsoft Teams.

En même temps, ils continuent d'utiliser leur système RVI/automatisation sur site, l'acheminement basé sur les compétences, l'enregistrement, la production de rapports et les applications tierces.

Tout cela est rendu possible par Avaya Hybrid Cloud Gateway, qui est approvisionné sur site (à proximité de la pile Aura), pour que les systèmes Call Center Elite et Avaya Experience Platform s'intègrent.

Capacités de base

1 Unified Desktop (Bureau unifié)

AXP Public Cloud Unified Desktop est un bureau intuitif multi-expériences basé sur navigateur Web qui offre une vue unifiée permettant aux utilisateurs d'accéder au contexte sur tous les canaux. Avec un tel bureau, les utilisateurs peuvent interagir avec les clients, quel que soit le type de canal. AXP Public Cloud Unified Desktop est composé de nombreux widgets et cartes d'interaction conçus pour permettre aux agents d'effectuer des tâches spécifiques sur n'importe quel type d'interaction, tout en regroupant des données client clés provenant de multiples sources dans une seule zone pour les agents et les superviseurs.

AXP Public Cloud Unified Desktop offre les fonctionnalités suivantes :

- Connexion unifiée des agents et des superviseurs
- Prise en charge omnicanal pour le courriel, la messagerie, le clavardage et la voix
- Personnalisation de l'URL de la page d'accueil
- Widget d'équipe (personnalisation nécessaire)
- Multiplicité – permet à un agent de traiter plusieurs cartes d'interaction simultanément
- Cartes d'interaction
- Widget de courriel
- Widget de messagerie (personnalisation nécessaire)
- Widget de clavardage (personnalisation nécessaire)
- Courriel ad hoc
- Widget de bibliothèque numérique
    - Modèles de courriels
    - Texte rapide
    - Fichiers
    - URL

© 2024 Avaya LLC. Tous droits réservés.

    - Réponses suggérées par file d'attente
- Widget de parcours du Client
- Dispositions des widgets pour agents et superviseurs
- Changement d'état de l'agent (Prêt/Non prêt)
- Codes de motif/disposition
- Appels internes
- Transfert/conférence vers la file d'attente, en aveugle ou avec consultation
- Transfert/conférence vers un utilisateur, en aveugle ou avec consultation
- Transfert en aveugle vers un numéro externe
- Widgets Analytics superviseur des agents en temps réel
- Widget de fenêtre contextuelle
- Affichage des informations d'acheminement avec la carte de contact

AXP Public Cloud Unified Desktop offre les avantages suivants aux agents et superviseurs :

- Agents :
    - Prise en charge des interactions vocales, de courriel, de messagerie et de clavardage avec les clients
    - Traitement efficace de plusieurs interactions en même temps
    - Accès au parcours du client pour voir l'historique des interactions
    - Accès facile à une bibliothèque de modèles pour accélérer le temps de réponse
    - Éditeur de courriels riche en fonctionnalités qui permet une personnalisation élevée de la réponse par courriel de l'agent à son client
    - Prise en charge des médias enrichis par la messagerie
- Superviseurs :
    - Surveillance des agents omnicanaux
    - Observation du service (surveillance, accompagnement, intervention) Clavardage/Messagerie
    - Observation du service (surveillance, accompagnement, intervention) Voix
    - Accès aux tableaux de bord en temps réel
    - Accès aux rapports historiques
    - Déconnexion forcée de l'agent

© 2024 Avaya LLC. Tous droits réservés.

2 Expérience de l’agent intégrée au CRM

Les intégrations CRM d’AXP Public Cloud sont des expériences d’agent omnicanal modernes basées sur le Web et sans installation, qui permettent aux utilisateurs d’utiliser le CRM comme bureau principal tout en intégrant la fonction de contrôle d’agent d’AXP Public Cloud dans le bureau CRM.

AXP Public Cloud Unified Desktop offre les fonctionnalités suivantes :

- Prise en charge de Salesforce.com, Microsoft Dynamics 365 (Customer Service ou Enterprise) et des CRM ServiceNow
- Prise en charge omnicanal pour le courriel, la messagerie, le clavardage et la voix
- Multiplicité – permet à un agent de traiter plusieurs cartes d’interaction simultanément
- Cartes d’interaction
- Widget de courriel
- Widget de messagerie
- Widget de clavardage
- Courriel ad hoc
- Widget de parcours du Client
- Changement d’état de l’agent (Prêt/Non prêt)
- Administration des travaux après contact par locataire/file d’attente
- Codes de motif/disposition
- Appels internes
- Transfert en aveugle vers la file d’attente
- Transfert en aveugle vers un utilisateur
- Transfert en aveugle vers un numéro externe
- Transfert/conférence vers un utilisateur avec consultation
- Transfert/conférence vers la file d’attente avec consultation
- Transfert/conférence vers un numéro externe avec consultation
- Widgets Analytics superviseur des agents en temps réel
- Widget de fenêtre contextuelle
- Téléchargement du nom de la file d’attente d’acheminement dans les journaux de contact des CRM
- Indicateur d’observation du service pour les interactions numériques

AXP Public Cloud Unified Desktop offre les avantages suivants aux agents :

- Prise en charge des interactions vocales, de courriel, de messagerie et de clavardage avec les clients
- Traitement efficace de plusieurs interactions en même temps
- Accès au parcours du client pour voir l’historique des interactions
- Éditeur de courriels riche en fonctionnalités qui permet une personnalisation élevée de la réponse par courriel de l’agent à son client

© 2024 Avaya LLC. Tous droits réservés.

- Prise en charge des médias enrichis par la messagerie
- Widget d'arrière-guichet pour l'intégration d'Avaya Cloud Office, d'Avaya Aura et de Microsoft Teams

3 Intégration et collaboration d'arrière-guichet

AXP Public Cloud avec des intégrations d'arrière-guichet permet aux organisations d'adopter facilement une culture centrée sur le client en rendant chaque employé, et pas seulement l'équipe du service à la clientèle, responsable et contributeur de l'expérience client. Les organisations peuvent améliorer l'expérience en permettant aux employés du service à la clientèle de communiquer facilement avec des experts en la matière situés dans l'arrière-guichet, l'entrepôt, une succursale, ou un employé travaillant à domicile, au moment où cela compte le plus pour résoudre rapidement les demandes des clients. Un système unifié et une expérience utilisateur cohérente facilitent la collaboration et éliminent les silos qui peuvent se développer entre les services et les succursales.

AXP Public Cloud fournit les droits aux fonctionnalités suivantes pour faciliter la collaboration :

- Intégration avec Avaya Cloud Office
  - Accès au répertoire d'entreprise avec présence des utilisateurs pour les applications Avaya Cloud Office et Avaya Cloud Office Phone, création de groupes et ajout de contacts favoris
  - Faire des appels
  - Transférer les appels ACD
- Intégration avec Avaya Aura
  - Accès au répertoire d'entreprise, création de groupes et ajout de contacts favoris
  - Faire des appels
  - Transférer les appels ACD
- Intégration de Microsoft Teams
  - Accès au répertoire d'entreprise avec présence des utilisateurs, création de groupes et ajout de contacts favoris
  - Faire des appels
  - Transférer les appels ACD
  - Messagerie instantanée entre les agents et les utilisateurs de l'arrière-guichet

Principaux avantages :

- Habiliter chaque employé à être responsable de l'expérience client
- Fournir un accès facile aux experts en la matière
- Prendre de meilleures décisions plus rapidement en gardant tout le monde informé et connecté 24 heures sur 24, 7 jours sur 7
- Gérer les projets internes et clients dans des espaces virtuels et dynamiques

© 2024 Avaya LLC. Tous droits réservés.

4 Interactions vocales

Le client unifié comprend un téléphone logiciel WebRTC intégré, permettant aux agents et aux superviseurs de faire et de recevoir des appels à partir de leur navigateur Web sans avoir besoin d'un téléphone ou d'un téléphone logiciel distinct, afin que les clients puissent gérer efficacement les interactions vocales tout en aidant les agents à gérer leur état agent, la disposition des contacts et les mises à jour du travail après appel. Les fonctionnalités prises en charge par le téléphone logiciel comprennent :

- Recevoir des appels entrants
- Faire des appels sortants
- Mettre fin à un appel
- Mettre un appel en attente
- Transférer/mettre en conférence un appel vers un service/utilisateur, en aveugle ou avec consultation
- Transférer/mettre en conférence un appel vers un numéro externe, en aveugle ou avec consultation
- Observation du service Voix (surveillance, accompagnement, intervention)
- Appel direct d'agent à agent/superviseur

5 WebRTC Consumer Voice

AXP Public Cloud fournit Omni SDK aux clients qui utilisent le canal AXP Voice pour intégrer la fonctionnalité « Cliquer pour appeler » à leurs sites Web et aux applications mobiles iOS et Android. Les clients finaux peuvent cliquer à partir du site Web ou de l'application mobile pour initier un appel IP vers les lignes de soutien du service à la clientèle. Reportez-vous au « site Web Avaya Developer Portal » pour obtenir des guides détaillés sur l'intégration d'Omni SDK. Flux des appels WebRTC entrants vers les fonctions AXP, comme les appels vocaux AXP reçus via la téléphonie. Le Client peut offrir l'orchestration du flux de travail et le traitement automatisé aux appels WebRTC entrants, puis envoyer ces appels à l'agent si nécessaire.

6 Composeur de prévisualisation

AXP Public Cloud fournit un composeur prédictif sortant robuste basé sur un agent, qui peut être utilisé pour communiquer avec les clients via le canal vocal sortant.

Le composeur de prévisualisation sélectionne un enregistrement de client à la fois par agent disponible et présente les détails du client aux agents. Les agents peuvent passer en revue les détails du client et décider s'il faut « Accepter » l'interaction ou « Refuser » l'interaction.

Principales caractéristiques et considérations :

- Fonctionnalités de gestion des campagnes d'appels sortants telles que la définition d'une liste de contacts sortants et la sélection d'une stratégie d'appels sortants

© 2024 Avaya LLC. Tous droits réservés.

- Codes d’achèvement personnalisés
- Fonctionnalités de téléversement de la liste de contacts via un navigateur Web ou un site SFTP
- Exportation des résultats de la campagne avec les résultats des appels à partir du portail ou envoi vers un emplacement SFTP
- Livraison unifiée, appel par appel, des appels entrants et sortants pour les agents mixtes
- Les agents peuvent accepter ou refuser l’interaction après avoir prévisualisé les données du client
- Temps de prévisualisation entièrement configurable
- La fonctionnalité de fenêtre contextuelle permet aux agents d’afficher une page Web externe ou un script d’agent dans l’onglet de fenêtre contextuelle.
- La fonctionnalité de notes de l’agent permet aux agents d’enregistrer des détails importants sur les interactions sortantes
- Une file d’attente autorisée pour chaque campagne
- Rappels de campagne/standard entièrement fonctionnels
- Maximum de 10 campagnes simultanées
- Maximum de 100 agents pris en charge par locataire
- Séparation des données des locataires
- Registre DNC
- Rapports de campagne et tableau de bord du superviseur pour la surveillance des agents et des files d’attente

7 Visualisation du parcours du Client

Dans le cadre de l’expérience client numérique d’aujourd’hui, les clients interagissent avec les organisations d’une manière qui peut impliquer de multiples interactions par voix, courriel, messagerie et clavardage. L’un des plus grands défis pour les organisations dans cet environnement est de fournir aux agents la possibilité de visualiser et de mettre à jour le parcours du client alors que les consommateurs traversent différents canaux et points de contact.

AXP Public Cloud offre la possibilité de créer et d’afficher des visualisations du parcours client et d’interagir avec les données du parcours client. Elle permet une vue complète à 360 degrés du parcours du client pour tous les points de contact et toutes les interactions. Chaque point d’un parcours client est représenté par une interaction avec un point de contact (Web, courriel, voix, etc.), ce qui offre aux agents et aux superviseurs une visibilité complète de toute interaction antérieure entre les canaux.

À partir du widget Parcours Client AXP Public Cloud, les agents disposent des capacités suivantes :

- Afficher toutes les interactions précédentes pour un client
- Recevoir le contexte de ces interactions antérieures avec le client
- Les détails de la visualisation du parcours du Client comprennent :
    - Date et heure de début du parcours
    - Date et heure de fin du parcours
    - Type de point d’interaction

© 2024 Avaya LLC. Tous droits réservés.

    - Date et heure du point d'interaction
    - Nombre d'interactions
- Possibilité d'afficher les transcriptions d'une interaction numérique (courriel, messagerie et clavardage)
- Recherche hors ligne : permet aux agents et aux superviseurs de rechercher l'historique du client à l'aide d'un identifiant de client (numéro de téléphone ou courriel) à tout moment.

8 Flux de travail Orchestration

AXP Public Cloud fournit un outil basé sur un navigateur Web qui permet aux analystes d'affaires et aux experts en TI de créer des flux de travail d'orchestration en faisant glisser et déposer des capacités d'une palette sur une toile.

Il s'agit d'un outil intuitif qui est au cœur de chaque interaction AXP Public Cloud (voix, courriel, messagerie et clavardage). Les Flux de travail Orchestration sont la façon moderne de gérer un centre de contact ou les besoins généraux en communications.

Les Flux de travail Orchestration fournissent les éléments suivants :

- Interface graphique intuitive avec glisser-déposer pour une création rapide de flux de travail
- Palette étendue, extensible et personnalisable pour adapter et personnaliser les flux de travail
- Gestion de versions des flux de travail
- Vue en direct des instances de flux de travail en cours pour observer l'interaction du début à la fin et découvrir tout défaut de flux de travail
- Administration des files d'attente
- Modèles de flux de travail
- Bibliothèque de tâches préalables à l'acheminement
    - Tâche de démarrage de l'automatisation – Pour démarrer le client avec une application automatisée afin d'activer la fonctionnalité RVI de base avant d'acheminer l'interaction
- Bibliothèque de tâches d'acheminement
    - Tâche de stratégie commerciale – Pour ajuster automatiquement l'acheminement d'une interaction en fonction du temps d'attente estimé, du temps d'attente du Client et des seuils de dénombrement des agents
    - Tâche de traitement – Pour informer automatiquement le client pendant l'acheminement
    - Acheminement vers la tâche externe – Pour acheminer les contacts vocaux vers des SDA externes.

© 2024 Avaya LLC. Tous droits réservés.

- Bibliothèque de tâches d'experts
  - Tâche REST API – Pour extraire des informations externes d'un CRM, d'une base de données, etc. afin de prendre des décisions d'acheminement
  - Tâche de fonction Azure – Pour tirer parti des fonctions Microsoft Azure sans serveur à partir d'AXP Public Cloud Orchestration

9 Virtual Agent Ready

AXP Public Cloud est prêt pour les agents virtuels, ce qui permet aux clients d'utiliser un gent virtuel tiers d'un autre fournisseur pour leurs besoins en libre-service.

L'intégration de Virtual Agent pour le canal vocal comporte les conditions préalables suivantes :

- Utilisation de Bring Your Own Carrier Hybrid (BYOC H) pour les appels téléphoniques.
- Prise en charge du protocole SIP par le fournisseur de l'agent virtuel pour les appels vocaux.

Les intégrations Virtual Agent Ready offrent la possibilité d'intégrer la transcription vocale de la session libre-service de l'agent virtuel au widget de parcours client, ce qui aide à améliorer la productivité des agents.

10 Flux de travaux d'automatisation

Le service AXP Public Cloud Automation Workflow permet aux analystes commerciaux et aux experts informatiques de configurer des flux qui recueillent des informations auprès du client. Ces flux peuvent ensuite être utilisés dans les flux de travail Orchestration pour créer un contrôle complet des interactions. Les flux de travail d'automatisation peuvent être utilisés pour créer des réponses automatiques des clients et des sondages pour recueillir les commentaires des clients après leur interaction avec un agent.

Les flux de travail d'automatisation fournissent les éléments suivants :

- Interface graphique intuitive avec glisser-déposer pour une création rapide de flux de travail
- Flux par défaut
- Annonces de bienvenue
- Possibilité de configurer rapidement des flux RVI
- Mettre à jour des messages vocaux à la volée
- Déploiement d'applications en libre-service à la volée
- Réponses automatiques
- Rédaction, gestion de versions et publication de flux de travail
- Définir des conditions et un groupe de conditions multiples pour la sélection dynamique du chemin
- Définir la file d'attente et les attributs à tout moment pendant le flux et sur différents chemins de flux
- Permettre de passer d'une tâche à l'autre en boucle
- Transfert d'appel vocal contextuel (par l'intermédiaire d'en-têtes SIP)
- Prise en charge des variables pour permettre des flux personnalisés

© 2024 Avaya LLC. Tous droits réservés.

- Prise en charge des transactions dorsales (« dip » de données) – Tâche d'API REST pour faciliter l'appel aux données externes à partir du flux d'automatisation
    - Transactions
        - POST
        - GET
        - PUT
        - DELETE
    - Type d'authentification :
        - Aucune authentification
        - Authentification de base
        - Jeton de porteur
    - Type de données externes :
        - Chaîne
        - Nombre
        - Booléen
        - Variables complexes (objet, tableaux)
- Prise en charge de la stratégie « Immediate Callback - Customer First » de rappel immédiat du Client :
    - Proposer le rappel avant de mettre l'appel en file d'attente.
    - Sur la base du temps d'attente prévu (« Expected Wait Time » ou « EWT »)
    - Vérifier les heures d'ouverture : sur la base des horaires associés à la file d'attente
    - Seuils EWT, nombre de tentatives et délais entre les tentatives configurables par locataire
    - Les appels de rappel sont acheminés avec une priorité élevée (3) une fois le client contacté
    - Les tentatives de rappel en attente seront interrompues à la fin de la journée
    - Analytics : rapports historiques et en temps réel

11 Acheminement basé sur les attributs

AXP Public Cloud dispose de puissantes capacités de sélection des ressources basées sur les attributs, qui affectent le bon travail à la bonne ressource disponible, ce qui améliore la résolution au premier contact. Cela permet la mise en correspondance sur des attributs multiples, de sorte que les ressources peuvent être dans un seul pool pour être prises en compte pour les interactions entrantes avec les clients, ce qui réduit le temps de traitement moyen.

Certains exemples d'attributs peuvent être des *contextes situationnels* (emplacement, météo, heure, date, nouvelles financières, etc.) combinés à des *données sur les clients* (données démographiques, préférences en matière d'appareil, coordonnées, publications sur les médias sociaux, historique des achats, risques de rétention, etc.) et aux *attributs des agents* (compétences, expérience, performance, emplacement, langue, sexe, etc.) pour faire correspondre la demande du client à la bonne ressource.

© 2024 Avaya LLC. Tous droits réservés.

Capacités des canaux numériques

1 Clavardage

AXP Public Cloud fournit un SDK JavaScript de clavardage qui peut être facilement intégré au site Web d'un client pour commencer à utiliser le clavardage. Par ailleurs, nous fournissons également une liste d'API que les clients peuvent intégrer à leur solution de clavardage préexistante. Un exemple est l'utilisation de la page Web d'une organisation où l'assistance peut être fournie aux clients en proposant une séance de clavardage avec un agent. Le client Avaya est tenu de fournir sa propre solution de clavardage avec une intégration à sa page Web et il incombe au client de la mettre en œuvre. Les Clients peuvent la construire eux-mêmes à l'aide de la documentation du développeur disponible à l'adresse https://developers.avayacloud.com/onecloud-ccaas/docs/integrate-your-own-chat ou communiquer avec Avaya Customer Experience Services (ACES) pour obtenir un Énoncé des travaux (EDT) personnalisé et un devis afin de définir la portée des services de mise en œuvre.

Une fois la session de clavardage lancée, un message d'accueil initial sera proposé au client pendant que le système demande à un agent de gérer la session de clavardage. Une fois qu'un agent approprié est identifié en fonction des attributs, l'agent et le client sont connectés et peuvent commencer à échanger des messages. L'agent ou le client peut mettre fin à la session de clavardage.

Les fonctionnalités de clavardage suivantes sont prises en charge :

- Acheminement basé sur les files d'attente et les données contextuelles mappées aux attributs
- Ajustement de l'acheminement en fonction du temps d'attente estimé
- Prise en charge des messages de clavardage textuels seulement
- Le Client et l'agent peuvent envoyer une URL en la copiant ou en la tapant
- Stockage des transcriptions de clavardage dans le parcours du Client
- Réponse automatique
- Transfert vers la file d'attente/l'utilisateur
- Redirection en cas de non-réponse
- Annonces de bienvenue personnalisables
- Automatisation avant que le Client n'atteigne l'agent
- Modèles de la bibliothèque numérique :
  - Texte rapide
  - URL
- Observer le clavardage/la messagerie asynchrone
- Accompagnement/Intervention dans le clavardage/la messagerie
- Suppression des fichiers malveillants

2 Courriel

Les capacités de gestion des courriels permettent aux agents d'apporter une réponse personnalisée

© 2024 Avaya LLC. Tous droits réservés.

aux demandes des clients par courriel, tout en permettant aux organisations de répondre rapidement à des volumes de courriels toujours croissants sans avoir à augmenter le nombre d'agents du centre de contact. Les capacités de courriel offrent des réponses qui peuvent être envoyées directement au client par le biais d'accusés de réception automatiques ou transmises aux agents comme réponses suggérées pour examen avant l'envoi.

L'acheminement des courriels basé sur les attributs est pris en charge en fonction de l'objet et du contenu du corps du courriel.

AXP Public Cloud offre aux utilisateurs une fonctionnalité de courriel qui permet de répondre facilement aux courriels des clients. AXP Public Cloud prend en charge les intégrations POP3 et IMAP pour l'extraction des courriels.

Les fonctionnalités de courriel suivantes sont prises en charge :

- Prise en charge d'IMAP/POP3 pour les services de courriels entrants
- Prise en charge de SMTP pour les services de courriels sortants
- Prise en charge d'OAuth2 pour les comptes Microsoft Office 365
- Prise en charge d'OAuth2 pour les comptes de courriel Google (l'utilisation d'AXP Public Cloud et le transfert d'informations reçues des API Google pour prendre en charge l'authentification basée sur OAuth2 respecteront la politique de données utilisateur de Google API Services, y compris les exigences d'utilisation limitée.)
- Courriel ad hoc
- Modèles de la bibliothèque numérique :
  - Modèles de courriels
  - Texte rapide
  - URL
  - Fichiers
- Réponses automatisées
- Transférer/Répondre/Répondre à tous
- Images incorporées
- Éditeur de courriels prenant en charge le texte enrichi
- Pièces jointes aux courriels
- Prise en charge d'un maximum de 20 Mo de contenu par courriel
- Signature des courriels à partir de la bibliothèque (pas de prise en charge de la signature individuelle des agents)
- Avis de non-responsabilité par courriel
- Réponse automatique
- Transfert vers la file d'attente/l'utilisateur
- Acheminement basé sur les files d'attente et les règles de mots clés dans

© 2024 Avaya LLC. Tous droits réservés.

l'objet et/ou le corps mappées aux attributs
- Acheminement basé sur la boîte vocale
- Gestion des comptes de courriel
- Suppression des fichiers malveillants

3 Messagerie

La messagerie a changé la façon dont nous communiquons. Les consommateurs s'attendent maintenant à avoir des conversations riches, persistantes et asynchrones. Cela permet l'échange de médias enrichis, ainsi que l'historique de la messagerie et le contenu partagé entre les consommateurs et les agents, qui sont disponibles dans le canal de conversation. AXP Public Cloud permet aux clients de créer des applications de messagerie natives pour Android, iOS et le Web, en utilisant des API client qui permettent aux organisations d'offrir des expériences de messagerie modernes réunissant les marques et les clients de façon novatrice et captivante. Les Clients peuvent développer ces personnalisations eux-mêmes ou communiquer avec ACES pour un Énoncé des travaux (EDT) personnalisé.

Les fonctionnalités de messagerie prêtes à l'emploi suivantes sont prises en charge :

- Prise en charge des médias enrichis sur Agent Desktop – Envoyez des émojis, des GIF, des images, des emplacements, des carrousels et des fichiers joints
  - La bibliothèque d'échantillons numériques est disponible sur demande à des fins d'essai
- Stockage des transcriptions de messagerie dans le parcours du Client
- Transfert vers la file d'attente/l'utilisateur
- Ajustement de l'acheminement en fonction du temps d'attente estimé
- Acheminement basé sur les files d'attente et les données contextuelles mappées aux attributs
- Annonces de bienvenue personnalisables
- Automatisation avant que le Client n'atteigne l'agent
- Réponse automatique
- Modèles de la bibliothèque numérique :
  - Texte rapide
  - URL
  - Fichiers
- Suppression des fichiers malveillants

Les services de messagerie d'Avaya comprennent les éléments suivants :

- API de messagerie personnalisée (voir Envoyer un message asynchrone)
- Interactions de messagerie enrichies avec le Client – Activez des expériences de messagerie interactives à l'aide de liens, de boutons, de réponses rapides, de carrousels, d'emplacements et plus encore

© 2024 Avaya LLC. Tous droits réservés.

- Historique de conversation persistant – Conserver le contexte au fil du temps, sur le Web et dans l'application, grâce à l'authentification des utilisateurs
- Prise en charge de l'envoi et de la réception de fichiers et de pièces jointes

Les canaux directs de médias sociaux offrent une intégration privée ou directe de Facebook Messenger, WhatsApp, Instagram Direct. Les canaux directs des médias sociaux nécessitent un abonnement à l'offre complémentaire Avaya Social Connections. Les Clients configurent leurs comptes de médias sociaux dans le portail d'administration AXP Public Cloud pour recevoir des messages directs ou privés de la part des consommateurs finaux à l'aide de Facebook Messenger, WhatsApp ou Instagram. Ces messages sociaux sont remis sous forme d'interactions de messagerie aux agents qui assurent le service du canal de messagerie sous Numérique.

IA conversationnelle

Au cœur de cette technologie, l'IA conversationnelle peut parler, écouter, texter et comprendre les clients et les agents. Cela lui permet de converser naturellement avec les clients, en résolvant les problèmes de base directement de manière beaucoup plus sophistiquée.

1 Avaya Contact Center AI

Un agent virtuel IA est bien plus qu'un bot avec des réponses scriptées, car il peut résoudre des demandes connues ou escalader l'interaction à un agent en direct. Cela permet d'améliorer l'expérience client ET d'accroître l'efficacité opérationnelle. Virtual Agent utilise le traitement automatique du langage naturel (« Natural Language Processing » ou « NLP ») et l'IA conversationnelle, ainsi que la compréhension du langage naturel (« Natural Language Understanding » ou « NLU ») et l'apprentissage automatique pour créer des applications avancées qui permettent des intégrations plus humaines pour les cas d'utilisation de l'expérience client.

Les agents virtuels d'IA peuvent être programmés pour faire la plupart des choses qu'un agent humain ferait pendant une interaction avec le service à la clientèle. Poser des questions et répondre avec courtoisie, vérifier ce que l'utilisateur veut avant d'effectuer un service, et même consulter la base de connaissances ou le catalogue de services de l'organisation pour obtenir des renseignements supplémentaires sont autant de fonctions qui peuvent être effectuées par un agent virtuel.

Pour tirer pleinement parti de la promesse de l'IA, Avaya a intégré de façon native Contact Center AI (CCAI) de Google à sa plateforme.

Dialogflow, la plateforme de développement CCAI de Google, offre une interface de développement riche pour créer et gérer des bots virtuels, avec des fonctionnalités comme l'intégration Git, l'intégration et le déploiement continus (CI/CD) et la prise en charge d'environnements multiples comme le développement, les tests, l'EAU et la production.

La robustesse et la maturité de la plateforme lui permettent de gérer différents scénarios d'automatisation omnicanal et de répondre à un large éventail de demandes. Par conséquent, Avaya

© 2024 Avaya LLC. Tous droits réservés.

Contact Center AI offre une proposition de valeur solide à toute entreprise cherchant à mettre en œuvre l'automatisation avec l'IA dans son centre de contact.

Avaya Contact Center AI offre les avantages suivants :

- Intégration et déploiement rapides : l'infrastructure en nuage permet l'intégration et le déploiement rapide d'un agent virtuel vocal pour la preuve de concept et la production sans nécessiter la complexité associée au développement d'applications vocales traditionnelles
- Fournir un service immédiat, conversationnel, 24 heures sur 24, 7 jours sur 7 : À l'ère actuelle du numérique et de la gratification instantanée, cette technologie permet aux clients de joindre leurs clients immédiatement sans les faire passer par un long arbre téléphonique ou les mettre en attente prolongée
- Résolution au premier contact améliorée : Les agents virtuels permettent aux entreprises de détecter plus précisément le contexte de la demande d'un client
- Équiper les agents : Les agents en direct peuvent fournir une assistance immédiate en recevant le contexte complet du parcours de l'agent virtuel avec la transcription de l'interaction entre l'appelant et l'agent virtuel.
- Une expérience utilisateur plus personnalisée et une meilleure compréhension de l'intention du client que les arbres d'appels à commande vocale standard
- SLA améliorés : Les organisations de centres de contact ont divers SLA qu'elles tentent d'atteindre, par exemple, en répondant à un certain type de demandes de clients dans un certain délai ou en utilisant une annonce de client appropriée pour au moins 75 % des interactions. Grâce aux capacités d'automatisation intelligente, les entreprises peuvent s'assurer que ces objectifs sont atteints de manière cohérente
- Une fois que l'assistant virtuel est entièrement intégré et formé, il devient un véritable atout pour le centre de contact agile. Il s'adapte aux changements dans les offres de l'entreprise, traite les API et les données avec un minimum d'ajustements manuels et améliore la capacité du client à utiliser la plateforme en libre-service au fil du temps
- Avaya Contact Center AI est un agent virtuel activé par l'IA pour l'automatisation qui tire parti de Google Cloud. Il convient parfaitement aux clients qui souhaitent tirer parti d'un flux d'automatisation conversationnelle vocale basé sur le nuage. Avaya Contact Center AI convient également parfaitement aux clients qui recherchent des cas d'utilisation automatisés intégrés dans un modèle basé sur la consommation.

© 2024 Avaya LLC. Tous droits réservés.

Principales caractéristiques et considérations :

- L'intégration de Google CCAI fournit des bots automatisés semblables à des humains qui interagissent de façon transparente avec les clients, déchargent l'utilisation des agents en direct jusqu'au moment optimal, puis transfèrent tout le contexte recueilli à l'agent.
- Utiliser des agents virtuels IA en complément ou en remplacement des tâches d'automatisation existantes
- Comme l'agent virtuel IA peut comprendre les intentions des clients, en utilisant la compréhension du langage naturel, le système peut être utilisé pour améliorer les sélections d'expérience client
- AI générative – Les réponses génératives des agents virtuels IA permettent à votre bot de trouver et de présenter des informations provenant de sources multiples (qui peuvent être internes ou externes) sans nécessiter la création de sujets. Les réponses génératives peuvent être utilisées comme sources d'information principales dans votre bot conversationnel, ou comme réponses de secours lorsque les sujets rédigés ne peuvent pas 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 de clavardage améliorées.
  - Explorer de grandes quantités de données non structurées par le biais d'interfaces conversationnelles et de résumés.
  - Participer à des tâches répétitives comme répondre aux interactions numériques (courriels, conversations par clavardage et messagerie), localiser le contenu dans différentes langues prises en charge, répondre de façon personnalisée et adaptée au contexte, et plus encore.
  - L'IA générative est disponible en anglais américain seulement.
- Voix personnalisées
- Les voix personnalisées pour Avaya CCAI sont disponibles en tant que module complémentaire en option. 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

© 2024 Avaya LLC. Tous droits réservés.

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/messagerie texte en direct AXP 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.

- Agent Assist
  Agent Assist utilise la technologie d'apprentissage automatique pour proposer des suggestions à vos agents humains lorsqu'ils sont en conversation avec un client. Les suggestions sont basées sur vos propres données téléversées et peuvent donc être adaptées à vos besoins commerciaux spécifiques. Agent Assist offre également de multiples fonctions que vous pouvez utiliser pour fournir différents types de suggestions et affiner le contenu suggéré à vos agents.
  Le widget Agent Assist dans les espaces de travail d'AXP Public Cloud fournit aux agents un accès rapide à l'information et aux ressources pendant les interactions vocales et numériques.

  Les fonctionnalités suivantes sont prises en charge dans Agent Assist :

  - Génération de résumés : Le widget Agent Assist dans les espaces de travail AXP Public Cloud présente le résumé de l'interaction lors du transfert de l'interaction de l'automatisation Avaya CCAI à l'agent correspondant. Le résumé est mis à jour avec un aperçu généré par l'IA de l'interaction complète à la fin de la session. Un agent peut modifier le résumé ou le copier dans le presse-papiers à l'état « Travail après contact ».
  - Réponses suggérées (FAQ et Base de connaissances) : Pendant une interaction active, de nouvelles suggestions sont affichées en fonction des articles configurés dans le projet Google CCAI. Les suggestions peuvent être des articles ou des FAQ.
    Pendant l'engagement actif, l'agent peut coller les réponses suggérées dans le clavardage à l'aide de l'icône de partage. L'agent peut copier la réponse dans le presse-papiers.

Langues prises en charge par Avaya Contact Center AI

Pour obtenir un tableau complet et à jour des langues prises en charge par Dialogflow CX, consultez le lien suivant : https://cloud.google.com/dialogflow/cx/docs/reference/language

Pour obtenir un tableau complet et à jour des langues prises en charge par l'IA générative, veuillez consulter le lien suivant : https://cloud.google.com/vertex-ai/docs/generative-ai/learn/models#language_support

Pour obtenir un tableau complet et à jour des langues prises en charge par Agent Assist, consultez le lien suivant : https://cloud.google.com/agent-assist/docs/languages

© 2024 Avaya LLC. Tous droits réservés.

Capacités de production de rapports et d'analyse

1 Analytics – Rapports historiques

AXP Public Cloud Analytics prend en charge les rapports historiques qui affichent, génèrent et résument les performances passées des ressources du centre de contact sur un intervalle de temps spécifié de leur choix.

AXP Public Cloud Analytics permet aux utilisateurs d'afficher des rapports historiques pour visualiser la performance de leur centre de contact au fil du temps (contrairement aux rapports en temps réel, qui montrent ce qui se passe en temps réel). En tirant parti de la couche de présentation pour les rapports historiques d'AXP Public Cloud, les utilisateurs peuvent afficher, exécuter, créer, partager et personnaliser des rapports historiques.

AXP Public Cloud Analytics comprend des rapports historiques prêts à l'emploi et fournit des résumés historiques de performance. Ces rapports sont conçus avec souplesse pour permettre aux superviseurs de modifier ou de créer facilement de nouveaux rapports pour répondre à des besoins spécifiques.

Les mesures historiques sont basées sur des intervalles historiques de 15 minutes, également avec des cumuls quotidiens et mensuels.

Rapports historiques et capacités connexes :

- Rapports standard
  - Configuration de l'agent
  - Connexion/déconnexion de l'agent
  - Performance de l'agent
  - Performance de l'agent par canal
  - Résumé de la performance des 5 meilleurs agents
  - Résumé de l'engagement (CDR)
  - Performance de la file d'attente
  - Performance de la file d'attente par canal
  - Performance de l'agent par file d'attente
  - Rapport sur les agents non prêts par codes de motif
  - Rapport sur les codes de disposition
  - Agent par code de disposition
  - Résumé de la surveillance du superviseur par canal
  - Appels d'urgence

© 2024 Avaya LLC. Tous droits réservés.

- Dossiers
  - Agent par code de disposition
  - Performance de l'agent par file d'attente
  - Configuration de l'agent
  - Rapport de connexion/déconnexion de l'agent
  - Performance de l'agent par canal
  - Agent non prêt par code de motif
  - Performance quotidienne de l'agent
  - Résumé de la performance de l'agent
  - Résumé de la performance de l'agent
  - Performance de la file d'attente
  - Performance de la file d'attente par canal
  - Conversion de dossier historique – Partielle
  - Détails des contacts
  - Appels d'urgence
  - Résumé de la surveillance du superviseur par canal
  - Résumé des transferts par canal
- Personnalisation
  - Créer de nouveaux rapports à partir des mesures disponibles
  - Personnaliser les rapports existants
  - Métriques personnalisées
  - Style de tableau de bord personnalisé (couleurs, images, etc.)

Autres fonctionnalités prises en charge pour les rapports historiques.

- Envoyer un rapport par courriel
- Exporter un rapport
- Planifier et s'abonner à des rapports
- Imprimer un rapport
- Zoom avant
- Importer des données (CSV, TXT, JSON, etc.)

Pour les mises à jour récentes de la documentation d'Analytics historique, veuillez consulter : Analytics pour Avaya Experience Platform™ – Aperçu

2 Analytics – Rapports en temps réel

AXP Public Cloud Analytics affiche en temps réel des statistiques à jour sur la performance du centre de contact sur les tableaux de bord d'Avaya Unified Desktop. Les widgets du tableau de bord Avaya Unified Desktop affichent des graphiques statistiques permettant aux superviseurs et aux responsables de surveiller la performance du centre de contact en temps réel. Grâce à l'accès à des

© 2024 Avaya LLC. Tous droits réservés.

statistiques qui se mettent à jour en temps réel, comme le nombre de contacts en attente de réponse, ayant reçu une réponse ou non, terminés, et le nombre d'appels abandonnés, les utilisateurs peuvent voir les changements dans l'activité des contacts au fur et à mesure qu'ils se produisent.

Le bureau unifié d'Avaya offre des capacités de surveillance en temps réel. Avaya Unified Client est la couche de présentation pour l'affichage et la gestion des tableaux de bord, des vues et des widgets.

Les rapports en temps réel dans AXP Public Cloud Analytics sont configurés pour être actualisés chaque seconde. Les types de mesure pris en charge sont Début de journée (depuis minuit pour le fuseau horaire du système) et les enregistrements de détails de contact.

AXP Public Cloud Analytics comprend plusieurs tableaux de bord et vues en temps réel prêts à l'emploi. Un tableau de bord en temps réel est une collection d'un ou de plusieurs affichages de données en temps réel. Un affichage en temps réel est constitué d'un widget de rapport. Ces tableaux de bord en temps réel sont conçus avec souplesse pour permettre aux utilisateurs de modifier ou de créer facilement de nouveaux rapports pour répondre à des besoins spécifiques.

Affichages en temps réel pris en charge :

- Graphique à barres
- Graphique en secteurs
- Histogramme
- Panneau d'affichage
- Tableau

Les administrateurs peuvent créer des tableaux de bord publics et accessibles à tous les utilisateurs. Les superviseurs peuvent créer des tableaux de bord privés, visibles uniquement par l'utilisateur superviseur qui les crée. Les superviseurs peuvent également effectuer un clone d'un tableau de bord public ou par défaut existant. Les tableaux de bord clonés deviennent privés pour l'utilisateur qui les a clonés.

Tableaux de bord en temps réel :

- Agent par file d'attente
- Résumé de la file d'attente
- Performance de l'agent (y compris Agent par canal)
- Comportement de l'agent (connexion/déconnexion)
- Détails des contacts (CDR)
- Performance de la file d'attente
- Codes de motif Non prêt
- Affichages et tableaux de bord personnalisés

© 2024 Avaya LLC. Tous droits réservés.

- Métriques personnalisées
- Seuils

Pour les mises à jour récentes de la documentation sur l'analyse en temps réel, veuillez visiter : Rapports en temps réel

Verint Workforce Engagement Management

1 Enregistrement vocal

De nombreuses organisations enregistrent les interactions entre les clients et les employés à des fins de protection de la responsabilité, de conformité et de gestion de la qualité. Bien que ces enregistrements puissent contenir d'énormes quantités d'informations utiles, il peut être difficile d'en extraire rapidement des renseignements exploitables.

Avec Verint Call Recording, les utilisateurs peuvent rechercher, réécouter et générer des rapports sur les appels par thème, ce qui peut réduire considérablement les coûts et le temps requis pour les révisions d'appels. La solution peut même appliquer plusieurs balises à un seul appel, un avantage pour les appels longs ou complexes.

Les tableaux de bord axés sur le contenu et les rapports intuitifs peuvent aider les organisations à mieux comprendre pourquoi les clients appellent, afin qu'elles puissent prendre des mesures rapides.

Verint Call Recording faisant partie de la suite intégrée Verint Workforce Engagement Management, il peut fonctionner de manière transparente avec d'autres composants de la solution, tels que Quality Management (Gestion de la qualité), Workforce Management (Gestion des effectifs), Speech Analytics (Analyse vocale) et Desktop et Process Analytics, afin de fournir des flux de travail de processus commerciaux uniques qui offrent une plus grande valeur à l'organisation.

Cette solution d'enregistrement et d'archivage d'entreprise à temps plein peut aider à améliorer la conformité, à réduire la responsabilité et à soutenir la gestion de l'engagement des clients.

2 Enregistrement d'écran

L'enregistrement d'écran capture passivement les données d'écran et les frappes des employés, soit simultanément pendant l'interaction, soit de façon autonome pendant les activités des utilisateurs en arrière-guichet. Cette solution puissante et éprouvée peut aider votre organisation à se conformer aux réglementations et aux normes de l'industrie, telles que la norme de sécurité des données de l'industrie des cartes de paiement (PCI DSS), les réglementations HIPAA, Dodd-Frank, RGPD, MIFID II, SEC 17a-4, SOX ou FSA, accélérer la résolution des différends et atténuer les risques et la responsabilité.

- Un processus en arrière-plan indétectable qui capture l'activité du poste de travail et les frappes
- Pas besoin de programmation ou d'intégration approfondie

Actuellement, l'enregistrement d'écran est disponible uniquement pour les interactions vocales.

© 2024 Avaya LLC. Tous droits réservés.

Pour capturer des enregistrements d'écran pendant que les agents traitent des interactions numériques, les deux options suivantes sont disponibles :

- Via le complément Verint Compliance Triggers (non inclus avec Enregistrement d'écran, supplément facturable)
- Via l'utilisation de l'API Verint EDM Interaction Capture Control (non incluse avec Enregistrement d'écran)
    - L'activation de l'API nécessite un engagement payant des services professionnels.
    - Le développement du widget n'est pas inclus, nécessite un engagement payant des services professionnels.

Enregistrement d'écran d'écran capture l'intégralité de l'écran de l'agent dans une vidéo, tandis que l'agent a une interaction vocale ouverte. Les superviseurs peuvent voir quels outils ont été utilisés par les agents pendant l'interaction vocale, comment les outils ont été utilisés, si les bons outils ont été utilisés et à quelle vitesse les agents ont été en mesure de fournir l'information aux appelants. En outre, les superviseurs peuvent également surveiller ce que les agents faisaient dans le cadre du travail après contact. En fonction du comportement de l'agent, les superviseurs peuvent identifier et éliminer les goulots d'étranglement du processus et fournir une formation améliorée aux agents pour accroître leur efficacité.

Comme la plupart des centres de contact passent au télétravail, il est devenu plus difficile de fournir une formation aux agents. C'est là que l'enregistrement d'écran joue un rôle important. Les superviseurs peuvent partager les enregistrements d'écran de leurs agents les plus performants avec les nouveaux employés et les agents qui ne sont pas au même niveau de performance et leur montrer les meilleures pratiques sur la façon d'utiliser les outils efficacement et d'augmenter la résolution au premier appel. L'ajout d'une composante vidéo à la formation est connu pour réduire la surcharge cognitive et maximiser la rétention.

Pour les agences gouvernementales et les clients du secteur de la santé, les enregistrements d'écran peuvent être utilisés pour vérifier si les agents suivent les procédures de conformité et de divulgation légale requises.

3 Gestion de la qualité

Gestion de la qualité (Quality Management) peut aider votre centre de contact à faire la transition vers un engagement omnicanal des clients. Grâce à cette solution éprouvée, vous pouvez sélectionner et évaluer efficacement un grand nombre d'interactions sur les différents canaux de communication en fonction de la pertinence commerciale, des performances des employés et des commentaires des clients. Il s'agit d'un moyen pratique d'obtenir des informations qui seraient difficiles, voire impossibles, à obtenir en échantillonnant au hasard un petit nombre d'interactions et en les évaluant par rapport à des métriques et des processus axés vers l'intérieur.

Avec Gestion de la qualité, vous pouvez évaluer tous les attributs d'une interaction client, y compris les conversations vocales et les données d'écran associées, ainsi que les interactions textuelles (telles que la messagerie et le clavardage, qui seront disponibles avec AXP à une date ultérieure) à partir d'un seul écran. Le lecteur d'interaction omnicanal de la solution offre un accès personnalisé aux formes d'onde audio séparées des locuteurs, aux catégories d'analyse de la parole, aux émotions, aux mots clés, aux balises

© 2024 Avaya LLC. Tous droits réservés.

d'interaction, aux annotations, à l'enregistrement d'écran, aux applications utilisées par les employés et aux informations sur le profil des employés.

Grâce à Gestion de la qualité, vous pouvez concevoir rapidement des formulaires d'évaluation flexibles et intelligents et les adapter à des types d'interactions spécifiques. Les scores de qualité peuvent alimenter les indicateurs clés de performance (« Key Performance Indicators » ou « KPI ») dans les cartes de pointage, ce qui peut à son tour favoriser l'accompagnement et l'apprentissage en ligne axés sur la performance. Si vous utilisez Performance Management (gestion de la performance), vous pouvez immédiatement attribuer des séances d'accompagnement et/ou d'apprentissage en ligne, manuellement ou automatiquement, pour combler les lacunes en matière de compétences et de connaissances détectées lors des évaluations. Vous pouvez même joindre des KPI de cartes de pointage, des politiques et d'autres informations pertinentes aux séances.

REMARQUE :
La solution Gestion de la qualité n'est actuellement disponible que pour le canal vocal AXP.

4 Gestion de la qualité automatisée

Gestion de la qualité automatisée (Automated Quality Management) peut automatiser l'ensemble du processus de qualité du centre de contact, de la notation des évaluations à l'attribution de l'accompagnement. Cette solution peut évaluer automatiquement jusqu'à 100 % des appels pour toutes les interactions téléphoniques enregistrées. Elle offre beaucoup plus d'informations que ce que vous obtiendriez d'un petit échantillon d'appels, tout en vous permettant de concentrer votre équipe qualité sur d'autres activités qui peuvent ajouter plus de valeur à votre entreprise, comme l'analyse des appels, l'évaluation de la conformité et l'accompagnement ciblé.

Grâce à Gestion de la qualité automatisée, les clients peuvent transformer les processus de qualité traditionnels en comprenant les performances et la qualité des agents sur l'ensemble des appels et en prenant des décisions plus éclairées qui peuvent favoriser des améliorations commerciales, telles que :

- **Rentabilité** — Conciliez la satisfaction des clients et l'efficacité opérationnelle en déplaçant les ressources du centre de contact là où elles peuvent avoir le plus grand impact, sans engager de dépenses inutiles.
- **Réduction des risques** — Assurez-vous que les agents fournissent les divulgations requises et suivent les scripts obligatoires, ce qui aide à réduire le risque de non-conformité et les pénalités potentielles associées.
- **Satisfaction de la Clientèle** — Améliorez la qualité des interactions entre les Clients et les agents en réorientant vos ressources pour combler les lacunes individuelles des employés en matière de connaissances, de compétences et de respect des processus.
- **Satisfaction des employés** — Augmentez la satisfaction des agents en évaluant les performances de manière cohérente, transparente et objective pour chaque appel, et partagez les résultats avec les employés, les gestionnaires et les dirigeants.

© 2024 Avaya LLC. Tous droits réservés.

REMARQUES

- La fonctionnalité Gestion de la qualité est un prérequis obligatoire pour Gestion de la qualité automatisée
- Gestion de la qualité automatisée comprend 1 module linguistique par défaut. Des modules linguistiques optionnels supplémentaires peuvent être achetés
- Gestion de la qualité automatisée est actuellement disponible uniquement pour le canal vocal AXP.

5 Workforce Management

Gestion des effectifs (Workforce Management) aide à simplifier la tâche complexe d'embauche, de prévision et de planification, même avec un grand nombre d'employés, des périodes de planification complexes et de nombreuses files d'attente aux profils d'affectation du personnel. Ses fonctions d'entrevue intelligentes utilisent l'IA et l'entrevue virtuelle pour évaluer automatiquement l'adéquation d'un candidat au poste. Cette capacité unique aide à améliorer la qualité des candidats, à accélérer le délai d'embauche et à améliorer la rétention des employés.

La solution intègre également des fonctionnalités permettant aux utilisateurs de travailler de n'importe où, des capacités essentielles pendant la pandémie et par la suite, à mesure que le personnel retourne au bureau. Ces fonctionnalités peuvent aider votre organisation à respecter les directives en matière de santé et de sécurité sur le site tout en fournissant aux employés des mises à jour et l'assurance qu'ils peuvent retourner en milieu de travail en toute confiance. Et en tant que solution infonuagique, elle peut vous libérer du fardeau d'une infrastructure et d'une administration complexes.

Optimiser la planification avec l'automatisation

Workforce Management peut mesurer et tirer parti des talents et des préférences des individus et aligner leurs compétences pour produire des horaires optimaux. Les employés peuvent apporter des changements aux horaires à la volée, tandis que l'automatisation ajuste votre dotation afin que ces changements ne vous fassent pas manquer vos objectifs commerciaux. De plus, la solution comprend des cartes de pointage intégrées, ce qui vous permet de mieux appréhender ce que font les employés, leur efficacité et les domaines dans lesquels ils excellent ou doivent perfectionner leurs compétences.

Planification et gestion du personnel

Le personnel d'aujourd'hui exige de la flexibilité en matière d'horaire, des options de travail de n'importe où et une gestion facile de ses propres horaires. Workforce Management peut vous aider à offrir aux employés une flexibilité et un équilibre travail-vie personnelle tout en respectant les niveaux de service. Il peut :

- S'adapter à des environnements dédiés, mixtes ou à commutation de tâches.
- Se conformer aux règlements gouvernementaux, syndicaux et de « mise en banque de temps ».
- Planifier en fonction des priorités en matière de compétences qui correspondent à votre stratégie d'acheminement des contacts.
- Élaborer des plans optimisés à long terme pour la capacité, la dotation, l'embauche et les vacances
- Utiliser une application mobile pour gérer leurs horaires. Les employés peuvent accéder aux horaires de n'importe où, créer et surveiller des demandes, recevoir des notifications sur l'état et afficher les résultats des KPI.

© 2024 Avaya LLC. Tous droits réservés.

- Prendre facilement des quarts de travail supplémentaires dans l'application mobile lorsque le centre de contact est en sous-effectif.
- Demander des préférences pour les heures de début par jour et des préférences pour les jours de congé dans la semaine.
- Afficher les projections pour les périodes de sous-effectif/sur-effectif, ce qui leur permet de demander des blocs de congés volontaires ou des heures supplémentaires qui correspondent à leurs compétences individuelles.
- Examiner les horaires publiés, calculer les cumuls de congés et vérifier l'état des échanges de quarts, des offres de quart, des congés et des demandes de vacances.
- Publier, négocier, demander et retirer des échanges de quarts de travail par l'intermédiaire de l'application mobile. L'information est transmise aux gestionnaires pour un traitement rapide et facile.
- Créer, retirer et être mis sur liste d'attente pour les demandes de congé à la minute, à l'heure ou au jour près.

REMARQUE : La fonctionnalité de prévision et de planification de Workforce Management est actuellement disponible uniquement pour le canal vocal d'AXP Public Cloud Voice Channel.

6 Analyse vocale

Analyse vocale offre des fonctionnalités avancées qui peuvent automatiquement faire ressortir des informations à partir de milliers, voire de millions, d'appels enregistrés, afin que les clients puissent agir rapidement. Cette solution d'analyse de nouvelle génération peut révéler des informations essentielles pour identifier les facteurs de coûts, les tendances et les opportunités, les forces et les faiblesses des processus et des produits, et comprendre comment vos offres sont perçues par le marché.

Dès sa sortie de l'emballage (« out-of-the-box »), Analyse vocale peut fournir des analyses conversationnelles sophistiquées pour identifier, regrouper et organiser automatiquement en thèmes les mots et les phrases prononcés lors des appels, aidant à révéler les tendances émergentes et les domaines d'opportunité ou de préoccupation. En allant au-delà de l'isolement des mots utilisés à plusieurs reprises pendant une période donnée, l'analyse conversationnelle peut identifier et regrouper les mots qui sont différents, mais qui sont liés au contexte d'un sujet particulier, par exemple en associant les frais d'utilisation excédentaire, les minutes d'utilisation et les frais de retard à des « frais ».

Grâce à cette fonctionnalité, les clients peuvent rapidement créer des catégories qui reflètent les problèmes et les préoccupations actuels des clients sur des milliers d'appels, ce qui les aide à agir immédiatement. Vous n'avez même pas besoin de dire à Analyse vocale ce qu'il faut rechercher : la solution peut identifier les thèmes automatiquement, les affiner continuellement et ajouter de nouveaux thèmes au fil du temps. Il s'agit d'un moyen pratique et puissant d'aider les utilisateurs professionnels à rester continuellement au fait des perceptions des clients et de ce qui est dit pendant les appels.

REMARQUE : Analyse vocale est disponible sous deux unités de mesure différentes : Agent nommé et Kilo-minutes mensuelles. Les deux ne peuvent pas être combinées pour le même abonnement, et la sélection s'effectue via les modules complémentaires optionnels d'Avaya Store.

© 2024 Avaya LLC. Tous droits réservés.

Analyse vocale – Langues supplémentaires

Analyse vocale comprend 1 module linguistique par défaut. Pour les clients qui ont besoin d'une prise en charge linguistique supplémentaire, des modules linguistiques optionnels peuvent être achetés.

Analyse vocale – Secteur d'activité

Analyse vocale Secteur d'activité est un module complémentaire optionnel d'Analyse vocale, disponible sous licence et payant. Il s'agit d'un service spécialisé qui permet aux clients d'avoir des dictionnaires de données Analyse vocale distincts pour leurs différents secteurs d'activité.

Par exemple : L'organisation des ventes d'un client aura un ensemble de mots et de phrases Analyse vocale qui sont pertinents pour l'agent de vente et le client. Un dictionnaire de données de secteur d'activité est créé pour les ventes. Le client peut également avoir une organisation de support technique. Cette organisation exige un ensemble de mots et de phrases Analyse vocale qui sont différents de ceux de l'organisation des ventes. Le Client peut acheter Analyse vocale Secteur d'activité pour répondre aux besoins de l'organisation de support technique.

7 Real-Time Agent Assist

Verint Real-Time Agent Assist™ (RTAA) est une solution novatrice qui analyse les appels en temps réel et identifie automatiquement les opportunités d'orienter les interactions vers de meilleurs résultats pour vos clients et votre organisation.

La solution comprend deux sources de déclencheurs : linguistiques et acoustiques.

La solution exploite la technologie Real-Time Speech Analytics™ de Verint pour aider les employés à traiter les appels plus efficacement.

Les notifications sont présentées dans Verint Work Assist™, un centre de notifications unifié piloté par l'IA.

REMARQUE : L'utilisation de déclencheurs linguistiques nécessite également la commande du composant standard Analyse vocale.

Le moteur Verint Real-Time Agent Assist est conçu pour fonctionner en temps réel afin d'aider les employés à traiter les appels plus efficacement.
Le moteur Verint Real-Time Agent Assist est réglé pour fonctionner avec précision sur les déclencheurs acoustiques et linguistiques. Le moteur est réglé pour « intercepter » les termes et les phrases des employés et des clients avec différents dialectes et accents en temps réel.

Grâce aux déclencheurs rapides et précis, vous pouvez compter sur des agents qui reçoivent la bonne assistance au bon moment, pour avoir un impact positif sur le résultat de l'interaction. Si un agent éprouve des difficultés avec une interaction, il peut recevoir un accompagnement en temps réel. Ces directives peuvent être un rappel de ne pas couvrir la voix du client, une assistance sur la façon de suivre un

© 2024 Avaya LLC. Tous droits réservés.

processus ou des conseils sur l'article de connaissance à partager. Cela permet à l'agent d'améliorer ses performances immédiatement au lieu d'avoir à attendre une séance d'accompagnement.

Déclencheurs linguistiques et acoustiques prêts à l'emploi :

Le système est préconfiguré avec des déclencheurs linguistiques et acoustiques.

- Linguistique
  - Escalades
  - Plaintes
  - Sentiment positif
  - Sentiment négatif
- Acoustique
  - Long silence
  - Employé couvrant la voix du client

RTAA est prédéfini avec des déclencheurs acoustiques et linguistiques afin que les organisations puissent immédiatement avoir un impact sur des métriques telles que le temps de traitement et le sentiment des clients. Ces déclencheurs ont été testés et certifiés pour aider les organisations à mieux gérer les véritables problèmes des centres de contact.

Les employés et les gestionnaires peuvent recevoir une assistance et des conseils automatisés. Les employés peuvent recevoir des conseils en temps réel dans Work Assist (ou une application tierce), tandis que les gestionnaires peuvent recevoir une notification par courriel qui peut les aider à influencer le résultat de l'appel.

Précision de transcription à la pointe du marché

La meilleure précision de transcription de l'industrie, permettant aux employés d'améliorer en toute confiance les résultats des interactions au fur et à mesure qu'elles se produisent.

Principaux avantages :

Générer des déclencheurs précis pour guider l'employé
Possibilité de régler le moteur en continu

Work Assist – Centre de notification unifié

Work Assist est une solution infonuagique qui unifie tous les déclencheurs dans une seule application.

Toutes les notifications sont présentées dans Verint Work Assist, qui est une application de centre de notification unifié disponible sur le poste de travail de l'employé, afin que les employés aient un seul endroit pour rechercher des conseils.
Work Assist fonctionne en arrière-plan sans interférer avec le poste de travail de l'employé.

En tirant parti des API, les déclencheurs peuvent être acheminés vers des applications tierces.
L'employé peut fournir des commentaires sur les déclencheurs en appuyant sur les pouces vers le haut/bas à côté de chaque déclencheur.

REMARQUE : Verint Real-Time Agent Assist n'est disponible que pour le canal vocal.

© 2024 Avaya LLC. Tous droits réservés.

8 Application Visualizer

Application Visualizer est une solution infonuagique novatrice d'analyse des postes de travail, qui offre à la direction et au personnel du centre de contact une visibilité sur les activités des postes de travail des employés. Cette solution à l'échelle de l'entreprise capture l'utilisation des applications en temps réel et regroupe les applications en catégories prédéfinies, telles que le temps lié à la production, le temps de non-production, et les temps d'inactivité. Les gestionnaires peuvent comparer l'utilisation des applications aux heures de travail productives planifiées ou réelles.

Application Visualizer capture discrètement les données d'utilisation des application et du Web pour chaque employé directement à partir du poste de travail, sans inclure de captures d'écran ou de vidéo, éliminant les distractions potentielles et protégeant la vie privée des employés. La solution peut aider à améliorer l'expérience client tout en réduisant les coûts en donnant aux gestionnaires un aperçu des éléments suivants :

- Les opportunités d'augmenter la productivité et la capacité, réduisant les coûts et le besoin d'heures supplémentaires.
- Les agents qui éprouvent des difficultés et qui ont besoin d'accompagnement pour améliorer leurs performances.
- Les pratiques exemplaires des employés les plus performants à partager avec les autres.

9 Compliance Trigger

Compliance Trigger est une solution infonuagique novatrice qui fournit à la direction du centre d'appels l'assurance que son centre se conforme aux règles, règlements et processus appropriés. Elle peut déclencher des actions basées sur des événements de poste de travail en temps réel pour aider à assurer la conformité, comme la mise en pause et la reprise de l'enregistrement, ou la génération d'alertes contextuelles avec des rappels d'étapes du processus pour les employés. Compliance Trigger utilise des événements de poste de travail pour initier diverses actions, notamment :

- Mise en pause et reprise des enregistrements d'interaction pour répondre aux normes de sécurité de l'industrie des cartes de paiement (« Payment Card Industry » ou « PCI »).
- Étiquetage des interactions avec des balises de données non basées sur la téléphonie pour faciliter la recherche et la récupération lors des audits de conformité et des examens de qualité.
- Fourniture de rappels simples pour guider avec précision les agents en temps réel à travers des processus régis par la conformité.

Grâce à cette fonctionnalité éprouvée à l'échelle de l'entreprise, vous pouvez fournir des renseignements et des conseils essentiels liés à la conformité aux employés à des moments appropriés ou critiques d'un processus. Il s'agit d'une approche proactive pour dissuader les comportements non conformes. De plus, les données capturées peuvent également améliorer vos processus de gestion de la qualité. Des interactions spécifiques peuvent être étiquetées et récupérées pour obtenir une rétroaction ciblée et efficace qui aide à améliorer les performances des employés et l'expérience client.

© 2024 Avaya LLC. Tous droits réservés.

Remarques :

- Compliance Trigger est uniquement disponible pour le canal vocal AXP.
- L'utilisation de l'API Interaction Capture Control est activée par l'achat de ce module complémentaire.
- Si un client a besoin d'utiliser l'API Interaction Capture Control sans acheter le complément complet Compliance Trigger, un engagement payant de Services professionnels est nécessaire pour activer et configurer la connectivité de l'API.

10 Advanced Strategic Desktop

Advanced Strategic Desktop offre deux fonctionnalités de bureau :

Analyse de processus — Permet aux utilisateurs de définir des processus spécifiques, puis de suivre le volume et l'état du flux de travail à mesure qu'il les parcourt à l'aide des séquences de données de déclenchement et des modèles d'utilisation des applications d'Application Visualizer et de Compliance Trigger. Lorsque le logiciel reconnaît une séquence d'étapes spécifiée, il enregistre les données.

La solution peut fournir des rapports indiquant quels processus ont été complétés, combien de temps ils ont pris, qui les a effectués et les étapes impliquées. Les utilisateurs peuvent même repérer les processus incomplets, les valeurs de transaction et les données de compte à des étapes données.

Découverte de processus — Schématise, étape par étape, la façon dont les employés exécutent les processus opérationnels en fonction de leurs activités réelles sur le poste de travail ou de leurs fichiers journaux d'activité. La solution peut capturer des données et créer automatiquement des diagrammes de processus dans Microsoft Visio® sans interrompre le travail, interagir avec les systèmes essentiels de l'entreprise ou exiger des flux de processus prédéfinis ou une intégration avec d'autres applications.

REMARQUE

- Les fonctionnalités Application Visualizer et Compliance Trigger sont des prérequis obligatoires pour Advanced Strategic Desktop.

11 Stockage

Pour chaque solution hébergée, 1 To de stockage est inclus par défaut. Si les utilisateurs dépassent 1 To de stockage au cours d'un mois donné, cela sera traité comme un excédent et Avaya le facturera.

- Interaction Data Export Manager (également appelé « Interaction Data Export ») est inclus dans l'offre permettant aux utilisateurs de planifier l'exportation de leurs données d'enregistrement vers un stockage sur site ou S3.

12 Interaction Data Export Manager

Inclus avec Avaya Experience Platform Public Cloud – Avaya Workforce Engagement

Pour les Clients Avaya qui doivent exporter leurs données d'interaction, Interaction Data Export Manager offre une interface utilisateur simple et intuitive pour exporter leurs données d'interaction brutes en bloc

© 2024 Avaya LLC. Tous droits réservés.

et à grande échelle. Il est inclus *par défaut* avec les packages Voix et Tous médias d'Avaya Experience Portal.

Cette fonction est référencée par la documentation du produit comme « Exportation des données d'interaction ».

Principales caractéristiques

- Exporte les interactions audio assemblées ou les interactions d'écran non assemblées avec un ensemble standard de métadonnées d'interaction.
- Possibilité d'exporter vers le stockage local ou S3 du client
- Campagne d'exportation unique basée sur la date/l'heure de l'interaction
    - Exemple de campagne unique : Exporter les données tous les samedis à minuit
- Rapports d'utilisation destinés aux locataires

Formats d'exportation pris en charge

- Exportation en tant que SCN+WAV (tel qu'enregistré uniquement).
- Métadonnées sous forme de fichiers json.

Cas d'utilisation

- Toutes les interactions et métadonnées doivent être exportées à l'extérieur de Verint dans un format non exclusif pour analyse, archivage ou stockage dans un entrepôt de données.

Optionnel – Avaya Data Export Manager Advanced

Pour les clients Avaya ayant des critères commerciaux complets pour sélectionner et exporter des interactions, Interaction Data Export Manager – Advanced prend en charge de larges capacités d'exportation d'interactions normalisées pour une consommation plus facile par des applications tierces.

Cette fonction est référencée par la Documentation produit comme « Exportation des données d'interaction avec traitement ».

Principales caractéristiques

- Option payante contrôlée par licence
- Prise en charge de plusieurs campagnes d'exportation simultanées.
- Critères complets de sélection des campagnes d'exportation.
    - Exemple de campagnes multiples :
        - Campagne 1 : Exporter les données des agents de vente tous les samedis à minuit
        - Campagne 2 : Exporter les données des agents de soutien tous les jours à 23 h
- Options supplémentaires de CODEC de transcodage d'exportation
- Rapports d'utilisation destinés aux locataires

Formats d'exportation pris en charge

- Exportation avec transcodage vers AVI (tel qu'enregistré) ou SCN+WAV (tel qu'enregistré ou transcodé vers G.711/ACC/MP4).
- Vidéo exportée telle que capturée (H.264)

© 2024 Avaya LLC. Tous droits réservés.

- Texte sous forme de fichiers json.
- Métadonnées sous forme de fichiers json.

CAS D'UTILISATION

- Un impartiteur doit exporter des interactions sur une base continue ou ponctuelle vers ses locataires/clients.
- Un client doit exporter un sous-ensemble de ses interactions en fonction de critères spécifiques tels que l'organisation
- Un client doit exporter des interactions et leurs métadonnées pour traitement ou stockage à l'extérieur de Verint, mais il a besoin d'un autre format de codec ou de fichier de stockage.
- Un client sur site ne peut pas prendre en charge le stockage S3 et doit exporter vers SFTP ou SMB.

REMARQUE :

- Interaction Data Export Manager est désigné par la documentation Verint comme « Interaction Data Export ».
- Interaction Data Export Manager Advanced est désigné dans la documentation Verint comme « Interaction Data Export with Processing ».
- Disponible uniquement pour le canal vocal AXP.
- Ce module complémentaire est disponible sous deux unités de mesure différentes : Agent nommé et Kilo-Minutes mensuelles. Les deux ne peuvent pas être combinées pour le même abonnement, et la sélection s'effectue via les modules complémentaires optionnels d'Avaya Store.

13 Offre/Segment Experience Management Web and Mobile

Verint Experience Management Web and Mobile permet aux entreprises d'adopter une approche holistique de l'expérience client en intégrant les données de voix des clients dans les commentaires Web, mobiles, sociaux et de sondage. Enfin, vous pouvez suivre le parcours numérique du client et obtenir des informations sur l'expérience omnicanal.

Vous pouvez maintenant :

- Utiliser l'écoute active pour identifier et résoudre les problèmes en temps réel
- Créer des publications d'écoute pour solliciter des commentaires en fonction des déclencheurs d'événements et des signaux d'avertissement précoces
- Tirer parti de l'action en boucle fermée et faire un suivi avec des commentaires spécifiques du client
- Appliquer une structure et une cohérence accrues aux initiatives CX en générant des KPI, en utilisant des analyses comparatives et en créant des systèmes de rétroaction en boucle externe

RCI tangible grâce à des avantages éprouvés

La mise en œuvre de Verint Experience Management for Digital permet d'obtenir rapidement une valeur ajoutée et des résultats réels qui stimulent les ventes et la fidélité des clients. Les entreprises qui utilisent Verint Experience Management for Digital constatent des avantages tels qu'une augmentation de l'imbrication des canaux numériques ou des applications mobiles, une diminution de l'abandon des commandes en ligne et une augmentation des commandes en ligne. XM for Digital peut également aider les entreprises à augmenter le NPS, le CSAT et les revenus grâce à des améliorations marketing.

© 2024 Avaya LLC. Tous droits réservés.

Les entreprises peuvent également intégrer les données de façon transparente entre les canaux et utiliser des métriques liées pour prédire les actions des clients.

L'offre groupée Experience Management Web and Mobile comprend :

- 1 instance de Verint Survey Management (gestion de sondage)
- 1 instance de Verint Predictive Modeling (modélisation prédictive)
- 1 instance de Verint Digital Feedback (rétroaction numérique)
- Nombre illimité d'employés nommés pour les utilisateurs de Verint XM
- Nombre illimité de groupes de travail Verint
- Quantité illimitée d'offres groupées Verint Unified Completes (les offres groupées Verint Unified Completes comprennent Verint Kilo Completes et Kilo Interactions de Verint Interactions for Insights)
- 1 segment Verint Experience Management
    - « Segment » désigne les données recueillies, stockées ou agrégées par chaque marque, canal, domaine ou sous-domaine unique.

Le segment Experience Management Web and Mobile est un complément optionnel à l'offre groupée, si le client a besoin de segments supplémentaires.

Survey Management

Avec Verint Survey Management, il est facile de créer des sondages. Il suffit de choisir parmi une sélection de modèles de pratiques exemplaires de l'industrie, d'importer des questions ou d'utiliser l'éditeur flexible de la solution pour créer le vôtre.

Les sondages peuvent être déployés, consultés et récupérés à l'aide d'une gamme d'appareils mobiles. Vous pouvez les déployer hors ligne ou en utilisant l'application Web, le navigateur mobile, les SMS ou un kiosque en libre-service, et un seul sondage peut être déployé par plusieurs modes en même temps, y compris la participation ouverte, le courriel, le mobile et les médias sociaux.

Predictive Modeling

Predictive Modeling tire parti des technologies d'intelligence artificielle et d'un modèle de science des données breveté et prédictif pour la gestion de l'expérience (XM) développé sur près de 20 ans.

Son cadre de cause à effet peut vous permettre de relier les facteurs de satisfaction des clients et des employés à des points de contact individuels dans le parcours du client avec des résultats commerciaux mesurables, tels que la probabilité d'acheter, de recommander, de retourner et plus encore.

Digital Feedback

Capture les commentaires initiés par le client par l'intermédiaire de canaux Web et mobiles tout au long du parcours numérique du client, vous permettant de prendre des décisions commerciales plus intelligentes et plus rapides. En capturant un contexte d'expérience riche avec chaque soumission et en le combinant à des analyses avancées et à l'exploration de texte, la solution aide à faciliter une action opportune, ciblée et décisive.

© 2024 Avaya LLC. Tous droits réservés.

Par conséquent, vous pouvez améliorer la cohérence et la qualité de l'expérience et avoir un impact commercial mesurable et immédiat.

REMARQUE : L'offre et le module complémentaire Verint Experience Management sont disponibles pour la création de devis et la commande via A1S, ainsi que pour la gamme étendue de produits de marque Verint.

14 Bot de finalisation d'interaction

Le bot de finalisation d'interaction Verint est un outil de résumé automatisé basé sur l'IA.

Utilisé partout où il y a une interaction en direct entre un agent humain et un client, il assiste l'agent en résumant automatiquement la conversation en temps réel afin d'automatiser le travail de finalisation.

En automatisant le résumé des appels, le travail après appel passe de 30-45 secondes à 5 secondes.

Le bot de finalisation d'interaction Verint fournit des notes récapitulatives précises, quelques secondes après la fin de l'appel. Il tire parti de la transcription en temps réel de Verint Da Vinci et de l'IA générative. Les agents peuvent passer en revue, modifier et approuver les résumés.

Les résumés sont livrés au bureau de l'agent pour approbation et publication via le client Verint Work Assist, quelques secondes seulement après la fin d'un appel.

Quelle est la valeur ajoutée ?

- Réduire les coûts d'exploitation : réduire les dépenses liées à la création manuelle d'un résumé après appel, ce qui peut coûter des millions de dollars aux organisations chaque année.
- Gain d'efficacité : la nature en temps réel du bot améliore l'efficacité des agents et leur permet de se concentrer sur les interactions avec les clients plutôt que sur des tâches à faible valeur ajoutée.
- Optimiser l'efficacité : fournir des résumés dans un format cohérent en réduisant les lacunes de contenu, en éliminant les biais et en augmentant la précision et la qualité
- Réduire les risques de conformité : éliminer le risque de capturer des données sensibles de clients dans des notes manuscrites ou des applications de prise de notes.
- Améliorer l'expérience des agents : remplacer la rédaction manuelle et répétitive des résumés après appel afin de permettre aux agents de passer rapidement au client suivant.
- Améliorer l'expérience client : des résumés complets et précis dans le CRM aident les agents à comprendre les interactions précédentes et à fournir un soutien plus rapide et plus personnalisé aux Clients.

REMARQUES

- Le bot de finalisation d'interaction nécessite l'achat de Real Time Agent Assist.
- Disponible uniquement pour le canal vocal d'AXP
- Ce module complémentaire est disponible sous deux unités de mesure différentes : Agent nommé et Kilo-Minutes mensuelles. Les deux ne peuvent pas être combinées pour le même abonnement, et la sélection s'effectue via les modules complémentaires optionnels d'Avaya Store.

© 2024 Avaya LLC. Tous droits réservés.

15 Bot de rédaction de renseignements identificatoires personnels (RIP)

Le bot de rédaction RIP de Verint (PII Redaction Bot) est une solution de conformité infonuagique alimentée par l'IA. Le bot tirerait parti du moteur de transcription Da Vinci pour obtenir une transcription exacte des interactions AXP Voice et générer une rédaction précise des renseignements identificatoires personnels sensibles.

Le bot de rédaction RIP peut être utilisé dans des environnements sensibles à la conformité, conjointement avec le module complémentaire Compliance Triggers, afin d'offrir deux niveaux de protection.

La solution prend actuellement en charge les langues suivantes :

- Anglais (toutes les régions)
- Italien

Davantage de langues seront testées et prises en charge avec le temps.

Où est-il utilisé ?
À travers toute interaction vocale entre un client et un employé.

Que fait-il ?
Il efface les informations sensibles, telles que le numéro de carte de crédit, le numéro CVV, la date d'expiration, le numéro d'assurance sociale, le nom, l'adresse et l'âge, des interactions vocales. La rédaction de la lecture est basée sur les privilèges et configurée par l'administrateur de la plateforme WFE.

Quelle est sa valeur ajoutée ?
Améliore la conformité aux renseignements identificatoires personnels, y compris PCI DSS, et réduit le risque de pénalités en raison de fuites ou de violations de données sensibles.

La solution prend en charge la suppression de toutes les applications WFE via la « suppression en relecture » des interactions vocales :

- Analyse vocale
- QM/AQM
- Interactions
- Gestion des risques

Remarques :

- Prend en charge uniquement le canal vocal AXP
- Nécessite le module complémentaire Analyse vocale de Verint

16 Transcription de la parole Da Vinci

Le service de transcription Verint Da Vinci (Verint Da Vinci Transcription Service) tire parti de l'IA d'intelligence sémantique de Verint et de plus de 70 technologies brevetées pour fournir une compréhension plus approfondie du sens et du contexte contenus dans les conversations. Le service peut transcrire avec précision les appels dans plus de 75 langues et dialectes et offre une précision de

© 2024 Avaya LLC. Tous droits réservés.

transcription de pointe, y compris des formats lisibles par l'humain, au niveau des termes et au niveau des énoncés. Les transcriptions comprennent des métadonnées riches, telles que les horodatages du locuteur, de début et de fin, le niveau de confiance et le placement des mots, pour aider votre organisation à extraire une valeur maximale de ces données riches et non structurées.

Le moteur de transcription Verint Da Vinci est un service infonuagique déployé de façon à permettre un décodage rapide et rentable. Les services Verint Da Vinci permettent aux développeurs d'exploiter les capacités d'intelligence artificielle de Verint Da Vinci dans toute l'entreprise. Grâce à ces services — en plus des applications Verint standard — nos clients peuvent tirer encore plus de valeur de la plateforme Verint Cloud.

Remarques :

- La fonction de transcription vocale Da Vinci est incluse dans le module complémentaire standard Analyse vocale.

- En achetant la transcription vocale Da Vinci séparément (sans Analyse vocale), les clients peuvent tirer parti des mêmes capacités et performances afin de transcrire les enregistrements audio générés à l'extérieur de l'environnement AXP/Verint.

- Le service de transcription Verint Da Vinci est implémenté à l'aide des API REST dans la norme Open API de Verint. Cela permet une approche cohérente des API disponibles à partir du portail des développeurs Verint. Les API sont sécurisées et authentifiées dans Verint Cloud à l'aide d'OAuth 2.0.

- Ce module complémentaire est disponible sous deux unités de mesure différentes : Agent nommé et Kilo-Minutes mensuelles. Les deux ne peuvent pas être combinées pour le même abonnement, et la sélection s'effectue via les modules complémentaires optionnels d'Avaya Store.

© 2024 Avaya LLC. Tous droits réservés.