

# AVAYA

## POURQUOI PASSER À LA VERSION ACTUELLE DE LA PLATEFORME AVAYA AURA®

Avaya vous offre toutes les options pour devenir une entreprise entièrement numérique. Nos solutions pour les entreprises sont entièrement compatibles avec le cloud et notre dernière version de la plateforme Avaya Aura prend en charge des solutions adaptées à vos besoins individuels via des déploiements dans le cloud, sur site ou hybrides, et offre une flexibilité maximale pour faire passer votre entreprise au niveau supérieur.

Désormais, se réunir avec ses clients, ses collègues et ses fournisseurs ne suffit plus. Vous avez besoin de solutions qui reflètent de manière unique vos exigences. Ces solutions doivent aussi créer de la valeur, plaire à vos clients et à vos collaborateurs, et engager vos collègues en agissant sur des interactions qui génèrent de véritables résultats.

Comme la plupart de vos pairs, vous ne vous demandez plus si vous devez migrer vers le cloud, mais quand. Le tout nouveau logiciel Avaya Aura fournit une plateforme solide pour soutenir votre parcours unique, afin d'apporter l'innovation à votre entreprise.

Voici quelques exemples :

### Créer des expériences extraordinaires

Tirez parti de vos investissements pour créer un environnement de communications unifiées et de centre de contact véritablement personnalisé, conçu pour votre entreprise unique. Avec Avaya Aura pour base, vous pouvez maintenant innover facilement dans les environnements UC et CC en utilisant nos API de communication. Réduisez vos coûts et augmentez la satisfaction de vos clients et de vos collaborateurs en utilisant l'intelligence artificielle (IA) combinée aux technologies Avaya Communications pour automatiser vos fonctions métiers et les interactions avec les clients. Les solutions sont personnalisées pour répondre à vos besoins et sont déployées sur toute infrastructure de communication existante. Personne d'autre ne peut offrir la flexibilité et l'adaptabilité de la plateforme Avaya Aura pour vous garantir une personnalisation avec plus d'efficacité.

### Avec la dernière version d'Avaya Aura®, vous pouvez :

- Favoriser l'innovation et la transformation nécessaires grâce à la flexibilité
- Améliorer la sécurité, la fiabilité et l'évolutivité de vos communications
- Réduire votre coût total de possession
- Améliorer la joignabilité et la collaboration des employés, optimiser la communication, gagner en alignement, prendre de meilleures décisions
- Travailler plus rapidement

## Sécurité

### Des fonctionnalités de sécurité complètes pour toutes vos communications

La sécurité reste une priorité absolue pour toutes les entreprises. Avaya utilise la dernière plateforme logicielle Avaya Aura, qui s'appuie sur les capacités des versions précédentes, en ajoutant plusieurs nouvelles fonctionnalités qui contribuent à la sécurité du réseau de communication de l'entreprise.

Avaya Aura R10 offre sécurité, cryptage et protection de bout en bout améliorés lors de l'intégration à des plateformes cloud tierces. Avaya adhère aux principes de sécurité les plus élevés de l'industrie. La prise en charge de TLS 1.3 et d'Open SSL 1.1.1 offre une interface plus rapide et une meilleure protection contre les logiciels malveillants et les actes de piratage.

Il s'agit notamment de la mise à jour des dernières versions des environnements virtualisés et des systèmes d'exploitation Linux, de l'UDFI et du Secure Boot par défaut, de l'adoption de l'Advanced Encryption Standard 256 Bit (AES-256), de FIPS 140-2, de la conformité JITC, de l'amélioration de la gestion des certificats et d'un indicateur de cryptage de bout en bout pour les dispositifs SIP.

## Évolutivité

### Une architecture ultra-performante capable de suivre l'évolution de vos besoins

La plateforme Avaya Aura améliore la résilience du centre de données et peut prendre en charge jusqu'à 250 000 utilisateurs et 350 000 périphériques SIP. Même dans la configuration la plus basique, la plateforme Avaya Aura vous permet d'utiliser des fonctionnalités de résilience et d'engagement avec une efficacité exceptionnelle. Avaya Aura est compatible avec presque tous les types de médias et connexions collaboratives, et peut traiter un nombre élevé d'appels en heure d'affluence (BHCC) sur un réseau d'entreprise unique.

## Augmentez la capacité de votre Call Center Elite Avaya

Reposant sur le code Avaya Aura, le Call Center Elite Avaya permet d'ajouter des agents et même des agents voix à partir du Cloud Avaya. Débordement de votre Call Center Elite Avaya existant vers vos agents Avaya Cloud avec des attributs contextuels et des informations enrichissant le traitement de l'interaction. Prise en charge de nouvelles lignes d'activité, lancement de nouvelles campagnes, extension de votre portée géographique et prise en compte des fluctuations saisonnières. Mieux encore, Avaya Cloud distingue la parole du bruit grâce à l'IA, supprimant les bruits de fond et les perturbations pour une meilleure expérience de l'agent et du client ce qui est moins contraignant pour la santé et le bien-être de chacun. Vos enregistrements gagneront en clarté.

# Avaya Aura® fournit une base pour votre parcours de transformation digitale et est compatible avec le cloud.



Vos agents et superviseurs cloud seront équipés d'un bandeau moderne qui fournit toutes les informations contextuelles nécessaires pour traiter aisément les demandes.

## Options de gestion simplifiée

Laissez Avaya s'occuper de la charge administrative et des mises à jour régulières, ou gardez le contrôle vous-même. C'est vous qui choisissez. Avaya dispose d'une gamme d'offres de services qui peuvent être adaptées à vos besoins et vous redonner le temps nécessaire pour mener à bien vos priorités.

## Standards ouverts

### Prise en charge des applications existantes et intégration de systèmes tiers

Les standards ouverts exigent qu'une plateforme véritablement composable intègre des fonctionnalités d'anciennes versions, des services de collaboration à la pointe du secteur et des solutions clés conçues par des développeurs tierce partie. Avaya Aura® repose sur des standards ouverts, ce qui permet aux clients de créer de la valeur ajoutée à l'aide d'applications tierces répondant aux besoins de leur entreprise.

La nouvelle version d'Avaya Aura simplifie et améliore l'intégration entre les logiciels Avaya et les logiciels tiers. L'activation du cloud étend les connexions à des services cloud tiers tels que Microsoft Teams, Salesforce et ServiceNow. Les connexions sont faciles grâce à l'échange d'API d'Avaya.

La nouvelle interface de téléphonie Web (API REST) complète les capacités existantes de contrôle des appels et des appareils, ce qui facilite la création, le développement et l'intégration d'applications d'entreprise et de communication (y compris des applications tierces) d'un cloud à l'autre ou d'un site à l'autre.

Les développeurs peuvent utiliser un nouveau SDK de licence spécifique à l'application et une licence TSAPI de niveau amélioré pour accéder aux événements de l'état de l'agent en temps réel. Les changements d'état des agents en temps réel sont publiés en tant qu'événements, ce qui permet aux organisations d'utiliser ces informations en temps réel à diverses fins, notamment pour créer des applications client ou d'IA et pour prendre des décisions commerciales précises afin de déterminer le meilleur moment pour planifier la formation des agents, la meilleure utilisation des compétences des agents et bien d'autres choses encore.

# Avec Avaya Call Center Elite, les organisations peuvent ajouter des canaux digitaux à partir du cloud d'Avaya, permettant aux agents et aux superviseurs d'interagir avec les clients.

## Collaboration et communications unifiées

### Avaya, l'un des principaux fournisseurs de solutions de collaboration cloud

Avaya Spaces intègre directement les communications aux applications, navigateurs et périphériques utilisés quotidiennement par vos collaborateurs, afin de créer une passerelle unique et puissante dédiée aux services d'appel, de messagerie, de conférence et de collaboration. Les utilisateurs bénéficient de moyens de communication, de connexion et de partage plus intuitifs et plus efficaces, qu'ils peuvent utiliser partout, à tout moment et comme ils le souhaitent.

## Centre de contact et expérience client

### Innovation depuis le cloud

Avec Avaya Call Center Elite, les organisations peuvent ajouter des canaux digitaux à partir du cloud d'Avaya. Les agents et aux superviseurs peuvent ainsi interagir avec les clients en utilisant le chat, les e-mails, les SMS, les MMS et bien plus encore. Avec Avaya, vous conservez vos investissements dans Avaya Aura et Avaya Call Center Elite sur site, et vous profitez de l'innovation sans disruption, en superposant des capacités et des fonctionnalités supplémentaires du cloud Avaya à l'infrastructure déjà déployée et fiable. Ce modèle hybride unique offre une innovation unique.

## Réduction du coût total de possession

### De nouvelles options qui réduisent le besoin en équipement et offrent plus de flexibilité

Si vous n'avez pas tiré parti des nombreuses options de virtualisation, y compris la virtualisation cloud, vous n'avez pas profité des économies associées à la réduction des besoins en matériel, en énergie et en espace, ainsi que de la flexibilité accrue de l'évolution des ressources en fonction de l'évolution des besoins. La plateforme Avaya Aura prend en charge l'infrastructure en tant que service (IaaS) de tous les principaux fournisseurs et prend désormais également en charge les options « Device as a Service (DaaS) » pour vos besoins en matériel.

## Fiabilité

### Pour les solutions de transformation digitale, choisissez Avaya, un leader en matière de fiabilité

Avaya Aura offre un grand nombre d'options pour assurer la résilience, notamment la duplication des serveurs, les serveurs Survivable Core et Survivable Remote, ainsi que la préservation des connexions et des appels à travers le réseau et les applications.

**Grâce à nos options de fourniture cloud, vous ne manquerez jamais une mise à jour ou fonctionnalité. Nous avons également simplifié les mises à niveau et les mises à jour grâce à un nouveau process de gestion du cycle de vie fixe.**

Les configurations « Active-Active » permettent l'enregistrement des appareils à plusieurs points et le « Hot Failover » en cas de problèmes de serveur ou de réseau. Grâce à ces capacités, vous pouvez concevoir votre solution jusqu'à 99,999 % et au-delà, en fonction de vos besoins.

## **Restez toujours à jour**

Simplifiez vos process de mise à niveau et de gestion. Ayez toujours accès aux dernières fonctions de sécurité et aux derniers correctifs. Vos communications sont trop importantes pour être laissées au hasard. Grâce à nos options de fourniture cloud, vous ne manquerez jamais une mise à jour ou fonctionnalité. Nous avons également simplifié les mises à niveau et les mises à jour grâce à un nouveau process de gestion du cycle de vie fixe. Avaya offre plus de valeur que jamais lors de la migration vers le cloud.

## **Protégez votre investissement grâce à une transition en douceur vers le cloud**

**Une solution pour l'innovation sans disruption, et non pour « enlever et remplacer »**

Pour beaucoup, la plateforme Avaya Aura est essentielle et représente un investissement important en argent et en temps. Dans le besoin d'innovation et de transformation, les entreprises ne peuvent pas se permettre de repartir de zéro. Les infrastructures, les équipements de réseau et les systèmes de communication existants ne doivent pas être mis au rebut pour permettre à une entreprise de répondre à l'évolution de ses besoins. La migration de votre plateforme vers le cloud ou l'amélioration des fonctionnalités peut être importante, mais elle doit être réalisée au moment opportun. Comment peut-on atteindre tous ces objectifs en même temps ? Avaya a la réponse : l'innovation sans disruption.

L'innovation sans disruption, c'est :

- Mettre à jour votre système sur site en toute confiance. La nouvelle version d'Aura donne accès à une multitude de nouvelles fonctionnalités pour les utilisateurs et la sécurité. Elle permet d'être en conformité avec des normes clés telles que HIPPA et PCI, et offre une meilleure prise en charge des API.
- Améliorer votre système dès maintenant tout en permettant la transformation cloud selon votre calendrier. Par exemple, la migration SIP rendra votre plateforme sur site plus efficace et la rendra compatible avec le cloud computing en vue d'une migration future.
- Ajoutez des applications dans le cloud à votre rythme. Ces applications vous accompagnent, que vous restiez sur votre plateforme sur site ou que vous passiez au cloud.



## Mettez à jour votre système à votre rythme pour en tirer un bénéfice immédiat et pour rendre votre plateforme compatible avec le cloud.

L'innovation sans disruption vous permet de garder le contrôle. Cela garantit que, quels que soient le chemin et le calendrier de mise à niveau, tout fonctionne ensemble et que rien n'est perdu. Mettez à jour votre système à votre rythme pour en tirer un bénéfice immédiat et pour rendre votre plateforme compatible avec le cloud. Ajoutez des applications en toute confiance. Passez au cloud lorsque vous êtes prêt.

La plateforme Avaya Aura est conçue pour optimiser et simplifier l'intégration et la migration de vos investissements existants vers de nouvelles fonctionnalités. Avaya Aura ne se contente pas de favoriser l'innovation, mais propose également une plateforme entièrement compatible avec le cloud, qui peut prendre en charge les parcours de migration pour chaque client. Avec Avaya, vous pouvez préserver votre capital en passant à un modèle Opex qui inclut vos composants matériels et fournit une facturation régulière et prévisible, associée à toutes les dernières fonctionnalités, tout en vous permettant de contrôler votre solution.

Plus d'infos sur [www.avaya.com/fr](http://www.avaya.com/fr).

### À propos d'Avaya

Les entreprises se construisent autour des expériences qu'elles offrent et, chaque jour, des millions de ces expériences sont rendues possibles par Avaya LLC et ses filiales. Avaya façonne l'avenir des expériences clients avec l'innovation et les partenariats qui changent la donne en matière de bénéfices métiers. Nos solutions de communications cloud et notre écosystème d'applications multi-cloud permettent aux clients comme aux collaborateurs de bénéficier d'expériences simplifiées, personnalisées et intelligentes pour réaliser les ambitions stratégiques et obtenir les résultats souhaités. Ensemble, nous nous engageons à aider votre entreprise à croître en proposant des expériences qui comptent. Plus d'infos sur [www.avaya.com/fr](http://www.avaya.com/fr).

