

Comment des communications efficaces peuvent délivrer des résultats concrets à votre petite entreprise

Table des matières

Les nouveaux systèmes de communication sur IP

- **Quatre éléments d'impact clés :**
 - 1. Permettre un temps de réponse plus rapide**
 - 2. Faire en sorte d'entendre : « C'est facile de faire affaire avec vous »**
 - 3. Créer la bonne expérience client**
 - 4. Gérer efficacement la croissance de l'activité**
- **Cumuler les économies**
- **Pourquoi maintenant !**

Introduction

Les systèmes de communications basés sur IP d'aujourd'hui sont dotés de fonctionnalités sur lesquelles les petites entreprises peuvent s'appuyer pour attirer de nouveaux clients, pour étendre le champ de leurs opérations, pour rationaliser les transactions client de routine, et plus encore. Ce livre blanc explore les quatre principaux moyens au travers desquels une entreprise en pleine croissance peut profiter des nouvelles solutions de communications basées sur IP, parmi lesquels les économies intrinsèques de ces solutions.

Les nouvelles solutions de communication basées sur IP

Lorsque les petites entreprises envisagent de faire l'acquisition d'un nouveau système de communication, elles prennent généralement en compte les facteurs suivants : Ce système présente-t-il les fonctions dont nous avons besoin ? Est-il fiable ? Est-il bien dimensionné ? Peut-il s'agrandir avec nous ? Cadre-t-il avec notre budget ?

Toutes ces questions sont importantes, mais la question la plus importante est malheureusement souvent négligée : Comment ce système de communications va-t-il produire des résultats concrets pour notre activité ?

La plupart des petites et moyennes sociétés n'envisagent pas leurs communications d'entreprises comme un moyen d'attirer de nouveaux clients, augmenter leurs revenus, automatiser des processus, maîtriser les coûts... tous les facteurs de croissance des entreprises. Mais en réalité, c'est exactement ce que peuvent vous aider à réaliser les nouveaux systèmes de communication d'aujourd'hui.

Pourquoi ? Qu'est-ce qui fait que les nouveaux systèmes de communication d'aujourd'hui répondent bien à la mission du développement des entreprises ? En bref, c'est la technologie : les systèmes de communication d'aujourd'hui sont basés sur le Protocole Internet (IP). Ces nouveaux systèmes de communication sont souvent désignés sous le nom de

systèmes VoIP (voix sur IP). Les signaux vocaux sont numérisés et transportés en paquets, de la même manière que sont transmis les emails et les fichiers de données par Internet.

Quelles en sont les implications en termes pratiques de la vie quotidienne de l'entreprise ? Cela implique que les systèmes de communication d'aujourd'hui sont beaucoup plus semblables à des ordinateurs que les systèmes de communication traditionnels. Ils sont plus polyvalents, capables d'accepter des applications, prêts à être intégrés aux opérations de tous les jours, et deviennent une ressource toujours disponible pour

- gérer et administrer toutes les communications d'entreprise – non seulement vocales, mais aussi par vidéo, email et messagerie instantanée (IM)
- faciliter les communications des fonctions de vente et de services de tous les jours
- simplifier et accélérer les interactions mobiles ou de bureau avec et entre les employés, les partenaires, les clients, etc.
- réduire le coût des dépenses actuelles
- réduire le risque de temps hors service ou de baisse de la productivité

Aucun système de communication ne remplacera jamais aucun autre ingrédient capital à la réussite de votre entreprise. Il vous faudra toujours proposer de bons produits et services, leur affecter le juste prix, les adapter correctement au marché et entretenir votre différence qualitative et concurrentielle.

Ce que peut faire pour vous le bon système de communications, c'est s'emparer de vos forces et métamorphoser la façon dont vous les présentez : en aidant votre entreprise à fonctionner plus efficacement, en réduisant vos dépenses, en donnant à vos employés une meilleure réceptivité vis-à-vis des clients et les uns envers les autres et en vous allouant une plus grande marge de manœuvre pour épouser les pics et les creux associés à l'expansion et à la contraction d'activité de votre entreprise.

Aujourd'hui, il existe déjà des entreprises qui profitent des avantages de leurs systèmes de communication sur IP. Ce livre blanc explore quatre des principales manières selon lesquelles les communications peuvent servir à délivrer des résultats concrets à l'avantage de votre petite entreprise, et expose quelques exemples d'entreprises semblables à la vôtre qui ont déjà mis à profit cette technologie.

1. Permettre un temps de réponse plus rapide

Dans le passé, on travaillait toujours dans un bureau. On emportait parfois du travail à la maison, ou bien on y prenait même des appels, mais cela ne représentait qu'une portion annexe du travail effectué au bureau. Or, chacun sait que cela ne correspond plus à la réalité. Aujourd'hui, les gens peuvent travailler depuis leur bureau principal, mais aussi depuis leur bureau à la maison, depuis le bureau de leurs collègues, depuis les bureaux des partenaires et des clients, ou dans des cafés, des chambres d'hôtel, des salles d'attente d'aéroport... en fait, depuis n'importe où. Ils restent connectés au moyen d'appareils mobiles : ordinateurs portables, téléphones intelligents ou tablettes.

RÉSULTATS CONCRETS 1**Leftfield Pictures****Secteur : Production vidéo et télévisuelle****Lieu : New York City****Clients : 150****Employés : 78****Communications : Avaya IP Office**

Pouvoir se connecter d'aussi nombreuses manières et pouvoir travailler dans tellement d'endroits différents a des côtés extrêmement pratiques, mais cela crée également des défis à relever. La question de savoir comment joindre quelqu'un de la meilleure manière est devenu plus complexe. Souvent, les gens demandent : « À quel numéro vaut-il mieux vous appeler », ou bien « Pourquoi ne m'avez-vous pas envoyé un texto ? »

Le fait est que pouvoir se connecter n'importe où et n'importe quand n'est plus suffisant. Les entreprises qui souhaitent véritablement profiter de la puissance de leurs forces de travail à distance, des opérations dispersées, du télétravail etc., ont besoin de solutions capables de gérer proactivement et intégrer les fonctionnalités des communications d'aujourd'hui, n'importe où et n'importe quand. C'est exactement ce pour quoi les systèmes de communications sur IP d'aujourd'hui sont conçus. Et ils le réalisent d'une manière propre à délivrer des avantages tangibles et propices à la croissance de l'entreprise.

Prenons le cas de Leftfield Pictures, une société de production télévisuelle établie il y a huit ans à New York City. Rester compétitif dans le monde trépidant de la production new-yorkaise exige une créativité hors du commun, et les moyens de la rendre concrète dans le respect des délais et du budget. Leftfield a indubitablement une grande créativité ; elle a à son crédit des émissions de premier ordre sur de nombreux réseaux câblés. Lorsque Leftfield a cherché des moyens de devenir plus efficace, elle s'est rapidement penchée sur ses communications. La société a réalisé que son système de communication en place faisait en réalité transiter une proportion de moins en moins importante de l'ensemble des communications de l'entreprise, et ne le faisait même pas particulièrement bien.

- Il n'existait pas d'identifiant des appelants, ni aucun moyen simple pour les appelants de joindre directement un membre du personnel de Leftfield... cela était à l'origine de retards ainsi que d'appels manqués.
- Les producteurs de Leftfield sur site qui souhaitaient collaborer efficacement avec leurs collègues situés en salle d'édition jonglaient constamment avec leurs téléphones mobiles, le système de communication du bureau, leur email et la messagerie instantanée. Sans qu'il y ait aucune connexion simple entre tous ces dispositifs.
- Il n'y avait aucune possibilité de savoir qui appelait, ni qui était disponible pour répondre, si bien que l'information devait être relayée et référencée manuellement.
- Pour rester en contact avec les productions en cours de réalisation au travers du pays entier, la société s'appuyait sur des conférences téléphoniques, mais devait payer ce service à une société externe pour les organiser. Les coûts résultants étaient élevés.
- Le simple fait de répondre aux appels et de les transférer occupait une personne entière toute la journée, et ajoutait un délai de transit avant d'être mis en relation avec « la bonne personne ».

Bien que l'ancien système de communications fonctionnât toujours, Leftfield décidé de passer aux communications sur IP en appliquant une solution Avaya IP Office. La différence a été extraordinaire.

Constatez par vous-même en regardant la vidéo : http://www.avaya.com/usa/resource/assets/casestudies/Avaya_071710_DM.wmv

Les résultats pour Leftfield Pictures : leurs communications sont à présent à la hauteur de leur créativité ; elles profitent à l'entreprise au lieu de faire obstruction.

- Maintenant tous les membres du personnel de Leftfield disposent de leur propre poste et sont faciles à joindre grâce à l'annuaire de l'entreprise.
- le personnel peut voir en un coup d'œil qui est disponible et quel est le meilleur moyen de joindre la personne souhaitée : par email, téléphone mobile, chat, etc.
- Lors d'un appel entrant, les employés peuvent faire en sorte que leur téléphone de bureau et leur téléphone mobile sonnent simultanément. Ainsi ils ne manquent aucun appel uniquement parce qu'ils ont quitté leur bureau. S'ils ne prennent pas l'appel, le message vocal reçu est numérisé et envoyé en tant que pièce jointe d'un email consultable n'importe où.
- Les conférences téléphoniques sont à présent hébergées par IP Office, ce qui élimine le besoin de faire appel à des services externes de conférence.

Leftfield estime que la solution Avaya IP Office a divisé par deux le temps de gestion des communications et qu'elle a facilité la possibilité de faire affaire avec l'entreprise ; ceci est une autre manière de produire des résultats concrets pour votre activité, que nous allons examiner maintenant.

2. Est-il facile de faire affaire avec votre entreprise ?

dans quelle mesure est-il facile pour vos clients de faire le choix de votre entreprise et de traiter avec elle ? Si vous y pensez brièvement, vous allez répondre : « Nous sommes une petite entreprise, nous pouvons répondre avec rapidité à n'importe quelle situation. » En réalité cependant, vous êtes l'une des rares entreprises à pouvoir l'affirmer. Presque toutes les entreprises ont des procédures et des processus à suivre lors de l'acquisition d'un nouveau client, d'un nouveau travail, de la signature d'un contrat ou de la réalisation d'une offre.

RÉSULTATS CONCRETS 2

Broken Arrow

Secteur : Habillement
personnalisé

Lieu : Des Moines, IAA

Clients : plusieurs milliers

Communications : Avaya IP Office

Lors d'un appel entrant, il n'est pas inhabituel qu'une entreprise, même la plus orientée vers les clients, se trouve empêtrée dans des obstacles évitables. Combien de fois avez-vous entendu quelqu'un de votre entreprise dire : « La personne qui s'occupe de ce projet n'est pas là en ce moment », ou bien « La personne qui s'occupe de votre compte sera à son bureau plus tard dans la journée. »

Lors des périodes de pic d'achat, ou lorsqu'un appel survient en dehors des heures ouvrées normales, ou si la demande du client sort de la routine, ces délais ont tendance à augmenter. Même une entreprise qui a un temps de réponse rapide d'ordinaire peut se retrouver

péniblement et fortement freinée. Dans le monde d'aujourd'hui, où la concurrence est à un clic de distance, ces retards incitent le client potentiel à aller voir ailleurs pour trouver une entreprise plus réceptive.

C'est exactement la situation dans laquelle se trouvait la marque Broken Arrow Wear, un vendeur en ligne d'habillement personnalisé (par impression de dessins personnalisés sur des vêtements), dont les recettes sont fortement dépendantes des commandes par téléphone. Broken Arrow avait de plus en plus douloureusement pris conscience que son système de communications était nuisible à ses affaires. On peut citer les indices révélateurs suivants :

- le temps de téléphone dévolu aux nouvelles ventes était devenu très nettement inférieur à celui consacré aux commandes existantes.
- Les représentants passaient de plus en plus de temps à diriger les appels vers la personne adéquate, ce qui leur faisait perdre du temps qu'ils auraient pu consacrer à répondre à des appels de vente.
- Le nombre des réclamations concernant des messages qui n'avaient pas atteint leur destinataire ou des appels sans retour avait également augmenté.

Après investigation, la source du problème fut découverte. Broken Arrow s'était agrandie, à la fois en volume de ventes et en sites, mais le système de communication n'avait pas suivi. Les appels étaient mal dirigés, ce qui imposait aux employés de les transférer entre les différents services. Il n'existait pas de moyen simple de diriger un appel vers un représentant particulier de Broken Arrow ; c'était agaçant pour les clients qui souhaitaient parler à leur représentant dédié, pas à une nouvelle personne à chaque fois.

La solution : Broken Arrow décida de profiter des fonctionnalités du routage d'appel intelligent de la solution Avaya IP Office.

Avec Avaya IP Office, les clients peuvent composer un numéro unique et être dirigés vers le service ou la personne appropriée. Par exemple, les vendeurs ne reçoivent plus les appels destinés aux artistes ou au service de facturation. Le nombre des réclamations des clients concernant les appels sans retour dus aux messages perdus ou acheminés en retard diminua très nettement. De plus, le système facilite la prise en charges des fonctionnalités de télétravail et de travail à domicile, si bien que Broken Arrow peut embaucher des personnes situées n'importe où afin de gérer plus efficacement le flux croissant des commandes et pouvoir répondre en toute certitude au gros volume de demandes de l'été.

La mise en œuvre de la solution Avaya IP Office chez Broken Arrow démontre une des fonctionnalités-clés des nouveaux systèmes basés sur IP : le routage intelligent qui simplifie et rationalise le processus d'acquisition des clients d'une manière qui aide la croissance de votre entreprise :

- des fonctionnalités de routage d'appel qui réduisent le temps d'attente et acheminent rapidement les appels des clients, même en période de pointe.
- la programmation de votre système pour reconnaître instantanément les clients récurrents : cela apporte la touche personnelle qui motive la fidélité des clients.

- des options automatisées et en self-service telles que l'accès à l'information, les états du service et les directions, le temps de réponse pour le client, et la mise à disposition d'un agent pour répondre aux demandes plus complexes.
- la personnalisation du standard automatique pour traiter les appels de différentes manières selon le moment. Le standard automatique est équipé d'un annuaire ; il est ainsi plus facile pour les appelants de passer leur appel d'après le nom.
- des fonctions utiles telles que le « parcage d'appel », qui permet au personnel d'acheminer les appels vers la personne la mieux à même de servir un client en particulier tout en s'assurant que l'appel est pris et traité rapidement.
- la gestion des appels par « pointer-cliquer » qui facilite le traitement des appels au moyen d'une interface visuelle avec un script pour répondre aux questions générales et hiérarchiser la priorité des appels entrants.

En augmentant vos chances de mener à bien une interaction client fluide, efficace et rapide, vous améliorez l'image de votre entreprise dans une mesure qui peut conduire à un développement appréciable de votre activité.

Cela établit également un facteur de démarcation concurrentielle net et fait la preuve que votre société s'engage à offrir une expérience client de qualité. C'est la troisième façon dont les solutions de communication sur IP peuvent aider la croissance de votre entreprise.

3. Créer la bonne expérience client

Le service client est un élément crucial des entreprises d'aujourd'hui. C'est la clé de la différenciation de la concurrence, de la fidélisation des clients et de l'image de la marque. Cela s'avère particulièrement vrai dans les remous de la grave crise économique déclenchée en 2008. Les enquêtes menées sur les petites entreprises démontrent que les PME ont conscience de l'importance du bouche-à-oreille et du fait que le service est un facteur critique qui fait que l'on recommande une entreprise ou non.

RÉSULTATS CONCRETS 3

AmeriMerchant

Secteur : Services financiers

Lieu : New York City

Employés : 80

Communications : Avaya IP Office

AmeriMerchant, une société grandissante de services financiers, connaît l'importance du service client direct. AmeriMerchant offre des services de financement de compte marchand, ce qui permet aux petites entreprises d'emprunter en contrepartie de futurs reçus de carte de crédit. C'est une solution pour les entreprises qui disposent d'une bonne trésorerie par carte de crédit (les restaurants par exemple) mais ont besoin d'un apport de capital et ne pourraient pas forcément obtenir un prêt conventionnel. C'est un secteur très concurrentiel. AmeriMerchant a bien conscience que mettre des clients en attente pour ne seraient-ce que quelques secondes peut les conduire à renoncer et à s'adresser à un concurrent. La meilleure stratégie de croissance pour AmeriMerchant consiste à mettre un de ses représentants en relation avec l'appelant aussi rapidement que possible.

En profitant de l'une des plus puissantes fonctionnalités des solutions actuelles de communications sur IP, AmeriMerchant a organisé ses équipes de vente en véritable centre d'appel. Les grandes banques, les sociétés de courtage, les principaux gestionnaires de cartes de crédit ou d'autres sociétés apprécient depuis longtemps la possibilité de mettre en place de véritables centres d'appel avec des agents dédiés au traitement des appels. Aujourd'hui, une solution telle que Avaya IP Office permet aussi à une petite entreprise comme AmeriMerchant de faire la même chose.

Lors d'un appel entrant, AmeriMerchant a sept secondes pour capter le client. AmeriMerchant offre une gamme de services financiers et utilise 800 numéros différents. Avec la solution Avaya IP Office, les vendeurs savent instantanément par quoi le client est intéressé. S'il est déjà client, la solution Avaya enclenche automatiquement la récupération de l'historique de ce client depuis la solution CRM d'AmeriMerchant (Salesforce.com). L'époque où les appelants répétaient leurs informations essentielles est révolue chez AmeriMerchant.

Les appels destinés à des vendeurs spécifiques d'AmeriMerchant atteignent toujours leur cible. Si le vendeur est parti, l'appel peut automatiquement sonner sur son mobile. Le système est également configuré pour que les messages vocaux soient automatiquement transférés en pièce jointe sur le téléphone intelligent du vendeur. Si le centre d'appel est saturé, l'appel est automatiquement transféré vers un autre site d'AmeriMerchant.

Comme l'activité d'AmeriMerchant fait beaucoup appel au fax (les nouveaux contrats doivent être faxés et approuvés avant que le financement ne soit réalisé), les fonctionnalités de la solution Avaya IP de gestion des communications vocales, par fax, par email, par messagerie instantanée ou autre facilitent l'approbation rapide des nouveaux contrats de financement.

La puissance des fonctionnalités de centre d'appel vont bien au-delà du routage d'appel ; avec les systèmes de communication d'aujourd'hui, le centre d'appel devient une unité commerciale bien définie dotée d'un logiciel spécialisé et de fonctionnalités de reporting destinées à ajuster parfaitement les performances. AmeriMerchant peut évaluer précisément la charge de travail des agents et accentuer en conséquence l'effort sur les appels sortants.

AmeriMerchant profite également d'une autre fonctionnalité-clé des solutions basées sur IP d'aujourd'hui : l'enregistrement d'appel. Il constitue pour les organisations orientées vers le client un moyen capital d'utiliser leur système de communication pour surveiller leur niveau de qualité ; elles peuvent identifier les occurrences où l'information a été mal transmise et où cela a affecté l'expérience client. Le savoir acquis au travers de l'enregistrement d'appel est très important pour la formation.

L'objectif d'AmeriMerchant, fondée en 2002, est de devenir une ressource à guichet unique pour toutes sortes de services financiers destinés aux petites entreprises. Son système de communication continuera de servir la société à mesure que celle-ci développera de nouveaux départements.

Cela trace pour AmeriMerchant un itinéraire de croissance sans embûche ; c'est la quatrième manière dont les solutions de communications basées sur IP d'aujourd'hui peuvent aider à la croissance d'une entreprise.

4. Gérer efficacement la croissance de l'activité

Idéalement, chaque entreprise voudrait que sa courbe de croissance indique une expansion stable et bien régulée de son activité.



Quelque chose comme ça



Mais plus probablement quelque chose comme ça

La réalité de l'entreprise, c'est que le schéma de croissance en marches d'escalier est plus courant que la croissance constante. C'est ce qui peut faire de la gestion d'une petite entreprise un exercice si périlleux : faire la projection de l'activité à venir et la faire cadrer avec la trésorerie et les frais généraux.

Le fait d'offrir à votre entreprise une marge de flexibilité additionnelle afin de pallier aux inévitables fluctuations de croissance est une des manières dont les systèmes de communication sur IP peuvent donner une proposition de valeur très attractive pour les petites entreprises.

PetWow, une clinique vétérinaire de la périphérie de Cincinnati dont la pratique clinique et les services de toilettage canin sont croissants, est un bon exemple d'entreprise qui utilise les communications basées sur IP, en particulier la solution Avaya IP Office, pour gérer précisément sa croissance et étendre son activité d'une manière très novatrice. **Pour en savoir plus sur l'expérience de PetWow avec Avaya IP Office, regardez la vidéo : <http://www.youtube.com/watch?v=AhTlwUscnZ4>**

RÉSULTATS CONCRETS 4

PetWow

Secteur : Soins animaliers

Lieu : Highland Heights, KY

Clients : 30,000

Employés : 34

Communications : Avaya IP Office

Bien que la plupart des animaux soient dirigés vers la clinique principale, PetWow a lancé un service mobile qui utilise des fourgons spécialement équipés pour répondre aux appels à domicile. Cela permet d'étendre la portée de l'activité sur le marché (sans investir lourdement dans de nouvelles installations) tout en proposant un avantage très bienvenu aux clients. Les fourgons sont équipés de tables d'examen, d'appareils de diagnostic, de médicaments et de téléphones de bureau à distance VPN Avaya afin de traiter les communications entre les cliniciens du fourgon et les vétérinaires situés dans le bureau principal.

PetWow aurait pu utiliser des connexions cellulaires ; mais l'objectif n'était pas seulement la connectivité. Il s'agissait de faire des fourgons des extensions mobiles du bureau principal. Cela illustre l'une des fonctionnalités-clés des nouvelles communications : la capacité à non seulement acheminer les appels et les messages, mais aussi à étendre les fonctionnalités entières du système de communication du bureau vers pratiquement n'importe quel endroit connecté à Internet et vers n'importe quel appareil (téléphone mobile, téléphone IP ou PC).

Grâce à l'utilisation d'un mobile à large bande et des télécommunications à distance VPN d'Avaya, les fourgons ne sont jamais plus loin que 4 chiffres sur le clavier du téléphone. Les cliniciens peuvent répondre aux appels vocaux et aux alertes de groupe, participer aux conférences téléphoniques, profiter de la numérotation rapide, de la messagerie, etc., exactement comme s'ils étaient au bureau. Les fourgons sont en réalité une partie du bureau, une partie qui serait montée sur roues.

PetWow profite également de cette fonctionnalité pour embaucher des employés à domicile : des réceptionnistes à temps partiel munis de communications VPN, prêts à traiter les appels lors des périodes de pointe. Ces travailleurs à domicile ont l'accès complet au réseau pour transférer les appels, les messages et prendre des rendez-vous. Aujourd'hui, PetWow a la possibilité d'ajuster la capacité de prise en charge de ses bureaux à mesure que le volume de sa clientèle (pour la clinique, la clinique mobile et le toilettage) augmente ou diminue.

Cumuler les économies

Toutes les entreprises décrites dans le présent livre blanc ont choisi la solution Avaya IP Office pour répondre à une difficulté dans leur activité. Dans la plupart des cas, elles disposaient déjà d'un système de communication qui remplissait toujours les objectifs pour lesquels elles l'avaient acheté. Il ne parvenait tout simplement plus à soutenir leur stratégie commerciale. De plus, le monde autour avait rapidement évolué et avait modifié leurs attentes ; elles cherchaient donc activement un moyen de rester dans la course. Mais au cours du processus, toutes les entreprises mentionnées ici ont également réalisé des économies substantielles :

- Leftfield Pictures estime que la réduction du temps de routage et de traitement des appels lui a fait **économiser 50 000 dollars par an**
- Broken Arrow Wear a augmenté la satisfaction de ses clients de même que la productivité de ses employés, ce qui a contribué à **générer une augmentation de 15 pour cent du chiffre des ventes**.
- Pour AmeriMerchant, la fonctionnalité du système Avaya IP Office (telle que l'amélioration et l'accélération de la couverture du marché) a immédiatement justifié l'investissement ; et grâce à l'élimination des lignes séparées de fax et d'autres services, la solution Avaya IP Office **s'est remboursée en un an**
- PetWow estime qu'elle aurait dû engager de cinq à huit personnes pour traiter l'augmentation du volume d'activité, ce qui s'est traduit par **une économie annuelle de 200 000 dollars**.

D'autres entreprises ont signalé des économies sonnantes et rébuchantes grâce :

au rapatriement des communications en interne : élimination ou réduction des dépenses de conférence externalisées, des coûts du télétravail (frais de seconde ligne), des coûts immobiliers et des coûts de maintenance du PBX historique.

à l'évolutivité et à la protection de l'investissement : en étant capable de maintenir la croissance (jusqu'à 1 000 points de terminaison) avec le même produit ; en étant capable de conserver le même câblage (vous avez le choix) et en économisant jusqu'à 60 % du prix du nouveau système en travaillant avec une large variété de téléphones déjà en place.

à la réduction des coûts d'appel : la connexion de sites multiples permet l'appel de site à site en réseau ; les communications mobiles et les appels longue distance sont dirigés sur des connexions haut débit existantes.

à la consolidation ou au redéploiement des ressources : l'automatisation de la réception sur différents sites, l'équilibrage de la charge de travail ou le routage automatique vers des guides vocaux sont quelques façons de redéployer les coûts de service existants vers des postes plus générateurs de revenus.

à des outils d'administration simples : ils donnent la possibilité d'effectuer des déplacements, des ajouts ou des modifications au système sans impliquer de frais techniques supplémentaires.

Pourquoi maintenant !

Dans l'environnement économique difficile d'aujourd'hui, les entreprises en croissance doivent profiter de chaque opportunité pour pousser l'innovation et être prêtes à profiter à fond du retour des conditions favorables. Une solution de communication basée sur IP comme Avaya IP Office vous donne le pouvoir et la souplesse pour le faire.

Certaines entreprises peuvent y trouver un avantage en particulier. Par exemple, transformer la façon dont elles servent leurs clients. D'autres peuvent particulièrement profiter de la flexibilité et de la capacité que ces solutions donnent à leurs employés, même en mouvement.

Ces fonctionnalités peuvent faire partie de la solution elle-même, mais peuvent également être fournies par un écosystème d'entreprises indépendantes qui développent des applications destinées à personnaliser le système de communications pour les besoins de différentes entreprises et organisations, comme les vendeurs de détail, les cabinets médicaux ou les cabinets juridiques.

Ces solutions offrent des opportunités à chaque entreprise. Elles peuvent être mises en œuvre sans interruption de l'activité et sans mise au rebut des actifs existants, tels que les téléphones de bureau qui sont peut-être en usage dans votre société. Cela rend ces solutions plus attractives que jamais pour votre entreprise. Il n'est pas facile de discuter des résultats concrets des autres, mais vous pouvez faire l'expérience par vous-même. Avaya vous offre un outil de calcul de RSI que vous pouvez remplir en quelques minutes. Nous vous encourageons à le faire. Ainsi, vous verrez exactement quels seront les résultats estimés pour votre entreprise.

Rendez-vous sur www.avaya.com/ipofficeroi et découvrez comment des communications efficaces peuvent délivrer des résultats concrets pour votre entreprise.

À propos d'Avaya

Avaya est un fournisseur mondial de solutions de collaboration et de communications, fournissant des communications unifiées, des centres de contacts, des solutions data et de services aux entreprises de toutes tailles à travers le monde. Pour plus d'informations s'il vous plaît visitez www.avaya.com/fr.

AVAYA
The Power of We™

© 2011 Avaya Inc. Tous droits réservés.

Avaya et le logo Avaya sont des marques d'Avaya Inc. et peuvent avoir été déposées dans certains pays.

Toutes les marques identifiées par les symboles ®, TM ou SM sont, respectivement, des marques déposées, commerciales ou de service d'Avaya Inc. Toutes les autres marques sont la propriété de leurs détenteurs respectifs.

08/11 • SB4665FR

[avaya.com/fr](http://www.avaya.com/fr)