



NOTE D'APPLICATION

## AudioCodes en direct

Expérience complète d'appel et  
de centre de contact pour Microsoft Teams

 audiocodes

Les communications unifiées (UC) et les centres de contact sont les deux principaux moteurs de toute entreprise moderne qui cherche à offrir une collaboration et un service client transparents. Mais de nombreuses organisations ont du mal à intégrer leurs plateformes UC et centre de contact, ce qui entraîne des silos de communication, une gestion complexe et une mauvaise expérience utilisateur. Ce dont elles ont vraiment besoin, c'est de pouvoir consolider leurs solutions UC et centre de contact sous un seul fournisseur pour des communications internes et externes rationalisées.

Microsoft Teams est une plateforme de communications unifiées en tant que service (UCaaS) basée sur le cloud qui permet aux organisations de communiquer et de collaborer efficacement sur différents appareils et emplacements. Cependant, Teams elle-même ne fournit pas actuellement de solution de centre de contact complète qui réponde aux exigences des organisations en matière d'expérience client (CX).

C'est pourquoi AudioCodes a lancé AudioCodes Live pour Microsoft Teams - une offre UCaaS et CCaaS unique qui rassemble les capacités d'appel et de collaboration UCaaS de Teams avec notre offre primée de centre de contact en tant que service (CCaaS), [Voca Conversational Interaction Center \(CIC\)](#). Cette combinaison de solutions d'activation téléphonique et de [centre de contact Teams certifiées Microsoft](#) exploite [diverses applications et capacités d'IA](#) pour améliorer l'expérience des utilisateurs, des agents et des clients.



De nombreuses organisations ont du mal à intégrer leurs plateformes de communications unifiées et de centre de contact, ce qui entraîne des silos de communication, une gestion complexe et une expérience utilisateur médiocre.

AudioCodes Live pour Microsoft Teams est une offre innovante et holistique qui offre une expérience complète d'appel et de centre de contact pour Teams. Elle comprend une connectivité de routage direct transparente entre Teams et les fournisseurs locaux de liaisons PSTN ou SIP, ainsi qu'un centre de contact omnicanal certifié Microsoft piloté par l'IA et conçu pour Teams.

AudioCodes Live offre aux entreprises d'aujourd'hui une solution complète pour répondre à toutes leurs exigences en matière de communications vocales, d'interaction client et d'expérience de réunion, notamment :

- ✓ Appels Teams : routage direct évolutif et fiable, certifié Teams, et connectivité vocale Operator Connect qui connecte Teams de manière transparente au PSTN et aux plates-formes vocales héritées.
- ✓ Centre de contact : centre de contact omnicanal à écran unique, basé sur l'IA, conçu pour Microsoft Teams qui offre une expérience client de premier ordre aux appelants via l'infrastructure vocale Teams existante.
- ✓ Enregistrement : une solution d'enregistrement des interactions d'entreprise intelligente et sécurisée qui capture et indexe toute interaction client ou organisationnelle, avec des analyses vocales pour le suivi de la qualité et la formation du personnel.
- ✓ Analyse conversationnelle basée sur l'IA : une solution puissante qui extrait des informations essentielles de chaque réunion, permettant aux utilisateurs d'examiner les réunions auxquelles ils n'ont pas pu assister en seulement 5 minutes et aux chefs d'entreprise de fonder leurs décisions sur des informations réelles sur les réunions de toute l'organisation pas d'intuition.
- ✓ Appareils en tant que service : un moyen flexible et économique d'améliorer l'expérience de réunion hybride et les communications quotidiennes avec des appareils et des téléphones professionnels certifiés Microsoft Teams Room (MTR), associés à une gestion et une surveillance centralisées.



AudioCodes Live pour Microsoft Teams offre une expérience téléphonique complète et extrêmement fiable aux utilisateurs de Teams. Il est basé sur la technologie de contrôleur de session de pointe certifiée Microsoft d'AudioCodes, permettant une connectivité de routage direct de haute qualité au réseau PSTN tout en prenant en charge les systèmes de téléphonie existants pour permettre une migration progressive. AudioCodes Live simplifie le déploiement et la gestion de la voix Teams, permettant aux entreprises de configurer et de personnaliser facilement les politiques d'appel, et comprend une large gamme de solutions de résilience pour garder les employés connectés où qu'ils se trouvent.

L'offre consolidée d'appels et de centres de contact d'AudioCodes Live est alimentée par le Voca Conversational Interaction Center (CIC), un système [primé](#), Centre de contact certifié Microsoft, omnicanal et basé sur l'IA. Voca CIC simplifie l'expérience des agents grâce à son intégration Teams native Azure avec Teams.

Avec une conception légère permettant un déploiement et une évolutivité rapides, Voca CIC exploite la fiabilité de Teams Phone avec la rapidité nécessaire pour apporter des modifications visuelles par glisser-déposer aux flux d'appels, la flexibilité d'un modèle d'abonnement basé sur l'utilisation et la puissance de l'IA conversationnelle, le tout prêt à l'emploi. Voca CIC adapte facilement les capacités CX à chaque utilisateur Teams de l'entreprise, pour le service d'assistance principal ou les services au-delà du centre de contact.

Utiliser [l'IA conversationnelle de Voca CIC](#). Grâce à ses fonctionnalités, les organisations peuvent créer des agents virtuels intelligents (IVA) de manière simple et rapide, sans aucun codage requis, via un concepteur de flux d'appels intuitif par glisser-déposer.

À l'aide de simples demandes vocales, les flux d'appels des lignes principales peuvent être instantanément automatisés, créant ainsi une expérience client hautement efficace.



Voca CIC exploite la fiabilité de Teams Phone avec la rapidité nécessaire pour apporter des modifications visuelles par glisser-déposer aux flux d'appels, la flexibilité d'un modèle d'abonnement basé sur l'utilisation et la puissance de l'IA conversationnelle.

L'enregistrement devient une fonctionnalité très demandée par de nombreuses organisations. AudioCodes Live propose deux principales solutions d'enregistrement pour Teams :

- ✓ Enregistrement des appels de conformité : un [enregistrement de conformité](#) d'entreprise sécurisé et certifié par Microsoft solution qui permet aux organisations de capturer, d'indexer et d'analyser toute interaction dans les canaux de communication externes et internes.
- ✓ Analyse des interactions avec l'IA : améliorez [la productivité des réunions](#) et la collaboration en équipe avec une expérience de réunion innovante et un examen post-réunion, entièrement intégré à Microsoft Teams, qui permet aux organisations de capturer, d'analyser et d'organiser chaque réunion Teams.

AudioCodes propose une large gamme d'appareils de salle de réunion et de téléphones professionnels certifiés Microsoft, disponibles en tant que service, qui complètent parfaitement l'ensemble du portefeuille Live. Les appareils sont disponibles sur la base d'un abonnement mensuel, comprenant la garantie, l'assistance et les mises à niveau logicielles périodiques.

L' [expérience de la salle AudioCodes \(RX\)](#) Suite d'appareils pour salles de réunion et [téléphones IP série 400HD](#) sont des solutions faciles à utiliser et riches en fonctionnalités. Elles contribuent à accroître la productivité des espaces de travail hybrides en garantissant une expérience audio et vidéo Microsoft Teams supérieure pour les participants, où qu'ils se trouvent.



AudioCodes propose une large gamme d'appareils de salle de réunion et de téléphones professionnels certifiés Microsoft, disponibles en tant que service, qui complètent parfaitement l'ensemble du portefeuille Live.

Un élément clé d'AudioCodes Live est ses capacités de gestion intégrées complètes, qui incluent un portail d'intégration à plusieurs niveaux, la gestion des utilisateurs, la gestion des appareils, l'analyse et l'assistance mondiale 24h/24 et 7j/7.

Ils simplifient les tâches quotidiennes et le dépannage, garantissant un fonctionnement fluide, la satisfaction des utilisateurs et la productivité en utilisant largement des outils d'automatisation intégrés pour offrir l'excellence opérationnelle.

Son portail libre-service intuitif permet aux clients de déployer, de surveiller et de gérer les applications et les services, les utilisateurs, les politiques d'appel, les appareils de salle de réunion et les téléphones professionnels sur une base multirégionale.

De cette manière, les équipes informatiques des différentes régions peuvent gérer et exploiter leur propre environnement, tandis que celles basées au siège social peuvent s'occuper des politiques générales de l'entreprise et superviser la vue opérationnelle de haut niveau de l'entreprise mondiale. Cela peut inclure, par exemple, l'introduction et la mise en service préalable des appareils pour permettre aux responsables informatiques d'effectuer une gestion basée sur les appareils, comme la définition du langage, avant de les attribuer à un utilisateur ou à une filiale spécifique.



Les capacités de gestion intégrées complètes d'AudioCodes Live simplifient les tâches quotidiennes et le dépannage, garantissant des opérations fluides, la satisfaction des utilisateurs et la productivité en utilisant largement des outils d'automatisation intégrés pour offrir l'excellence opérationnelle.

Les services AudioCodes Live pour Microsoft Teams sont fournis par [la plateforme AudioCodes Live](#), une solution SaaS robuste basée sur Azure. Les outils d'automatisation et de gestion des services intégrés de Live Platform permettent aux entreprises d'accélérer les déploiements et de rationaliser les opérations. Cela permet aux services informatiques de gérer efficacement l'ensemble du routage, des utilisateurs, des politiques d'appel et des appareils via une interface unique depuis n'importe quel emplacement. Live Platform exploite les capacités cloud de Microsoft Azure pour offrir une couverture mondiale, une évolutivité pratiquement illimitée et une haute disponibilité.

La plateforme AudioCodes Live est également disponible via notre communauté mondiale de fournisseurs de services et de partenaires.

# LivePlatform

## Services pour Microsoft Teams



Voix Appel



Contact Centre



Enregistrement



De la conversation IA



Appareils comme un service

## Couche de cadre de plate-forme



Sécurité et Conformité



Opérationnel Gestion



Appareil Directeur



Utilisateur et appel Gestion des politiques



Authentification et Contrôle d'accès



Couche API



Routage des appels Gestion



Suivi de la qualité et analytique



Route express Appairage

AudioCodes Live pour Microsoft Teams est l'offre idéale pour les entreprises qui souhaitent consolider et optimiser leur expérience UCaaS et CCaaS avec Teams. Ses avantages incluent :

- ✓ Expérience complète de centre de contact et de voix : y compris le routage direct, le centre de contact natif Teams, l'enregistrement, les réunions et les applications de productivité, le tout sous la même enseigne et tous certifiés pour Microsoft Teams.
- ✓ Automatisation des services : déploiement, intégration et gestion simplifiés et accélérés des services vocaux, à l'aide d'outils automatisés et de portails en libre-service.
- ✓ Amélioration de l'IA : l'IA et les services cloud Azure sont exploités pour améliorer l'expérience utilisateur, agent et client, avec des fonctionnalités telles que la compréhension du langage naturel, la conversion de la parole en texte, la conversion de texte en parole, l'IVR conversationnel et l'analyse conversationnelle.
- ✓ Sécurité et conformité : toutes les interactions vocales sont sécurisées et cryptées à l'aide de la sécurité, de l'évolutivité et de la fiabilité intégrées d'Azure pour les normes de niveau entreprise.
- ✓ Efficacité des coûts : les coûts opérationnels et de formation sont réduits en éliminant le besoin de systèmes et de fournisseurs multiples, et en proposant des modèles de tarification flexibles et des offres groupées d'appareils.
- ✓ Expertise et support : AudioCodes Live s'appuie sur les 30 années d'expertise d'AudioCodes dans le domaine et sur une étroite coopération avec Microsoft, offrant aux clients les meilleures solutions et supports de voix et de centre de contact Microsoft Teams.
- ✓ Disponible sur Azure Marketplace : les services AudioCodes peuvent être achetés rapidement et facilement via Azure Marketplace.



AudioCodes Live pour Microsoft Teams est l'offre idéale pour les entreprises qui souhaitent consolider et optimiser leur expérience UCaaS et CCaaS avec Teams.



Voici juste un aperçu de ce que certains de nos clients d'entreprise disent à propos de l'expérience complète d'appel et de centre de contact AudioCodes Live pour Microsoft Teams.



UNIVERSITY OF  
CENTRAL FLORIDA

### Robert Kuper,

Ingénieur en télécommunications

« En tant qu'ingénieur de centre de contact avec plus de 15 ans d'expérience sur plusieurs plateformes, je peux dire en toute confiance que je n'ai jamais rencontré une entreprise comme AudioCodes. Ils écoutent activement leurs clients et s'adaptent rapidement pour répondre à leurs besoins.

Si vous utilisez Microsoft Direct Routing aujourd'hui et avez besoin d'une solution CX omnicanale, faites-vous plaisir et envisagez AudioCodes Live et Voca CIC.

### Levent Gunsüren,

Propriétaire du service UC

« Voca CIC, propulsé par AudioCodes, a transformé notre service client

chez Vanderlande. Intégration de notre centre de contact avec Microsoft Teams

a non seulement optimisé les flux d'appels et réduit le temps d'intégration des agents, mais a également utilisé la conversation

L'IA pour obtenir des informations précieuses sur les clients. Cela a permis d'améliorer la satisfaction des clients.

« Nous offrons un soutien et une satisfaction sans faille, soutenus par une disponibilité améliorée et un système de support très réactif. »

### Keith Honaker,

Responsable UC et architecte en chef de Centres de contact

« Je trouve que Voca CIC est mieux accepté que d'autres produits que nous avons mis en œuvre dans le passé en raison de sa simplicité d'utilisation. Il nous a permis d'économiser des centaines de dollars.

des heures et des mois de planification.

"L'évolutivité de Voca nous assure que nous pouvons prendre en charge n'importe quel projet de l'Université. De plus, la fiabilité du produit est telle qu'il est tellement stable que nous n'avons eu aucun temps d'arrêt."

[En savoir plus](#)

[En savoir plus](#)

[En savoir plus](#)

AudioCodes est partenaire de Microsoft dans le domaine des communications vocales depuis plus de 15 ans. Nous sommes spécialisés dans le développement de solutions avancées de voix et de centre de contact étroitement intégrées à l'écosystème Microsoft UC, permettant aux organisations d'augmenter leur productivité et d'améliorer l'expérience des employés et des clients. À ce jour, AudioCodes dispose du plus large portefeuille de produits et de solutions certifiés Microsoft pour l'écosystème Teams du secteur.

S'appuyant sur plus de trois décennies d'expérience éprouvée en matière de communications vocales sur le terrain, AudioCodes Live pour Microsoft Teams est vraiment l'expérience complète et stimulante d'appel et de centre de contact pour Teams que vous attendiez.



Vous recherchez une expérience complète d'appel et de centre de contact Microsoft Teams ?

CONTACTEZ-NOUS

80 Kingsbridge Rd - Piscataway, NJ 08854  
Tél. : +1-732-469-0880

Parc Naimi, 6 rue Ofra Haza, ou Yehuda, 6032303, Israël  
Tél. : +972-3-976-4000

[www.audiocodes.com](http://www.audiocodes.com)

 audiocodes

©2024 AudioCodes Ltd. Tous droits réservés. AudioCodes, AC, HD VoIP, HD VoIP Sounds Better, IPmedia, Mediant, MediaPack, What's Inside Matters, OSN, SmartTAP, User Management Pack, VMAS, VolPerfect, VolPerfectHD, Your Gateway To VoIP, 3GX, VocaNom et AudioCodes One Voice sont des marques commerciales ou des marques déposées d'AudioCodes Limited. Tous les autres produits ou marques commerciales appartiennent à leurs propriétaires respectifs. Les spécifications des produits sont sujettes à modification sans préavis.

24/06 V.1