

Centre de contacts cloud : Avaya acquiert Spoken Communications

De retour en Bourse après sa sortie du régime américain de protection sur les faillites (chapitre 11), **Avaya** relance ses plans de croissance externe.

Le fournisseur de solutions de communications unifiées a confirmé son intention d'acquérir **Spoken** Communications. Sans communiquer le montant de l'opération.

Société basée à Seattle (Washington), Spoken propose aux entreprises des solutions de centre de contacts en tant que service (CCaaS, Contact Center as a Service).

La firme fournit également des applications de gestion de l'expérience client en temps réel basées sur l'intelligence artificielle (IA), plus particulièrement l'apprentissage automatique (Machine Learning).

Elle dispose aussi d'un portefeuille de brevets. Autant d'actifs qui permettront à Avaya de monter en puissance dans le Big Data et le Cloud.

« Grâce à cette acquisition, les centres de contacts clients d'Avaya dans le monde auront une trajectoire précise de migration vers le Cloud », a déclaré [Jim Chirico](#), CEO d'Avaya cité dans un communiqué.

« Les clients pourront migrer dans le Cloud, à leur rythme et de manière transparente, des fonctionnalités aujourd'hui associées à leurs technologies on-premise ».

Cette annonce fait suite au partenariat de co-développement CCaaS noué entre les deux sociétés en 2017. Depuis, l'architecture multitenant et « cloud-native » de [Spoken](#) est intégrée aux solutions Avaya Aura (communications unifiées) et Elite (centre de contacts).

Cette architecture sert également de socle aux offres omnicanales du fournisseur californien, dont Oceana (engagement client), et à ses solutions de communications unifiées en tant que service (UCaaS).

Le rachat de Spoken Communications par Avaya doit être finalisé au deuxième trimestre fiscal 2018. Une fois l'opération bouclée, Mercer Rowe, actuel vice-président et directeur Cloud d'Avaya, dirigera les équipes Cloud regroupées de Spoken et Avaya.

La firme californienne de solutions télécoms B2B vient de confirmer son redressement, après avoir achevé sa restructuration financière.

Elle a abordé l'année avec une introduction au New York Stock Exchange (NYSE).

Lire également :

[Solutions télécoms : Avaya veut rebondir par la Bourse](#)

[Le nouvel Avaya en ordre de marche pour affronter 2018 plus sereinement](#)

(crédit photo © spe - shutterstock)