

Collaboration unifiée : Avaya et HP font UCaaS commun

Avaya et HP Enterprise Services (HP ES) annoncent un partenariat autour de services cloud de **communications unifiées (UCaaS) et de centres de contacts (CCaaS)**. Les deux entreprises commercialiseront conjointement ces deux offres de services, ainsi que des solutions de gestion pour les entreprises.

HP Helion, pierre angulaire de l'offre Avaya

Avaya s'appuiera désormais sur les solutions **HP Helion**, la famille de produits et services Cloud construite autour de la plate-forme OpenStack que le constructeur californien a présenté en mai dernier (lire [Avec Helion, HP investit 1 milliard de dollars pour sa stratégie OpenStack](#)) pour proposer ses offres de communication et collaboration en **cloud privé et hybride**.

Dans ce cadre, l'accord prévoit la prise en charge par HP ES Business Process Services de la fourniture d'une part des services Avaya Private Cloud Services (APCS, ex-Avaya Operations Services) dont le transfert limité des employés APCS et de sous-traitants HP ES. **Les services seront alors intégrés aux activités existantes de HP ES Mobility & Workplace, Business Process Services**, ainsi qu'à ses écosystèmes de partenaires. En revanche, les contrats commerciaux, le SLA et l'expérience client restera du ressort d'Avaya.

Accélérer l'offre de services cloud

En revendant les solutions de communications unifiées d'Avaya, HP ES permettra d'étoffer son offre de services Cloud et d'**améliorer l'efficacité de ses centres de contacts**. De son côté, le fournisseur de solutions de collaboration profitera du modèle de déploiement de HP pour accélérer la fourniture des solutions aux clients et **bénéficier ainsi d'un accroissement d'échelle**. Les deux entreprises partagent déjà nombre de clients communs qu'elles espèrent convertir au nouveau modèle de l'environnement collaboratif.

« C'est avec enthousiasme que HP investit dans les capacités d'Avaya afin d'améliorer sa propre infrastructure de centres de contacts et ses services de processus métiers pour la gestion des interactions clients, commente **Mike Nefkens**, EVP & General Manager, HP Enterprise Services. Le partenariat avec Avaya s'inscrit dans la stratégie globale de HP en vue d'un nouveau style d'informatique. »

crédit photo © Andres-Rodriguez-Fotolia.com

Lire également

[Communications unifiées : l'UCaaS en quête de notoriété en France](#)
[Avaya et Genband s'associent dans les communications unifiées](#)