

THE NEXT CHAPTER 向·新

由心而动 向新而行

01 前言

从智能到智识，制造行业不能只着眼于制造本身
——Avaya大中华区总裁富莉莉

20 荣誉

再次加冕全球最佳雇主，
原来这才是备受认可的企业文化

40 案例

员工or客户，
谁说制造行业体验难兼得？





Contents

前言

P01 从智能到智识，制造行业不能只着眼于制造本身

重磅采访

P02 智能客服融资频现！
人工智能如何颠覆传统客服？

动态

P04 Avaya 最新动态

财报

P07 持续增长 avaya 公布 2021 财年第四季度及全年报告

向·新

P10 制造行业数智化转型，离不开定制化协作通信平台
P14 体验，让数字化转型更快一步
P19 为什么全球 3000 多家医疗机构选择 Avaya？
P26 未来办公就在眼前！每家公司都要知道……
P36 优化员工和客户体验，Avaya Experience Builders 首次亮相

漫画

P12 我们的「开会」崩溃瞬间

案例

P18 一直被模仿，从未被超越，同方全球人寿的定心之选
P22 和时间赛跑，加拿大 PSAP 如何加速过渡？
P30 乌干达国家社保基金如何实现客户体验革命？
P40 员工 or 客户，谁说制造行业体验难兼得？

荣誉

P20 再次加冕全球最佳雇主，原来这才是备受认可的企业文化
P24 模范供应商的特色优势有哪些，Avaya 带你一探究竟
P28 荣获双奖，得体验者得人心
P34 摘得卓越成就奖，Avaya CPaaS 解决方案如何脱颖而出？

生态

P35 Avaya 与阿里云计算巢合作加快应用云部署

达人说

P31 面对高标准客户，人工智能是否会成为“新常态”？
P38 2022 客户体验大趋势，你把握住了吗？

杂志名称	向·新 第五期
主办单位	Avaya
出版人	富莉莉
执行主编	彭静瑜
投稿或建议	gcmarketing@avaya.com
Avaya 中国官方网站	https://www.avaya.com/cn
咨询电话	021-61206911



从智能到智识 制造行业不能只着眼于制造本身

Avaya 大中华区总裁 富莉莉

在工业互联网、大数据、AI、5G 通信风起云涌的时代背景下，制造业正在快速从传统的批量加工模式向以客户需求为主导的“制造 + 服务”转型。“服务型制造”也是《中国制造 2025》九项战略任务和重点之一，中国已经有大批先进的制造行业积极拥抱新科技，加速向智能制造转型。

制造业服务化最根本的转变就是由“以产品为中心”向“以客户为中心”的思想转变，要将智能化元素融入研发设计、生产销售、服务管理的每一个环节，融智能制造与智能服务于一体。



向服务型制造转变难免 遇到“阵痛”

近来，我拜访了很多制造业企业，它们在这场智能升维战役中，都面临着一些共性的问题，比如：

- 重资产、项目重、多流程，管理差，效率低，成本持续增加；
- 商品个性化趋势加大，产品生命周期缩短；
- 员工队伍庞大，难以统一管理，协同需求加强；
- 客户千人千面，需要高水平服务来提升客户满意。

从智能到智识 从人机交互到人人交互

这些挑战让制造企业完成数字化、智能化、敏捷化的生产经营活动变得更为困难。制造行业迈向智能化、数字化不能仅着眼于制造本身，还要着眼于底层基础设施的建设，例如贯穿内外的企业通信。智能是人机交互，而智识是人人交互。

当参与方之间没有形成高效的协同机制时，便会严重影响企业生产效率、资源消耗，增加沟通成本。我认为有两点：

- 对外需要精细化定制符合自身业务场景的通信网络，保障信息及时、快速、有效高效的递回企业；
- 对内需要统一、敏捷、紧密的通信平台保障从客户服务、业务流程、到研发部署、市场调研的全流程通信协作。

精细定制化 体验和效率并行

当下，制造行业企业特别需要面向其业务本身场景的企业通信系统，更加需求精细定制化。我为大家介绍一下 Avaya 专为制造业设计的通信协作解决方案，在硬件方面，有一系列智能终端和 IP 固话，在软件方面，拥有当下流行的远程家庭坐席解决方案和虚拟会议室等等，从预研到后期维护，也有专业的专家和交付部署团队帮助企业设计构建符合自身的通信平台。

其涵盖协作通信、视频会议、联络中心等三大解决方案，涉及软件、硬件等数十款产品，精细化定制的企业通信框架把电话、视频、内容共享及聊天等统一通信能力融合一体，能够轻松实现内部团队无缝协作、远程办公、跨区域部门多媒体合作、智能客服收集反馈等各种场景化通信，帮助制造企业实现轻资产化的运营、生产效率提升。2020 年中国工业增加值达 31.31 万亿元，连续 11 年位居世界第一制造业大国。制造业持续健康发展，顺利向服务化、智能化转型，对中国经济的未来至关重要。

人工智能处于“去泡沫化的成熟期”。根据 IT 桔子的数据，2021 年以来智能客服领域已有 19 起投资，高瓴、红杉、腾讯等知名投资机构纷纷入局。

智能客服融资频现！ 人工智能如何颠覆传统客服？

C 财联社 ——黄心怡

某科技公司创始人对财联社记者透露，目前平台的付费用户达一万家公司左右，主要分布在零售电商、教育、医疗、生活服务、游戏娱乐等领域。

除了初创企业外，如 Avaya 这样的老牌联络中心厂商也在加大人工智能的应用。Avaya 大中华区总裁富莉莉告诉财联社记者，Avaya 与国内呼叫中心领域 AI 厂商有很多的合作方案落地。客服中心是一个劳动密集型的行业，有了 AI 技术将帮助其降本增效，同时也能够进一步提升员工的工作体验。

智能客服领域投融资情况

据某科技公司 CSO 介绍，人工智能在联络中心的应用主要是语音语义识别。“和图像识别一样，语音语义的识别是早期人工智能技术之中率先做商业化尝试的。当前人工智能技术正处于去泡沫化的成熟期，随着技术越来越成熟，商业化程度会越来越深，就会得到更广泛意义上的商业化，整个市场的存量跟规模空间也会越来越大。”

富莉莉认为，对于联络中心来说，AI 技术绝对是需要的。“虽然从客户体验来说，仍然需要有人、有温度的服务。但仍要看到企业面临的一大挑战，就是急速上升的劳动力成本。这中间应该根据业务细分做好平衡。”

Avaya 重磅采访

富莉莉指出，对于标准化的内容，比如产品如何使用、如何开通，完全可以通过机器人和 AI 技术自动化地解决。而涉及到客户对产品和服务的投诉，其内容是千变万化的，更适合通过人工来处理。同时，人工智能技术的引入，对于员工体验也将带来提升。

“客服人员为什么流失率那么高？因为这是个充当‘垃圾桶’的角色，容易天天挨骂。通过 AI 技术来进行语音语义的识别、情感的感知，来帮助座席人员快速甚至是提前感知客户情绪，或根据他的历史喜好来预测到用户会提出的问题，客服人员就能够更为从容不迫地应对。”

此外，相比其他 AI 应用场景，联络中心的场景更为成熟。“我们整体营收中定制化收入的占比很低，较为容易实现标准化复制。”某科技公司 CSO 透露。

从成本中心变为价值中心

从传统的电话呼叫中心，到融合了微信、微博、网站、APP 等多渠道接入的联络中心，再到智能化转型，越来越多新兴技术的应用，正在助力实现联络中心由传统“成本中心”向“价值中心”转变。

作为在科技和通信行业耕耘超 25 年的资深人士，富莉莉见证了联络中心的发展。“原来联络中心在企业内部有点像孤岛，是一个独立的成本中心。对联络中心的管理也只是局限在联络中心，主要只看运营数据。比如座席人员接听电话的频率，每分钟接多少次。”而如今的智能化联络中心，将帮助企业在产品、运营和客服服务上确立竞争优势。

“事实上，联络中心所沉淀下来的数据，是企业最宝贵的数据。”富莉莉说，“所有用户提出的疑问、抱怨，可能都提示了企业在产品服务设计方面的缺陷。如果能把用户对产品和服务的直接反馈数据，进行很好地挖掘和整理，并通过跟联络中心来集成内部的企业通信系统，反馈到后端产品设计部门、服务部门，就能通过一手的最终用户体验，来改进产品的设计和服务，为企业带来更多价值。目前，我们已经与阿里在这方面展开探索。”

某科技公司 CSO 也表示，随着时代的发展，联络中心的角色定位正在发生演变。“最早对联络中心的定义属性上，更多的是为了响应服务的。随着这些年互联网业务的不断发展，以及整体商业的进步，联络中心的场景被赋予了更多的属性要求，除了服务之外，还有营销、运营等等。

为此，某科技公司提出了一体化客户联络的理念，希望打通业务流和数据，整合服务、营销、运营、管理的不同业务属性。私域，也是近年来的一大发力点。

唯一的永恒：适应变化

目前，智能客服正在从传统智能客服向深度学习等 AI 算法技术驱动的智能客服升级。有业内分析认为，智能客服现在仍处于弱人工智能的阶段，只是比较浅层的应用。机器人的自然交互能力、情绪识别能力、能够连接的服务等，都还需要不断提升。

某科技公司 CSO 指出，AI 在联络中心的应用，在未来三五年依然有很大的空间可以不断优化。当下人工智能还处于逐步成熟的阶段。

除了技术层面，当前的外部环境和生态也是一大挑战。“比如说大的经济周期，政策管控或者是产业结构的调整，这些都会导致企业用户在客户服务营销和运营的过程中，不得不改变业务，甚至是在落地方式、业务流程等这些方面都会改变。而这对其所需要的系统和工具都会带来巨大挑战。”

“有没有能力快速地去响应、去了解变化，不断思考怎么样能够更好地配合用户、把业务调整到用户想要的样子，这是核心竞争力。未来谁能把这件事情做好，就会成为优胜者。”某科技公司 CSO 强调。



年度合作伙伴论坛开幕

Avaya 全球渠道社区的体验构建者汇聚一堂，共同制定应对行业巨变的变革之道，并赋能合作伙伴在新业务环境下开拓新渠道。11月3日，在 Avaya 全球合作伙伴论坛上，Avaya 详细分析了近一年半以来市场所呈现出的显著变化，并再次介绍了 Avaya OneCloud 这个 AI 赋能平台的前沿应用，Avaya 大中华区总裁富莉莉、渠道部总经理庞晓芬也通过线上的形式分享了 Avaya 大中华区的年度成绩和所获荣誉。在论坛上 Avaya 还宣布即将为合作伙伴推出备受行业关注的 Avaya Edge 项目，这一项目将帮助合作伙伴利用基于云的模式为他们的客户组合体验，并最终获得更多的回报。



“格子衫”的活力

大连软件行业协会在星海广场举办了“格子衫”节日，展示软件从业人员的创意与活力。Avaya 亦参与其中，演示产品，现场招聘。不仅在晚会里给大家带来好听的歌曲，更是在 24 日举办了员工家庭日，给这个专属于 IT 人的节日带来了欢声笑语和温暖关爱。

再获双奖，Avaya 长青不衰的秘诀是什么？

12月23日，通过视频直播的 2021 ICT 企业家大会成功举办，本次大会公布了 ICT 产业年度优秀成果，富莉莉荣获“2021 年度 ICT 产业木兰奖”，Avaya& 阿里云视频会议私有化部署解决方案，荣获“2021 年度 ICT 产业最佳解决方案奖”。面对新时代的新需求，Avaya 积极求变，主动升级，聚焦全体验，以本次获奖的 Avaya& 阿里云视频会议私有化部署解决方案为例，该方案可以提供安全、稳定、个性化企业视频会议系统。满足了协作办公，视频会议，远程等员工办公需求，优化了员工体验。



“Avaya 之所以能够长青不衰，正是因为我们一直孜孜不倦的去契合时代背景，通过不断创新向市场推出适时适用的产品及解决方案。”富莉莉说，“这既是我们对后疫情新时代的定义，也是我们对新技术给未来业务赋能的畅想；这既是我们对合作伙伴新生态的期许，也是我们对未来合作中客户新体验的承诺。”

比武大赛，各显神通

近日，由 Avaya 和神州数码共同举办的 Avaya 南区合作伙伴 SE 技能比武大赛在深圳圆满落幕。大家在此过程中，共同切磋技术、交流经验，促进了 Avaya 南区伙伴生态圈的良好互动。



跟繁琐的会议说拜拜

一个月前，Avaya 开展了一次“视频会议套件免费试用”活动，可以让各位免费试用会议设备，有针对性地帮助大家解决各类会议难题。本次活动反响热烈，涌现了许多参与者。经过筛选以及一段时间的试用，我们现在已经拿到了最新鲜的试用反馈。那么我们就一起来看看，用 Avaya 智能设备开会是一种怎样的体验！



- #01 整洁会议，一根线解决问题**
Avaya OCC Hub 快速连接器让您摆脱繁杂的线路
- #02 双屏联动，让会议更高效**
Avaya CU360 智能视频终端可以实现双屏，展开联动
- #03 无线投屏，一秒开会**
CU360 自带会议系统，可以通过 wifi 或 app，实现电脑和手机的无线投屏。
- #04 开放兼容，支持多款会议 APP**
CU360 支持第三方视频会议软件，无论内部 OA 系统，还是客户指定的会议平台，都无须担心兼容性问题。
- #05 听声辨位，智能语音跟踪**
CU360 内置 4 颗高度灵敏麦克风风矩阵，可定位声音方向，配合 4K 高清摄像头，可实现定位发言人并展示特写画面。
- #06 自动录制，记录会议全过程**
CU360 支持本地录制 1080P 的 MP4 视频文件。
- #07 打破限制，随时随地开会**
Avaya B109 麦克风和 Avaya HC010 摄像头的组合，可以满足随时随地开会的需求。

直播回放 | 企业通信如何赋予制造行业新活力？

当企业通信遇到智能制造？

这几年，Avaya 在中国几乎包揽了所有头部芯片厂的企业通信平台建设。Avaya 究竟为何让客户如此青睐？

- 生产、研发、品控，众多部门，如何无障碍沟通？
- 客户遍布全球，如何低成本通讯？
- 员工远程办公，如何一号互通？
- 视频会议频繁，如何高效协同？
- 制造业 OA 系统，如何音视频赋能？

作为全球领先的统一通信与联络中心服务提供商，Avaya 经过数十年企业级通信技术积累，和全球制造行业经验加持，基于**协作通信、视频会议、联络中心**三大企业通信泛在场景，赋能中国制造行业打造**可精细化定制的企业通信平台**。



微信扫一扫
观看直播回放

Avaya & 阿里云生态合作在云栖大会上重磅启动

10月19日，以前沿·探索·想象力为主题的云栖大会在杭州举办，100+ 场次的前沿论坛，450+ 最新科技产品，再次吸引了全世界的目光。Avaya 大中华区总裁富莉莉受邀参会，并在 Avaya& 阿里云生态合作仪式上发表了致词演讲。

随后富莉莉与 Avaya 大中华区渠道总经理庞晓芬及阿里巴巴集团副总裁、阿里云智能销售管理与生态发展部总经理郭继军、阿里云全球联盟合作伙伴总经理张锐、阿里云全球联盟合作伙伴总监樊伟启动了 **Avaya& 阿里云生态合作仪式**。最近一年，Avaya 与阿里云进一步达成广泛而深度的合作，将 Avaya 的通信能力与阿里云**云架构、数据管理、人工智能、安全管理**等能力紧密结合，为企业注入更多的智能化元素，优化最终客户的服务体验。



划重点，6 大事件复盘 2021

2021 年，对于大多数行业并不太平，但几乎每家规模企业都有一个共同的行动，那就是疫情期间会迅速采用统一通信与协作（UC&C）方案，以适应快速变化的市场条件和数字化转型新需求。2022 年，Avaya 将继续聚焦体验经济，相信伴随着技术推进、生态整合，Avaya 会赋能行业、企业开辟新的数字化转型之路。

1. Avaya 推出 Experience Builders 发力全体验经济
2. 与阿里云计算巢合作加快应用云部署
3. 可定制协作通信平台获制造业一致好评
4. 2021 财年业绩突破性增长
5. 2021 年最具责任感公司
6. 荣获福布斯全球最佳雇主奖

持续增长，Avaya 公布 2021 财年第四季度及全年财报

第四季度财务亮点

■ 第四季度营收 7.60 亿美元，2021 财年总营收 29.73 亿美元。2021 财年总营收有约 1500 万美元的调整，用于抵消前期营收低估的累计影响。

■ OneCloud ARR（年化经常性收入）达 5.30 亿美元，环比增加 25%，年度同比增加 177%。

■ CAPS（云、联盟合作伙伴和订阅业务）营收增幅从去年同期的 33% 提升到 44%；2021 财年总营收达 40%。

■ 2021 财年软件和服务业务营收占比 88%，与去年同期的 88% 持平。

■ 2021 财年经常性收入从去年 63% 提升到 66%。

■ 以通用会计准则（GAAP）计算的营业利润为 0.33 亿美元；以非 GAAP 计算的营业利润为 1.45 亿美元；全财年以 GAAP 计算的营业利润为 1.80 亿美元；以非 GAAP 计算的营业利润为 6.02 亿美元。

■ 以 GAAP 计算的净收入为 600 万美元，以非 GAAP 计算的净收入为 7400 万美元；全财年以 GAAP 计算的净亏损为 1300 万美元，以非 GAAP 计算的净收入为 3.04 亿美元。

■ 调整后息税折旧前收益（EBITDA）为 1.79 亿美元，占营收的 23.6%，年同比降低 290 个基点；全财年调整后的 EBITDA 为 7.19 亿美元，占营收的 24.2%。

■ 以 GAAP 计算的每股收益为 0.06 美元，以非 GAAP 计算的每股收益为 0.77 美元；全财年以 GAAP 计算的每股净亏损为 0.20 美元，以非 GAAP 计算的每股收益为 3.16 美元。

■ 期末现金及现金等价物合计 4.98 亿美元。

对 Avaya 来说，2021 财年是值得纪念的一年，我们创下了多项第一，并在几乎所有领域都交出了一份出色的答卷，实现了近 1 亿美元的同比增长，同时 ARR 也增加了 177%，达到 5.30 亿美元。” Avaya 公司总裁兼 CEO Jim Chirico 指出，“这是一个真正的、实质性的公司发展里程碑，我由衷感谢广大客户与合作伙伴对我们的信赖与承诺，并对我们的全球团队的杰出工作表现深感自豪。我们专注、严谨、积极进取的转型之旅已宣告结束，我们也成功化身为一家强大的企业云领导厂商。

2021 财年第四季度其它业绩亮点

- 合同总价值 (TCV) 达 20 亿美元。 ■ 新增约 1,600 个客户。
- 大额交易表现活跃，其中 119 笔交易总价值超过 100 万美元，18 笔交易超过 500 万美元，7 笔交易超过 1000 万美元。
- 大约 20% 的 OneCloud 年化营收来自于提供年度经常性收入 500 万美元或更多的客户。
- 大约 60% 的 OneCloud 年化营收来自于提供年度经常性收入 100 万美元或更多的客户。
- 大约 95% 的 OneCloud 年化营收来自于提供年度经常性收入 10 万美元或更多的客户。
- 大约 60% 的 OneCloud 年化营收来自于联络中心客户。

客户亮点

■ **美国佛罗里达州莱昂县政府**采用了 Avaya Aura 订阅式解决方案，并引入 Avaya Spaces™ 协作和简单易用的增长 / 许可证管理，使政府工作中显著受益。

■ **美国国家铁路运营商 Amtrak 公司**最近选择采用 Avaya OneCloud 公共解决方案来加强员工互动，进行高质量监控和生物识别，这帮助公司减少了约 50% 的欺诈损失，同时加深了与客户的互动理解，提高了客户满意度。这项三年期合同为 Amtrak 的数百名坐席和主管提供了帮助。Avaya 在激烈的投标竞争中充分了解客户需求，快速提供全云功能，在众多供应商和竞争对手中脱颖而出、成功获选。

■ **德国储蓄银行中央服务供应商 Finanz Informatik 公司**依靠 Avaya OneCloud 私有 UCaaS 平台为 300 家储蓄银行提供数据中心、应用、网络和相关 IT 服务，每天支持 22.1 万坐席和 200 万客户呼叫。Avaya 专业服务和与服务管理与维护旨在为客户提供一流服务。

■ 印度的**全球外包公司 Wipro BPM**在其联络中心数字化转型的新阶段选择了 Avaya OneCloud 订阅服务，这主要归因于它易于扩展，能够灵活迁移和出色的服务水平。凭借来自我们 API Exchange 中心市场的完整解决方案，有大约 3,500 名 Wipro 的客服代表将继续为客户提供卓越的体验，支持客户全数字服务消费的需求。

■ 总部位于**日本的全球 BPO 公司 Transcosmos**借助 Avaya OneCloud CCaaS 和谷歌云联络中心人工智能服务，成功提升客户体验和整体满意度。跨任意接触点、无需坐席干预的会话交互，极大的提高了工作效率，这款解决方案还在人工会话期间为客服代表提供情绪分析和背景相关的情报。

■ **MAHLE** 是一家拥有 7 万多名员工、160 个生产基地的全球汽车供应商。多种通信供应商提供的服务缺乏统一，

对员工和客户造成种种不利影响。现在，凭借一套 Avaya OneCloud 私有云解决方案与 Microsoft Teams 集成，就能让 MAHLE 得享单一合作伙伴和合同，同质的功能组，能够覆盖所有站点的 SLA，还拥有了强大投资保护和更低廉的管理成本。

■ **荷兰的废弃物管理、处理和回收公司 Van Huppen Containers**正着手实施基于 Avaya OneCloud CCaaS 和 Avaya Cloud Office 的云战略，以取代原来的内部部署模式。这款解决方案凭借强大的可靠性、简单的现场维护、卓越的平台集成，以及灵活的扩展能力使企业获益。例如通过 Whatsapp 和 Facebook 的聊天功能，与公司的 CRM 相集成。现在，员工可以通过 Avaya Cloud Office 进行跨地点、实时的沟通和协作，而客服代表则能借助 CCaaS 服务客户，通过客户自选的联络渠道解答客户问询，安排垃圾和收容装置的装卸工作。

■ 美国纽约的 **Preferred Home Care 公司**每天都要处理成千上万的电话呼叫。复杂、过时的电话系统经常发生意外中断，导致患者遭遇危险，员工工作搁浅，客服代表无法顺利提供服务。依托 RingCentral 技术的 Avaya Cloud Office 提供了一个跨公司各站点、易于管理的单一协作平台，把可靠、统一的沟通体验带给了患者、医护和客服。现在，公司团队甚至还能创建呼叫流和队列，支持不同用户的独特需求。

■ 作为**阿曼苏丹国领先 SP、OmanTel 的子公司**，Infoline 是中东地区发展最快的 BPO 之一。Infoline 放弃了竞争对手的内部自建解决方案，转而采用 Avaya OneCloud CCaaS 来应对预期的市场增长，协助优化客户、顾客和员工的体验。借助这一公共云解决方案，并依托智能路由和组合式办公，统一汇总来自不同应用的客户信息，公司将能通过语音、网络聊天或电子邮件为最终客户提供关键的沟通体验。

业务亮点

■ Avaya 入选**福布斯 2021 年“全球最佳雇主”**，这是公司**连续两年**获此殊荣。

■ **Avaya 和微软宣布达成战略合作**，将共创一套强大的联合云通信解决方案，重新定义未来客户和员工体验。这个联合解决方案包含获奖的 Avaya OneCloud CPaaS 解决方案，并集成 Microsoft Azure 通信服务的语音、视频、聊天和 SMS 功能，实现综合的全球覆盖、规模和功能。

■ Avaya 和微软还加强了 Avaya OneCloud CCaaS 和微软 Azure 的整合，以支持：

- 基于 Azure 的 Avaya OneCloud CCaaS 全球广泛适用性
- Avaya OneCloud CCaaS 通过 Microsoft Teams Connected 联络中心认证计划与 Microsoft Teams 的本地集成
- Avaya OneCloud CCaaS 与 Microsoft Dynamics 365 的集成
- Avaya 会话边界控制器目前也通过了 Microsoft Teams 直接路由与媒体旁路认证，以进一步丰富 Avaya 的 OneCloud CCaaS 解决方案

■ Avaya Spaces 在问世短短两年内实现重大飞跃，成功跻身 **Gartner 2021 年会议解决方案魔法象限的远见者象限**。Gartner 称其“将会议解决方案融合通信、协作和内容共享，使虚拟会议场景能满足各式各样的应用场合。到 2024 年，虚拟可视校园将成为 30% 会议体验的中心，远超目前的 5%，并且其重心将转移至支持平等协作、以促进交互和动态参与。”，2020 年以，这一领域几乎保持不变，Avaya 是仅有的两家在 MQ 中实现象限提升的供应商之一。对 Avaya 来说，这是一项前所未有的成就，充分彰显了公司的杰出战略、愿景完成度和执行力。

■ Avaya ExperienceBuilders™ 正式问世，它是一个汇集 **Avaya 服务、合作伙伴和开发者的全球生态系统**，旨在帮助企业随时随地为员工和客户提供更好的通信与协作体验。面对客户需求的巨变，这个独特的生态系统能通过 AI 赋能的 Avaya OneCloud 体验平台，提供卓越的客户和员工体验。

■ Avaya 被 Metrigy 评为 **劳动力优化 (WFO) 平台 MetriStar 顶级供应商**，其 Avaya OneCloud™ UCaaS 也同时荣获 **MetriStgar 顶级客户满意度奖**。此次获奖要归功于 Avaya 在深层客户互动方面的丰富创新成果，以及帮助企业达成业务、收入和效率目标的杰出表现。

■ Avaya OneCloud CPaaS 荣获 **Frost & Sullivan 的竞争策略领导力大奖**。报告指出，放眼 CPaaS 市场，特别是和其它交易型 CPaaS 供应商相比，Avaya 在多方面都发挥着重要作用。例如，Avaya 深耕垂直行业的独特挑战，并专注关键业务应用的集成，而非简单的在客户现有应用上叠加其它的解决方案或服务。

■ Avaya 荣获 UC Today 2021 年度两项大奖：Avaya Spaces 工作流协作解决方案获评**最佳 AI 应用奖**，Avaya OneCloud CPaaS 则荣获最佳 **CPaaS 解决方案奖**。

■ Avaya 公布的最新年度企业责任报告重点呈现了公司在环境、社会、政府措施等方面取得的种种进展，包括气候、多元化、网络安全、数据隐私等。报告中提及的各项政策和计划帮助公司成功履行了既有承诺，为利益相关者创造价值，**施加持久的积极影响，减小环境影响，为全体员工提供一个安全、包容的工作环境**，并努力回馈生活与工作的社区。

■ The Channel Company 旗下品牌 CRN® 将 Avaya 全国合作伙伴经理 Hope Davó 列入其 2021 年女性新星名单。这份名单旨在表彰 IT 领域崭露头角、才华洋溢的优秀女性，她们通过强大的领导力、不懈奉献和创新理念，为渠道的未来发展做出了杰出贡献。由 CRN 编辑团队评选出的第二届年度女性新星名单荟萃了众多出色的渠道领导者。独特的经验、丰富专业知识、对合作伙伴的影响、以及对 IT 渠道的专注奉献是获奖者从中脱颖而出的根本。



制造行业数智化转型 离不开定制化协作通信平台

随着人工智能、大数据、IoT、云计算等新兴科技的发展，全球制造业已经进入到新一轮的变革与发展浪潮之中，中国制造也在“新基建”、“小巨人”计划等政策的加持下连续十一年位居世界第一，但数目庞大的制造企业，数智化进程却参差不齐，这也阻碍了企业、行业的快速发展。



当前，越来越多的制造企业为了提高生产、工作效率将目光由外转内，聚焦于内部协作通信，然而在付出了极大的人力、物力、资金等成本后，却少有既能满足员工体验又能满足客户体验的典型示例，究其原因，是制造企业协作通信平台的建设面临着诸多挑战。



构建数智化协作平台 制造企业仍面临诸多挑战

首先，通信基础设施陈旧与老化，在数智化时代，传统的办公设施，硬件老化，软件功能单一，已经难以满足日益繁多的办公与协作需求。

其次，难以跨区域的协作办公，很多制造企业采用分散办公模式，各个部门所使用的设备、系统往往也难以形成统一的标准，人与人、人与系统，系统与系统之间存在着极大的不兼容、不协调性。

第三，单一的部署模式，随着互联网的飞速发展，单一的部署模式已经成为沟通协作的阻碍之一，当下的员工和客户需要更多的体验，更注重随时随地办公和多元化接入来更好的协作或接受服务。

因此，如何在企业原有的通信基础上嵌入更多新兴科技所带来的多样化功能，或者从 0 到 1 的建设完全符合自身业务场景的企业协作通信，是当下摆在制造企业建设数智化协作通信的挑战。

“精细化定制” 赋能制造企业协作平台

作为全球统一通信与联络中心的领导者，Avaya 拥有全球众多制造企业协作通信部署经验的加持，针对于中国本土的制造企业，开创性的提出了精细化定制的全流程通信解决方案，赋能制造企业打造专属通信平台：

• **在软件方面**，Avaya 的 UC 和 CC 解决方案拥有全面开放的 API&SDK 接口，企业可以嵌入更多基于新兴科技的新功能，连同 200 多种标准化的功能，可以让企业更好的基于自身业务场景，以低代码、低开发的方式整合构建自身协作平台。

• **在硬件方面**，Avaya 拥有全线的智能电话、音视频终端，企业可以量身定制更具协作体验的办公场景，如电话、视频、多方会议等，可以满足于大中小型会议、富文本演示、AI 虚拟化背景等需求，另外，企业还可以在智慧终端嵌入自有应用、第三方应用、Avaya 标准化应用，让内部员工更具办公协作体验。

• **在部署模式上**，Avaya 经验丰富的专家团队和技术强劲的交付团队，可以帮助企业运用本地化、公有云、私有云、混合云等高度灵活的部署模式进行部署，为企业提供从底层研发到业务部署以及后续运维的全生命周期支持，赋能企业以通信优化业务流程、完成统一通信和联络中心的预先开发、上线部署、后期运维的全流程工作。

• **在生态建设上**，Avaya 深耕中国本土的场景化需求，与阿里云、阿里巴巴达摩院、竹间智能等国内科技企业达成深度合作，建立大生态圈。将前沿的科技与通信能力嵌入用户自有 App，支持定制化，功能可扩展。同时，为企业提供了免费的管理平台，支持 App 更新推送，帮助客户更好更及时的管理终端应用的版本更新。

科技发展日新月异，客户的需求也在不断改变。Avaya 与制造业客户一起洞悉制造行业变化，不断创新，与时俱进，秉持着“由心而动，向新而行”的理念，努力打造全流程、全生命周期的定制化服务和组合式体验。

《我们的「开会」崩溃瞬间》

在年底开会的「征途」中，每个办公人都是战斗力爆表的勇士。

但是，总会有那么一瞬间，让！人！崩！溃！

下面就请欣赏办公人年终现象级大片



崩溃瞬间（一）

为什么会议室永远都是满的？？



崩溃瞬间（二）

为什么开会的人总不齐？？



崩溃瞬间（三）

为什么设备连接总有那么多线？？



崩溃瞬间（四）

为什么我想投个屏那么难？？



崩溃瞬间（五）

为什么开会的软件那么多？？
还总不兼容？？



崩溃瞬间（六）

为什么永远听不清对方说话？？



崩溃瞬间（七）

为什么总是看不清对方的脸？？



崩溃瞬间（八）

为什么开会到一半总会沉默？？



会议室不够用？ 听不清也看不清？

Avaya 为你推荐 便携式会议套组：

高保真还原麦克风 **Avaya B129+**

专业高清数码摄像头 **Avaya HC020**

内置锂电池，支持 USB 和蓝牙连接，
随时随地，想开就开！



会议室线太乱？

Avaya 为你推荐 会议室接线神器：

Avaya OCC Hub 小黑盒

会议室 all in one 集线器，电脑只需一根 USB 连接线，
轻松连接音频、视频、摄像设备。
操作简单，兼容性强，连接端口不易损坏，
会议空间尽在掌握！



软件不兼容？投屏太繁琐？

Avaya 为你推荐 集成性会议解决方案：

智能视频协作终端 **Avaya CU360**

内置 4K 高清摄像头与 4 颗高灵敏度麦克风矩阵，
AI 人脸跟踪，兼顾定位、特写和音质。
双屏可控，兼容主流会议 APP，无线投屏，
扫码入会，开会变得更简单更轻松！

体验， 让数字化转型更快一步

中国计算机报

科技进步推动 体验经济发展

美国经济学家约瑟夫·派恩曾经说过：“未来经济发展，是属于体验经济的时代”，所谓体验经济，即以服务为舞台，以商品为道具，以消费者的体验为中心，使用户融入其中，并留下美好回忆的社会演进阶段。体验经济，是经济模式发展的必然趋势，也是企业数字化转型的必经之路，随着消费升级和社会的快速发展，它的轮廓也越来越清晰。

当前，人们更在意消费过程中自我价值的实现，相比于有形的商品，无形的服务和体验的侧重比正不断加码。人们日益增长的美好生活的需求在科技的快速推动下，也对提供服务的企业提出了新的要求：既要满足用户的根本需求，又要满足用户使用体验。因此体验经济，也是未来企业数字化转型过程中的核心支柱。

1

当体验经济与 数字化转型相遇

数字化转型推动了企业的快速发展，也缩减了相互的差距，但另一个挑战也随之而来：如何让客户在品质、性价比接近的、琳琅满目的产品当中选择自身产品？

这样的市场竞争不可谓不激烈。因此，一些拥有远见卓识的企业慢慢地将目光放在了“体验经济”这个关键点上，寄希望于提升为客户提供的体验来赢得市场竞争，让数字化转型和体验经济双管齐下，以驱动企业未来价值。

正如 Avaya 大中华区总裁富莉莉所说：“体验经济价值即企业发展价值。”好的产品或服务不等于好的体验，企业提供产品和服务的目的不是为了获取顾客一次性消费的利润，而是为了给顾客带来美好的体验和回味无穷的乐趣，从而获得顾客长久的选择。

数字化转型的重点是构建全新的数字经济体系。新格局下，企业需要把握市场发展机遇，迎合消费者的需求，准确识变、科学应变、主动求变，进行企业通信升级，积极拥抱体验经济。

2

Avaya 向新

企业级通信是 体验经济的起跑线

3



当今世界，百年未有之大变局正在加速演进，Avaya 拥有丰富的行业经验和先进的技术支持，多年来一直向全球的商业机构提供创新的智能设备、统一通信、联络中心数据解决方案以及相关服务。企业数字化转型如火如荼，各行各业都紧跟时代步伐，积极探索新出路。

笔者认为，无论是致力于数字化转型亦或者发展体验经济，作为底层基础设施的企业级通信都是企业应该去着重发展的方向，这既符合“打铁还需自身硬”的道理，又彰显着体验经济中“以人为本”的初心。

企业的数字化转型和体验经济，都离不开企业通信的支持，Avaya 技术专家就曾指出：“面临业务增长的压力，企业通信能力的建设成为对内提升运营效率，对外提升产品竞争力和客户体验的重要手段，通信升级已成不争事实。”

可以看到，当前的企业通信应用呈现出以下趋势：

- 在提高运营效率方面，企业需要通过强化统一通讯能力，及提高协作智能化的方式实现；
- 对于企业的客服或联络中心而言，随着企业营销与服务渠道多元化，重心在通过挖掘数据价值促进营销转化、迭代创新，以及通过智能化提升客户体验；
- C 端用户行为习惯转变，语音互动、音视频聊天等模式要求企业进一步优化通信产品，并且与业务应用场景结合；
- 基于成本、灵活性的考量，软件和服务订阅模式成为获得通信能力提升的重要手段。

那么，在企业数字化转型进程当中和体验经济当中都显得尤为重要企业级通信，到底应该从何入手？又应该注意哪些问题？这就不得不说到“全体验”这个关键词了。

从台前到幕后都 需要个性化的体验

4

近日，Avaya 与 IDG 通信公司合作调查了 469 家全球企业公司，以了解他们对客户体验与全体验关系的看法，企业普遍认为客户体验是品牌的核心，提供良好的客户体验是他们的责任，但是只有约 50% 的企业认为自己在全体验方面做得很好。大多数企业都了解到客户体验的重要性，但是企业要想做到真正的以客户为中心，还需要关注全体验。

用户体验的设计不只是服务于顾客，它的服务对象应是广泛存在的。变革当前，Avaya 提出“Total Experience (全体验)”战略，有意将 Customer experience (客户体验)、Employee experience (员工体验)、User experience (最终用户体验) 和 Multi-experience (多元体验) 相互交织，实现互联。Gartner 报告最近也预测了 2022 年重要战略技术趋势，其中“全面体验”成

为未来首要的战略性趋势之一，这一趋势在未来三到五年内将成为数字业务和创新力量的增速器。

Avaya UC&CC 解决方案贯穿从底层研发到业务场景的全流程客服服务，将软实力与硬实力结合，智能联络中心、虚拟会议室系统、和远程家庭坐席等软件系统为企业注入了新的生机，视频会议终端、桌面终端、移动智慧影音终端等终端等硬件设施给用户带来全新的体验。

Avaya 大中华区渠道总经理庞晓芬表示，本着赋能、赋新、赋利的出发点，Avaya 与阿里云、阿里巴巴达摩院、钉钉、竹间智能等众多伙伴共同打造了基于本地化的、技术领先的生态合作圈。未来，Avaya 将为合作伙伴打造全新的 Avaya Edge 项目，帮助合作伙伴利用基于云的模式为客户提供组合式体验，从而获取更多的商业价值。

重铸企业通信 打造向新体验

5

发展一日千里，创新时不我待。在即将到来的“向·新”Experience Avaya Beijing 峰会上，Avaya 将全面展示企业通信如何改变每一个客户，员工乃至消费者个体的体验。Avaya 大中华区市场总监彭静瑜表示：“我们一直在努力把体验的价值通过多种方式传递到市场，在即将到来的“向·新”Experience Avaya Beijing 峰会上，Avaya 将邀请各行业大咖，通过 20 多场专题讲座，7 大展区，全方位的场景展现“全体验”之旅，让每一位参会者近距离感受到体验经济的为工作、生活带来的改变，期待大家的莅临。”



The Total Experience
A strategy that connects multiexperience
with customer, employee and user
experience disciplines

AVAYA

制造行业需要怎样的通信平台， 精细化定制给你答案

统一
通信智能联
络中心虚拟
会议室移动
办公远程家
庭坐席本地/云
部署

软件

硬件

视频会
议终端桌面
终端智能
终端影音
终端

Avaya制造行业解决方案

协作通信

- 通过API&SDK对应用程序做进一步扩展，以满足企业通信的精细化定制需求，为制造业企业打造专属通信协作平台
- 智能终端支持第三方应用集成，按需配置符合自身使用场景的三方应用，让业务流程更为便捷
- 高度灵活的部署模式，支持本地、私有云、混合云、公有云

视频会议

- 可组合式的软件系统及硬件设备可快速搭建大、中、小型不同规模的会议室，满足即时视频会议的需求
- Avaya软视频通信插件可以集成、内嵌到企业自身的应用当中，无需在多个视频会议应用间反复切换
- 可满足与会者通过智能手机、笔记本电脑等移动终端的方式随时随地接入，让视频会议更加移动便捷化，也可以通过NFC快速将会议投到其他终端

联络中心

- 打通UC&CC链路，贯穿从底层研发到业务场景的全流程客服服务，让后台专家与前台一起为最终用户提供服务
- 更加智能的业务功能，应用云计算、大数据、人工智能等技术打造智慧应用
- Avaya是全球企业联络中心的领导者，在制造行业具有十分丰富的经验

经验丰富的专家团队

Avaya拥有经验丰富的专家团队，深刻了解全球制造的发展趋势，深耕本土市场，深入洞察制造行业的通信需求；可为企业提供从底层研发到业务部署以及后续运维的全生命周期支持。



技术强劲的APS团队

Avaya交付团队中的每个专家都具有丰富的经验，基于缜密的沟通为企业定制符合企业场景以及未来规划的通信解决方案，帮助企业以通信优化业务流程、完成统一通信和联络中心的预先开发、上线部署、后期运维的全流程工作。

一直被模仿，从未被超越， 同方全球人寿的定心之选

历史与品牌的选择

同方全球人寿保险有限公司由荷兰全球人寿保险集团（Aegon）与同方股份有限公司（THTF）各出资 50% 组建而成，总部设于上海。2003 年起始，同方全球人寿在中国开展寿险业务以来，发展至今全国已有 13 家分公司。

由于行业特性，同方全球人寿在企业通讯平台选型阶段，预见了多点互联互通是未来业务推进必不可少的基础要素。基于悠久的业务历史和受到广泛认可的品牌效应，Avaya 在同方全球人寿企业通讯服务品牌的竞争评分中脱颖而出。

针对行业特性，精准高效部署

- Avaya 企业通讯平台
- Avaya Workplace
- Avaya IPO SBC DEMO

针对同方全球人寿的设备部署，Avaya 携合作伙伴万桥成立了专项业务小组分析客户需求，考虑到同方全球人寿的业务部署范围广、客户受众群体大等行业特性，联络设备多点分布、统一管理和支持便利地召开音频会议等需求是必不可少的。

为此，同方全球人寿部署了 Avaya 企业统一通信联络设备，用以过渡磨合期，Avaya 企业通信平台系统的稳定运行省去许多维护精力与成本，更重要的是，其便捷性对业务人员的工作推进给予了支撑和推动。出差员工到分公司开展业务时，可以通过号码迁移功能直接登陆分机号，不必做多余的设定；还可以随时随地进行高音质、低嘈杂的音频会议，实现了无缝移动办公，让员工可以快速地对各种保险方案作出更精准的决策，从而提升客户的投保体验。

同方全球人寿保险有限公司的经理徐翔 表示：

“Avaya 一直被模仿，却从未被超越。在过去的一年中很多企业采用 Avaya 的移动解决方案，来满足居家和移动办公需求。”



无常态里的定心剂

- 多点互联互通是基础需求
- 外呼号码易遭客户拒接
- 随时办公助力精准决策

疫情爆发初期，业务大环境的节奏被普遍打乱，同方全球人寿同样面临着空前的挑战。无论是员工端的工作沟通，项目交流还是用户端的保险理赔和保单签约都遭遇了极大的阻力。远程办公很大程度上改变了企业的工作方式，外部远程链接、远程办公电话使用都产生了不同的场景。

为了实现多场景联动和不同端贯通，在同方全球人寿、万桥和 Avaya 的三方努力下，同方全球人寿快速启动了两项方案，第一是手机分机联动，第二是通过远程电脑连接实现外呼电话，高音质、低延迟的音视频会议使用频率日益见长，有力地保证了业务人员的工作顺利推进。此外，在 Avaya 解决方案的帮助下，员工即使在家外呼也能以公司号码显示，解决这一技术问题后，对于同方全球人寿对外正式的品牌形象塑造有了很好的支撑。

当疫情成为新常态，大众思维也面临着重塑，人们逐渐意识到无常意外发生的“黑天鹅事件”并非游离于生活之外，而是与之息息相关，规避风险的忧患意识有所觉醒，无形而可见地推动着保险行业的发展。目前，同方全球人寿已经在搭建 IPO SBC 的 DEMO 给同方的部分人员测试，以实现企业一号通的需求。员工仅需要在手机上安装一个 Avaya Workplace APP 就可以将手机变成分机，外呼通讯仅占用 4g 流量，不会产生更多的通讯成本，同时也极大维护了同方的品牌效益。

用创新应万变，携合作以共赢

- 优化业务人员异地办公体验
- 统一企业外呼助力业务推进
- 企业通信录及快速会议等功能
- 更为良好的通信体验

作为一个全球性的保险企业，同方全球人寿已将自有的门户建立提上日程，目前，同方全球人寿正在考量通过 Avaya 的 SDK 将语音功能嵌入到同方的门户应用中。



应对市场是一个永恒的话题，对此，徐翔对于 Avaya 的产品与解决方案十分期待并充满了信心。随着云应用的普及，Avaya 推出了基于 AWS、Azure、Google 云平台的云解决方案。未来，同方全球人寿将携手 Avaya 进一步加紧本地与云平台的对接合作，借力数字化的通信解决方案，为终端用户带去更高效、更精准、更及时的服务体验。

关于同方全球人寿

同方全球人寿保险有限公司由荷兰全球人寿保险集团（Aegon）与同方股份有限公司（THTF）各出资 50% 组建而成，于 2003 年 5 月正式获得营业执照，在中国开展寿险业务，总部位于上海，至今全国已有 13 家分公司。同方全球人寿凭借股东百年寿险经验和领先科技能力，致力于帮助客户未雨绸缪，实现财务保障，安享未来。



再次加冕全球最佳雇主， 原来这才是备受认可的企业文化

福布斯与 Statista 公司合作，对全世界超过 58 个国家、众多跨国组织和机构的 15 万名全职和兼职员工进行了匿名独立调查，在此基础上评出了此次的获选公司。调查要求受访者根据工作条件、薪酬、发展潜力、多元化等各方面的员工体验，对自己的雇主、以及同行业其他雇主给与评分，Avaya 在各项评分当中，都处于行业前列。

Avaya 公司总裁兼 CEO Jim Chirico 表示：“作为通信和协作技术的领导者，Avaya 真正注重以人为本。从本质上讲我们是一家提供技术的‘人’的公司，我们的公司文化建立在‘简单、负责、信任、合作和赋权’的基础上，能获评为全球最佳雇主之一，就是对我们的这种文化呈现的最好肯定。”

日前，全球领先的统一通信与联络中心服务提供商 Avaya 入选福布斯发布的 2021 年全球最佳雇主榜单，这是 Avaya 连续第二年获此殊荣。



为什么全球 3000 多家医疗机构选择 Avaya ?



8 月 9 日到 13 日，Avaya 参加了在美国内华达州拉斯维加斯金沙会展中心举行的 HIMSS 全球大会暨展览会，并展示了面向医疗行业的 Avaya OneCloud™ 解决方案综合产品线，该产品线可以通过先进的通信与分析解决方案，协助满足医疗系统不断变化的发展需求。来自世界各地的众多医疗信息与技术专家、临床医师、高级管理人士和市场供应商共同出席了本次 2021 HIMSS 大会。

据 EYI 预测，未来三年里，医疗保健系统 81% 的机构将计划逐步淘汰传统的 IT 组件，并加快引进新的数字化虚拟护理技术，其中包括了视频、Web、音频解决方案和主动外联功能，资源匹配、全媒体解决方案等患者服务，以及移动通信、自动工作流等协作功能。

医疗护理系统的数字化转型要想取得成功，灵活的通信解决方案至关重要。

Avaya 的医疗行业解决方案可以帮助用户获得更优质的体验和更高的效率，例如：

- **灵活快速的流行病管理解决方案** – Avaya OneCloud™ 解决方案通过疫苗管理、接触者追踪、新冠检测、信息访问等功能为特殊时期医疗提供保障。

- **改善患者治疗结果** – Avaya 解决方案把通信整合到工作流程当中，保证电子病历及时更新，并能主动和患者追踪确认，

从而帮助企业随时随地准备好协同护理，提供患者支持和应对紧急状况。

- **优化患者体验** – 患者能通过多种往来渠道灵活通讯，联系他人和获取支持。数字调度、转诊、转院、自动患者提醒、收入周期问询改进等功能有助于简化后台系统，保证它与数据和信息的同步。

- **治疗方案个性化、协调化** – 利用视频远程医疗和主动外联为专家和护理团队提供远程访问，使患者不管在哪里都能享受到最便利、最适宜、性价比最好的护理服务。

- **为护理团队提供完善保障** – 使用自动通信工具，用简洁的自动化工作流程取代过时的手动流程。客户能保证沟通形成闭环，涵盖每个护理团队的整个联系圈，以便团队成员能把精力更多的集中到护理工作、而非延误和返工上。

Avaya 医疗实践高级总监 Jim Rogers 表示：“护理团队在整个医疗过程中能否和患者有效沟通，将是支持治疗方案、减少再入院的关键。通过人员、资源、数据和解决方案的互联互通，客户能优化运营，减小风险，提高运营的效率和盈利能力。对客户医疗系统的数字化转型来说，没什么比灵活的通信解决方案更重要了。”

和时间赛跑， 加拿大 PSAP 如何加速过渡？



在飞速数字化的当今世界，传统的 911 基础设施明显存在着不容忽视的现实危机。人们希望紧急服务能精确定位他们的位置，除语音外进一步支持跨各种常用数字渠道的无缝通信，并可以智能协调，快速部署援助。

下一代 911、也即 NG911 是公共安全应答点（PSAP）等应急通信中心发展之路上顺理成章的新阶段，它利用最优秀的可用工具和信息帮助人们连通紧急响应服务。系统间互操作保证快速数据共享，使响应速度大大加快；优化的情境感知可细至建筑物楼层或房间号，让民众和应急人员更安全；增强的呼叫过载管理和紧急呼叫转移也有利于改善呼叫处理时间。同时 NG911 也没有忽视这个事实，那就是现在，打给 911 的呼叫更多的来自手机，而不是传统的座机电话。

根据 CRTC 的 NG911 时间表，加拿大 PSAP 必须抢在 2024 年 3 月前成功完成过渡，准备工作需要马上开始。

Avaya 如何成为最佳帮手？

从 2021 年 6 月算起的未来三年，加拿大 PSAP 必须完成所有工作，设置、整合、测试、运行，以保证在正式投入使用时，它们能无缝工作，不会造成任何生命损失。加拿大 NG9-1-1 联盟建议，PSAP 应在 2024 年 3 月前告别传统系统，维持战略技术方案，并积极拥抱新技术。

长期以来，Avaya 一直努力参与加拿大紧急服务工作组（ESWG）的工作，和众多电信服务供应商、PSAP、911 行业专家等密切配合，共同致力于解决 911 服务保障、以及 NG911 运营和技术相关的问题。我们在这个领域历史丰富，数十年来始终占据着市场的主导地位。



除了在幕后积极贡献外，我们还进军一线，以尖端的公共安全解决方案为中心，将 Avaya 以及 Avaya DevConnect 生态系统长期成员 Komutel 这两家强大厂商的力量融合在了一起。

堪称业界最强的 NG911 合作关系由此结成。Avaya 是下一代联络中心和协作解决方案领域毋庸置疑的领导者。我们为公共安全、政府、医疗等基础行业保障关键任务运营提供的高弹性通信久负盛名。在此同时，Komutel 是业界公认的一家口碑良好的 911 解决方案领导厂商，它提供的各种专用 911 解决方案广泛适用于呼叫接听员和调度桌面（911 和非 911）、语音日志记录、无线电、CAD 集成、911 报告、未接呼叫管理、911 网络接口、以及行业专属工作流程自动化等领域。针对加拿大市场的具体情况，Komutel 并未直接从其它市场移用，而是专门设计了新的解决方案。

加拿大 PSAP 能利用这个集成平台基础架构应对各种不同的使用场景，包括用于紧急响应的 NG911、用于市民互动的非紧急全媒体通信、以及用于管理职能和移动员工的统一通信，同时享受到更低廉的成本和 TCO。这个系统的设计也非常灵活，确保了 PSAP 能随着数字化转型不同阶段的发展演变，不断成长以满足新的运营需求。

加拿大 PSAP 如何利用 Avaya 解决方案？

在双方的通力合作下，Avaya 和 Komutel 已经为加拿大 NG911 过渡项目创造了多个重要里程碑，并服务于最多数量的加拿大 PSAP，包括：

- 2020 年 7 月，安大略省警察部门利用 Avaya 支持的商用成品解决方案，成功进行了加拿大首次 NG911 测试呼叫转移。其中，呼叫从加拿大贝尔紧急服务 IP 网络发往位于奥里利亚的 OPP 总部，然后再经由新网络转移到魁北克的 PSAP。这是加拿大 NG911 发展道路上的一个重大里程碑。

- 此前在 2019 年 10 月，我们还完成了 2019 年加拿大的首个 NG911 紧急测试呼叫。在和加拿大贝尔合作进行的一次测试中，Komutel-Avaya 的 NG911 呼叫处理基础架构成功接收到了发自贝尔 911 ESInet 网络的 NG911 测试呼叫。

- 今年早些时候，安大略省卫生部通过竞争性招标程序选择了 Avaya 和 Komutel，为其行业领先的多站点救护车调度通信 PSAP 组织提供服务。它将配备最先进的 NG911 CHFE（呼叫处理功能元件），与 Avaya 业务伙伴 Combat Networks 共同合作，支持未来向 NG911 的过渡。

过渡工作已经刻不容缓。Avaya 全面致力于帮助我们的客户迈向 NG911，量身定制满足他们的独特需求，尽最大努力减小风险和中断。

Brian Silverstone

Brian Silverstone 现任 Avaya 销售副总裁，负责加拿大联邦政府、安大略省东部、大西洋省和加拿大各地的公共安全相关业务。他是一位专注成功、高度重视业务和客户的专业人士，在销售、业务拓展、产品线管理和市场营销等领域拥有超过 25 年的丰富经验，历任北电和 Avaya 的多个重要职务。

模范供应商的特色优势有哪些， Avaya 带你一探究竟

Avaya OneCloud™ CCaaS 帮助企业为客户和员工提供跨所有接触点的轻松体验，支持他们简单方便的连接一切，包括语音、视频、聊天、消息等，并将团队、资源和情报汇集在一起，让联络中心能最大限度的提高绩效，增强体验。

Avaya OneCloud CCaaS 通过广泛种类的坐席和主管工具打造全体验，帮助员工尽展所能，提供关键体验。Avaya OneCloud CCaaS 的特色优势包括了：

- **自助服务智慧化：**提供 24/7 全天可用的智能化、会话式自助服务，并支持人工客服选项。
- **智慧路由：**根据业务规则、内外部情境资讯和成果期望，把客户匹配到最合适的员工。
- **智慧客户之旅：**利用客户之旅智能化预测客户需求并主动发起互动，确保为每一次交互提前做好准备。
- **员工全面互通：**利用融合通信增强团队协作，消除前台和后台办公室间的隔阂。
- **组合式桌面简化操作：**员工需要的所有功能都汇总在一起。通过简洁的综合桌面视图，无论语音还是数字渠道，一切必要内容一目了然。它还能连接 CRM 应用，让客户可以同时享受到二者的各自优势。
- **利用人工智能提高效率：**无论客户提出什么需求，都能轻松应对，游刃有余。通过主动提示、发起工作流程操作、以及基于口语或短语加强合规性，员工的绩效得到实时提升。
- **绩效最大化：**建立更强大的团队。利用质量管理和高级记分牌来跟踪、管理和提高团队绩效，包括游戏化、指导和电子学习，从而改善互动，找出技能上的不足。

Avaya 高级工程副总裁 **Todd Zerbe** 指出：“和过去相比，今天的客户要求更高，期望也不断变化和发展。为了保证他们在享受服务的每一步都能时刻感受愉悦和惊喜，企业必须为员工配备必要的工具和信息，协助建立客户忠诚度和品牌口碑，在体验经济时代的市场竞争中，这是不可或缺的一环。”

Ventana Research 副总裁兼客户体验研究总监 **Keith Dawson** 指出：“Avaya OneCloud CCaaS 拥有一系列出色功能，可以为企业员工提供从招聘到留任全过程的激励、赋能和指导，让企业能够为自己的客户和员工营造卓越体验。”



2022 年 1 月 25 日 -Avaya 在 Ventana Research 的“2022 供应商和产品评估坐席管理价值指数”中被评为“模范供应商”和价值指数领导者。



AVAYA

Experiences
That Matter

打造专属通信平台

按需配置符合企业自身使用场景的应用，
灵活部署、软硬结合的制造业解决方案。



扫码关注Avaya，
开启专属协作平台

未来办公就在眼前！ 每家公司都要知道……

几个星期前，我有幸参加了由 The Female Quotient 主办的一场小型论坛活动，和一群高瞻远瞩的女性领导人一起探讨未来办公。活动主持人、同时也是 The Female Quotient 的 CEO Shelley Zalis 最近在福布斯发表了一篇文章，专门介绍了我们的这场讨论。

在为会议做准备时，我回想起了 2019 年底，那时我刚刚结束龙卷风般的一年出差之旅，即将开始的 2020 年看起来也没什么不同。我经常搭乘飞机，是美联航的 1K 会员。而出差间隙，我通常坐在办公室，在我们的执行简报中心和客户开会。但疫情爆发以来，所有人的工作都发生了彻头彻尾的改变，家庭办公室和远程办公室现在成为了主流。

新冠疫情如何加速未来办公

我们自己公司的员工，我们的客户，还有他们的合作伙伴和员工，疫情在一夜之间改变了大家的一切。运输、金融服务、医疗、政府和教育行业的许多顶级供应商采用了 Avaya 通信技术，疫情面前，他们不得不把原先坐在公司大楼里的内部员工和一线客户服务代表们全部迁移到远程办公。Avaya 迅速在内部组建了一支 SWOT 员工团队，协助支持全世界超过 11,000 家客户公司，通过远程许可和远程办公设置让他们的 250 多万远程员工能从任意地点高效率的开展工作。

- 我们把人工智能技术引入我们的工作流协作应用 Avaya Spaces，并增加了降噪功能，有效消除了狗叫声、键盘敲击声等背景噪音，避免它们分散其他团队成员的注意力。

- 我们深知技术模块化和组合能力的重要性，利用像 Avaya CPaaS 这样的组合式平台，企业更容易为自己的客户、合作伙伴和员工提供即时的先进体验。

新投资和培训资源

如果说疫情教会了我们所有人一件事，那么毫无疑问就是保持灵活。我常说，计划只是个参考，因为我们清楚事情变化有多快，我们必须要为适应和改变做好准备。今天，人们更需要灵活的工作技能培训，员工很可能要身兼多项技能才能在未来的办公环境下站稳脚跟。很多人、特别是女性在疫情期间不得不离开工作岗位。对于弹性工作时间的需求仍将呈现，为公司提供按需服务的兼职工员工群体也将继续扩大。

随着劳动力构成的这种变化，企业会更加需要能够根据不同需求上下波动的预测和调度工具。比如，有些工具能通过在线技能评估来获取员工的技能组合和能力。企业将需要检测如社交、情感、创造力、处理能力等特征，确定必要的不同技能水平，然后把合适的技能组合匹配给可选的任务。

员工乐于拥抱自动化

此外，他们还需要能提供即时按需培训的自动教学管理系统，并积极应用各种新技术，例如用人工智能来检测员工何时需要更新培训。不会过度侵犯隐私、让人感觉不适的在线监控工具也很重要。当然，随着劳动力需求的变化，还有更多技术在迅速涌现和发展，我们在这里只是略举一二例。

Karen Hardy

Karen Hardy 现任 Avaya 公司产品与解决方案市场副总裁。作为一位在商业通信行业拥有 20 多年丰富经验的资深人士，她目前负责领导 Avaya 客户与团队深层互动技术的市场营销工作。

如何跟上未来办公的脚步

下面的小建议也许能帮您跟上时代：

1. 在技术导向的当今世界里，切记保持人性化来看待工作。技术的巨大力量很容易让人冲昏头脑，必须时刻把人的因素放到首位。
2. 慎选合作的技术供应商，要求他们必须能提供蓝图、演示和基于云的概念验证以供您试用。
3. 世界继续加速，变化永不停歇，因此确保您拥有必要的灵活性和按需付费选择。

最后记住，计划只是个参考！





荣获双奖，得体验者得人心

Avaya Workforce Engagement 荣获 MetriStar 顶级供应商奖

作为 Avaya OneCloud CCaaS 产品线的一部分，Avaya Workforce Engagement 能够为企业优化员工和客户体验提供巨大帮助，并使联络中心的营运更加高效。报告指出：“数据表明，Avaya 客户的运营成本降低了 7.5%，是本次调查中运营成本平均变化率的两倍多；座席效率提高了 51.1%，同样高于 46.6% 的平均水平；此外，Avaya 在收入、客户评级与员工满意度方面也分别提高了 33.7%、50.3% 和 59.7%。”

Metrigy 首席执行官兼首席分析师 Robin Gareiss 表示：“WFO 包含了一系列关键应用，企业的客户体验负责人能够借助该平台优化客户和座席的体验。鉴于此领域竞争激烈，Avaya 的出色表现不仅证明了其强大的技术实力，还表明其具备协助提升业务指标的能力。”

Avaya OneCloud™ UCaaS 荣获 MetriStar 顶级客户满意奖

Avaya OneCloud™ UCaaS 解决方案把传统的视频会议变为始终在线的沉浸式协作，通过连贯的多重体验协作，帮助企业应对那些存在于由于远程办公所带来的种种挑战。随着新的混合办公模式越来越流行，Avaya 致力于交叉职能团队的跨部门、跨地点协作，尽力协助用户避免由于使用缺乏 Avaya 创新的受限应用所导致的视频通话疲劳。

本次调查涉及的 15 个供应商中，Avaya 的整体客户满意度得分最高，“Avaya 的客户满意得分主要得益于技术特性、可靠性和音频性能上的最高分表现，同时它的创新得分也接近前列。此外，Avaya 的客户还对解决方案的功能和质量给予了高度评价。”

Metrigy 总裁兼首席分析师 Irwin Lazar 指出：“MetriStar 顶级客户满意度奖的价值在于，它完全取决于客户对供应商的评价。Avaya 的得分表明其为自己的客户提供了高水准的功能、特性、服务和可靠性。”

日前，通信与协作解决方案全球领导厂商 Avaya 荣获 Metrigy 两项殊荣
Workforce Optimization (WFO) 平台被授予 MetriStar 顶级供应商奖
Avaya OneCloud™ UCaaS 则被授予 MetriStar 顶级客户满意度奖。



Avaya 最新小视频

打开抖音
扫码关注 Avaya



不用电话也能打电话？

支持 Spaces 浏览器端和手机客户端直接拨号。



扫码观看小视频



为什么 90% 以上的芯片企业 选择 Avaya？

从语音到视频，从软件到终端，从定制到交付，全通讯能力覆盖，全流程专属平台，赋能制造业降本增效，高效协同。



扫码观看小视频



随时随地，自在办公。

随时随地支持任何通讯终端，帮助业务更好应对客户和员工不断变化的需求。



扫码观看小视频



从制造到智造， 最后一公里在哪里？

Avaya 聚焦协作通信、视频会议、联络中心，智能制造三大场景，可帮助制造业企业构建更加数智化的企业通信。



扫码观看小视频



乌干达国家社保基金 如何实现客户体验革命？

日前，乌干达国家社保基金（NSSF）成功引入基于 Avaya(NYSE: AVYA) 技术的 AI 数字客户助理“Sanyu”，通过强大自助服务功能推动客户体验迎接新变革。



作为一个先进的聊天机器人，Sanyu 现在工作在 NSSF 的客户服务第一线，同该机构现有的 Avaya OneCloud CCaaS 联络中心解决方案和多种数字接触点相集成。

NSSF 是一项由乌干达政府授权的国家储蓄计划，旨在为国内私营部门雇员提供社会保障服务。这个部门面临极其庞大的互动和业务处理压力，要通过门户网站、应用、消息平台、呼叫中心和实体办事处网络等多种不同渠道为客户提供服务。

“我们一直在努力解决海量涌入的频繁问询，但一直缺乏解决方案来保证我们不同的数字平台能为客户提供完全一致的体验和便利。我们想要拥有无限容量，随时能第一时间回应客户的问询。我们还需要把一线员工从常规的支持请求中解放出来，让他们能专心去处理更复杂的任务。”Byarugaba 说。

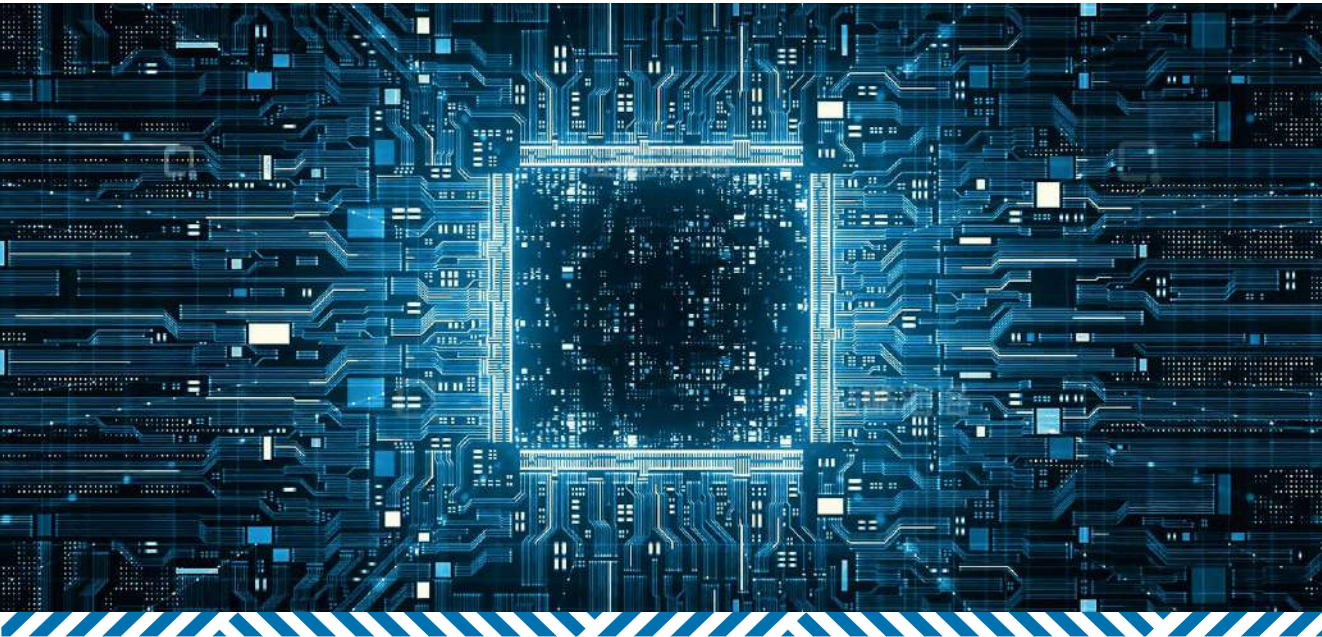
Sanyu 让这些问题迎刃而解。它整合到 NSSF 的各种客户服务界面，比如门户网站、手机应用、移动浏览器、社交媒体消息客户端等，通过基于文本的聊天同客户互动交流，提供强大的自助服务选项，让雇主注册、会员注册、会员福利跟踪、会员临时余额、会员结单和常见问题解答（FAQ）等工作流程实现了自动化。如果 Sanyu 发现自己无法解决客户的问题，它还能把问询无缝转接给最合适的空闲客服。

2020 年 10 月以来，已经有将近 164,000 次客户交易和互动通过 Sanyu 成功登记，NSSF 相信，这个解决方案将对他们提高净推荐值得分和首次联络问题解决率大有帮助。



Avaya 公司非洲东、西及中部地区客户经理 Vinod Kumar Puthanpura 表示：“随着 Sanyu 的成功部署，NSSF 走到了 AI 赋能客户体验的最前沿。依靠 Avaya OneCloud 生态系统带来的功能强大、种类丰富的人工智能工具，NSSF 引入了无数尖端的自助服务功能，在提升客户和员工体验的同时，还让整个机构在迈向数字化企业的道路上更上一层楼。我们由衷期待着进一步支持 NSSF 的未来发展，伴随他们一路同行，延续成功。”

面对高标准客户 人工智能是否会成为“新常态”？



今天的企业必须提供个性化的客户支持，否则就会被竞争对手甩到身后，除了不断提升联络中心的性能外，他们已经别无选择。而在这个过程中，人工智能（AI）和会话式 AI 等相关应用正是关键，企业要靠它们赢得竞争优势，成功应对与时俱进的现代客户期望。

那么，人工智能如何才能使联络中心完全跟上当今客户“按需应变”的高要求，并提供符合期望的全天定制服务呢？我们来详细了解一下。

人工智能被寄予厚望

Business Insider 最新的一次市场调查显示，80% 的受访金融机构都对人工智能的好处有清晰认识，并且今天的金融机构正在大力投资这些技术，用它们协助解决越来越复杂的商务挑战。

您大概听过这样一句话：“数据就是新的石油”。由此类推，我们可以把人工智能技术看做一个精炼厂，不知疲倦的处理着海量的信息流，从中清理、提炼、组织和提取出准确的数据，为改善和提高人们的生活水平做出各式各样的贡献。

研究还发现，绝大多数买家都希望卖家公司能提供个性化的客户服务，比如相关的优惠和推荐、预期参与、行为定向等。超过半数的线上买家很乐于交出自己的个人数据，来换取一些个性化的优惠或折扣。人工智能让企业有能力为自己的客户打造出这类既轻松、又富于个性化的体验。

“全需求”的当今客户

消费者的想法和期望已经不同于往日。今天，您的客户什么都不想错过。举个例子，在网上购物时，某个消费者可能会禁用购物模式跟踪，以躲开产品广告推荐；但在切换使用另一台设备后，他 / 她又希望能继续上次的购物进度，也就是说希望自己的购物数据如购物车商品等被记录下来，让自己能随时随地、根据需要灵活查看。

Gartner 把这种现代经济现象称为“全需求客户 (Everything-Customer)”，也即“什么都想要的客户”：

- 早上他们在线购物，晚上却青睐舒适的实体店；
- 昨天他们还想要人工交流，今天就想要自助服务；
- 有时他们希望自己的信息用于个性化定制服务，主动发送相关的产品资讯和优惠，有时他们又痛骂商业机构不尊重自己的隐私；
- 有时他们喜欢通过 WhatsApp、Meta 或 Alexa 交流互动，有时则只想按老习惯打个电话。

简而言之，他们要的是：

- 保持联系，但不受打扰
- 平等对待，但特别服务
- 功能完整，但用户体验轻松
- 获得期望中的统一服务，但常有意外惊喜



Julia Litvak

专注 Avaya 云产品与解决方案的营销工作，其中包括软件即服务 (SaaS)、私有云 UCaaS 和 CCaaS、会话式 AI 等。自 2007 年以来，Julia 成功帮助了众多企业达成其战略商业目标。在加入 Avaya 之前，她曾历任谷歌云、MicroStrategy、ESI International、均富国际、亚力克和其它多家全球性企业的重要职务。

客户体验出问题？ 会话式 AI 有办法

所谓人工智能，指的是通过计算机来实现、旨在以人类常见的反应和行动对客户做出回应的算法。作为人工智能的一部分，机器学习 (ML) 技术让计算机能“学习”数据模式、趋势和新情况，不断改善自身的反应和行动，更好的展现出趋近人类的思考、意图和判断能力。

聊天机器人就是基本会话式 AI 的一个典型例子。它们诞生于人类编程，依靠人工智能算法运行。聊天机器人能按预先设定好的方式来回答特定的关键词，当问题较为复杂或情况特殊、或是客户主动要求和人工客服谈话时，它还能把客户转到人工。

人工智能带给联络中心的革命性变化将使企业驶上强势发展的光明大道；它的可能性是无穷无尽的。通过下面这几个例子，您可以看到企业如何运用这种奇妙的新技术来满足最苛刻的客户期望，推动自身业务顺利发展：

• **利用个性化让客户感受“特别”。**人工智能算法能储存、处理、读取和分析海量数据，提供有关客户特征和偏好的详细情报。借此，品牌方可以更好的了解客户的人口统计特征，围绕相应人群调整体验，并通过有的放矢的个性化来锁定客户忠诚度。在购物或结账过程中推荐相关产品、也即“追加销售”，就是个性化客户交互的具体应用之一。如果某人正在从一个电子商务平台买一件衬衫，人工智能算法会同时推荐客户可能感兴趣的其它产品。这类购物建议能让客户感觉到被精心关怀，自己的需要得到迎合，自己的喜好得到理解和满足。

• **利用自动化更快解决客户服务问题。**要保证卓越客户体验，企业就必须正确回答客户问题，提供合适的解决办法，并且还要尽可能快速、即时。研究表明，能利用人工智能有效发挥数据效用的公司不但问题解决速度更快，客户等待时间也更短，请求处理能力增加四倍的同时大大降低了成本。除了数据管理，人工智能还让企业能提供自动客户支持选项，方便客户轻松、快捷的切换自助服务渠道。

• **利用强大自助服务功能增强客户体验。**会话式 AI 这类技术支持客户自行解决自己的常规需求，和拨打支持热线相比，它们往往更快、更方便，更利于自助服务的普遍应用。支持 AI 的通信工具把所有通信渠道整合到单一平台，使联络中心不必来回切换不同的应用和系统。客户能通过多种不同的渠道发起和品牌方的互动，包括社交媒体、公司官网、消息应用等，然后再和 AI 机器坐席交互，解决自己的问询和疑难。



紧跟时代大潮： 人工智能落地生根

全球经济论坛向我们展示了人工智能技术如何赋能各行业，加快他们的全球业务增长。人工智能投资也正在以前所未有的速度迅猛增加（2020 年和 2021 年同比增加 40% 到 50%）。在人工智能的帮助下，公司联络中心能迅速提高内部的工作效率和效益，并带给客户数不清的巨大好处，使客户满意度更高，购买支出也更多。

作为 AI 赋能云通信和协作的全球领导厂商，Avaya 最近荣获了通信技术领域的最佳 AI 应用大奖。今天的客户和员工期望获得轻松、个性化的沟通体验。Avaya OneCloud™ 作为一种人工智能赋能的强大体验平台，正是为此而专门设计。携手 Avaya，企业将能够组合搭配各种通信功能来实现期望的成果，创建并提供即时、有效、令人难忘的客户和员工体验。



根本在于，客户想要的非常多。对企业来说，满足消费者的这种高期望的困难程度是前所未有的。”全需求客户”不是一个细分领域，而是一种心理状态。

摘得卓越成就奖， Avaya CPaaS 解决方案如何脱颖而出？

**Avaya OneCloud™ CPaaS 致力于打造组合式解决方案
为客户和用户提供更加完善的体验**

Frost & Sullivan 强调，正是因为 Avaya 解决方案的有效性和差异化的竞争优势，对客户产生了深厚的影响，也正是因此一举奠定了 Avaya OneCloud CPaaS 的领先地位，也在市场上获得了广泛的认可。报告称，在 CPaaS 市场中，Avaya 从多方位发挥着举足轻重的作用，并在友商（尤其是交易型 CPaaS 提供商）中脱颖而出。

“Avaya 着力于为组合式企业（Composable Enterprise）量身打造解决方案，并以改进客户和用户体验为战略目标，对其云通信产品组合从深度和广度进行双向细分，抓取与客户用例或业务流程密切相关的各项要素，进而提供规模适当的解决方案。” Frost & Sullivan 联网工作资深行业分析师 Michael Brandenburg 说，“Avaya OneCloud CPaaS 已成为 Avaya 庞大的通信产品组合的云核心和创新引擎。”

Avaya OneCloud 体验平台包含基于 Avaya OneCloud CPaaS 构建的 CCaaS 和 UCaaS 解决方案，打造出可组合的“构建块”，支持各组织在此基础上进行构建、扩展和定制。Avaya OneCloud 以独特方式打破了员工与客户工作流之间的壁垒，Avaya OneCloud CPaaS 发挥出事半功倍的作用，改进了 Avaya OneCloud UCaaS 和 CCaaS 的体验。

Simon Harrison

“Avaya 深知，当今的体验经济要求企业围绕每个客户的需求来组合功能，而正是这种组合能力成为了企业可持续发展的竞争优势。” Avaya 高级副总裁兼首席营销官 Simon Harrison 说，“能够快速交付适用于各种用例的解决方案，这就是 Avaya OneCloud CPaaS 带给用户的全新体验，只需片刻就可以打造出更加敏捷的组织，而且，组织、客户及为他们提供服务的员工之间都能轻松互动。我们非常高兴能够获得弗若斯特沙利文公司授予的这一殊荣，我们也将继续推动 CPaaS 的创新，帮助我们的客户轻松实现体验至上的目标，同时产生深远的影响力。”

**日前，Avaya 凭借 Avaya OneCloud CPaaS
荣获 Frost & Sullivan 竞争策略领导力大奖，基于该解决方案，
用户可以创造出单体应用无法提供的个性化体验，
在云优先的市场竞争当中占据先机。**



Avaya 与阿里云计算巢合作 加快应用云部署

近日，在阿里云弹性计算年度峰会上，Avaya 分享了计算巢服务与 Avaya 应用云部署带来的便捷与全新体验。

很多人可能对我们还不熟悉，但其实走到大街上到处都是 Avaya 的影子。北京的标志性建筑中国尊，全部使用了 Avaya 最新基于安卓系统的智能平面终端；北京大兴新机场，东航基地全部采用了我们的企业通信平台；上海的迪士尼、北京的环球影城、广州珠海的长隆乐园，也都使用了 Avaya 的企业通信或呼叫中心平台；以及今天演讲嘉宾何恺铎先生所在的复星集团，也广泛采用了我们的通信系统。

Avaya 主要是为客户提供安全、稳定、可靠的企业通信或者联络中心的产品。当然，在这个过程中我们也遇到了挑战，那就是由于产品组件的丰富性，导致安装实施周期较长，这种复杂性和部署实施的长周期对客户成本造成了比较大的影响。

两年前开始，我们大踏步、全球战略性的迈向云。在这个过程中，对于如何为在公有云上进行私有化部署的国内客户提供更好服务，我们做了很多尝试，比如采用达摩院的语音服务 TTS/ASR 和云小秘在智能服务上进行连接和集成，比如我们实现了和钉钉的互联互通。今天，钉钉的用户如果是采用 Avaya 系统，Avaya 和钉钉之间是可以互联的，这样用钉钉对外呼叫的号码可以是所在企业的号码，而不用显示为快递电话或者骚扰电话；此外，Avaya 会议系统也已成功在阿里云云市场上架，成为阿里云视频会议的私有化方案。

与此同时，我们也在思考，为了让 Avaya 的客户有更好的体验，更便捷上云，下一步到底应该怎么做？幸运的是，几个月前我们遇到了阿里云计算巢，计算巢让我们进入到一个新世界。今天，客户在云上进行私有化部署，只需要做四个步骤：**第一步**，在阿里云安装好系统，导出成自定义的镜像文件，利用阿里云计算巢的工具，充分发挥它的作用。**第二步**，登录阿里云计算巢控制台创建服务。**第三步**，通过资源编辑器（ROS）定义服务，提交审核。**第四步**，审核完成，可以上线云市场或通过部署链接发布服务。这就是我们今天做的，把几十个、上百个合作伙伴辛辛苦苦、

日日夜夜进行安装的整个部署过程放到了阿里云计算巢平台。当客户想从原来本地部署的 Avaya 移植到阿里云平台进行私

有化部署的时候，对于新平台部署，他只需要三个步骤：**第一步**，通过 Avaya 提供的服务部署链接创建服务。**第二步**，输入参数，一键创建所有的资源，例如企业名称、IP 地址，以及各种各样的模块选择与设置。**第三步**，服务创建状态和管理服务。

客户只要有 IP 地址和企业名称等信息，通过使用 Avaya 专业的工程师部署在阿里云计算巢上面的镜像就可以完成自己企业系统安装。过程非常惊艳，以至于刚开始我是不相信的。

其实，Avaya 和计算巢的结合时间非常短，大概 21 年 7 月在一场阿里云的市场活动上双方人员才第一次对接，但大家都有一种相见恨晚的感觉；随后在阿里云计算巢团队支持下，我们的技术人员很快把企业通信基础平台的众多模块部署在计算巢上，从此，Avaya 能够以一种全新的方式，为 Avaya 云客户在公有云上进行私有化部署提供新型服务。

作为一家具有百年通信基因的年轻公司，我们从最早的贝尔实验室、AT&T、朗讯，到收购北电、收购全球视频会议的头部公司 Radvision，一直到 2018 年重新在纽交所上市，一路走来，我们感谢全球分布在 190 个国家的 13 万客户，感谢过去 20 年里中国客户和合作伙伴对 Avaya 的支持。

我们希望在新的年份，能够把通信基因和阿里云结合，通过阿里云计算巢服务为 Avaya 企业通信和联络中心的客户创造更大的价值，让客户在选择 Avaya 走向云的时候，更简单、更便捷、更安全、更可靠。





优化员工和客户体验 Avaya Experience Builders 首次亮相

Avaya Experience Builders 生态系统于本周举行的 ENGAGE 2021 用户大会上首次亮相,它将 Avaya 的服务、客户、合作伙伴、技术开发者和开发者爱好者整合到一个广泛的全球体系中,致力于帮助企业打造更优质的员工和客户体验,弥补“一刀切”式通用解决方案的不足。



通过联合开发支持,Avaya Experience Builders 让企业更易构建和提供定制体验,既能提供已有的或自定义的体验,也能提供组合式体验所需的技术。目前 Experience Builders 已经成功应用于众多行业和企业,例如:

• **Quantiphi** 是一家专注谷歌云联络中心 AI (CCAI) 服务的 Experience Builder 合作商,致力于帮助医疗、金融、零售等各垂直行业企业改善员工和客户体验。“我们在人工智能和机器学习技术方面的创新简化了与 Avaya OneCloud 产品线之间的集成,有助于帮助企业降低成本,实现跨渠道客服全程优化。Avaya 的客户亲眼见证了所有积极成果,巨大机遇就摆在面前,这让我无比兴奋。” Quantiphi 会话 AI 应

用实践负责人 Gaurav Johar 表示,“随着我们的开发者与创新伙伴生态系统的不断扩展,我们将能够为广大新客户带来独特的解决方案以满足不同市场的需求,比如医疗、自动驾驶汽车、银行、零售、电信、媒体娱乐、政府等。”

• **ConvergeOne** 是一家久经市场检验、以服务为主导的云解决方案供应商,它利用自身的知识产权和独特方法开发以人为本的先进实用的解决方案。数十年以来,公司精心打造的强大客户产品线涵盖各大核心技术市场,包括云、客户体验、网际安全、数据中心、企业联网和现代化办公平台等。作为 Experience Builder 合作商,ConvergeOne 利用 Avaya OneCloud CPaaS 作为其 C1 会话解决方案的基础架构。“藉由 C1 会话,客户不必再担心单点解决方案导致服务的割裂,仅需要一个平台即可轻松加快自己的数字化转型工作。” ConvergeOne 业务发展高级总监 Jeff Bloom 指出,“C1 会话的使用非常简单,支持随时随地灵活使用,客户无需淘汰更换现有的通信解决方案。”

• **克莱姆森大学** 是美国领先的公共研究机构之一。作为 Experience Builder 的一员,它利用 Avaya OneCloud 协作功能为学生和教职工打造卓越的数字教学体验。平台开发于疫情之前,但当前的远程学习需求加速了它的发展,使它广受学生欢迎,并且正在扩展以支持现代化的生物运算培训活动。“这个云平台让为我的教学提供了巨大的便利,我们的教学方式不再只依靠课堂了。” 克莱姆森大学教授 Frank Alex Feltus 说,“现在我们拥有了能与我们同步成长、可以针对我们的需求调整的虚拟化集中教学体验,涵盖交互式教学资源、体验实验室、虚拟协作与线上教室、AI 赋能管理等内容。”

• **SpinSci** 是一家成熟的市场创新领袖,致力于通过一套完整的患者访问流程提供数字化医疗解决方案。公司为财富五百强中 100 多家公司以及超过 5 万个临床及非临床代理提供服务。SpinSci 的基于云的电子病历 (EHR) 集成利用 Avaya OneCloud CPaaS 和 CCaaS 促进了医疗系统护理管理。“今天,要保证最佳的患者互动体验和数据驱动的实时护理管理,一套单一解决方案远远不够,我们需要的是能在不同系统间进行协调的直观的多重体验功能。” SpinSci 科技 CEO Rajit Kumar 表示,“作为联络中心解决方案的领导厂商,Avaya 拥有庞大的开发者与合作伙伴生态系统,是我们最理想的合作对象。”

• **Journey** 是一家持有专利的可信身份平台和网络开发商,能严格保护客户隐私,在联络中心的身份建立过程中提供高度安全的客户体验。Journey 数字可信身份平台与 Avaya OneCloud™ CCaaS 相集成,让企业能利用智能手机或笔记本电脑里的传感器和其它工具,以安全简单的方式完成注册、验证、交互和客户交易处理。利用面部、语音和生物识别等技术,Journey 能在两秒内完成用户身份验证,并保证 99.9999% 的准确度。Journey 公司联合创始人兼 CEO Brett Shockley 表示:“Journey 的解决方案给 Avaya 联络中心提供了独特的安全、隐私、支付和监管功能,优化了他们自身的顾客体验水平。我们很高兴能在 Avaya ENGAGE 2021 大会上展示我们的解决方案并加入这个蓬勃发展的创新大家庭。”

“我们不但拥有数万合作伙伴,超过 15 万名开发者,以及遍布世界各地的 10 万多个客户,同时还致力于确保每个民间开发者都能使用 Avaya OneCloud 平台构建自己的体验。每一天,Experience Builders 都在不断贡献出更多的创新成果,在它们的帮助下,Avaya OneCloud 能打造更强大的品牌,从而改变整个行业,甚至改变人们的生活。”



Simon Harrison

Avaya 公司高级副总裁兼 CMO Simon Harrison 表示,“利用我们提供的体验即服务产品,世界各地的 Experience Builders 伙伴能够围绕自己的客户,针对每个应用场景,为每个实际用户量身定制、组合和打包解决方案。Avaya ENGAGE 2021 为这些创新先锋提供了一个展示自我的最佳舞台,我们衷心欢迎一切勇于变革、积极挑战的合作伙伴。”



2022 客户体验大趋势，你把握住了吗？



创造卓越的客户体验，是每家企业的首要目标。它会使客户非常乐于向亲朋好友积极倾诉自己良好的品牌感受。

要保证高水准的客户体验，我们必须紧跟行业趋势，牢牢把握市场现状，了解竞争对手，更了解自己的客户，知道他们想要什么样的体验。以此为出发点，我们简要列出了新一年里客户服务和联络中心方面最值得企业提起重视的若干发展趋势。

联络中心员工就是您宣传大使

联络中心员工的职责在迅速发展和改变，不再同于往日。即使客户享有了各式各样的自助服务和人工智能选项，但他们同联络中心员工的交互仍然是客户之旅的一个重要组成部分。除了承担品牌大使的重任外，联络中心员工还可能成为关键的问题解决者、客户关系经理、销售主管、专家顾问、业务顾问和客户的转型专家。

通过合适的桌面，员工能轻松提供符合客户期望的服务体验。组合式的员工办公空间把来自各种不同应用（CRM 和其它第

三方系统）的客户情报整合到一个管理平台，打造个性化的员工体验，借此，您能避免屏幕切换，保持员工积极性，让他们可以专心提供出色的客户体验。

客户体验涉及全公司

今天，所谓的客户服务远远不止于通过联络中心员工服务客户。为了在如今的体验经济时代寻求健康发展，企业必须主动拥抱以客户为中心的文化，让员工不论工作职位、不论办公地点，都能为客户体验做出自己的贡献。

基于云的无缝统一通信和联络中心应用保证了不仅仅是客户服务团队，而是每个员工都承担自己的客户体验责任，促使这种以客户为本的文化扎根企业。想象一下它所能带来的卓越体验。联络中心员工可以轻而易举的联系到身处后台、仓库、分支办事处、或者在家办公的主题专家，在关键时刻快捷、及时的解决客户的问询。又或者，联络中心员工、销售代表、后台员工只需要轻轻一点，就能围绕重要客户或组织行动开展协作，使用语音、视频、文本或分享文件。

AI 不再仅是锦上添花

现在，AI 和机器学习已经成为所有成功的客户体验工作中的关键要素，三个建议将有助于您为员工和客户符合他们期望的体验。

部署支持 AI 的虚拟坐席，提供 24x7 全天的会话式客户支持，并在必要时帮客户接通人工客服。当互动需要升级到真正的员工时，虚拟坐席会利用自助服务过程中发现的信息，把客户智能化的路由给最合适的员工。

利用会话智能支持最高要求的通话中应用。把各种相关信息推送到员工的桌面屏幕或者基于客户表达的词句和情绪查询到的知识管理内容，企业将能显著提升客户体验和员工的工作效率。

在和品牌打交道时，客户希望建立真正的联系。智能路由利用各种规则进行互动路由，以庞大的客户数据（互动、行为、交易历史）、情境数据（位置、天气、时间、日期）和员工数据（技能、经验、绩效、位置、语言、性别）为基础，调度最佳资源来解决具体的客户需求。个性、以往问询、甚至是上次致电时交谈过的员工，都可以作为参考用于客户的路由。

用组合式的持续创新确保领先

成功取决于企业的思维能否“始终在线”，能否快速适应不断变化的客户和市场需求。云应用被视为未来的支撑，它们能组合构成令人惊叹的通讯体验，适用于越来越多的使用场景。通信平台即服务（CPaaS）提供了可组合的云通信层和集成，以支持涵盖整个企业的通用系统和应用连接。

CPaaS 是企业的力量倍增器，能扩展现有的解决方案如 UCaaS 和 CCaaS，开发并实现新的客户、员工、用户和整体体验。它利用组合式构件块、安全混合云应用连接、AI 功能、数据驱动的自动化、以及预建的下一代工作流程，使企业能根据需要灵活的开发、拓展和定制应用，包括把它们集成到现有基础设施里。借此，以往那些花费几个月、甚至几年的项目，现在只要几小时或几天就能完成。



Mike Butts

在 Avaya，Mike 的精力主要放在面向中型企业的坐席桌面和联络中心解决方案，以及 Avaya 人力优化领域。

员工 or 客户， 谁说制造行业体验难兼得？

C.I Arclad S.A 成立于1980年，是开发、制造不干胶材料的制造企业。为了为客户提供更好的服务体验，在 Avaya 的帮助下，Arclad 打造了集成通信平台，极大地助力了企业业务地推广与发展。

Arclad 的企业价值观强调守时和尊重。这家公司已经为平面艺术行业提供了 39 年的服务，因此，**Arclad 希望通过一个集成的通信解决方案，以达到与客户建立起更加良好和紧密的关系，Avaya 的解决方案帮助 Arclad 实现了这一目标。**

Avaya 的集成通信解决方案包括：

- 提供电话通讯、业务部署 / 分布、即时消息、录音、智能呼叫路由、联络中心服务和网络会议等服务。
- J129 IP 话机设备和 9608G IP 话机。

Arclad 的信息技术和通信（下简称 ICT）业务总监 Javier Ariza 表示：“五年前，我们就调研了几个通信服务提供商，而 Avaya 的技术可以助力我们实现未来的发展计划。”



Arclad 物理基础设施包括两个生产厂、多间行政办公室、仓库和 440 名员工，因此需要一个统一通信（下简称 UC）的解决方案，正如 Ariza 所言：“此前我们用的是开源电话，但随着公司的发展以往的解决方案出现支持有限，通信质量差甚至无法使用地问题，导致我们无法为终端用户提供移动性或邮箱等服务。”如今，Arclad 拥有了现代化的 UC 解决方案。“该解决方案有利于巩固我们与客户之间的关系，打造了良好地客户体验，也帮助客户与公司员工保持紧密关系，这已成为他们之间最佳的通信方式之一。”后疫情时代要求企业建立起更为全面的通信连接，而也正是因为完善的通信服务，让 Arclad 的业务范围不断扩大，业务规模不断增加。



统一架构让性能与体验并行

公司的 ICT 总监 Javier Ariza 表示：“以往，供应商提供给我们电话品牌繁杂，互相之间难以串联，而现在我们使用 Avaya J129 以及 9608G 可以很好的解决上述困难，极大地优化了员工体验。”

性能是技术体现的价值之一，不稳定的平台将给公司带来额外的经济和服务损失。Avaya 的解决方案切实保证了运营能力和运行时间。

AVAYA

关于 Avaya

Avaya 致力于打破现有桎梏，积极探索未来智能化办公解决方案。Avaya 的云通信解决方案和多云应用生态系统也将为客户和员工打造个性化的智能通信服务，赋能全球企业和机构赢得商业成功。
如需了解更多信息，请访问：www.avaya.com

封闭办公室

专注

利用合适的电话和智能终端帮助您的团队优化办公协作，轻松解决业务难题。

业务



扫一扫了解此方案更多内容

移动办公

移动办公 更高效

先进设备专为提升您工作效率而设计，无论工作需要您前往何处，您都能安心上路。



扫一扫了解此方案更多内容

管理人员

决策

依靠合适的电话及智能终端，管理人员将能够成功发挥更大影响。



扫一扫了解此方案更多内容

开放会议角

工作

小空间开创大成果，尖端会议与协作设备让任何场所都能化身小会议室，助您轻松解放办公效率。



扫一扫了解此方案更多内容



联系我们

021-6120-6911



Avaya 官方服务号



Avaya 京东旗舰店



Avaya 大中华区各分支机构

北京分公司

北京市东城区东长安街一号
东方广场东方经贸城西一办公楼 3 层 7-11 室
+86-10-8516-5516

上海分公司

上海市长乐路 989 号世纪商贸广场 7 楼
+86-21-6120-6911

广州分公司

广州市天河区珠江西路 5 号
广州国际金融中心 54 楼 5431 室
+86-20-2264-7070

深圳分公司

广东省深圳市福田区金田路 4018 号
安联大厦 26 层 2665 室
+86-20-2264-7070

大连分公司

大连市软件园东路 23 号,15 号楼,801 单元
+86-411-8377-7864

香港分公司

香港岛鰂鱼涌英皇道 1111 号太古城中心一期 23 楼 2309 室
+852-3121-6109

台湾分公司

台北市, 105 民生东路三段 109 号 12 楼 A 室
+886-2-8171-3600

关于 Avaya

Avaya 是全球领先的数字通信软件, 服务和设备供应商。开放式、智能化以及可定制的统一通信和联络中心解决方案, 确保了云、本地和混合部署的灵活性。Avaya 塑造智能联接, 为客户及终端用户创造无缝的沟通体验。我们的专业规划、支持和服务管理团队致力于帮助客户优化解决方案, 提供高度可靠和高效的部署。



Avaya 官方服务号



Avaya 藏宝阁



Avaya 官方抖音号

全球领先的数字通信软件, 服务和设备供应商