

AVAYA

2021 OCTOBER 特刊

THE NEXT
CHAPTER

向·新

由心而动 向新而行

01

高层洞见

体验经济价值
即企业发展价值

06

荣誉

Avaya CPaaS
被 IDC 评估为主要厂商

32

向·新

七大展区，
让“全景体验”一览无余



目录

Contents

前言

P01 体验经济价值即企业发展价值

重磅采访

P02 Avaya to ride China's edge in emerging tech

最新

P04 Avaya 最新动态

荣誉

P06 Avaya CPaaS 被 IDC 评估为主要厂商

P12 第 600 项联络中心专利, Avaya 的 AI 之棋

P23 Avaya 凭借卓越客户体验入围 Constellation Research 2021 超新星奖

产品及解决方案

P07 精细化定制制造业的全流程通信平台

P13 AI IN ONE 联络中心升级方案助您轻松打造智能客服

P18 在家办公真的能像办公室一样高效率吗?

合作

P08 Avaya 与阿里云达成全面合作, 联手推动企业智能通信全体验

财报

P10 Avaya 发布 2021 财年第三季度财务业绩报告

向·新

P14 CPaaS 与 UaaS, 面向未来办公的驱动引擎

P22 增强员工体验, 组合式设备是未来趋势

P28 4 个步骤构建多体验联络中心, 实现全体验战略

达人说

P16 利用灵活的云解决方案加快医疗行业数字化转型

P19 客户体验领域的会话 AI 应用

P30 新时代, 改善企业通信的四大方法

P32 您的客户体验能走多远? 这取决于 AI 赋能的知识和情报

案例

P24 当通信遇到制造, 集成通信解决方案让员工与客户体验兼顾

P26 Avaya IP Office 解决方案如何帮助德马泰克摆脱老旧系统, 降本增效?

杂志名称

向·新 第四期

主办单位

Avaya

出版人

富莉莉

执行主编

彭静瑜

特约技术顾问

李农

投稿或建议

gcmarketing@avaya.com

Avaya 中国官方网站

<https://www.avaya.com/cn>

咨询电话

8610-85165516



体验经济价值即企业发展价值

Avaya 大中华区总裁 富莉莉

后疫情时代，世界经济面临负增长压力，企业要在激烈的市场竞争中活下来、发展好，必须更快适应市场趋势，找到正确转型方向，才是确保可持续发展的本质内涵。

是的，人类社会的经济活动，历经农业、工业和服务经济，如今过渡到了全新的体验经济时代。体验经济就是以服务为舞台、以商品为道具，使用户融入其中的社会演进阶段。那么，体验经济带来了什么全新价值？企业又要做些什么样的适应性转变？



竞争不同情弱者，如今用户在消费过程中“悦己”的情感诉求不断提升，全新消费观下精神层面的体验变得越来越重要，体验经济渐渐崛起。只有让用户切身感受到优秀的消费体验，企业才有光明的前途。

体验升级 随需而动

体验经济时代，商品、定价、渠道、促销等已成为基本入场券，这方面的竞争难度会不断加大，快速进入红海和微利时期。以客户为中心，提升客户和员工满意度和忠诚度，可以帮助企业摆脱上述领域的苦战，成为新的利润增长点，以及新时代企业发展的破局点。

沟通是体验的核心。据 Avaya 调查，每 5 个客户中就有 1 个在一次糟糕的互动体验后远离企业；每 2 个顾客会有 1 个在消费前查阅评论。当客户在交互中感受良好，它所产生的附加价值远远超出了产品本身的价值。而体验环节中一个点不好，一切都将归零，因此体验经济对企业的要求也极高。

国内市场一些头部企业已经意识到客户体验的重要性，开始布局客户体验战略，通过大数据、AI、云计算等技术进行客户服务领域的数智化转型。

此外，很多企业也在努力改善员工职业周期中各个关键阶段的体验。比如，疫情期间，那些能够为员工提供安全、灵活和舒适工作条件的企业，更容易获得忠诚度、敬业度和向心力。后疫情时代，员工需要更为多元化的工作方式，这也倒逼企业不断创新，进行可组合式的通信协作方式变革，进一步提升工作效率和更好的客户服务。

布局多体验 重塑企业通信

那些能够提供良好工作和消费体验，让业务和服务全天候、随时随地进行的企业，将更能够创新、协作、创造持续的业绩和价值。根据 Forrester 的数据，拥有基于体验的差异化企业，其业绩比其他企业高出近 80%。当今时代，体验经济价值已经等同于企业发展价值。

更为重要的是，我们不能仅仅关注一种类型的体验，企业只有将 CX（客户体验）、EX（员工体验）、UX（最终用户体验）等顺利整合，实现真正意义上的 MX（多体验），才能发挥出体验经济的真正价值。

Avaya 正在利用云、人工智能和物联网来帮助企业构建成功的“全体验”、“多体验”战略。Avaya OneCloud 是基于 AI、并将 CCaaS、UCaaS 和 CPaaS 融为一体的体验平台，旨在赋能企业以全新手段构建随需应变的员工团队，为当今期望尽享一切的客户最佳服务体验，彻底重塑企业通信协作面貌。

体验经济时代已经来临，Avaya 用“体验”为企业创造竞争优势和经济价值。

At present, the rapid growth of China's economy and the diversified demands of Chinese customers have bolstered the boom in various types of local enterprises that are engaged in emerging technologies

Lily Fu, Managing Director of Avaya Greater China →



Avaya to ride China's edge in emerging tech



China is playing a vital role in the global economy and technological innovation, and has become the most active market for the latest technologies across the globe, said Lily Fu, managing director of Avaya China, a leading provider of business communications, collaboration systems and related services.

She reiterated Avaya's strong commitment and confidence to make investments in the world's second-largest economy.

"The Chinese market is of great significance to Avaya in terms of sales revenue, and presents huge business growth opportunities for us," Fu said. "We have seen the Chinese government's strong support for emerging technologies and innovative enterprises."

Fu said China is at the forefront of technological development, and this makes her optimistic about Avaya's development potential in China.

She said Avaya has increased investment in improving and cultivating the technical ability of Chinese employees, and strengthened cooperation with local high-tech companies such as AliCloud and Alibaba Damo Academy in the establishment of joint ventures for laboratories, and Chinese internet search giant Baidu Inc in artificial intelligence.

In September, Avaya announced it has worked with the AliCloud, the online cloud computing unit of Alibaba Group, to introduce the enterprise intelligence service center so as to accelerate AI applications in the cloud computing sector.

The partnership comes as demand for cloud-based

customer hotline solutions continues to grow among organizations running large-scale contact centers. Market consultancy Gartner predicts that by 2022, contact center as a service will be the preferred adoption strategy for 50 percent of contact centers globally.

According to Fu, the company has successfully completed the transformation from a telecom equipment manufacturing company to a software and service provider, as "nearly 90 percent of its global revenue comes from software and services".

It is accelerating the transformation toward software-as-a-service, or SaaS, and actively embracing emerging technologies like AI, big data and cloud computing.

Avaya also helps in accelerating the digital transformation of Chinese enterprises. The company brought the contact center technologies to China in late 1990s, and helped Chinese telecom operators and financial services industry establish new business models.

"The challenge and speed of digital transformation of small, medium and large-sized enterprises in China are different. Especially for many traditional enterprises, digital transformation has posed some difficulties in technical talent and ability, time cost and capital input," Fu said. They have seen there is a large number of traditional Chinese enterprises that need digital transformation to achieve business change, Fu said. For them, Avaya offers intelligent contact centers that are powered by AI and big data, as well as digitalized and mobile collaborative communication. The aim is to help them realize digital transformation.

International Data Corp, a global market consultancy, said China's expenditure on digital transformation is estimated to reach \$1.5 trillion in the 2021-24 period, with an average annual growth rate of 17 percent. As of 2025, the digital economy is expected to account for 70 percent of the country's gross domestic product, it said.

The country's call for accelerating the construction of "new infrastructure" projects like 5G networks and data centers will bring about new and enormous opportunities to Avaya, Fu said.

According to a new report released by global marketing consultancy Accenture, Chinese companies should continue to accelerate digital transformation and drive innovation relentlessly to improve their overall business performance.

Zhu Wei, chairman of Accenture in China, said, "The digital economy is growing fast in China. Companies with top-notch digital maturity can better manage risks and navigate market changes. When applying new technologies, Chinese companies should build up digital proficiency across their core business and processes."



We have a large number of enterprise users in China, and they have new requirements for the entire communication capability and platform in the process of participating digital transformation and new infrastructure.

Avaya 出席云栖大会，获首批阿里云计算巢认证授牌

10月19日，Avaya 大中华区总裁富莉莉、Avaya 大中华区首席技术官李农、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等阿里巴巴及阿里云高层领导启动了 Avaya& 阿里云生态合作仪式。

Avaya 与阿里云进一步达成更加广泛也更加深度的合作，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，推动企业服务大脑建设，为企业注入更多的智能化元素，优化最终客户的服务体验。

Avaya 也成为阿里云首批计算巢认证授牌，接入到计算巢后，Avaya 相关产品组件可实现一键部署和自动运维，大大提升了其客户在云端开展新业务的速度，部署时间缩短了80%，同时大大降低了系统运行风险。



Avaya 加入钉钉会议首批生态认证

近日，InfoComm China 在京圆满落幕，钉钉会议在此期间正式发布智能会议室产品“Rooms”，展示其打造的一体化全场景会议协作新体验，以及企业级融合通信解决方案能力。

钉钉会议此次发布了新的策略，在“云钉一体”战略下钉钉核心能力再次开放。目前，Avaya 等音视频设备已可通过标准 SIP 协议连接钉钉会议。实现软、硬件全面互联互通，带来线上线下音视频会议无边界体验。

Avaya 将与钉钉会议一起为国内本土用户提供“一揽子”解决方案。用户可以通过钉钉系统完成日常工作需



求，而在前端可以应用 Avaya 的统一通信设备进行呼入、呼出、内部沟通协作等业务流程，Avaya 与钉钉会

议的互联互通，可以帮助客户搭建更加标准化的、统一平台的企业通信及联络中心。

Avaya 大连全球服务中心 15 岁啦!

近日, Avaya 大连全球服务中心的同事们欢聚一堂, 热烈庆祝中心成立 15 周年。

大连的小伙伴们用一场精彩的才艺表演让大家认识到, 他们不仅是工作中帮助客户 / 合作伙伴解决各种疑难问题的好手和专家, 在生活中其实也有着各种各

样的才艺和绝活: 弹吉他、组乐队、唱歌、跳舞、脱口秀、相声等等。

Avaya 大中国区总裁富莉莉女士也携团队亲临庆典现场, 对大连中心在过去 15 年里取得的成就表示衷心的感谢和祝贺。



知行晓政《2021 企业效率白皮书》发布

本次白皮书中, 知行晓政联合包括 Avaya 在内的多家专业机构, 共同探讨时代变迁、技术进步下的工作环境以及企业文化经营方式是如何影响企业内部运转效率的。同时为那些希望改变的公司提供有效的企业实践观察、改善策略与建议, 帮助他们满足员工不断变化的需求与应对未来趋势。



提取码: 1vta

聚焦体验, Avaya 最新战略公布

日前, Avaya 公布了最新的战略, 战略围绕“体验经济”规划。

当下, 传统的工作、服务模式已经难以满足员工、客户以及最终用户的需求, 因此 Avaya 基于由 AI 驱动的体验平台 Avaya OneCloud 以及多云生态, 打造贯穿整个工作和服务流程的“全体验”(Total Experience) 战略。

核心包括

- CX- 客户体验:** 把握每次与客户沟通机会;
- EX- 员工体验:** 随时随地的工作流协作;
- UX- 用户体验:** 单一用户的体验;
- MX- 多元体验:** 数字触点和物理触点, 以及可组合式 (Composability) 的架构。

Avaya 受邀出席 2021 工业互联网与智能制造区域一体化产业发展 (太湖) 论坛

日前, 2021 工业互联网与智能制造区域一体化产业发展 (太湖) 论坛成功举办, Avaya 受邀出席本次会议。本次会议旨在进一步提升重点行业智能制造水平, 探寻数据、信息、知识等新型生产要素的增长转变方式, 把脉企业数字化升级、智能化改造的需求方向, 梳理智能装备、工业软件的核心关键技术, 研讨工业互联网、物联网、5G、大数据、云计算、区块链、人工智能等新一代信息技术与制造业融合发展的典型案例, 全面展示各类企业和机构在智能制造领域的实践成果。



Avaya CPaaS 被 IDC 评估为主要厂商

近日，全球领先的统一通信与协作服务提供商 Avaya 在 2021 年度的 IDC MarketScape 全球 CPaaS（通信平台即服务）市场评估中成功跻身“主要厂商”。Avaya OneCloud™ CPaaS 融汇了丰富业务功能，让企业能帮助自己的客户和员工团队即时达成预期的成果，打造、并提供更令人难忘的卓越体验。

IDC 报告指出，Avaya “携数十年丰厚经验和强大技术能力，在过去的两年里取得了长足发展，带给市场一个更具黏性、集成更紧密的平台。如果客户需要深厚技术蕴藏，或是要集成统一通信（UC）、联络中心或 CRM 平台，那么 Avaya 就是最佳选择。另外，Avaya 还擅长为任何规模的公司开发客户深层互动解决方案，并能根据需要灵活扩展。”

根据 IDC 数据，到 2024 年，全球 CPaaS 市场预计将从 2019 年的 43 亿美元增加至 177 亿美元，这意味着 33% 的复合年增长率（CAGR）。Avaya OneCloud™ CPaaS 使企业更具有灵活性，它提供的可组合构件块支持企业扩展、增建和定制自己的通信与协作解决方案。以往耗时数月、或者数年的项目，现在只需要几星期、几天、甚至几小时就能完成。依托员工体验（Employee experience）、客户体验（Customer experience）、数字化转型等方面的 4,400 多项专利，它让 Avaya 客户不但能轻松尽享云端的全方位支持，还能通过特有的 API 同现有系统深度整合，有利于保护客户已有的投资。

Avaya 执行副总裁兼首席产品官 Anthony Bartolo 表示：“企业越来越多的选择利用 CPaaS，围绕每一个客户开展自身业务。Avaya OneCloud™ CPaaS 把强大的 AI 功能和数据驱动的自动化技术作为创新层，同现有的客户应用轻松整合到一起，简化并加快了业务流程。比如，我们全面的统一通信和客户体验，让来自 Avaya 庞大生态系统的各种最先进技术同其它领先的应用联系起来。”

IDC 全球电信研究副总裁 Courtney Munroe 指出：“对通信行业来说，云变得特别重要，它能降低企业进入通信领域的门槛，并提高易用性和扩展弹性。作为通信平台和云计算结合的产物，CPaaS 提供了一个基于云的开发平台和必要的通信应用编程接口（API），使软件开发者能把通信功能直接、方便的集成到直接接触客户的内部应用和工作流程里。”

目前，Avaya 产品和解决方案主要由三大核心类别组成：Avaya OneCloud CCaaS、Avaya OneCloud UCaaS 和 Avaya OneCloud CPaaS。由于 Avaya 提供全系列的运营、消费和商业模式，因此所有解决方案都可以在云端轻易部署，最新的订阅计划和管理化服务以及 Avaya 公有云、私有云产品全部涵盖其中。

其中，本次获评的 Avaya OneCloud CPaaS 将为企业和客户体验中心赋能，提供客户和员工之间的互动解决方案，连接和协调客户体验所有可能涉及到的领域。

Avaya OneCloud™ CPaaS 使企业更具有灵活性，它提供的可组合构件块支持企业扩展、增建和定制自己的通信与协作解决方案。





精细化定制 制造业的全流程通信平台



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。

Avaya 与阿里云达成全面合作， 联手推动企业智能通信全体验

疫情期间，远程办公需求的空前激增，推动全人类的办公模式向前迈进了一大步。后疫情时代，伴随着越来越多的企业对于安全内部通信的广泛应用，新办公模式渐渐被大家所认可，企业内部通信逐渐向数字化、远程化、标准化和统一化的方向稳步发展，以满足不同行业对安全稳定、SDK 便捷、高清集成、跨国兼容等多维度的部署需求。在此过程中，企业通信智能终端的部署既是各企业面临的重大挑战，也是其实现突破的转折拐点。

日前，Avaya 与阿里云达成全面合作，双方将联手推动企业智能会议私有化部署，为企业提供性能强大、稳定可靠和安全性更强的企业智能视频会议系统，以满足企业个性化需求，助力企业通信智能化，同时优化员工体验。

面向未来的 全体验企业智能会议系统

作为全球企业智能视频会议方案的行业翘楚，Avaya 在中国市场拥有超过 20 年的行业积累，超过 30 家本地合作伙伴提供企业智能视频会议服务支持保障；其开放共生的方案特色能帮助企业省去繁琐的设备安装和插件部署流程，以标准 API 方式与各类企业内部应用和业务系统相连，实现一键预订，一键入会等需求；此外还有一系列安全保密功能，如“锁定会议”、全网监控、唯一录制编码等，出色保障各行业对企业通信安全稳定性的高等级要求。

在这次合作中，最大的亮点就是对阿里知名办公软件“钉钉”的支持。客户使用 Avaya 视频终端，除了登录本地企业智能视频会议系统之外，还可以登录钉钉会议。如今，Avaya 的音视频设备已可通过标准 SIP 协议连接钉钉会议，实现软、硬件全面互联互通，带来线上线下视频会议无边界体验。

据悉，Avaya 将与阿里云视频云一起为国内本土用户提供“一揽子”解决方案。用户可以通过钉钉系统完成日常工作需求，包括在前端应用 Avaya 的统一通信设备进行呼入、呼出、内部沟通协作等业务流程。本次合作将使得 Avaya 与钉钉会议互联互通，帮助客户搭建更加标准化的、统一平台的企业通信及联络中心。

Avaya 与阿里云 开辟数字化企业通信新道路

作为全球企业通讯解决方案的领军企业，Avaya 一直致力于打造贯穿“全体验”流程的企业级通信和联络中心解决方案，并与其大生态圈合作伙伴一道推出了一系列适时适用的产品和服务。与阿里云达成深度合作后，Avaya 将在未来持续推出满足中国本土化需求、安全可控的企业通信及联络中心解决方案，助力企业在数字化转型新阶段开辟一条全新道路。

Avaya 大中华区总裁富莉莉认为，体验经济是企业未来发展的大趋势，Avaya 也正在利用创新技术重塑数字化通信的全体验链路。本次 Avaya 与阿里云的携手合作、与钉钉的互联互通，不仅能为企业带去数字化办公场景下顺畅的员工体验 (EX)，安全便捷的企业智能视频会议系统也将为企业提供扎实稳定的沟通基础。

阿里云全球联盟合作伙伴总经理张锐表示，阿里云能够利用自身先进的云计算平台，与世界一流的合作伙伴 Avaya 就企业通信开展协作和创新，将为企业提供更卓越的通信体验，未来阿里云有信心与 Avaya 一起为客户创造更大价值。

阿里云视频云音视频硬件及市场总监沈星表示，阿里云与 Avaya 进一步深化产品及业务合作，联合打造企业会议私有化方案，将为中国本土企业通信数字化进程赋予创新的技术与能量，带来更智能高效的通讯体验。

未来，随着技术的发展，企业的数字化转型将不断加速，融合各类音视频技术的阿里云视频云，将和 Avaya 共同携手生态伙伴，为客户提供打通线上线下的全面远程视频会议解决方案，帮助企业轻松实现远程协作，提高沟通效率，实现高质量发展。



Avaya 将与阿里云视频云一起为国内本土用户提供“一揽子”解决方案。用户可以通过钉钉系统完成日常工作需求，包括在前端应用 Avaya 的统一通信设备进行呼入、呼出、内部沟通协作等业务流程。本次合作将使得 Avaya 与钉钉会议互联互通，帮助客户搭建更加标准化的、统一平台的企业通信及联络中心。



Avaya 发布 2021 财年第三季度财务业绩报告

**总营收 7.32 亿美元，
年度同比增长 2%**

**Avaya OneCloud™
年化营收 (ARR) 达
4.25 亿美元，年度同
比增长 275%**

**提高 ARR 预期，到
2022 年底预计将达
到 10 亿美元**

日前，Avaya 公布了截至 2021 年 6 月 30 日的 2021 财年第三季度财务业绩报告。

- 总营收 7.32 亿美元，年度同比增加 2%。
- Avaya OneCloud 年化营收环比增长 23%，达到 4.25 亿美元。
- CAPS（云、联盟合作伙伴和订阅业务）营收增幅从去年同期的 30% 提升至 40%。
- 软件与服务营收占比 88%，低于去年同期的 89%。
- 经常性收入为 64%，与去年同期的 64% 持平。
- 以 GAAP 计算的营业利润为 0.41 亿美元；以非 GAAP 计算的营业利润为 1.46 亿美元。
- 以 GAAP 计算的净利润为 0.43 亿美元；以非 GAAP 计算的净利润为 0.73 亿美元。
- 调整后的 EBITDA 为 1.73 亿美元，占营收的 23.6%，年度同比降低 230 个基点。
- 期末现金及现金等价物合计 5.62 亿美元。
- 以 GAAP 计算的每股收益为 0.43 美元；以非 GAAP 计算的每股收益为 0.75 美元。

第三季度我们的年度同比收入实现了连续五个季度的增长，这充分表明我们的转型战略取得了重大进展。我们的超前执行非常成功。整个 Avaya 团队的出色表现让我感到无比自豪。” Avaya 总裁兼 CEO Jim Chirico 表示，“年度经常性收入作为一项关键的发展进度指标，较去年同期增加 275%

以上，达到 4.25 亿美元，远超我们的预期，其中 64% 来自一百万美元以上金额的交易，这与我们表现出的对大型企业的强烈吸引力也完全一致。鉴于这一优秀成绩，我们再次提高了我们的年化营收预期，现在预计到 2022 年底将超过 10 亿美元大关，较原计划提前了大约一年。



2021 财年第三季度其它业绩亮点

- 合同总价值 (TCV) 达 21 亿美元。
- 新增约 1,700 个客户。
- 大额交易表现活跃，其中 100 笔交易的总价值超过 100 万美元，19 笔交易超过 500 万美元，3 笔交易超过 1000 万美元。
- 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
- 尼日利亚最大电信运营商之一的 9mobile 将 1,500 名用户迁移到 Avaya OneCloud 订阅服务，这是它为向客户提供灵活、多渠道联络中心体验所迈出的第一步。
- 阿格尼斯斯科特学院选择利用 Avaya Cloud Office 支持自己的 1,000 多用户，优惠的价格、更现代化的体验、以及良好合规性是促成此决策的关键因素。
- 作为 Ardonagh 集团的下属成员，亚特兰大集团是英国保险市场规模最大、增长最快的经纪商之一。公司利用 Avaya OneCloud CCaaS 实现了不受地点制约的单一坐席服务体验。Avaya 成功取代了公司产品线特定品牌此前使用的竞争厂商系统，扩大了自己在整个公司业务中的覆盖。
- 南美洲一家拥有 340 万用户、运作超大规模家庭补偿基金的客户签署了一笔 Avaya OneCloud 订阅服务合同，将为自己的用户提供完整的体验转型，包括统一通信、多重体验联络中心应用和跨社交媒体与传统渠道的视频支持。
- Avaya Cloud Office 获选为 Empire 国家房地产信托公司的 14 个零售点和办事处的 500 多名用户提供服务。公司表示 Avaya Cloud Office 提供的出色灵活性、扩展能力和成本节约能力是它从激烈竞争中脱颖而出、最终促成交易的关键理由。
- 美国最大的国防承包商之一，通用原子公司选择采用 Avaya OneCloudPrivate 来满足自己的安全统一通信云解决方案需求。这个解决方案将保证遵循联邦信息处理标准规定，为公司超过 25 个站点的 18,000 名用户提供安全的远程办公环境。Avaya 从激烈竞争当中最终赢得了通用原子公司的信任，帮助其提供、管理并确保公司全体员工、以及整个国家的长期需求得到满足。
- 美国尼克尔斯州立大学签署了一笔五年期交易，将在其路易斯安那州的博多市校区部署 Avaya Cloud Office，服务大约 1,100 名用户。大学之所以选择 Avaya Cloud Office，是由于不管学生在校内还是校园外，它都能灵活、高效的满足他们的通信需求。
- Yellow 公司（前身为 YRC）是一家全国性的货运、运输和物流公司，也是 Avaya 的老客户。公司最近刚刚签约购买了 12,000 个 Avaya Cloud Office 许可，希望为自己的移动员工提供一个基于云的统一通信解决方案。部署简单、扩展方便是公司的核心要求，而 Avaya 成功做到了这些。
- 澳大利亚能源公司 AGL 最近部署了 Avaya OneCloud Private，为自己的 1,500 名坐席提供跨地点支持。Avaya 不但是公司的长期合作伙伴，更展现出了卓越的价值和创新能力，使其能一举战胜其它 9 名竞争对手，包括微软、Genesys、亚马逊、思科和 8x8 等。这个解决方案为客户今后三年的发展与成功奠定了基础，其中也包括了将来迁移到完整 CCaaS 云解决方案的可能性。

业务亮点

- Avaya 在 2021 年 Aragon Research Globe 视频会议评估中被评为“领导者”。
- Avaya 在 Ventana Research 的 2021 年云联络中心价值指数中名列 CCaaS 供应商前五强，并在“功能”分类中被评为创新供应商和价值指数领导者。
- Avaya 在 Aragon Research Globe 的 2021 年统一通信与协作评估中荣获“领导者”评价。战略完成度和性能表现是此次评估的基本评判指标。
- Avaya 在 2021 年 IDC MarketScape 全球 CPaaS（通信平台即服务）市场评估中获评“主要厂商”。Avaya OneCloud™ CPaaS 让企业能调整组合各种业务功能，打造并提供更令人难忘的通信体验，帮助企业的客户和团队即时达成需要的成果。

近日,Avaya OneCloud CCaaS 产品组合中所包含的先进 AI 技术,被美国专利局授予专利,这是 Avaya 所获得的第 600 项联络中心专利。目前 Avaya 的各类产品及解决方案已经共计获得 4400 余项专利,且数量正在不断增长。

在 Avaya OneCloud CCaaS 中植入的 AI 技术赋能企业为客户和员工交付更加无缝的体验，而可预测和定制化的水平也进一步提高。在与客户沟通的过程中，这一技术还可以让员工更快地访问知识库，编写虚拟坐席的代码，并与其他互动坐席进行配合，同时有助于不断扩展和改善知识库，提升联络中心 AI 系统、工具的效率和学习率。

Avaya 近期还宣布,将进一步拓展与 AWS 的合作关系,并共同为 Avaya OneCloud CCaaS 客户提供由 AI 驱动的客户体验。

由 Avaya 主导的 A.I.Connect 项目的宗旨是将由厂商和开发者组成的广泛生态系统聚合在一起，共同打造 AI 驱动的方案。其中 Google 和 AWS 是项目的核心成员。

未来,Avaya 将继续与合作伙伴一道,为企业赋能,以体验至上为核心,为企业内外部通信构建一条更智能、更高效的通信渠道。



为 Avaya 赢得第 600 项联络中心专利的是“聊天机器人社会化”技术，这一技术运用人工智能 (AI) 高效地构建虚拟坐席，通过语音、文字和各类渠道与客户进行互动，能够快速响应客户的需求和问询。



AI IN ONE 联络中心升级方案 助您轻松打造智能客服

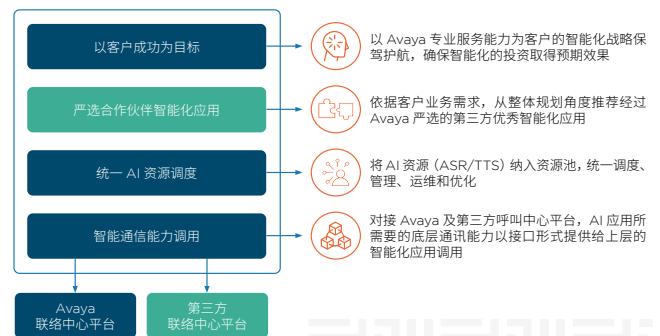


企业联络中心智能化发展趋势

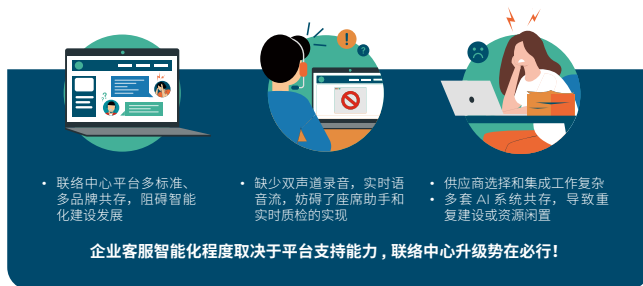


1. 数据来源：百度分析报告
2. 数据来源：《2019-2020 年中国客户中心产业发展报告》
3. 数据来源：Avaya 研究

精准满足企业实际需求，帮助客户轻松制胜智能化新世代



企业联络中心智能化面临挑战



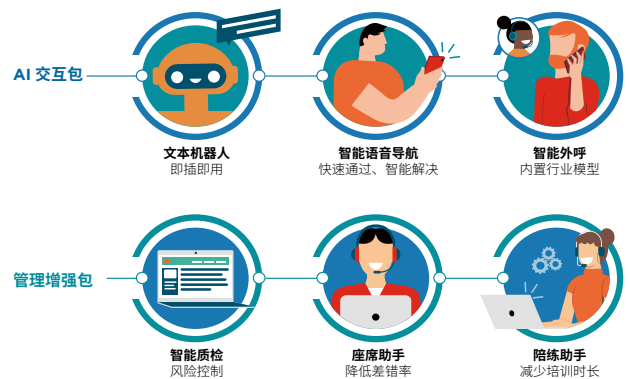
Avaya AIEP 智能化客服赋能平台 助力企业轻松打造智能客服

全面涵盖：

- AI 应用所必要的底层能力
- ASR 和 TTS 等核心 AI 能力
- Avaya 严选的合作伙伴智能化应用
- 以客户成功为目标的 Avaya 专业服务



Avaya 智能联络中心升级包



Avaya AIEP 生态架构

Avaya 同业务合作伙伴、AI 厂商和交付与开发合作伙伴四方协同，丰富应用环境，围绕客户的实际问题和需求，推动 AIEP 的企业应用和部署。

AVAYA

- 提供智能化通讯平台
- 提供 AIEP 解决方案
- 搭建演示平台

AVAYA 合作伙伴

- Avaya 平台的交付、实施和运维

AI 厂商

- 提供 AI 能力和平台 AI 应用
- 提供 POC 和售前支持

交付和开发合作伙伴

- AI 应用的项目交付和运营
- AI 应用与 Avaya 通讯平台的对接
- 基于 Avaya 平台的能力开发



CPaaS 与 UcaaS，面向未来办公的驱动引擎

在过去的一年中，人们对统一通信（UC）已经从“感兴趣”向“是未来业务连续性的保障”的态度进行转变，虽然各组织很快就掌握了基本远程办公所需的技术，但是要让全体员工真正具备远程办公能力其实还任重道远。

变革下，统一通信变得迫在眉睫

在过去的一年中，人们对统一通信（UC）已经从“感兴趣”向“是未来业务连续性的保障”的态度进行转变，虽然各组织很快就掌握了基本远程办公所需的技术，但是要让全体员工真正具备远程办公能力其实还任重道远。

未来办公远程智能化已经已经在疫情下的变革中显得迫在眉睫，Avaya 委托相关机构展开的《2020 年后的生活和工作》报告指出：那些认为 2020 年比 2019 年更幸福的人，觉得家庭办公是幸福的核心因素之一。近一半（46%）的人更喜欢远程办公，或至少可以选择远程办公和使用远程办公应用，另有相当比例的人，对于后疫情时代远程办公的常态化寄予厚望。

Avaya 相信，远程办公可以帮助企业应对“随处办公”的新挑战，为了理解 Avaya 的技术将会对未来办公产生怎样的影响，以及它将如何帮助企业应对这些趋势，记者采访整理了 Avaya 大中华区总裁富莉莉的观点。



过去的一年，企业对统一通信的了解还仅停留在表面

疫情之前，人们对随时随地办公表示出的意愿并不那么强烈，而这种文化的树立和推广可能需要花费很多年的时间，然而，2019 年末一只“黑天鹅”飞过后，这种文化的树立被缩短到了几个月，但是仅仅让员工使用各类应用程序，就想借此实现远程“照常营业”显然是不够的。

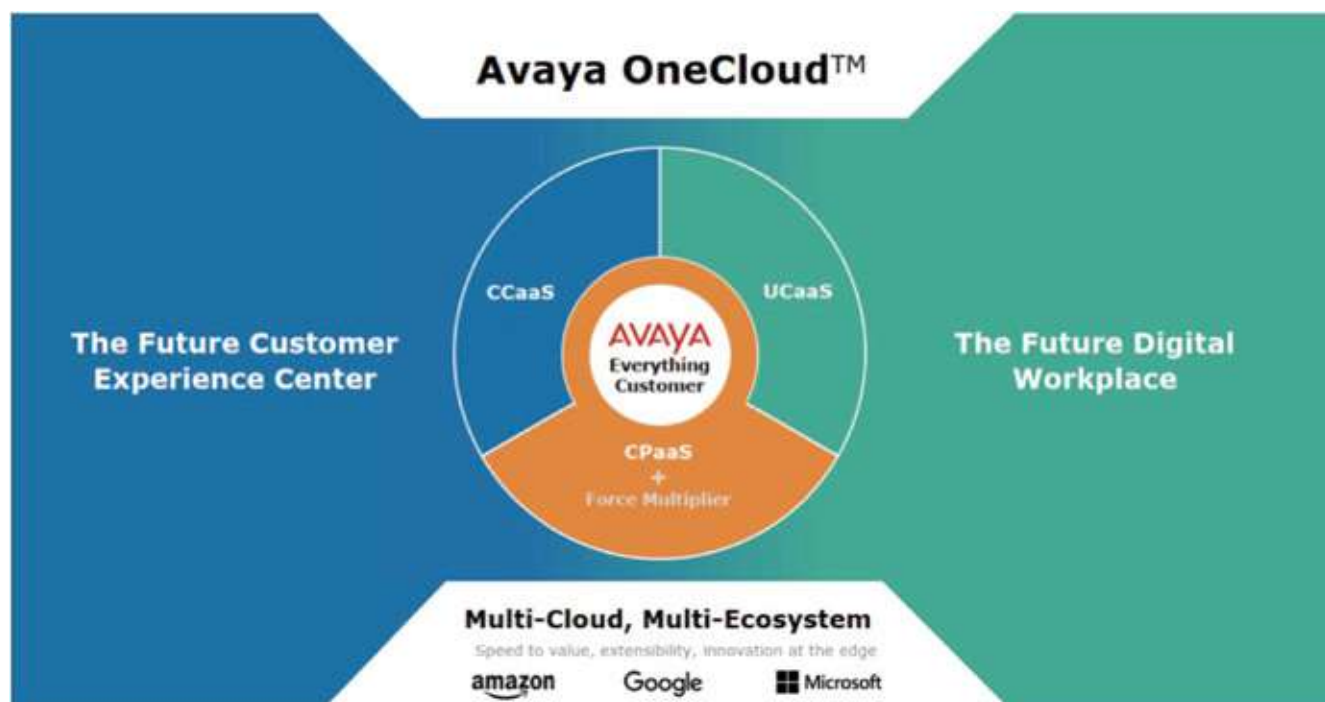
例如，各类企业遇到最大的挑战就是管理太多单独的应用程序，而应用不统一，难以兼容的问题让员工疲惫不堪，员工需要在视频会议、短信、电子邮件、任务管理应用等工具之间频繁切换，同时还要一边发掘新的工作方式。显然，这并不是长久之计，尤其是在“随处办公”逐渐成为常态的情况下。

因此，我们才会看到 workflow 协作的兴起，它易于导航的虚拟工作空间取代了互不相通的通信工具，设计时也兼顾了当今的分布式工作环境。

CPaaS 工作流协作优化未来办公体验

Avaya 利用 Avaya OneCloud CPaaS（通信平台即服务）强大的框架来增强和简化 Avaya Spaces，因此，我们统一、集成、一体化的解决方案可以提供复杂的工作流协作能力，而且不会造成业务中断。不仅如此，由于它建立在 CPaaS 的基础上，各组织还可以由此将传统的通信方式转变为面向未来的办公模式。

即便在今天，我们也能通过 CPaaS 解决方案在云端启用人工智能，例如，Avaya Spaces 可以让我们快速使用由 AI 驱动的背景替换功能和消除噪音功能。我们可以创建虚拟工作环境，让员工仿佛置身于办公室或简报中心，同时还能消除犬吠声等干扰。而这也仅仅是千里之行的第一步，未来，人工智能将会打造虚拟的滤镜，并修复如光线不足或相机除雾等引起的问题，人工智能还可以增强演示效果，提供更具吸引力的会议体验。云端的人工智能也将更多地以数字虚拟化同事的身份来完成工作。可供检索的人工智能转录将识别声音、准确的实时隐藏字幕和翻译、生成会议纪要、从会议或会话流中识别和创建任务。它将提供更丰富的语音命令，同时跨多个数据源的语气搜索将根据活动对结果进行优先排序。如果人工智能是基于云的，并且不依赖于设备的处理能力，那么它几乎可以在任何设备上运行——无论是旧的还是新的。而上述所有内容都是通过 CPaaS 平台、这类框架来实现的，Avaya 也希望通过这类方式，为未来员工体验，客户体验，为体验经济创造更多价值。



利用灵活的云解决方案 加快医疗行业数字化转型

瞬息万变的当今世界，医疗机构要想跟上时代脚步，数字化转型就势在必行：

- 过去的一年半里，医疗照护的实现方式已经彻底改变了。患者现在几乎会通过任何渠道来获取医疗帮助，比如网络聊天、电话、电子邮件、面对面，或是综合所有这些方式。医疗系统可以将此作为一种优势，通过患者首选的渠道来主动发送预约、手续、针对性健康活动等的提醒信息。
- 得益于人工智能和分析技术，现在有更多高效率的方式能用于抓取整个医疗系统里的患者数据，更智能化的帮助患者顺利渡过自己的治疗期。
- 远程医疗也给患者照护和卫生成果带来了革命性的变化。过去，只有 8% 的患者预约过虚拟医生。可现在，Frost & Sullivan 估计到 2025 年，全球虚拟患者交互会增加 35%。医疗系统将在去年已有的技术投资基础上继续加大力度，改善资讯访问，减轻客户接触人员的负担，进一步集成现有的系统和应用，积极推动未来发展。

医疗系统将在去年已有的技术投资基础上继续加大力度，改善资讯访问，减轻客户接触人员的负担，进一步集成现有的系统和应用，积极推动未来发展。

数字化转型实践：Engagent Health 如何利用 Avaya OneCloud 解决方案将转化率和医疗方案参与率分别提高 60% 和 80%

Engagent Health 简化了面向政府支付领域的代理机构和健康计划的销售过程，为所有成员获取措施提供了一个单一来源。作为方案的一部分，公司还提供外包座席支持，协助减轻完全专注于成员获取的高峰期通话压力。

Avaya OneCloud CCaaS 帮助 Engagent Health 对分散的联络中心环境加以整合，协调流程、资源和功能，并有效利用各种新的方式来适时、精准的联系客户。不管客户是对某个具体护理方案、还是其它任何事情有所疑问，公司都让他们能够通过自己喜欢的通信渠道，轻而易举的参与交流，获取想要的答案，必要时甚至还能切换使用的渠道。借助灵活的云联络中心解决方案，医疗机构还可以尝试流程自动化，用于 24x7 全天候支持的 AI 机器人等新的自助服务选项，以及通过自动通知实现的主动外联。

此外，Engagent Health 还采用了 Avaya Cloud Office® by RingCentral®，这个基于云的一体化工作流协作（WSC）解决方案提供了全面的集成协作功能，让员工随时随地都能访问信息。管理层和其他工作团队利用这个解决方案，跨全球各个运营中心围绕政策变化和客户资格等问题进行实时沟通，大大改善了决策过程并增加了客户价值。

其它对公司有帮助的解决方案功能包括：语音留言转文本，自动呼叫录音，多级自动助理等。目前这些功能正在向 Avaya Cloud Office 迁移，将其作为支持任意电话、浏览器或移动设备上的视频与内容共享会议的专用平台。



Scott Hanwell

Scott 在通信行业拥有 25 年的丰富经验，曾在多家大、中型企业历任财务、定价、竞争分析、合资管理、产品营销等方面的职务。目前他负责 Avaya 企业核心 Team Engagement 解决方案的市场工作。

云联络中心结合 WSC， 优化患者医疗结果

Avaya OneCloud CCaaS 和 Avaya Cloud Office 相结合，使医疗机构能轻松获取所有必要的工具，为相关的患者和员工打造令人难忘的互动体验。

在联络中心里，这类工具可能包含了呼叫与屏幕录制、基于浏览器的员工桌面、基于技能的路由、质量管理、日程安排、实时监控、指导、电子教学、以及实时和历史报表等。患者能通过自己喜欢的语音和数字渠道交流互动，比如智能自助服务选项，包括 AI 支持的数字偏移和虚拟座席。

而在企业机构内部，这其中包含的是一个简单、集成、可配置的统一通信与协作（UCC）解决方案，让员工随时随地都能按想要的方式灵活沟通。结合以 CCaaS，医疗机构能实现客户接触团队和内部团队之间的无缝通信，让护理更优质，速度更快，成本更低廉。

在这些灵活的云解决方案上的投入，使 Engagent Health 能够

- 促使转化率提高 60%，医疗方案参与率提高 80%（大多数医疗方案的平均参与率徘徊在 20% 到 30% 之间）
- 支持可扩展的增长（公司在美国佛罗里达和多米尼加共和国设有两个运营中心，后者计划在 2021 年扩大 5 倍）
- 支持创新的成员获取措施。



在家办公真的能像办公室一样高效率吗？

Avaya 居家办公指南

Avaya 推出居家办公通信规划指南，让您了解 Avaya 如何帮助您的员工和同事、客户保持联系：

员工在办公室里使用哪些通信功能，在居家办公时也一样可以。借助 Avaya OneCloud，可以把数字办公平台扩展到家庭办公室。

受益于 100 多种强大的通话功能，点击拨号和通讯簿集成使日常联络触手可及，不管您是在办公室还是在家办公，都能使用同样的号码。

Avaya IP 电话为您的员工提供了各种必备功能，帮助他们完整控制自己的日常通信。这些电话与移动设备无缝融合。

通过 Avaya 的即插即用配置，您的家庭办公室员工只要几分钟就能搞定桌面电话的安装和运行。

现在，您可以灵活选择任意设备，轻轻一点即时加入会议。视频、屏幕与应用共享和团队聊天带给您身临其境般的会议体验。

心动不如行动

不确定团队的远程办公要持续多久？

担心过大的前期投入得不偿失？

Avaya 灵活的购买方案可供您选择——Avaya 设备即服务。您可以用小额的按月付费取代一次性投资。再配合 Avaya OneCloud，费用还能进一步降低。如果一年后您不需要这些设备了，只要归还我们即可，没有任何附加条件。



扫描二维码，查看完整手册



客户体验领域的会话 AI 应用

调查显示，过半数公司认为人工智能（AI）足以广泛引用。预计到 2025 年，95% 的客户互动都将依靠人工智能实现。Avaya 会话智能界面直接融入现有的 Avaya 语音基础架构里，让老客户的整合过程变得更简单。



德勤的 2019 年全球联络中心市场调查曾指出，56% 的公司认为人工智能（AI）已经足以广泛应用，并计划把这项技术运用到流程自动化、分析、路由、人力解决方案等许多领域。但是有一个分野报告里并未提及，那就是会话 AI，包括聊天机器人或语音助手等 AI 技术，以及能够改善客户互动的机器学习技术。

研究表明，很多成功企业正谨慎试水 AI 技术，首先就是从座席助手或聊天机器人开始（将近 40% 的公司采用 AI 聊天机器人来支持客户沟通）。尽管还有许多公司从没考虑过会话 AI，但目前市场上的一些最大品牌，例如脸书、苹果和谷歌已经开始在会话设计方面加大投入，这预示着 AI 应用的新的崛起。

不管您的公司的人工智能建设走到了哪个阶段，会话 AI 都是您未来客户体验中绕不开的一步。马上着手，或者至少将其纳入考量，都会使您的公司在竞争中占得不少先机。下面所介绍的，就是有关客户体验领域会话 AI 应用的所有必要内容。

什么是会话 AI？

会话 AI 利用人工智能和自然语言处理技术来显著提高座席的实时绩效，减少呼叫后座席工作，发起工作流程操作，加强合规性，并把详细的互动信息总结成为可行的情报，用于改善营运，优化整体客户体验。

和传统的语音分析应用只在呼叫发生后再挖掘信息不同，会话 AI 在必要时能实时转录语音对话，帮助实现更加深入、更个性化的深层客户互动。

会话 AI 并不是像 Alexa 和 Siri 那样的语音激活的个人助手。这些解决方案都是对话性的，可以讲讲笑话，解答些实际问题，但算不上真正的会话 AI。两者最大的不同在于：后者不能处理词句，结合上下文做出实时回应。

为什么说会话 AI 很重要？

对话是我们交换信息的必由之路，这个因素必须被纳入到人与机器间的协同配合之中，以创造更好的客户与业务成果。

会话 AI 擅于了解您的业务并学得越来越聪明，它利用机器学习算法帮您深入个人和客户对话，从中发掘出有价值的情报。

提高关键的座席绩效

会话 AI 可以在实时对话进行过程中把详细的客户情绪和意图信息结合上下文发送给客服代表，帮助他们制造更有意义的深度客户参与。比如说，它可以把销售脚本、销售升级方案、常见问题解答、知识管理内容等相关的信息呈现到客服代表的桌面上，在和他们和客户谈话时实时给予帮助，这对于提高工作效率和客户体验十分重要。

减少呼叫后工作量

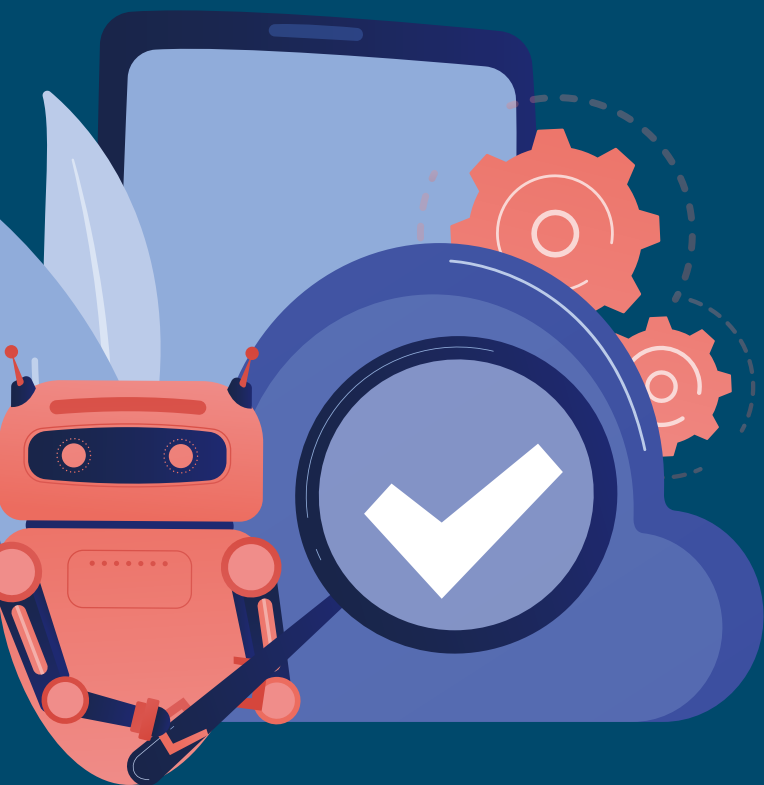
免去繁琐的工作，客服代表能把精力完全集中到客户身上。会话 AI 可以自动完成呼叫后处理报告制作和 CRM 输入等其它的填表工作，帮助客服代表优化客户服务，并使他们能马上去接待下一个客户。这项技术大大减少、甚至彻底消除了容易出错、不完整、费时费力的手动任务。

把杂乱的电话交谈化为可行的情报

会话 AI 让企业可以把杂乱无章的电话交谈内容转化为有价值的客户反馈情报，用于提高座席绩效，改进呼叫处理、首次呼叫问题解决率、自助服务内容等。把这些资讯同产品开发、后台运营、销售、市场等其它各个部门共享，即可形成以客户为主导的业务形态。

如果企业正被下面这些问题困扰，那么会话 AI 将是理想的解决方案：

- 客服代表在呼叫后工作上花费的时间太多，比如把呼叫备注输入到 CRM 系统里
- 客服代表输入到业务系统里的呼叫备注不完整和 / 或不准确
- 确定客户打电话给您的联络中心的真正原因
- 提前预测或响应联络中心里不断变化的呼叫模式
- 一套在客户谈话过程中把实时指导推送给客服代表的有效机制
- 从呼叫录音中提取客户情报
- 保证遵守行业法律法规



会话 AI 在实战中有何表现？

以 Avaya 会话智能产品客户 “Atento” 的案例为例：

Atento 是一家领先的 CRM 和 BPO 服务供应商，在 AvayaAI 转录和会话智能服务的帮助下，它的客户满意度得分（CSAT）和净推荐值得分（NPS）显著提高，同时客户的呼叫后工作量也大幅减少了 65%。

- 公司提取出转录文本文件的压缩版本，把它们自动输入到客户 CRM 记录的备注栏，让客服代表不用再手动操作。
- 这个解决方案把客户语音互动自动转录成可读的格式，提高对话的准确性，并支持更高要求的呼叫中应用。

公司还在试着利用转录服务来替代现有的 NPS 程序。公司可以使用转录来百分之百的实时监视互动情绪，而不必在事后再去调查少量客户样本，而且其中许多反应往往都涉及到愤怒的客户。通过这种方式，公司可以更准确、更实时的评估出客户是愉快、沮丧、愤怒还是难过，从而立竿见影的促成更好的整体效果。能够一经发现就实时解决问题，不用等到为时已晚，这正是关键要素。

这里还有一个会话 AI 的实际应用例子：

- 自动提醒客服代表促销优惠信息（例如，一旦客户在谈话中说到“航班”和“巴厘岛”，就提示飞往巴厘岛的航班优惠将在下星期结束）。
- 为客服代表提供专门的提醒界面，以更好的帮助客户（例如，弹出窗口用于显示产品的分步骤说明，指导客户解决在使用刚购买的产品时遇到的问题）
- 确保客服代表遵守法律法规（例如，弹出窗口用于提醒客服代表必须根据谈话中提及的句词的实时转录来披露某些信息）

如何开始应用？

预计到 2025 年，95% 的客户互动都将依靠人工智能实现。马上安排一次咨询会，和我们的专业服务团队一起探讨如何把 Avaya 会话智能界面直接融入现有的 Avaya 语音基础架构里，让老客户的整合过程变得更简单。



关于 Mike Butts

Mike 拥有 10 年以上的联络中心经验和超过 25 年的 B2B 营销经验，专门为工程和技术解决方案制定并执行市场策略。在 Avaya，Mike 的精力主要放在面向中型企业的座席桌面和联络中心解决方案，以及 Avaya 人力优化领域。





增强员工体验， 组合式设备是未来趋势

Avaya 重构了设备产品组合，以满足工作流协作和新型混合工作场所的需求，帮助企业在优化员工体验的同时，也可以达到降本增效的目的。

面对数字化、智能化经济日益发展的今天，企业想要在市场上保持竞争力，以及满足客户不断增长的多样化需求，就需要通过启用新的数字化工作流协作技术将员工体验和客户体验关联起来，做到无缝协作，相辅相成。

设备是员工办公的基础设施，但后疫情时代产生的变革让很多设备已经无法适应当下数字化的办公场景需求。

为了更好的优化员工体验，让企业达到降本增效的目的，Avaya 已经重构了其设备产品组合，满足工作流协作和新型混合工作场所的需求。未来，视频就是新的会议室，而围绕视频也需要一系列全新的功能。

面对视频场景，Avaya 的全新设备可以让您从日历上一键进入会议，以及利用文字、社交媒体短信、音频和视频等多种方式进行沟通等等，高清的音视频可以确保会议的细节分毫毕现。

通信设备在一个较大型的组合式业务战略中扮演着重要的角色，USB 摄像头和会议设备提供了最基础的组合，它们可以轻松地与电脑连接，并改进笔记本电脑中运行的软件。

IP 电话为组合能力增加了新的内容，在与 UcaaS 软件合作运行的同时，能够为所有登录设备提供定制化的通信。Avaya Collaboration Unit 以及 Avaya Vantage 产品组合还交付了最高水平的组合能力，它们可以运行数百万个应用，并可以利用 Avaya OneCloud CPaaS 达到事半功倍的效果，即交付组合式工作流协作等多种功能和各种先进的技术。Avaya 还通过软件开发套件（SDK），将通信功能植入基于工作流的业务应用中，并满足具体的垂直业务需求。

企业数字化转型的过程中，不应只关注于外，如云、AI、大数据等等，物理设备本身也是至关重要的，这不仅有利于提高员工体验和客户体验，还能极大地激发生产力潜能，提升客户满意度和企业的整体竞争力，企业所投资的设备应该能够提升云体验和交付新的体验，而这也正是应对未来挑战和机遇所不可或缺的。

Avaya 凭借卓越客户体验入围 Constellation Research 2021 超新星奖

日前，Avaya 成功入围第 11 届 Constellation 年度超新星奖最终决选。随着数字化转型在不同地区、不同行业的逐步演进，企业需要加大在技术上的投资以保证在业界的领先地位。超新星奖旨在表彰那些勇于引领技术突破、积极通过数字化措施促进企业转型的团体和个人。Avaya 和它的教育行业客户富有远见卓识的圣约翰学校正是此次评奖中“下一代客户体验”分类的入围团队之一。

在新冠疫情爆发初期，和世界各地的其它许多学校一样，美国芝加哥郊区的圣约翰路德教会学校也面临着在极短的时间内去找到合适的远程教学解决方案的难题。通过全方位的调研，学校最终选择了 Avaya Spaces® 解决方案，该工作流协作平台可以在“原地隔离”一周的规定下，成功将全体学生的教学方式迁移到沉浸式的在线教育计划中。

Avaya Spaces 帮助圣约翰学校快速部署了一个简洁、单一、易于使用的解决方案，让学生、教师和管理人员不必安装和维护软件，使用任何设备都能接入平台，享受服务。除了教学工作外，学校的董事会议、教职工会议等也能通过这个平台进行。

“我一直自认是新科技和新教学理念的先锋，但新冠仍是一个超出我想象的巨大挑战。我们要的不仅仅是使用视频解决方案看到对方，而是把协作和运营全搬到线上。”圣约翰路德教会学校的校长 Matthew Kamien 表示，“Avaya

OneCloud™ 解决方案配合 Avaya Spaces，让我们的学校和教区能继续成为一个团结的大社区和大家庭。这才是我们在寻找解决方案时最重视的。150 多年来我们始终如此。”

Constellation Research 创始人兼董事长 R “Ray” Wang 表示：“商业模式的复杂程度和突破性技术的巧妙运用是 2021 年超新星奖入围者的根本胜因。今年，我们看到个人、团体和组织机构充分展现了如何在远程、实地和混合办公的最极端状况下开展工作。在席卷世界的驱动数据驱动数字网络和新数据价值链的发展大潮面前，本次评奖的入围者们证明了让企业提升到新阶段所需要的一切。”

“对学区和教育机构来说，通讯不仅局限于视讯通话，而是要以前所未有的方式扩大知识的传播，促进教室内和教室外的协作，确保学生和教职员工的健康安全。”Avaya 执行副总裁兼首席产品官 Anthony Bartolo 表示，“借助 Avaya Spaces 工作流协作，我们致力于加快同全球教育工作者的合作，通过云技术创新和简单易用的应用程序，让视讯会议同真正的沉浸式协作和 24-7 深层互动与沟通珠联璧合，赋能远程教学工作。”

2021 年超新星奖评委由多位技术思想领袖和记者组成，入围者均在先进商业模式和新兴技术的企业部署方面有成功表现，并取得了一系列卓著成果，包括竞争优势、成本节约和灵活性上的可量化提升等。



当通信遇到制造， 集成通信解决方案让员工与客户体验兼顾

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，总部位于哥伦比亚，该公司的主营业务是为平面艺术领域的客户开发、制造不干胶材料，用于生产平面通信的标签和乙烯基，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。

“该平台可以让我们按需扩展，例如把呼叫从分机转移到手机。同时我们希望未来能把电话集成进网络会议等其它协作解决方案中。” Ariza 表示。



商业联盟， 从服务到技术的闭环保障

Arclad 决定更换供应商，选择 Walter Bridge。这家哥伦比亚公司是 Avaya 的业务合作伙伴，在通信解决方案的设计、实施、支持和管理领域拥有 50 多年的经验。

“我们需要良好的售后服务，不只在商业层面上，更在技术层面上，这是我们选择 Walter Bridge 的主要原因。我们的基本要求就是双方要集成，作为 Avaya 多年的合作伙伴 Walter Bridge 可以完成这一任务。” Ariza 补充说。

统一架构让性能与体验并行

公司的 ICT 总监 Javier Ariza 表示：“以往，供应商提供给我们的电话品牌繁杂，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。

关于 Arclad

C.I. ARclad S.A 创立于 1980 年，总部位于哥伦比亚，目前分别在哥伦比亚的里奥内格罗和玻利瓦尔的卡塔赫纳拥有两家生产厂。该公司的主营业务是为平面艺术领域的客户开发、制造不干胶材料，用于生产平面通信的标签和乙烯基，服务领域涵盖大幅苯胺印刷、平版印刷、丝网印刷和数码印刷，生产的材料用于各种行业的产品，包括食品、个人护理、工业、汽车、制药、教育、安全、纺织、化妆品、卫生、清洁和卫浴等行业。



“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。”



Avaya IP Office 解决方案如何帮助德马泰克摆脱老旧系统，降本增效？

面对老旧而无法满足业务需求的系统，德马泰克选择了部署 Avaya 整套 IP Office 解决方案，并通过无线的方式对话机进行串联，实现了全覆盖，从而达到降本增效的收益。

德马泰克是全球自动化物流系统和解决方案企业提供商，目前已经在 25 个国家设有 60 多个工程设计中心，服务的客户涉及服装、食品、饮料以及快递物流等行业。随着业务的扩展及新兴技术的高速发展，原有系统已经难以满足当下的需求，变得越来越不稳定，同时所需硬件由于年代久远也难以采购，让系统运维变得十分困难。因此德马泰克需要一个更加数字化、智能化的企业通信解决方案。

作为全球领先的企业级通信与协作方案服务提供商，Avaya 丰富的行业经验和领先的通信能力，成为了德马泰克的最佳选择。经过双方专家多次细致的沟通后，Avaya 在一周内就帮助德马泰克部署了整套 IP Office 解决方案，并通过无线的方式对话机进行串联，实现了全覆盖。在部署期间，新老设备过渡平滑，员工也获得了良好的使用体验，目前，Avaya 已经帮助德马泰克在上海及苏州完成了一期及二期的部署替代，并全部采用了 Avaya 的话机及系统。

通过 IP Office 解决方案，Avaya 帮助德马泰克建立了更加完善、更加数字化的企业通信，解决了以往设备旧、运维难的挑战。该套方案一方面兼顾了 IP 电话系统的性能和整体预算，另一方面还可以基于业务以及 Avaya 的产品更新随时进行更新扩展。

除了基本通信功能以外，Avaya 的 IP Office 解决方案还帮助德马泰克在终端上集成了企业通信录功能，可以让员工在话机上快速检索到内部同事，节约了大量的时间成本，也为未来数字化、智能化办公奠定了良好的基础。

快速电话会议功能可以在有需求时快速开启内部或外部的多人、跨团队沟通，减少了以往冗长的会议准备、前期沟通及会中安排，并为未来与 Teams 进行数据打通做好了准备。不仅让员工及客户享受到了沟通的顺畅及便利，同时还节省了第三方新系统、终端设备上线部署后，凭借其超高的颜值、丰富的功能，良好的稳定性、清晰的通话效果及优秀

的使用体验，得到了德马泰克员工的广泛好评。

2020 年，新型冠状病毒突如其来，让整个社会都不可避免的受到了影响，对于一家企业来说，一方面要保障企业业务正常运转，另一方面又要保障员工的人身安全，身体健康。

在一期二期系统部署的基础上，面对疫情的持久攻坚战，Avaya 与德马泰克未来还将进一步合作，增加软电话、与 Teams 集成等功能，让员工在远程办公时也能达到坐班办公的效果，为客户提供无差别的服务。

得益于 Avaya 的帮助，德马泰克向数字化、智能化、远程化办公迈出了关键的一步。未来双方还将考虑进一步加强合作关系，通过新设备、新系统和新功能为员工提供更为数字化的通信解决方案。



Avaya IP Office 解决方案及话机设备，帮助我们在极短的时间内快速平滑地完成了新老设备的过渡，最终达到了降本增效的目的。德马泰克竭力保护员工的健康，未来我们将加强合作，在后疫情时代的新常态下，探索并完善远程办公解决方案，保证我们员工工作及业务的正常运转，为客户提供无缝服务体验。

——德马泰克中国区 CIO 王晶



Avaya 总结了四个秘诀
可以助企业创建一个多
体验联络中心，利用云、
人工智能和物联网来构
建成功的全体体验战略。

4 个步骤构建多体验联络中心， 实现全体体验战略

随着数字化进程的不断推进，未来的客户体验中心已经呈现在我们的面前。而客户体验和员工体验是其中重要的组成部分。因此如果企业的联络中心可以与员工实现打通互联，并在客户需要的时候提供支持，这将会为员工体验和客户体验带来明显的改善效果。

Gartner 的报告显示，“全体体验”（Total Experience）将成为 2021 年首要的战略性趋势之一，而精通多体验则是制定全体体验战略的关键所在。很多企业对自身的联络中心进行了重大改革来迎接这个挑战。

多年来，一些组织投入了大量的研发经费和精力，在联络中心领域打造多体验（multiexperience）、客户体验解决方案。然而即便如此，还是无法顺利实现客户体验、用户体验、员工体验等其它类型体验的顺利结合。

STEP 1

打通互联：创建出色、轻松的体验

对于客户而言，他们希望可以随时随地以自己想要的方式进行沟通，例如语音、信息、电话或手机应用等等。因此，简易的自助服务非常重要，它可以提供一个快捷的渠道，以便用户和联络中心的员工实现直接对话。

- 企业需要将业务流程中的各个环节关联起来，包括物理触发或数字化触发，通过语音、视频、社交媒体和聊天软件等等媒介。
- 充分利用智能路由为每一次人工或虚拟的交互活动提供最好的资源支持。
- 预测客户需求并主动吸引客户，为交互活动随时做好准备。

STEP 2

流程编排：加强响应能力

在当前的环境下，无论是个人还是部门，都应该注重资源的合理运用，能否预测客户的下一步动向，可能是决定业务成败的关键。

- 利用现代化的桌面定制为员工带来卓越的办公体验，员工可以随时随地轻松获取需要的所有信息。
- 将客户自动且精确地连接至数字化资源或员工资源，以实现最佳的客户体验。
- 免去 IT 问题带来的干预，赋能员工快速且轻松地修正流程 workflow，包括分配客户代表、自助服务和主动接触等。

STEP 3

管理资源：赋能员工

在正确的工具支持和指导下，员工将更能发挥出潜力并可以更好的完成工作。在管理资源的赋能之下，员工不再只是员工，他们还将是品牌的宣传者。



- 利用排期表、自动化质管系统和互动型分析工具为各个流程和工作表现提供参考，这种方式还可以找出实际流程和培训之间的差距。
- 优化员工的调度有助于保障员工在正确的时间以正确的方式做正确的事情，并取得良好的效果。
- 实时的工作表现反馈、咨询和指导、系统的标准等改善了绩效评定体系，有助于提高员工的业绩。

STEP 4

知识与洞见：超越卓越

组织必须具备实时收集、分析和消化海量数据的能力，才能确保为客户提供优质服务。

- 交付轻松的客户自助服务，通过植入虚拟助手来回应客户请求，并利用前瞻预测的能力来采取更好的行动。
- 实时运用一系列成功的行为互动案例以制定更好的决策，增加销售相关的对话储备，提升用户体验的满意度。
- 当员工在与客户交流的过程中，为员工提供实时的建议和提示，加强对员工的技术支持。

总结：更加智能的工具带来更好的体验

强大的自动化（Automation）能够将业务与整个客户相关的环节连接起来，帮助员工更好地完成工作任务。此外，在每一个互动环节中植入人工智能有助于业务交付最佳成果。多体验联络中心可以为您提供一切所需，助您创建轻松、出色的业务体验。

以 Avaya OneCloud 联络中心即服务（CCaaS）为基础的多体验联络中心能够为您的客户创建轻松的经验。

新时代， 改善企业通信的四大方法

我们的第一要务

今天您所能做的最重要的事，无疑就是未雨绸缪。新技术能帮助您的企业做好充分准备，让您的员工、团队、客户和业务流程无论面对何种状况，都能灵活调整，更好的适应不断变化的现实。

这里我们要探讨如何通过四种重要方式，支持您的企业在突发意外面前游刃有余，轻松应对。

打造“全天候”员工队伍

方法 1：通过先进设备支持员工远程灵活办公

现在，先进技术使员工们在办公室外也能享受到媲美以往办公室内通信体验的强大通信功能支持，其中包括安全连接、来话联络管理、去话联络便利性等，连客户服务代表也在受惠之列。

在去年疫情期间，Avaya OneCloud™ 帮助了成千上万的员工成功的把工作搬到办公室外。近期的一份 Avaya 研究报告指出，接下来的几个月里，居家工作仍将成为许多人的“新现状”，企业继续投资部署新技术来帮助自己的远程员工顺利连接，高效办公。但是，只把这些新工具交

给员工们是远远不够的，您的 IT 团队还要像多年以来管理办公室通信那样，对其加以精心的组织和安排。

Avaya 最近为市场描绘出的可组合家庭办公室愿景，就旨在支持企业快速开发、进而让在家办公的员工们也能享受到新的通信体验。我们新的 Avaya Vantage 3 就是其中之一，它为改善居家办公体验专门做了重新设计。您可以观看这里的相关远程办公网络研讨会视频，以及《Avaya 居家办公通信规划指南》来了解更多内容。

支持 24x7 全天协作工作流

方法 2：进一步增强团队合作

借助先进工具加快工作效率，让协作不再局限于普通的视频会议。正如 Avaya 公司首席管理官 Simon Harrison 在最近的一篇博客文章中所说，疫情正在催生一场从统一通信（UC）到工作流协作的“办公环境大震荡”。我个人喜欢把协作工作流描述为“少对话，多行动！”过去的

几个月里，Avaya Spaces™ 使我们在各个垂直行业的客户不但能继续保持高效率，连效益也明显提升。比如在教育领域，这个在危机中受打击最严重的一个重要行业里，Avaya Spaces™ 帮助了世界各地不同年龄的学生们得以继续学习。



关于 Steve Brock

Steve 拥有广泛的行业经验，包括创新通信解决方案的设计、工程和全球部署，他帮助世界各地的客户解决了复杂的消费者和企业通信问题。

强化客户触点强化客户触点

方法 3：保证客户连接

无论发生何种意外状况。在新冠疫情刚被宣布为大流行病时，医疗部门首先严重受创，他们的患者急着想了解更多信息，每小时成千上万的咨询电话如潮水般涌入。紧接着出现的难题是及时通知越来越多的潜在携带者，要求他们自觉隔离。Avaya OneCloud™ 帮助我们的客户顺利渡过了这两大危机。

然后，客户联系的新挑战很快蔓延到了政府和金融两个领域。Avaya OneCloud™ 再次挺身而出，它可以在短短几天里完成解决方案部署，让顾客能及时获取到必要的信息。

同时，零售业和其它小企业也受到了不小的波及，必须彻底改变自己的整体运作，以及习惯的客户服务方式。

Avaya OneCloud™ 同样能为他们助一臂之力。我们的客户之一、美国哈里斯县指出，它“使我们的运营水平提升到了一个无法想象的新高度，这是在挽救生命！”此外，6 Points(体育教育) 和 Nebraska Medicine(医疗) 这两个客户实践也能成为供您参考的好例子。

新冠疫苗管理则是下一步的难题。Avaya OneCloud™ 正致力于为企业提供各种必要工具，帮助他们加快这个生死攸关的重要进程。

如果不先解决前两个难点，第三种方法就无法实现。尽管合适的客户体验工具包很重要，但员工体验才是增强客户触点、巩固客户关系的最关键要素之一。

确保业务连续性

方法 4：保证业务免遭潜在停机影响

在这场危机中的亲身经历促使我们的许多客户把目光投向了 Avaya OneCloud™ 订阅式服务模式。这种服务方式让他们的技术能得到即时更新，有助于避免安全攻击、或者使用过时软件所可能导致的停机风险。他们还青睐于订阅简单、强大的解决方案包所能获得的额外功能、以及丰富的最新设备，包括应用驱动的桌面电话，或是能轻松融合 AI 及其它最新技术的会议解决方案。

Avaya OneCloud™ 还采用了分层式的技术方法，意味着可以在不影响整体解决方案的前提下修改特定的个别解决方案组件。这不但显著提高了业务灵活性，还让您的企业能利用更多先进工具和流程，迅速应对瞬息万变的现实情况。

Avaya OneCloud™ 给您答案，此时此刻，有一句话浮现于我的脑海中：有三种类型的企业，一种促使事情发生，一种坐视事情发生，还有一种则困惑于发生了什么？您想在 2021 年用哪一种来描述您自己的公司？

要想做到未雨绸缪，您只需要一套 Avaya OneCloud™。这个多重云应用生态系统从设计上不但能优化“计划内”工作，还能帮您更好的应对突发事件、把握意外机会。它独有的混合架构模糊了以往不同云模型之间的界限，在满足您当前需求的同时，还为您开辟了一条个性化的云迁移之路，既保护您已有的投资，又便于您享受到云技术的种种优势。如果您想要更好的筹谋未来，就必须马上采取积极行动。

您的客户体验能走多远？ 这取决于 AI 赋能的知识和情报

您的客户体验能走多远

数据和分析将掀起整个行业的彻底变革——只要想想这个未来远景，就会让人心潮澎湃。全世界 90% 的数据诞生于过去两年，时至今日，每年都有超过 1800 亿美元投入到大数据分析上。许多大数据应用的领导厂商随之崛起，比如：

亚马逊：个性化产品推荐给这家电子商务巨擘贡献了 35% 的年销售额，并有助于提高顾客忠诚度，增加重复消费。

喜达屋酒店：这家万豪品牌的连锁酒店采用数据驱动的定价模型，从本地和全球经济状况，到天气和隔壁地区的活动，任何变化都会影响到定价。这个策略使酒店每间客房的收入增加了 5%。

网飞：这个流媒体平台的顾客保有率高达 93%，这一惊人数字要归功于他们对用户的深入了解。以数据为依托的顾客认知还帮助公司聆听观众心声，贴合观众需求，迅速发展出了成功的原创电影和电视节目。

艾派迪：当网站访客填写完相关的信息（也即往返或单程、开房退房日期），公司会对一个包含大约 200TB 数据的数据仓库进行快速分析，尽可能提供最优的旅行结果，如此庞大的信息量在 10 年前是根本处理不了的。

为互联世界构筑“语境”

对客户服务运营来说这意味着什么？意味着能够快速采集和管理数据，尽可能清晰呈递数据，让顾客和员工都能获得自己需要的资讯和答案。从技术角度看，则意味着在每个客户和员工交互的全过程中注入人工智能（AI）、知识和情报，协助确保智能化的、数据驱动的决策，并精准判断接下来采取哪种行动最合适。

它的实际应用包括：

采集、监视、分析和管理员工绩效：

- 抓取桌面活动，了解员工的非通话类操作、应用使用、流程和计划执行情况。
- 从评估打分到分配辅导，整个质量管理过程全面自动化。
- 客服主管还能监听客户通话，协助确保客户体验始终如一。

为员工提供实时建议、提示和动态指导 - 全部基于即时的语音和数字客户互动：

- 对话里蕴含着无数宝贵的信息。AI 赋能的实时翻译可以把语音互动自动转录为有效产出，帮助您更好的打造关键体验。
- 即时捕获和分析对话，转录口头交流，从字里行间发掘有用信息，随着谈话的进行重点把握客户和客服代表的个人情绪。
- 确定哪些措施有助于提升客户体验并立即采取行动。提出向上销售建议，标记合规要求，启动流程等。
- 从通话录音中自动提取情报。先进分析功能对口述的语句加以判别，按主题进行分类管理，协助揭示变化趋势，寻找机会或发现顾虑。

让正确的数据带来明智决策和最优举措：

- 为客户配备更好的自助服务工具，并给正在和顾客交谈的员工提供完备的情境资讯文档，协助提高顾客满意度和问题解决率。
- 为员工和客户提供相关的情境资讯内容，从而提高首次联络问题解决率。
- 实时分析客户互动，监视客户的意图和情绪，协助达成更好的沟通效果。

AI 数字助理能在呼叫接通前预先准备好相关的记录和情报，并为员工提供实时的屏幕指导：

- 提供完整信息和情境资讯，就员工接下来能采取的最优行动提出建议。
- 同时访问多个企业数据源，结合服务体验的背景资讯，及时为员工提供必要的答案。

通过历史报表和实时监控提高员工绩效，寻找优化点：

帮助客服主管实时监听客户通话，并在必要时加入谈话，致力促成更统一、更可靠的客户体验。

通过丰富的历史报表，及时、全面掌握您的客户服务 / 联络中心的情况。这些情报可供管理层用于更迅速的判明新兴发展趋势或关键痛点，据此提出可行的解决办法。



关于 Natalie Keightley

现任 Avaya 联络中心产品市场主管，主要负责支持 Avaya 医疗行业及深层客户互动解决方案，以客户体验为切入点推动企业的数字化转型。





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。

更明智



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。

顺利完成



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 最新小视频

打开抖音
扫码关注 Avaya



Avaya 远程视频会诊套件

随时随地身临其境般的专家会诊，Avaya 远程视频会诊套件——远程会诊、远程查房、远程探视，即使不在身边也能让关怀更近。



扫码观看小视频



Avaya Vantage 3 来了

全新的 Vantage，不一样的体验！专为家庭办公和远程办公而设计，全新的 Vantage 都有哪些不同之处？快让我们一起看一看！



扫码观看小视频



Avaya 桌面协作终端

大多数企业都希望寻找到一个可以支持企业员工灵活居家办公的解决方案，而 Avaya 桌面终端，就是如此的与众不同。



扫码观看小视频



Avaya Open SIP

Avaya Open SIP 智能终端设备将丰富功能、可靠性和可扩展性集于一身，引领企业整体运营走向数字化、智慧化未来。



扫码观看小视频

Avaya IX™ Headsets

Avaya IX耳机能够增强Avaya IX、以及其它多种设备的音频体验



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

香港岛鲗鱼涌英皇道 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