

# THE NEXT CHAPTER 向·新

## 无中断创新 特刊

03 无中断创新

思考与展望

从ChatGPT看无中断创新

06 最新动态

赢不我待，伙力全开！

Avaya中国合作伙伴峰会在长沙成功举办

19 荣誉

荣获CIO信赖品牌奖

Avaya如何加速数字化与全体验共舞？

26 无中断创新

为什么企业需要无中断创新？





# Contents

## 向·新

- P01 Avaya CEO: 最新产品路线图公布, 将加速推进云转型
- P04 Avaya 发展 AI 有成, 助企业创造优质客户体验
- P20 平台战略: 从“服务的产品化”到“产品的服务化”
- P24 把握这 6 大体验趋势, 客似云来!
- P44 如何打造元宇宙中的客户体验?

## 无中断创新

- P03 思考与展望 - 从 ChatGPT 看无中断创新
- P14 2022 GITEX 全球科技展, Avaya 通过无缝体验案例展示“无中断创新”
- P26 为什么企业需要无中断创新?

## 动态

- P06 赢不我待, 伙力全开!  
Avaya 中国合作伙伴峰会在长沙成功举办
- P08 点亮生命色彩, 让罕见被看见

## 生态合作

- P12 Avaya X 伟仕佳杰, 开启云端混合办公订阅新纪元

## ESG

- P16 2021-2022 企业年度责任报告发布

## 荣誉

- P19 荣获 CIO 信赖品牌奖, Avaya 如何加速数字化与全体验共舞?
- P22 对话式 AI 谁主沉浮? Avaya 获评领导者称号!
- P28 重新诠释媒体处理方式, “最具创新产品”奖揭晓!
- P30 撬动增长、引领变革, Avaya Edge 合作伙伴计划连续 15 年获得 CRN 5 星评级
- P36 连续四年获评领导者, Avaya 智能联络中心为何更出众?

## 小视频

- P46 Avaya 最新小视频

## 达人说

- P34 产品 VS 体验, 消费者最终会被什么所吸引?
- P42 混合办公取得成功离不开这一“终极工具”
- P49 本地企业如何利用混合云的 AI 功能?

## 案例

- P32 和时间赛跑, 加拿大 PSAP 如何加速过渡?
- P37 为特殊人群搭建沟通之桥
- P39 三倍增长! DHL 提高坐席保留率的秘诀竟然是它!



杂志名称	无中断创新特刊
主办单位	Avaya
出版人	富莉莉
总编	张岚梦
执行主编	彭静瑜
投稿或建议	gcmarketing@avaya.com
Avaya 中国官方网站	<a href="https://www.avaya.com/cn">https://www.avaya.com/cn</a>
咨询电话	021-61206911



Avaya CEO — Alan Masarek

## Avaya CEO： 最新产品路线图公布，将加速推进云转型

Avaya 及其团队在很短的时间内就完成了业务的转型升级，不仅提高了公司的敏捷性和创新能力，还变得更加高效，能够为客户提供更高的价值。

这一更新涉及了整个公司和所有产品组合，是加速推进软件转型的必经之路。我非常感谢 Avaya 了不起的员工们，无论过去还是现在，他们都凭借热诚和奉献精神，为我们的客户以及他们的员工和客户交付了至上的体验。我们深信，现在的努力将增强 Avaya 品牌的价值，同时奠定公司未来的发展之路。

### 引领转型

我十分荣幸能够领导 Avaya 的这场转型，我也坚信，转型一定会取得成功。只要对自己所从事的工作有信心，就会不断前进，同时为他人做出表率。我认为，领导力的含义就是要清晰地描绘目标、公布进展、兑现承诺，并勇于承担责任。

就我个人而言，我所奉行的价值观是责任、正直和透明。不论是作为丈夫、父亲、祖父、朋友，还是公司领导人，都要说话算数，承担责任，以身作则。当然，在努力工作的同时享受工作带来的乐趣也非常重要。所以我们要营造一种公司文化，让员工对公司未来的愿景有信心，大家一起工作，共同成长，在取得成就时也能收获褒奖，当然公司也应努力留住出色的人才。

以上的分享都表达了我的承诺和决心——我在任期间一定会兑现做出的承诺。并且我们已制定了计划，确保根据客户需求交付创新成果，并就此公布清晰的路线图以保证高质量地逐步实现这些目标。

## 以下是 Avaya 转型计划的主要原则及对利益相关者做出的承诺：

### • 一切为了客户

**没有客户就没有 Avaya。** 客户是我们存在的前提，我们要取得成功，就要与客户开展合作，为他们提供出色的服务。我们将用心聆听“客户的声音”，确保全面以客户为导向。我们运营及产品的重心也由客户的需求决定。我们将加速为客户提供高质量的创新成果，以满足他们的需求。

### • 协助客户创新，保持业务连续

**Avaya 为各种规模的客户提供服务。** 数千家世界级的大型企业及政府都在使用我们本地的通信及联络中心解决方案。几乎所有这些企业都已经开启了上云之旅，但他们的速度和方式又各有不同。很多企业客户都向我们反馈称，虽然他们现有的本地系统仍然运行良好，尚未准备完全迁移到云端，但他们相信，云端交付的通信功能将为他们带来极大的收益。

对于这类客户，我们要为他们提供不会中断业务的创新能力。例如，数千家客户都想利用聊天、短信和社交媒体等新的数字渠道来增强纯语音联络中心的功能。

### • 制定清晰、明确的产品路线图

**我特别重视产品 Avaya 的产品路线图。** 我们的团队共同研究了如何根据客户的需求为他们交付相应的功能，从而帮助他们完成上云之旅。根据客户对资源的需求程度，我们给资源进行了优先排序，并制定了一套明确的渐进式计划和时间表，以保证按时、按质交付。

**简化需求是贯穿始终的主题。** 为此我们决定采取更直接的方式来命名产品。例如，Avaya OneCloud CCaaS 将改称 Avaya Experience Platform (Avaya 体验平台)，它将作为一个持续的创新引擎，支持统一客户及联络中心平台的融合。Avaya OneCloud Private 改名为 Avaya Enterprise Cloud (Avaya 企业云)，以体现出它的强大客户实力。

**Avaya Experience Platform 是我们云战略的核心。** 基于 Avaya Experience Platform，客户体验不再局限于与坐席的互动，员工也被包含进来。UC 和联络中心正在合而为一，为所有人提供最佳体验，为混合环境打造的一系列云服务就是我们投资之一，比如在现有系统的基础上进行部署 AI 噪音删除技术。

我们也将持续增强 Avaya Cloud Office 中的 UCaaS 功能，优化客户体验。

我们还将为传统系统优化 Avaya Core Software 并保障其安全。同时，也将提升 UC 及设备功能，包括与 Avaya Cloud Office 生态系统的兼容以及提供无绳 wifi 电话。

**Avaya 承诺：我们承诺于 2023 年交付 300 种以上的新功能和增强功能。**

## 开创美好未来

一个成功的软件和服务公司的宗旨永远是满足客户的需求。我们正着手制定更精确的计划，以实现总体目标。尽管未来会面临很多挑战，但是 Avaya 的团队有信心完成任务。

Avaya 在全球有 9 万余家客户，不论是小型的初创公司还是大型企业和政府机构，我们都将帮助他们铺好一条通向未来的清晰道路。客户的反馈对我们制定路线图一直非常重要。我们听到最多的客户反馈是他们想要自己掌控创新的节奏，不受架构的限制，不用打断现有的业务，直接利用现有的投资和经验进行创新。

**我们存在的意义就是为了服务客户，  
Avaya 将与客户一道开拓更加美好的未来！**



**Alan Masarek**

Avaya 首席执行官，在软件及云业务领域积累了 30 余年的经验。Alan 非常欣赏 Avaya 卓越的科技能力，庞大的客户基础及合作伙伴生态系统，他正在努力增强 Avaya 的品牌力量，丰富公司的产品组合，致力于为不同规模和环境的公司提供适合他们的解决方案。



## 思考与展望 —— 从 ChatGPT 看无中断创新

Avaya 副总裁, 亚太区总裁 富莉莉

如果说最近“科技圈”内最火爆的话题是什么？那么，一定非 ChatGPT 莫属，在与其一一系列有趣的对话当中我发现，其背后所蕴含的技术是 Avaya 在创新道路上又一强大的助力。我也认为，**未来 3-5 年内，由 AI 所带来的持续不断的技术会对企业通信和联络中心领域带来颠覆性的变革。**

**在人工智能领域，持续迭代、连续学习可以称为无中断创新。而在商业领域，无中断创新则指的是，在不影响企业业务和服务的基础上进行创新，而这种创新要对业务和服务带来增益。**



但是，这种颠覆式的变革是突如其来的吗？其实不是，类似于 ChatGPT 这样极具人性化的聊天机器人程序，也是经过持续不断的迭代、不断的学习，最后形成我们今天所看到的样子。从 GPT 到 GPT-2、再到 GPT-3.5 以及现在火爆网络的 ChatGPT-4，它是积年累月，不断在现有模型的基础上持续创新而来的结果。而这也与 Avaya 当前**无中断创新**的理念不谋而合。

例如，当前迈向云端是很多企业数字化转型的关键一步，但是作为一家传统企业，自身 IT 基础设施、技术、人员等方面需要大量的投入补足，如果一刀切式的即刻迁移上云，不仅需要调整组织架构、也可能对业务产生重大的影响。颠覆性的创新，只适用于那些自身有技术能力、强大资本推动的企业，对于大部企业来说，还需稳扎稳打、步步为营的过渡。

**创新的本质是提高工作效率、提高交付质量，降低企业成本，**纵观科技行业的发展，每个 3-5 年才会有一轮较大的革新，每 10 年左右才出现颠覆式的创新（随着科技发展的速度，耗时也会越来越短），那么在这个革新的前期，企业做的更多的是将新的东西，不断的排列组合，或将固有的系统、技术、平台打散，重新做梳理，找到适用于自身业务和发展情景的微创新，保证自身业务不中断的情况下，持续不断的反复为之，过一段时间后会发现，自身的业务形式、工作方式、商业模式都较最开始有了很大的变化，**润物细无声，是无中断创新最大的优势与价值。**

作为一家致力于通过通信创新为企业赋能的公司，Avaya 一直希望通过无中断创新的解决方案，帮助企业加速数字化进程。例如，不需要迁移到任何的新平台，就能够完成企业通信或联络中心的数字化改造；例如，Avaya 的核心平台 **Avaya Experience Platform** 可以通过本地、私有云、公有云、混合云去进行部署；例如，通过**订阅模式**，企业可以自行选择适合自身业务场景的丰富应用；例如，通过 **API** 企业自身进行二次开发等。这一系列的举措都是围绕“无中断创新”这个理念为客户打造的，我们既希望企业能够快速地完成数字化转型，也希望数字化转型的旅程平滑安全。

时代在快速变革、技术在不断迭代。我相信，若干年后，当我们再次回顾，会发现像 ChatGPT 这类技术，将是数字化浪潮当中，推动无中断创新理念前行的一个小小的引擎，无数的新技术会不断涌现，更大更广阔的平台可以供我们去施展，而 Avaya 也将通过更加数智化的企业通信和联络中心，帮助企业加速面向未来的数字化进程，达成商业价值。

## Avaya 发展 AI 有成， 助企业创造优质客户体验

市面上 AI 方案不少，也让企业面临整合上的困扰。为此，Avaya 通过进一步整合生态链，让用户能在无后顾之忧下，享受 AI 技术带来的多种优点。

受惠于电脑运算速度的大幅提升和算法持续进步，人工智能已成为企业强化竞争力不可或缺的重要技术。Forrester 研究报告指出，**企业若能将 AI 技术融入商业流程，预计整体营收可成长 5-10%**，Gartner 也指出，约有 72% 企业会使用机器学习、人工智能等新兴技术，新技术除了有助于开创新业务之外，也能帮助企业免去被市场淘汰的命运。

Avaya 大中华区总裁张岚梦说，现今 AI 应用非常广泛，企业运用该技术主要是想要降低成本、减少人为操作失误导致的问题。然而要使用 AI 技术之前，必须培养信息人员熟悉相关技术，而此培养成本非常高昂，导致很多企业对该技术却步。Avaya 在推出多种智能通讯设备与协作服务外，加大力度推进 AI 社区的建设，可通过与市面上多品牌智能服务整合，让企业能专注创新服务开发或项目上。

### 建立 AI 生态社区， 赋能企业应用 AI

人工智能的主要目的是通过处理大量数据，为人类决策提供参考。然而根据 Avaya 深入研究发现，企业引进 AI 技术会遇到两大难题，首先当 AI 技术与公司内部平台直接对接时，常常会因为技术不同，信息人员经常面临需要修改参数的困扰。其次，AI 项目必须藉由长时间学习才能得到预期效益。然而当企业在使用 AI 产品时，数据通常都放在云端平台，一旦要更换品牌或平台时，就会面临累积多时数据无法取回的困扰。



Avaya 大中华区总裁 张岚梦

为此，Avaya 大力建设 AI 社区，为 Avaya 全球用户开发了一个支持最广泛的人工智能平台，进而为企业员工和用户提供更具吸引力的通信体验。

张岚梦指出，此时，藉由 Avaya AI 社区生态系统协助，就可避免前述问题发生。在 AI 社区共建平台上，可以储存大量数据，即便日后企业更换 AI 服务供应商，也不用担心数据无法继续利用的问题。其次，目前 Avaya AI 生态社区正逐渐扩大中，包含 Knowmail、over.ai 等，而与 Verint 的合作，亦涵盖 AI 与云端服务等方面。

## 小米打造 智能客服整合社群平台

Avaya 认为 AI 将会为通信服务带来新应用，因此不断加大该领域的研发与投入，以便在整合通信领域助客户可透过**智能优先、智能通信、简化互动、优化决策**等四种方式，提升员工的工作效率。以**智能优先**为例，企业可在电子邮件、即时信息、信息和通话等大量内容的基础上，辅助说明员工将信息按照重要性和紧急度进行排序，使员工能够优先处理最迫切的项目。

如创立于 2010 年的小米公司，以平价、高性能智能手机在竞争激烈的消费市场上占有一席之地，该公司早期将用户服务外包给第三方公司。伴随全球业务快速拓展，该公司转而自建客服中心，为用户提供一流的技术支持与服务。由于小米本身拥有强大的软件开发团队，也运用 AI 技术发展多项语音服务，为让各项解决方案能够串连，并且方便日后增加新应用服务，该公司最终选择引进 Avaya Aura Contact Center，支持日后业务的发展。

Avaya Aura Contact Center 最大特色在于提供协作式、具有丰富情景感知能力，且支持多渠道的用户联络方案，可协助小米实现智能、及时和更为自动化的用户服务。产品本身提供单一使用界面，且支持多达 6 种不同的服务渠道，可以将来自任何渠道的用户来电路线转接至合适的客服专员，包括社交媒体，例如米聊、微博和微信，同时为该公司印度市场布局提供强力支持。

**“目前小米客服中心约 1000 多个座位，客服人员可以通过语音、邮件、网络等多种渠道，了解来自四面八方的客户问题，让用户享有一致的服务体验。”**张岚梦解释：“不光如此，由于小米自行开发的米聊即时通讯系统，有多达 2000 万用户，所以该公司未来也计划将此整合至平台中，从而进一步提升用户体验。当然，我们未来也不排除进一步合作，将小米产品借由 AI 社区共建平台提供给其他用户使用。”

## 招商银行 服务进化 App 可拨打客服

成立于 1987 年的招商银行，是中国境内第一家完全由企业法人持股的股份制商业银行，也是国家从体制外推动改革的第一家试点银行。随着招商银行 APP 的广泛使用，为呼叫中心提供来自 APP 端接入服务的重要性和紧迫性愈加凸显。**招商银行希望以 WebRTC 形式，为用户在 iOS, Android 手机 APP 上，实现网络电话拨打的功能，并且整合路线到原有客服中心。**如此一来，客服专员可通过单一服务平台接听电话，并能在语音通话的同时，与用户进行图片、文字沟通等互动。

在考察 SDK 整合能力，原厂开发服务能力，移动端应用的整合经验等方案后，招商银行最终选择 Avaya。在 Avaya 团队深入了解用户业务需求和痛点，和用户进行多次研讨和论证之后，最终为用户提供针对性的解决方案，在业务功能和方案设计方面得到用户的业务部门和 IT 部门的一致认可，甚至部分功能超出用户的预期。

张岚梦说，当招商银行系统建置完成之后，客服中心服务能力瞬时获得提升，借助 APP 服务的新增功能，用户可透过网络电话与客服人员对话，同时达成降低通信费用与营运成本的目的。另外，通过语音、图片、文字等模式，可达到提高服务效率和用户体验的目的，而且仅有通过认证后的用户才可拨打网络电话，也可避免影响到整体服务品质。



# 赢不我待，伙力全开！ Avaya 中国合作伙伴峰会在长沙成功举办



Avaya 中国合作伙伴峰会成功举办

3月24日，以“**赢不我待**”为主题的 Avaya 中国合作伙伴峰会在湖南长沙成功举办。来自 Avaya 及合作伙伴的近90位高层领导、行业专家共同就**通信领域发展趋势**以及**金融、制造、汽车、零售**等行业话题进行了深入的探讨。



富莉莉

张岗梦

庞晓芬

Avaya 副总裁，亚太区总裁富莉莉在开幕式的致辞当中回顾了 Avaya 大中华区 FY22 及 FY23 上半年的整体业绩，她表示：“Avaya 在大中华区取得的傲人成绩，离不开合作伙伴的鼎力支持，而 2023 年无论是从大的市场环境，还是从企业发展的角度来看，都呈现出普遍向好的态势。因此，2023 年，Avaya 也迎来了新一轮发展契机，在 CEO Alan Masarek 的带领下，Avaya 先后制定完成了新产品和市场策略、精简了内部的流程和组织结构、重塑企业文化、优化成本结构等工作，同时拥有最坚固的资

本结构，我们有理由相信，Avaya 在整个全球市场，正在迎来更好的机遇。”

Avaya 大中华区总裁张岗梦也表示，作为 Avaya 全球战略的重要一环，Avaya 大中华区未来也将继续与合作伙伴进行更为密切的合作，共同为中国市场提供适时适用的产品和解决方案。

Avaya 大中华区渠道总经理庞晓芬重点介绍了重构伙伴关系、推动合作伙伴转型、深化战略合作、打造三级集成渠道等 Avaya FY23 中国市场渠道策略。其中，让客户不中断业务的情况下进行升级革新的无中断创新解决方案备受瞩目。



2023 年伊始，AIGC、自动驾驶、云等前沿技术都迎来了大幅度升级革新，给企业带来新机遇的同时，也带来了更多的创新选择。

**Avaya 无中断创新解决方案**，提供可靠的通信底座，让企业在不中断自身业务的情况下，通过微服务、容器化技术，进行持续数字创新。赋能企业更平滑、安全的从本地向云端过渡。



陈晖                      范瑞卿                      汪树森（老贝）

Avaya 中国区技术总监陈晖和首席顾问范瑞卿分别介绍了数字化与无中断创新，以及其背后的巨大商业价值。同时，北京才展软件有限公司创始人汪树森（老贝）的《通信的使命》引人深思。

在本次峰会上 Avaya 还创新性的融入了**分组讨论**环节。Avaya 和合作伙伴组成的 8 个小组，基于金融、汽车、零售、制造行业的**预设客户画像、业务诉求、场景需求**，通过小组讨论的方式给出解决方案，各个小组的代表以 Panel Discussion 的形式呈现，由 Avaya 技术专家点评。其他小组亦可以进行打分。这种形式不仅得到了让人眼前一亮的解决方案，也让每个嘉宾都能够真正的参与到会议当中。



分组讨论环节

**Avaya 也为过去一年里成绩优异的合作伙伴举行了颁奖典礼**，以感谢和表彰他们在过去的一年当中的优异成绩。

未来，Avaya 也将继续深化在大中华区的市场合作，与中国本土企业一道，**通过无中断创新的解决方案，为中国企业数字化转型赋能。**



• 标杆项目突破奖  
上海南讯贸易有限公司



• 标杆项目突破奖  
上海盈联智能化科技股份有限公司



• 最佳新客户开拓奖  
北京神州世通信息技术有限公司



• 商业市场增长奖  
北京华贸联合信息技术有限公司



• 最佳业绩增长奖  
杭州腾岳电子有限公司



• 最佳服务合作支持奖  
上海汇讯科技有限公司



• 最佳客户支持奖  
上海井星信息技术科技有限公司



• 最佳年度业绩奖  
北京华胜天成科技股份有限公司



• 最佳区域拓展分销商奖  
神州数码（中国）有限公司



• 最佳增值分销商奖  
四川长虹华信信息产品有限责任公司

## 点亮生命色彩 让罕见被看见

2008年2月29日，欧洲罕见病组织（EURODIS）发起并组织了第一届国际罕见病日。首届国际罕见病日纪念活动在欧洲各国成功举行，通过各种活动促进了社会对罕见病的认识。2009年2月28日，30多个国家的罕见病组织参加了第二个国际罕见病日的活动，其后在各国的一致拥护下，将每年二月的最后一天定为国际罕见病日。



ARTICLE ESTIMATING CUMULATIVE POINT PREVALENCE OF RARE DISEASES:  
ANALYSIS OF THE ORPHANET DATABASE. EUROPEAN JOURNAL OF HUMAN  
GENETICS 15(10):1185

**300**  
**MILLION PEOPLE**  
**WORLDWIDE**  
**LIVING WITH A RARE DISEASE**

**#RAREDISEASEDAY**  
**28 FEBRUARY 2023**



周围的世界每天都发生许多事情，我们很容易把像健康这样重要的事情搁置起来。然而，平均每20人中就有1人可能一生中至少患有一次罕见疾病，其中很少有治愈的迹象。国际罕见病日的目标是提高公众对罕见病的认识，同时鼓励研究人员和决策者解决罕见病患者的需求。



## 支持国际罕见疾病日

我们有一位同事的女儿不幸患有FOP(进行性肌肉骨化症)，根据文献记载此疾最早的病例可追溯至十六世纪末，至今全球病例数不超过千人。今天她将女儿Isla的故事分享出来，希望让罕见病被看到、被了解、被关注。



### 关于Isla的故事：

Isla是我的第一个孩子，一个8磅重的婴儿。然而，我很快注意到她的大脚趾是弯曲的，这时我突然意识到她可能患有先天性拇囊炎。

我迅速决定上网查找先天性拇囊炎所需的治疗方法，很快，我们发现或许事实根本不是所想的那样。随着查找的不断深入，FOP出现在了眼前，而Isla的脚趾与IFOPA网站上显示的病例一模一样。于是我焦急的带着女儿去找全科医生进行问诊，但是他打消了我对FOP的想法，并且认为我患有产后抑郁症。

我们联系了英国患者组织FOP Friends，回到了全科医生那里，要求他将女儿转诊到FOP Friends的专家。然而，因为他不确定这是否是FOP，所以要求我们在医院进行血液检测。几周后，当我们焦急等待血液检查结果时，Isla的后脑勺突然长出了肿块。对于我而言，那是一段非常黑暗的时光。终于有一天在我独自带着她回家时，收到Isla确诊FOP的消息，而当时的Isla只有三个月大。

FOP是进行性肌肉骨化症，随着发病身体会产生无法去除的骨骼，患者会因此受到持续性伤害。随着年龄的增长，Isla几乎失去所有上半身的活动能力，甚至出现了严重的脊柱侧弯。

Isla现在9岁了，但在这段旅程中我们那不再感到孤独，FOP Friends虽小但强大，我们从其他人那里学到了很多。现在我们生活在对治疗或治愈的希望中，但最重要的是我们为每一天而活，让Isla的生活充满爱和回忆。

## 保护传粉昆虫，维护彩色星球

传粉昆虫守护者联盟 (PPA) 正式成立，Avaya 等 40 余家企业及组织共同联手，致力于传粉昆虫保护。

传粉昆虫虽小，却与人类的生活紧密相连。它们的多样性和种群延续不仅在某种程度上服务于人类，更是整个自然生态的缔造者和守护者。从现在开始，Avaya 作为传粉昆虫守护者联盟联合发起方愿与 PPA 一起努力集结社会力量，用你我之手，守护传粉昆虫，保护生物多样性，维护我们的彩色星球！



传粉昆虫守护者联盟 (PPA) 联合发起方

(排名不分先后，按品牌名称排序)

## 上云 or 自建？ Avaya X Dell 移动办公 全场景新体验

中小企业移动办公是**上云**还是**自建**？

**成本、安全、高可用、可扩展**能否面面俱到？  
软件系统与硬件，如何兼顾？

**Avaya 携手 Dell 技术大咖**为您答疑解惑：  
灵活部署、统一管理、高效协作、降本增效，  
带来移动办公新体验！

在这里您可以了解：

- 1/ 移动协作办公的选择
- 2/ 行业客户实景案例分享
- 3/ Dell 中小企业解决方案



微信扫一扫  
观看直播回放



## 亮相第四届中国制造 CIO 峰会，夯实制造业数字素养

8月4日，Avaya 受邀出席 IMC 2022 第四届中国制造 CIO 峰会，大会以“数智引领，合作共赢”为主题，汇聚了150+ 制造业 CIO 和 300+ 行业精英，围绕智能制造全产业链，深入探讨大数据、云计算、信息安全、5G、物联网等先进技术在制造行业的前沿应用，洞悉行业的新技术、新标准、新趋势，致力于推动中国智造数字化转型升维。本届大会大咖齐聚，多位行业领袖分享了制造行业数字化转型的前瞻趋势。



第四届中国制造 CIO 峰会现场



Avaya 展台



大会进行的同时，Avaya 还通过展台向来宾们展示了多样化的新一代智能终端，包括全线的智能电话和音视频终端，企业可以根据这些终端搭建属于自己的办公场景，如电话、视频、多方会议等，满足于大中小型会议、富文本演示、AI 虚拟化背景等需求，丰富内部员工更具办公协作体验。

作为全球统一通信和联络中心的领导者，Avaya 拥有丰富的制造企业通信系统部署能力，针对本土制造业特色，通过全流程精细化定制助力制造业构建自身通信协作平台。与此同时，Avaya 还为十大汽车制造商中的 90% 提供了企业通信服务，成为制造业数字化转型路上可信赖的伙伴。

## Avaya 首位数字人正式亮相!

高颜值 高智商  
通信行业小达人  
上能讲解**协作通信上云**  
下能介绍 **Avaya 智能终端**  
酷 Girl Aylin 首次亮相 Avaya 匠心直播间!



微信扫一扫  
观看直播回放



## 破解数字化“茫然期”，体验经济下的平台化触达

9月24日-9月25日，以“数智赋能、再聚嵩山”为主题的河南企业 CIO 峰会成功举办，Avaya 受邀参会，与来自白象集团、威猛振动、中集凌宇、鹏辉电源、迪云网络等装备制造、食品、消费品、零售、房地产、金融、教育、医疗领域的高层领导以及 AWS、腾讯云、飞书、用友等头部科技企业的专家们共同探讨河南产业数字化的创新实践。



河南企业 CIO 峰会



Avaya 中国区技术总监 陈晖

本次大会，Avaya 中国区技术总监 陈晖以《进化的逻辑：重塑用户心智的数智化旅程》为主题，与嘉宾们分享了当前数字化浪潮下的转型挑战与客户旅程的体验实践。

他指出：“**关注客户体验，就需要关注客户交易生命周期（从发现、决策再到购买）完整的客户旅程。**企业数字化的过程会产生很多的信息流数据，只有将 O 数据（Operation Data）和价值观、亲和力等 X 数据（Experience Data）结合起来形成完整的洞察数据，并不断优化客户旅程中的断点，让交易流程变得更顺畅，企业才能最终从中获益。”

随后，陈晖又介绍了 Avaya 在汽车、新零售、交通等行业的落地实践应用，以及平台化模式是如何加速企业创新，并有效帮助企业进行数字化转型。目前，Avaya 的应用场景已经覆盖多个行业大类，包括全球十大航空公司和全球十大汽车制造商中的 90%，Avaya 致力于帮助企业从服务的产品化到产品的服务化进行演变，并通过微服务的模式，整合统一平台，让客户旅程的每一步都通顺畅达。



Avaya 硬件产品



Avaya 展台

## 企业通信如何为芯片行业保驾护航？

Avaya 匠心线上分享会，特邀了智能制造头部企业，凯虹电子的 IT 经理 Summer 和大家分享了芯片行业的通信应用，还有 Avaya 首位数字人 Aylin 为大家带来了《数字化全场景，通信新体验》的精彩演讲。在 Avaya 统一通讯解决方案的加持下，凯虹电子利用多方电话会议配合共享文档的方式解决了内部会议沟通的需要，更实现了部分重要生产基地跨区、跨国的内部 VOIP 沟通，节约了一笔不菲的长途费用。EC500 手机分机联动功能，支持用户自由切换手机或座机接听来电。同时利用 Avaya Workplace 软终端，凯虹电子的员工实现了在家也能接听和拨打各地的电话。



Aylin 为我们介绍了 Avaya 的软硬件产品和优秀的服务能力。通过制造业的案例，我们了解到 Avaya 通过全业务支撑实现制造业全场景通信覆盖的能力。新的消费场景下，客户也对现代通信技术提出了新的要求，Avaya 不仅可以提供标准化的产品，还提供定制化产品以满足不同场景的应用需求。

# Avaya X 伟仕佳杰， 开启云端混合办公订阅新纪元

Avaya 与伟仕佳杰举行了联合发布仪式，发布了**基于云端的 Avaya IP Office 解决方案**，该方案融合了 Avaya 领先的语音通信、视频通信等通信能力以及阿里云强大的云能力，可以帮助不同规模的企业轻松、快速地搭建居家办公、移动办公、办公室办公的混合办公场景，通过**订阅**，企业不仅可以第一时间获取系统的最新版本，还可以按需付费以达到降本增效的目的。



## 轻松部署， 快速搭建混合办公

在最近两年，无论是从个人来说还是从企业来说，线上办公场景和办公室场景互补的混合办公形式已经逐渐成为主流，基于云端、更统一、轻便、快捷的系统及设备成为了企业的进一步需求。

Avaya IP Office 是企业级实时协作解决方案，可实现全渠道通信、会议、团队协作以及内容共享，提高企业生产力，简化团队协作，同时还可以满足不同场景下的混合办公模式。在与伟仕佳杰进行合作以后，基于阿里云的 Avaya IP Office 可以帮助企业快速搭建更加符合现代化、数字化的企业通信平台。



## 四大优势，解决企业通信之需 上云后的 Avaya IP Office 具有以下优势：

**云端快速部署：**用户可以在阿里云上快速部署 Avaya IP Office 解决方案，减少了由本地化部署所带来的兼容性、集中管理等复杂挑战。

**端口即插即用：**Avaya IP Office 云端解决方案的设备例如：桌面智能电话，可实现端口即插即用，满足于不同规模的办公电话，语音会议、视频会议的快速搭建。用户也可以第一时间享受到最新版本的系统。

**按需付费：**通过订阅模式，同时也可以达到按需付费的目的，具有极强的可扩展性和弹性。

**应用菜单式订购：**企业可以根据自身的业务量需求，在伟仕佳杰网站上订购多种不同数量及搭配的办公协作软硬件服务，方便简洁，一目了然。

此外，Avaya 与伟仕佳杰的技术专家将会针对企业自身的实际情况提供**售前咨询以及后期的运营维护**等服务。



## 携手钉钉，打通沟通壁垒

另外，Avaya 拥有钉钉的**音视频外设认证和 SIP 认证**，使 Avaya 的硬件设备与钉钉软件系统可以更好的兼容，钉钉可以通过 Avaya IP Office 实现一键外拨，一号互通，让办公变得更加轻松，也给视频会议使用者带来了更好的云会议体验，通过 SIP 协议与钉钉会议室连接器互通，打破了跨软件沟通的壁垒，极大的扩展了跨企业跨终端开会能力。

**Avaya 副总裁，亚太区总裁富莉莉**表示：这是 Avaya 与伟仕佳杰在新时代企业协同办公、混合办公领域的全新尝试，Avaya 与伟仕佳杰、阿里云将探寻新时代、新背景下的企业通信场景，赋能企业打造“全体验”的通信闭环，帮助企业加速数字化转型的进程。

**伟仕佳杰副总裁王强**表示：“伟仕佳杰与 Avaya 的深度合作表明了市场对于云端化通信解决方案的普遍需求以及对伟仕佳杰、阿里云和 Avaya 的广泛认可，我们将继续携手，帮助企业就企业通信数字化转型开辟一条新的路径。”

# AVAYA

## IPO SUB 开启云端混合办公订阅新纪元



### 关于伟仕佳杰

伟仕佳杰控股有限公司（以下简称“伟仕佳杰”）是亚太区重要的科技产品渠道开发与技术方案集成服务商，成立于1991年，2002年香港主板上市，股票代码00856.HK。2021财年营业额783亿港元，上市以来平均增长率27%，增速全行业第一。2019-2021年连续三年荣登《财富》中国500强排行榜，2021年位列第182位。伟仕佳杰秉承持续创新的精神，携手广大合作伙伴，帮助亚太企业及行业用户全面拥抱数字化产业新未来。



## 2022 GITEX 全球科技展， Avaya 通过无缝体验案例展示“无中断创新”

近期，作为通信与协作解决方案的专家，Avaya 参加了 2022 年 **GITEX 全球科技展** 并展示了相关解决方案，以帮助客户加快创新、提高效率，并在不中断运营的情况下提供卓越体验。

在整个活动周内，**Avaya 展示了企业如何利用云创新，在全球供应链问题和人员短缺的挑战中提高业务弹性。**

与会者可以通过一系列垂直行业案例诠释“**无中断创新**”这一主题，这些案例演示了企业借助 Avaya 无中断创新解决方案，无需进行影响现有运营的大规模技术更新，就能提供无缝的客户和员工体验。



“企业在体验经济中竞争，需要先进的技术来为客户和员工提供所需的体验。但是在试用这些技术时，他们首先需要一条不破坏和替换现有技术的迁移路径，” Avaya International 总裁 Nidal about-Itaif 说，“借助 Avaya 领先的技术能力及广泛的生态圈，我们可以**利用现有基础设施提供基于云的功能**，这对我们的客户来说非常重要。”

在 2022 GITEX 全球科技展上，Avaya 展示了“无中断创新”是如何助力企业部署先进技术来满足客户和员工的需求，同时又保障现有运营的稳定性的。

## Avaya 演示的用户案例包括：

- **元宇宙即渠道：**这一概念建立了元宇宙和现实世界之间的联系，将元宇宙用作联络中心座席和客户之间的通信渠道，企业可以更加轻松地在阿联酋进行投资。
- **数字化客户旅程：**帮助企业以数字化方式服务客户 — 从社交媒体广告触达消费者，进而通过社交媒体进行人工智能聊天，最后再到推销度假产品。
- **主动式关系管理：**利用先进的协作功能更好地管理客户关系，利用出站功能进行附加销售，利用人工智能生物识别技术进行身份认证。
- **人工智能分析：**展示企业如何利用面部生物识别、聊天机器人、语音分析和对话式 AI 来改善客户体验。
- **公共安全：**智能调度解决方案和群发通知，通过物联网集成使城市更加安全。

Avaya 还在 GITEX 全球科技展上邀请了一些技术合作伙伴，彰显了 Avaya 生态系统的广度和深度，展示了以无中断模式提升员工和客户的体验。

**“我们的共同目标是支持客户进行数字化转型，提供实现万物互联所需的全部功能，”**阿尔卡特朗讯企业全球销售、服务和营销副总裁 Rukmini Glanard 表示。“在 2022GITEX 全球科技展上，我们展示了与 Avaya 的强大合作关系。展望未来，我们将携手打造定制化垂直行业解决方案，为各自的客户提供新的价值和服务。”

另一家参展合作伙伴 Uniphore 把其对话式 AI 和自动化平台融入到 Avaya 展出的演示中，从而释放每一次对话价值。

Uniphore 高级副总裁兼亚洲业务主管 Gokul Gopalakrishnan 表示：“我们的综合性对话式 AI 和**自动化平台在对话式 AI、情感式 AI、机器人流程自动化 (RPA) 和知识式 AI 方面提供了强大的功能**，所有这都能使企业从对话中获取最大价值。”

**“通过与 Avaya 联手合作，我们能够**在灵活的体验平台上提供我们的解决方案，最终提升客户体验并赢得客户长期信赖。**”**

Avaya 展位的参展合作伙伴 Verint 展示了先进的人工智能功能，这些功能可以大幅提高联络中心和后台人员的效率。

Verint 全球渠道与联盟高级副总裁 John Bourne 表示：“在 2022 GITEX 全球科技展上，我们通过针对联络中心和后台的创新解决方案，展示了我们与 Avaya 的强大伙伴关系。我们可以携手提供可以改善客户和员工体验同时平衡运营效率的人工智能解决方案。”





## 2021-2022 企业年度责任报告发布

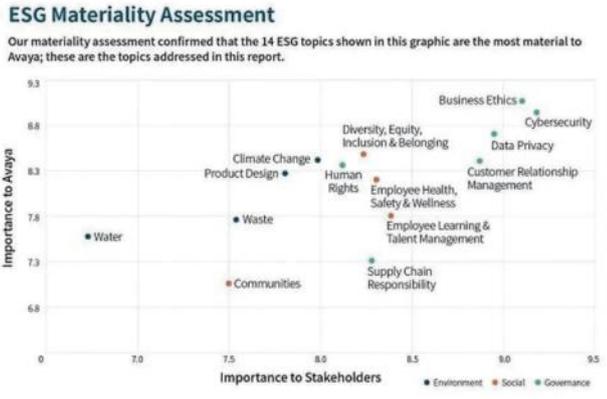
**Avaya 认为，我们不仅有责任为客户创造更好的体验，也有责任为员工和全球社区创造更好的体验。**

为此，我们制定了环境、社会和治理 (ESG) 战略，以与员工和利益相关者的优先考虑事项保持一致。

## 如何制定 ESG 战略

我们从评估环境、社会和治理主题入手，考虑了近期改变人们生活和工作方式的政治、经济和文化变化。在评估了一系列主题后，我们创建了一份调查问卷，分发给员工、客户、分销商、供应商和合作伙伴，请他们对这些主题的重要性进行排名。

结果发现，对我们的员工和利益相关者来说，治理问题是最优先考虑的事项，紧随其后的是几个环境和社会问题。考虑到这一点，我们着力制定了为所有利益相关者谋福利的 ESG 战略。



Source: Avaya 2021 Corporate Responsibility Report, page 9



## 符合联合国可持续发展目标

2015年，联合国所有成员国通过了《2030年可持续发展议程》，为人类和地球的和平与繁荣描绘了现在和未来的共同蓝图。他们认识到，**消除贫困必须与改善健康和教育、减少不平等、刺激经济增长的战略齐头并进，同时还要应对气候变化，努力保护我们的海洋和森林。**

希望全球共同关注这些目标，再次提供所需的投资和发展，让世界变得更加美好。

## 我们的活动与其中六项目标最密切相关：

### • 优质教育

可持续发展目标 4 旨在确保包容和公平的优质教育。教育可以解放智力，释放想象力，打开一个充满机会的世界。

Avaya 通过员工学习和发展计划以及我们的社区伙伴关系，为实现这一目标做出了自己的贡献。我们正通过印度企业社会责任 (CSR) 计划以及与救助儿童基金会的合作，着力提高教育质量，利用技术改善受教育的机会，支持教室和相关基础设施的建设。通过这些项目，我们加强了印度、莫桑比克、乌干达、阿富汗和越南的教育。

### • 性别平等

可持续发展目标 5 旨在消除针对妇女和女童的一切形式的歧视和暴力行为，确保妇女充分参与领导和决策。

在 Avaya，包容是一项文化原则，是我们生活的指导价值观之一，并且我们致力于提供一个让每位员工都感到受尊重并参与决策、机会和挑战的工作环境。我们的首席执行官正在主持新的多元化、公平、包容和归属感 (DEIB) 咨询委员会，制定我们的战略，并提供指导、倡议和支持。

### • 体面工作和经济增长

可持续发展目标 8 旨在支持创造就业机会；保护劳工权益；终结现代奴隶制、人口贩卖和童工；促进青年就业、教育和培训。

Avaya 努力创造灵活的工作环境，让员工能够满足客户和合作伙伴的需求，同时确保最佳的员工体验。Avaya 致力于防止在业务运营和供应链中出现童工、奴隶制和人口贩卖。员工的健康和安全是我们的首要考虑事项。我们提供安全和健康的工作环境，尊重员工的健康和福利。

### • 工业、创新和基础设施

可持续发展目标 9 的一个具体目标是在全球提供普及和经济实惠的互联网接入，让每个人都能进入信息时代。

我们的业务模式支持增加信息和通信技术的获取渠道。Avaya 为全球 190 多个国家 / 地区的客户提供经济、可靠的协作和通信技术，包括低收入地区的客户，以支持其经济发展。

### • 负责任的消费和生产

可持续发展目标 12 旨在实现自然资源的可持续利用。我们的星球为我们提供了丰富的自然资源。但我们并没有负责任地利用它们，目前的消耗远远超出了地球的承受能力。

我们必须学会如何以可持续的方式使用资源和生产产品。可持续发展目标 12 旨在实现自然资源的可持续利用，将食物浪费减半，并减少垃圾的产生。Avaya 遵守适用的法规，并与经批准的合规组织合作，确保我们的收集和回收义务得到履行。

### • 气候行动

可持续发展目标 13 旨在加强抵御和适应气候相关灾害的能力，提高对减缓和适应气候变化的认识，并履行企业和国家减少全球温室气体排放的承诺。

2022 年 3 月，Avaya 承诺根据气候科学制定全公司的减排目标。我们已将近期目标提交给科学碳目标倡议组织 (SBTi) 审查，并于 2022 年 9 月启动了验证评估过程。



Reeva Kymer

主管 Avaya 的企业社会责任部门，负责推动公司对可持续发展的关注，包括环境、社会和治理学科。

## 低代码定制嵌入业务系统

集成式工具和服务,敏捷构建业务系统  
创建、迭代、发布,适配更多业务场景



AVAYA

## 跨平台多业务对接

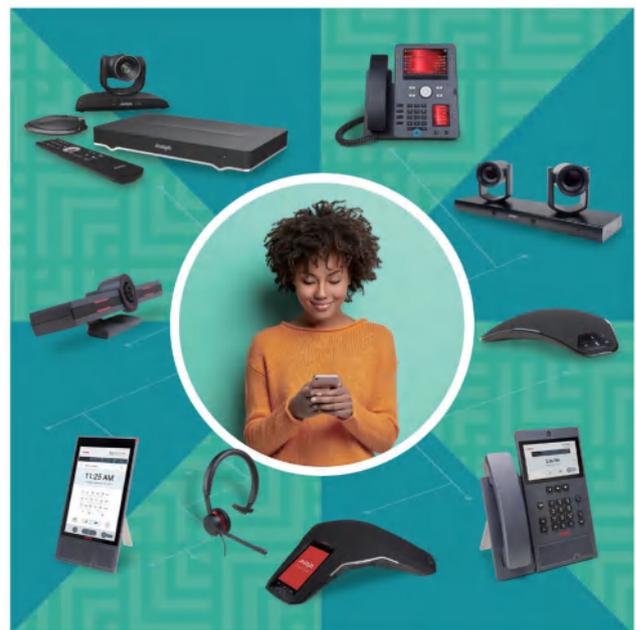


多种业务一站式管理  
通信协作全面互联互通

## 多云或私有化灵活部署

精细化定制应对业务挑战  
自定义流程丰富云端体验

AVAYA



## 智能终端丰富功能

搭载多种应用和海量服务  
轻松应对多样化客户需求

AVAYA

# 荣获 CIO 信赖品牌奖， Avaya 如何加速数字化与全体验共舞？



Avaya 副总裁，亚太区总裁富莉莉参与会议

2022 全国 CIO 大会于 7 月 21 日 -23 日在海南博鳌 - 文昌成功举办，Avaya 受邀参会。本次大会聚焦“数字化转型新场景”，就企业在数字化转型过程中面临的冲击和良机展开交流，并围绕数字经济发展过程中的新技术、新场景、领导力、创新力展开积极探讨。在大会上，Avaya 荣获 **2022 年度 CIO 信赖品牌** 称号，以通信创新赋能企业数字化转型，打造体验闭环，实现全链价值共生，该奖项也是近年来 Avaya 一直践行“全体验”战略的最好表彰。

## 数字化全场景，不能忽视全体验

**数字化转型与全体验 (Total Experience) 休戚相关。**当前，数字化转型迈向了新的拐点，我们需要通过 Operation Data 以及 Experience Data 去洞察客户的旅程断点，并进行统计分析，优化自身业务场景逻辑，赋能客户得到更好的体验。Avaya 致力通过 IT+CT 两手抓，帮助企业从服务的产品化到产品的服务化进行演变，并通过微服务的模式，整合统一平台，让客户旅程的每一步都通顺畅达。

## 加速创新与融合，为千行百业赋能

Avaya 不断加速创新与融合，MPC（媒体处理核心）将 CCaaS、UCaaS、CPaaS 及 WSC（工作流协作）等一流外部技术和原生平台能力结合在一起，利用基于云的单一架构为所有的端点交付常用体验，显著降低了开发 / 测试的难度或复杂度，以规模化的经验为更多行业赋能，推动全场景平台化协作。

Avaya 作为全球统一通信和联络中心的领导者，服务了全球财富 1000 强企业中 95% 的客户，深受客户信赖。坚持扎根中国，服务中国的原则，Avaya 还曾经为大兴机场、北京某环球度假区、某电视台等多个地标场景的建设提供了通信产品和服务，帮助企业集团、交通运输、休闲娱乐等众多场景实现了数字化升级。

随着数字经济的快速发展，企业的数字化转型也必将应用到更多的场景。作为行业前瞻者，Avaya 一直持有乐观心态，有信心以过硬的产品和优质的服务推进千行百业转型升级，共享“体验经济”果实。



Avaya 荣获 2022 年度 CIO 信赖品牌称号



Avaya 展台



# 平台战略： 从“服务的产品化”到“产品的服务化”



2022 全国 CIO 大会协作办公专场

数字化浪潮不断迭代，协作办公应该朝着什么样的方向演进，客户消费心理不断转变，企业该如何通过体验提高核心竞争力？近日，Avaya 中国区技术总监陈晖，在 2022 全国 CIO 大会上分享了《数字化全场景，办公协作新体验》的主题演讲，就新形势下的企业数字通信平台建设发表了独到的见解。

陈晖指出，数字化革命最早可以追溯到 90 年代，最著名的理论依据就是《第三次浪潮》。书中把每一轮新技术出现的前 20 年称为导入期，后 20 年称为展开期，而从导入期向展开期过渡的过程中会产生很多的泡沫，而今天，企业的数字化转型的关键任务就是去泡沫化。

我们可以感受到，导入期最明显的就是服务的产品化，即以需求为导向，通过定制服务变成产品的过程。而展开期是产品的服务化，即随着客户需求增加和新技术产生，通过改善客户体验使产品走向服务化的过程。而企业只有把握整体体验（客户体验和员工体验），以规模化经验赋能平台化协作，才能加快数字化落地的进程。



Avaya 中国区技术总监陈晖



## 从体验出发，关注完整客户旅程

演讲开始前，陈晖通过一个短视频向大家解释了体验是如何改变用户习惯的。通过把楼梯装修成发声琴键，实验人员轻易改变了人们惯乘电梯而不爱走楼梯的情况。这是因为消费者会经历一个从“行为改变”到“习惯改变”再到“观念改变”的过程，我们可以通过降低费用改善客户的体验。而且我们预测，随着数字化转型的升级和年轻一代的崛起，体验会在消费者心中占据越来越重要的地位，越来越多的客户会愿意为体验买单。



顾客开始选择走楼梯

关注客户体验，就需要关注客户交易生命周期（从发现、决策再到购买）完整的客户旅程。“企业数字化的过程会产生很多的信息流数据，如生产、销售等 O 数据（Operation Data）和价值观、亲和力等 X 数据（Experience Data）。O 数据告诉我们发生了什么，而 X 数据会告诉我们为什么发生。但语音、视频等 X 数据一般存在于物理世界，很难进行数字化。我们希望通过某种方式获取 X 数据到并将它固化到系统里，来洞察事情为什么会发生。未来，只有将 O 数据和 X 数据结合起来形成完整的洞察数据，并不断优化客户旅程中的断点，让交易流程变得更顺畅，企业才能最终从中获益。”陈晖发言时提到。



○ 数据 + X 数据

## IT 与 CT 融合，实现平台化协作

数字化转型的前提是帮助企业搭建两张网络，**一张是 IT 网络（存储信息流），一张是 CT 网络（存储媒体流）**。由于技术发展阶段的先后，企业建设了很多以功能为导向的单体应用的 CT 和 IT 系统。但是随着业务的不断创新和演进，以功能为导向进化成了以需求为导向。企业需要在原来的系统上不断的进行定制服务的迭代，通过在 CT 的基础上加持 IT 的定制化能力，把服务演变成产品，即“服务的产品化”。

但无论如何迭代，如果技术演进的方向不是以客户为中心，就会造成模块的重复建设并阻碍创新的速度。**因此企业急需一种以客户为中心的系统设计**，将所有的系统作为企业的资源共享，把业务逻辑设计成一种服务能力，这样不仅可以避免产生重复的数据，也能避免业务模块的重复建设。此时，原有以需求为导向的产品又变成了以服务为导向，这个过程叫做“产品的服务化”。

从“服务的产品化”到“产品的服务化”，企业逐渐演变出一种平台化应用体系。客户可以通过平台共享资源，获取服务，进行集中管理运营，从而实现以客户为中心，加速提高敏捷性和创新能力。当需求被技术满足，又被需求改造，企业通过 IT 和 CT 的完美融合，演化出了平台模式，将场景化模式应用到客户旅程中，最终实现了产品的服务化转变。



○ 数据 + X 数据

## 平台化在各行业的应用

演讲的最后，陈晖和大家分别分享了 **Avaya 在汽车、零售、交通以及高端制造业的应用场景**，阐述了平台化模式是如何加速企业创新，并有效帮助企业进行数字化转型的。在这些行业的应用中，始终有一点保持相同：这些企业都是以客户为中心，以平台化的方式建立了自己的 CT 和 IT 网络。保障了企业无论是在线下（工厂、门店、客服）还是在线上（APP、微信、小程序），均能通过资源的集中管理和统一运营来加速创新。

目前，Avaya 的应用场景已经覆盖多个行业大类，包括全球十大航空公司和全球十大汽车制造商中的 90%，Avaya 取得今天的成绩，离不开中国市场的支持。



2022 全国 CIO 大会 Avaya 展台



最后，陈晖总结到，企业应该更多的从场景出发去洞察客户需求，为客户提供好的体验。在数字化浪潮不断叠加的今天，只有关注用户，才能春暖花开。





## 对话式 AI 谁主沉浮？ Avaya 获评领导者称号！



Aragon Research Globe™  
智能联络中心 (ICC) 对话式 AI (CAI) 报告

这份报告由 Aragon Research 高级研究主任 Craig Kennedy 撰写。报告指出，Avaya 解决方案提供了“一个完全集成的技术堆栈，包括统一通信 (UC)、联络中心 (CC) 和工作流协作 (WSC)，而且所有这些技术都可以通过 Avaya

Communications API 和应用程序库进行扩展。”报告还指出，Avaya 的对话式 AI 解决方案“采用全渠道设计，支持文本、语音和可视化界面”。

**对话式 AI 技术以智能虚拟座席 (IVA) 或聊天机器人的形式极大地优化了用户体验。**这些 IVA 现在作为协同座席与人工座席共同为客户提供服务，可以帮助人工座席一同解决用户所面临的问题。用户也可以通过自助服务，独立使用 IVA，整个解决方案提供了无缝、简化的全渠道客户体验。

Avaya 的工作流自动化可用于对话式 AI 解决方案，其功能支持创建新的虚拟座席，将 Google、Nuance 和其他对话式 AI 服务集成到定制或预制的虚拟座席解决方案中。

**Avaya Experience Platform** 赋能的对话式 AI 功能与其他解决方案不同，包括：

- 实时语音到文本转录、人本识别、情绪分析和指导
- 低延迟现场转录
- 端到端解决方案（且不需要 API）
- 座席助手
- 广泛的合作伙伴网络和生态系统
- 跨私有、公有和混合云使用软件

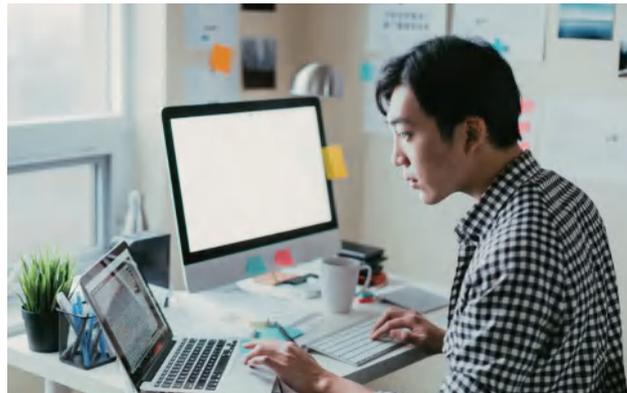
“Avaya 努力提供个性化、轻松、无中断的客户体验，与传统的人工座席相比，对话式 AI 的座席体验没有什么不同，” Avaya 体验平台产品管理全球副总裁 Ahmed Helmy 说，“联络中心的对话式 AI 技术可以大幅提升客户和座席体验。终端客户不仅希望能够通过自助服务快速满足交易需求，同时也希望在出现较为复杂的问题时可以灵活地选择人工座席。Avaya Experience Platform 能够通过恰当的信息访问权限，助力座席更快地预测客户的实时需求并做出应对，这有助于座席根据语音、文本的上下文环境更好地服务于客户，并提供以客户为中心的端到端全渠道体验，从而提供更高层次的体验。”

“联络中心的客户体验需求已经到达了新的阶段。如今的消费者经常与社交媒体、电子商务网站、虚拟助手以及其他无缝、直观、易于导航的数字化解决方案进行互动，客户对联络中心的互动也寄予了非常高的期望，” Aragon Research 高级研究主任 Craig Kennedy 说，“Avaya 的整个产品组合都高度重视智能和 AI 的应用与体验，Avaya 通过 Avaya Experience Platform 上的文本、语音和可视化渠道，在联络中心推动对话式 AI 赋能的客户体验之旅，以此满足客户的期望。”

Avaya 客户 C3i 是一家多渠道客户互动服务提供商，专门提供高接触消费者、病患和最终用户管理服务，该公司赋能技术副总裁 Mike Baker 表示：“在我们寻找解决方案技术合作伙伴时，我们考虑到 Avaya 是全球领先的联络中心供应商，**在任何国家我们都可以获得 Avaya 的支持。**但如果选择其他

供应商，可能就无法满足我们的需求……在瞬息万变的时代，我们的目标是成为客户可以信赖的资源，帮助他们满足其客户不断增长的需求。对我们来说，以有意义的方式应用 AI 至关重要，而 Avaya 能让我们做到这一点……我们使用对话式 AI 的一个案例是某大型数字和印刷公司，利用 Avaya 对话式智能来了解该公司的最终用户是否考虑取消订阅，然后实时提供替代解决方案，即时挽回潜在损失，这就是对话式智能的好处。”

Aragon Research Globe 是一种市场评估工具，能以图形化的方式呈现 Aragon Research 对特定市场及其组件供应商的评价。在此次评估中，Aragon Research 从有利于特定市场各参与厂商之间的比较性评估的三个基准维度出发，对专注各种形式的通信与协作的 14 家主要市场供应商加以考察。其中，“领导者”称誉代表了企业拥有与行业方向和市场需求相一致的综合战略，并能有效执行这些战略。



Avaya 在 Aragon Research 公司撰写的 2023 年度 Aragon Research Globe™ 智能联络中心 (ICC) 对话式 AI (CAI) 首份报告中获评领导者。



# 把握这 6 大体验趋势， 客似云来！

迈入 2023 年之后，业务主管可能会不确定应该把自己的业务重心放在哪里，这是可以理解的。事实上，Gartner 公司 2023 年战略趋势的主题就是“抓住不确定性”，这也反映出了 2023 年初模糊化的地缘政治和经济环境。

尽管如此，历史告诉我们，即使在经济困难时期，如果企业优先考虑客户体验，并且实施的计划与其品牌愿景相一致，同样也会蓬勃发展。如果您想成为这个群体中的一员，在为充满不确定性的未来一年谋划时，**可以考虑以下 6 个客户体验趋势。**

## 1 专注于全体验

全体验是客户体验 (CX)、多重体验 (MX)、员工体验 (EX) 和用户体验 (UX) 相互交织的产物。2023 年，企业将逐渐意识到它们的和谐共存是提升客户体验的最快和最佳方式，预计未来，**企业将会愈加重视全体验。**由于前几年缺乏投资，我们预测企业今年将会显著加大对员工体验的重视力度，并且更加重视员工体验对客户体验的影响。企业将会高度关注员工的体验过程，并创建可用于追踪全体验所有要素的通用衡量框架。

## 2 CCaaS 发展和演进

众所周知，**联络中心即服务 (CCaaS) 市场正在快速发展**，越来越多的企业选择这种灵活的模式来支持他们的客户体验业务，这种情况将会持续下去。但更重要的是，供应商正在快速扩展其 CCaaS 解决方案的功能，并不断改进它们。

这种演变将吸引更多的企业参与进来，企业在采用 CCaaS 方面通常较为迟缓，他们为现有的本地解决方案寻找最佳的迁移路径时会采用各种混合选项，把云应用与本地 UC 堆栈、IVR、员工管理系统及其他类似系统结合起来。另一方面，中小企业客户将继续受益于使用以前无法触及到的高级功能。

鉴于数字化客户体验过程的复杂性，很少有供应商能够充分涵盖所有必要的元素，这使得供应商开展合作并组建多云系统。他们的客户将受益于由互补性功能组成的创新解决方案。

## 3 体验由被动转向预测性

试想如果您总能在客户需求到达之前就已经未雨绸缪，提前预测问题及提出解决方案。**您知道什么时候该联系客户**，而且不仅是通过语音和信息等传统渠道，还可以通过虚拟与增强现实、互联网和社区互动平台等创新渠道。这是客户服务的未来，人工智能将应用到您的数据。

企业将愈加关注预测分析，他们会使用历史数据来预测未来结果，以预知客户在体验过程中某些特定时刻的需求。我们预计，在未来座席的最佳行动建议、主动保留、先发制人的支持、微观目标外发活动和预测性转接的使用将会增加。在实现更加迅速且准确的规划而非被动应急方面，分析也将发挥更大的作用，企业可以利用更精准的工作流触发器主动外联，进行增值销售或附加销售。



#### 4 彻底数字化，而不是数字化优先

数字化优先客户服务已经风行多年，但在 2023 年，**企业将会更加重视在数字化领域实现端到端流程**。许多企业仍然强制客户面对这样的情况：客户在网上开启数字化体验之旅，但在某些时刻需要访问物理位置来填写表格或签署文件。这些类型的冲突既增加了客户的操作量，也增加了公司的成本。如果客户接触点和座席桌面应用能够与会议、屏幕共享、协作文档创建、电子表单和数字化签名等技术实现协同，则可以消除这些冲突，实现完全数字化的客户体验之旅，从而改善客户体验，降低成本。由于这一原因，企业会紧跟潮流。

#### 5 客户体验将是所有人的事

客户体验是所有人的事，不仅仅是一线客服代表，**每个员工都会以某种方式影响客户体验**。由于客户服务对客户体

验至关重要，因此企业将更加重视支持联络中心座席在处理客户请求时快速关联不同部门的员工。在提供出色的体验时，将咨询主题专家加入客户互动将成为座席的必备能力。与座席桌面应用集成的短信、屏幕共享、语音和视频会议等技术将在这里发挥至关重要的作用。

#### 6 联络中心座席将被重新定义

如今的客户比以往任何时候都更加灵敏，他们可以使用人工智能驱动的自助服务解决许多请求。这意味着座席最后收到的查询将比以往更加复杂，这极大地改变了他们的角色。2023 年，更多认识到这一趋势的企业将放弃传统的员工优化概念（特点是严格遵守规则和程序），转而采用员工契合方法。**座席将不再是接听电话的机器人**，企业鼓励他们成为有创造力的思考者、问题解决者和真正的品牌大使，这些都是企业在体验经济中取得成功的关键因素。





## 为什么企业需要无中断创新？

从大的市场环境看，2023 年是充满希望的一年。国际货币基金组织（IMF）也在 2 月初上调了对于今年的全球经济增长预测。我很高兴的看到，2022 年底的一些悲观预测现如今被证明是错误的。不过我认为，**很多垂直行业的大型企业，仍然面临着重大的挑战。**

例如，有消息称，消费和投资强于预期将提高美国 GDP 的增长预期。但从年初的情形来看，美国、欧洲和亚洲的制造业其实仍然显现出增长放缓的态势，另外，虽然欧元区的经济信心指数处于最高水平，但韩国和印尼等关键亚太市场的增长速度还有很大的上升空间，局部增长停滞也极为可能。

**Nidal Abou-Ltaif**

Avaya 高级副总裁，全球销售主管



整体市场环境、市场信心以及业务场景，正推动企业在不严重影响现有投入的情况下去进行创新。不过，如果企业之前并没有全面迁移到云计划、那么以当前的情况来看，短时间内也会在权衡利弊当中犹豫不决，并且也会设法保留现有架构并加强平台的功能。

这样做的好处显而易见，如果您是一家面向终端用户的企业，比如银行或电信提供商，就会面临为客户提供所需体验的压力。Gartner 数据表明，随着银行寻求改善客户体验并且减轻人工座席的工作量，70% 的客户互动将由机器学习、聊天机器人和移动短信等替代。

但是这些功能都需要通过云技术才能达到最佳的使用效果，将整个联络中心以及所有系统迁移到核心银行应用是一项艰巨且昂贵的任务。因此找到将这些功能继承到现有联络中心堆栈的方式是当前很多企业所选择的道路。

各行各业都想实现客户体验与业务连贯性之间的平衡。但是这其中有很多应用场景其实是互相矛盾的，例如，医疗提供商面临着为患者提供更好体验的压力，而这其中最基础的就是各个阶段如何进行清晰、流畅的沟通交流。最近由 Avaya 委托进行的一项研究发现，84% 的医疗高管认为，如果患者得不到良好的体验他们就会换别的医疗提供商。但抛开资本支出预算不谈，在使用基于云的通信堆栈时，他们往往还受到合规性或数据隐私政策的限制。

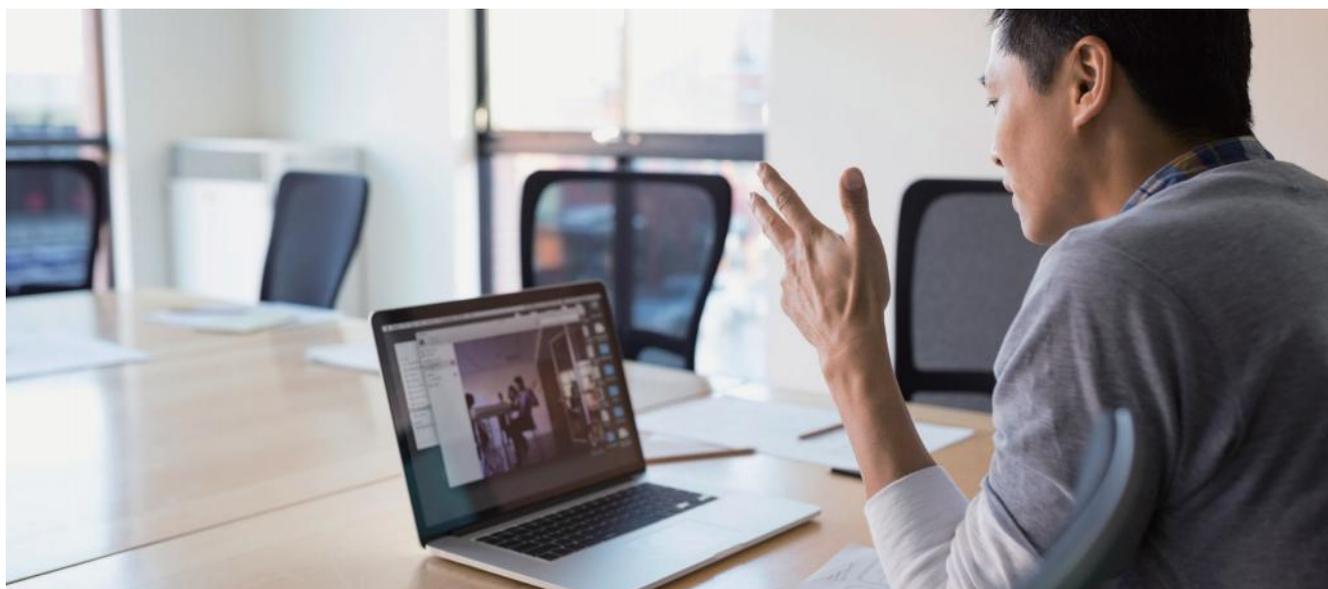
好消息是，至少对 Avaya 的客户来说，Avaya 是少数几家能够在不影响现有业务的情况下，实现当前经济环境所需创新技术的提供商之一，并且能够在全局范围实现这种创新。

例如，一家大型全球制造公司最近与 Avaya 续签了一份为期五年的协议。新合同将为使用 Avaya 基础设施的 12 万用户提供新的统一通信功能。根据该合同，该公司还将部署基于混合云的联络中心，并在各个工厂创建智能报警服务系统，也不会对现有业务造成任何干扰。

在美国，我们正在与一家全球顶级银行探讨如何将数万名并行工作的联络中心坐席转移到云端。这种规模需要更多的思考，不能只是简单地改变消费模式，而是需要精心规划整个过程，以确保现有服务保持在较高水平。

尽管全球经济表现的可能好于 2022 年 12 月的预测。但国际货币基金组织表示：

今年全球经济的  
增长仍需继续观察，  
学会更明智地利用  
现有资源，同时将  
客户所需的创新整  
合，以客户场景为  
中心，不中断客户  
企业业务的服务提  
供商，将更能收获  
客户的信赖。





## 重新诠释媒体处理方式， “最具创新产品”奖揭晓！

Avaya Media Processing Core 利用享有专利、独特的无摩擦 AI 集成技术，大幅加快了多体验创新。

Avaya Media Processing Core (MPC) 获得了 UCToday 颁发的 2022 年度“最具创新产品”奖。这款新的云原生服务旨在推动下一代通信应用的发展。它处于 Avaya “Core + Four”架构的核心，其多租户、多应用设计隐藏了与开发、托管、控制和扩展复杂的实时媒体服务相关的复杂性。它提供最佳的安全性、简单性、质量与可扩展性以及灵活性与一致性，加速了多体验创新。

按照定义，每一项创新都要求有必须克服的挑战或障碍。媒体处理在当今世界的重要性怎么强调都不过分，这项新的创新解决了一个关键的业务挑战。在这里，挑战在于如何将**人工智能服务充实到由语音、视频和聊天组成的媒体组合中。**

Avaya MPC 完全重新诠释了媒体的处理方式。它将视频处理从网络边缘转移到云端 — 使用基于云的 MCU 为每个连接的端点解码、合成和重新编码视频。这种新方法有很多优点，但主要好处是显著加快了人工智能与业务工作流的集成。一个范例是提供给 Avaya UC 端点的 AI Noise Removal 功能。

您会听到 Avaya 经常讨论如今的“Everything Customer”。Gartner 创造了这个术语来表示为消费者服务的挑战，消费者似乎想要一切，但其中许多需求似乎存在冲突。既要这些体验保持稳定和符合预期，但又会对出乎意料的情况感到惊讶。当今企业客户的需求与这一概念有相似之处，他们要求的体验通常涉及明确的权衡，尤其是在通信架构方面。简单性与安全性一直难以调和，质量与可扩展性、灵活性与一致性也是如此。

Avaya Media Processing Core 在这个问题上带来了几项重大技术“突破”。要将真正“无摩擦”的人工智能集成引入通信媒体处理，则需做到“两全其美”

### 安全性与简单性

“简单就是终极的复杂。”

– Leonardo da Vinci

直到现在，媒体处理一直是导航各种安全控件的复杂协议与没有充分考虑安全性的简单解决方案之间的一种折衷。Avaya Media Processing Core 抽取了发现、分配、控制和扩展媒体资源的复杂性，以简化应用逻辑。云到 SIP 的转换

提供了安全性，同时消除了潜在的防火墙问题。通用连接锚定模型也极大地简化了大多数电话与视频网络中的复杂性。Avaya MPC 无需在网络上转接呼叫来获取各种媒体资源和连接语音路径，而是按需将媒体资源提供给每个锚点。

## 质量与可扩展性

“如果不改变我们的思维模式，我们将无法解决因当前思维模式所造成的问题。”

– Albert Einstein

当只有几个联网的端点时，只需确保高质量的通信即可。但是如今的通信要求与人、物和流程建立多重连接，有了 Avaya 的新方法，容量和质量不再是权衡取舍。

首先，质量与对每个特定端点处理能力的依赖脱钩，可以立即增强最终用户体验。其次，AI 增强的编码解码器具有强大的传输弹性，可在任何类型的网络中提供出色的质量，包括受损和无管理的网络。

Avaya MPC 提供高帧率 Web 协作，专为实时延迟敏感型工作负载而设计。最后，向网络中的每个端点引入单一的通用 AI 服务，可显著降低风险，并支持高质量和可扩展的服务上线。

## 灵活性与一致性

“在整体和细节都适合实际场合的作品中可以找到一致性。它源于环境、习俗和自然。”

– Vitruvius

Avaya Media Processing Core 具有强大的媒体处理能力，包括全高清 GPU 加速视频处理、Web 协作、录制、ASR、TTS、转录、WebRTC、IVR 以及 AI 算法和框架。其独特

且享有专利的混合 SFU/ 处理视频架构能够以最低的带宽要求实现大规模扩展，可在任何设备上每次会议支持 60 多个视频参会者和数千名实时参会者。它具有即时录音回放功能，并符合垂直合规标准。

但要满足当今企业的不同需求，实力还必须与灵活性相搭配。Avaya MPC 提供媒体切换或处理的选择，或同时提供两者。它提供原生全栈 WebRTC 支持，包括全局 TURN 边缘服务及多供应商端点和 SDK 支持。

另外，它提供的一致性还体现在零停机升级和维护上。它从一开始就是云原生的（使用 Google Cloud Platform 部署在公有云中）。

Avaya Media Processing Core 随时可以提升您的业务通信

UCToday 奖项由精选的行业最佳分析师来评判。感谢这些行业专家将 Avaya Media Processing Core 评定为 2022 年度最具创新产品。

以下是 Avaya Media Processing Core 能够为企业带来的成果：

- **提高您的敏捷性：**在数小时内构建新的 AI 工作流程并透明地提供持续的创新
- **提升员工和客户体验：**跨不同接触点和模式提供一致性
- **更环保：**降低您的能耗
- **更高效：**使用更少的带宽，简化 AI 集成和应用部署
- **降低您的风险：**您所使用的平台提供无与伦比的正常运行时间、规模、合规性和安全性，让您高枕无忧





## 撬动增长、引领变革， Avaya Edge 合作伙伴计划 连续15年获得CRN5星评级

### CRN2023 年合作伙伴计划指南， 表彰了 Avaya 为合作伙伴及客户提供的领先行业价值

日前，Avaya 在 The Channel Company 旗下公司 CRN® 撰写的 2023 年合作伙伴计划指南中，荣获 5 星评级。这一权威评级主要表彰那些在**建立和保持盈利的渠道合作伙伴关系**方面表现出色的公司。

对于寻找提供最佳合作伙伴计划的托管服务提供商 (MSP)、增值经销商 (VAR)、系统集成商 (SI)、服务提供商 (SP) 以及战略服务提供商来说，这份年度合作伙伴计划指南极具参考价值。CRN 主要依据合作伙伴计划的要求和服务来评估供应商，包括培训与教育、售前与售后支持、营销计划与资源、技术支持及通信交流等。

Avaya 凭借建立了强大、成功的渠道合作伙伴关系而获得认可。**Avaya Edge 合作伙伴计划是一个结构明确、旨在扩大**

**共同收益和灵活性的全方位计划，能够帮助客户更快地实现新业务和体验业务的增长**，目前在全球已经拥有 4600 余家合作伙伴。该计划提供了一系列福利，包括财务激励、销售与营销援助、培训与认证、技术支持等，这些福利在促进合作伙伴的长期增长方面发挥了关键作用。

“Avaya Edge 2023 计划旨在为合作伙伴提供领先的行业价值，助力他们成功地利用工具帮助客户撬动业务增长，未来，我们将继续再接再厉，为合作伙伴提供更好的服务，” **Avaya International 渠道副总裁 Fadi Moubarak** 说，“Avaya 致力于提供创新的解决方案，助力合作伙伴在当今变化莫测的市场环境下蓬勃发展。我们将继续为合作伙伴计划投资，为合作伙伴提供最佳的支持。”

Avaya 根据创新和独创性精心选择合作伙伴，这样就能以更加专业知识来完善自身的解决方案，为企业提供至关重要的体验。Avaya Edge 合作伙伴计划也强调对企业的包容性，对各种规模的合作伙伴或合作伙伴独特的业务模式兼收并蓄，这也使 Avaya 成为业界仅有的拥有这个计划的供应商之一。未来，Avaya 还将有机会帮助客户实现无中断创新。



Avaya 大中华区渠道总经理 庞晓芬

近日，**Avaya 大中华区渠道总经理庞晓芬**也在 Avaya 中国合作伙伴峰会上详细介绍了 Avaya FY23 的渠道策略，**即重构合作伙伴关系、推动合作伙伴转型、深化生态战略合作、打造三级集成渠道**。她表示：“无中断创新是 Avaya 的最新战略及策略，Avaya 将会和合作伙伴一道为中国本地客户面向新时代的通信数字化转型解决方案。在渠道上，Avaya 也会积极做好关于新产品、新技术、新方案的培训工作，帮助合作伙伴及最终用户最大限度的了解和使用 Avaya 的产品，在飞快的变革中，不负韶华。”



长虹佳华高级副总裁徐燕（左）

**长虹佳华高级副总裁徐燕**表示：“作为全球领先的统一通信及联络中心服务提供商，Avaya 一直在为市场提供领先的解决方案，满足不同客户的多元化需求。作为志同道合的合作伙伴，长虹佳华与 Avaya 携手十余年，在不断深化的合作当中，Avaya 总能够为我们带来耳目一新的产品及解决方案，帮助我们的客户在数字化的进程当中快速前进。”

**未来，Avaya 将发布更多关于 Avaya Edge 合作伙伴计划的信息，以及如何通过与 Avaya 合作，将您的业务提升至新的高度，敬请期待。**



北京神州世通信息技术有限公司执行总裁 韩桂启（左）

“无中断创新这一理念，契合当下企业对于统一通信及联络中心的创新性需求，”**北京神州世通信息技术有限公司执行总裁韩桂启**说，“作为全球领先的统一通信与联络中心服务提供商，Avaya 在创新和为合作伙伴赋能的道路上一直走在市场的前沿，我们希望与 Avaya 达成更深层次的合作。”

通过这一认可，Avaya 将继续展现其致力于建立强大、成功的渠道合作伙伴关系的决心。

## 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**紧急服务能精准确定他们的位置，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 如何成为得力帮手？

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。

堪称业界超强的 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，并服务于大量的加拿大 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。
- **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。



## 产品 VS 体验， 消费者最终会被什么所吸引？

二十一世纪初出现了一种新的送礼趋势：以体验代替实物礼物。在“体验经济”中，拥有可支配收入的新一代消费者更关注体验而非物质，更关注记忆而非有形性。这类消费者可能仍然会被产品所吸引，但最终吸引他们的将是体验。

配上品牌体验，我们消费实物产品的方式才是完美的。如今，在消费者购买产品时，他们希望从头至尾的整体体验是积极的，并且是根据他们的需求和愿望量身定制的。这种情形下的消费者需要了解有关产品的几个为什么：为什么他们要购买其所购买的东西？为什么这是市场上最适合他们需求的产品？以及为什么该产品能够解决他们的难题？每个客户接触点都能为积极的体验贡献一份力量。

体验可以融入任何购物过程。例如，在我现在居住的城市，有一家百吉圈店最近扩张到了另外几个地方。这家店为顾客提供优于平均水平的体验，顾客实际上可以亲眼见证百吉圈是如何制作的。从百吉圈被卷起，面包师处理和塑形面团，到百吉饼被放入燃木烤箱烘烤，他们可以全程观看整个过程。虽然顾客收到的产品与在任何其他百吉圈店没有什么区别，但体验却不同，这家店变成了“百吉圈烘焙剧院”，因而丰富了整体体验。这种体验的设置和运营成本可能更高，但理论上应该会带来更多的业务，事实显然就是这样，这家店因此有了扩张。这并不一定是因为百吉圈本身，而是因为顾客进店和观看面包烤制过程时的感受。



## 客户体验为王

体验经济起初只是一种理论,如今,作为一个重要的品牌目标,体验经济的排名迅速上升。继货物、商品和服务之后,客户体验 (CX) 被称为“消费者发展的第四大阶段”,如今已是企业领导者的一个主要关注点。原因是什么?消费者驱动市场,消费者想要的不仅是管理良好、思虑周到的商品或服务,还包括从品牌购物的体验。

### “一切型客户”

体验经济不可避免地会催生“一切型客户 (Everything Customer)”。这是一类要求苛刻的客户,他们重视自己的体验高于一切。事实上,你可以说如今的大多数消费者都是一切型客户,他们在购买产品或服务的过程中还想要出色的体验。他们不是异类,他们想要能够更好地服务于其整体体验的品牌。

### 满足一切型客户的需要

满足一切型客户的需要可能并非易事,但是要想在当今瞬息万变的市场中继续生存和发展,这是企业及其领导者必须承担的一项任务。聪明的企业证明智地花时间学会如何理解他们。满足一切型客户不断增长的需求是实现差异化和赢得客户忠诚度的机会。从体验的角度来看业务将有助于企业和品牌积极打造卓越的经验。

## 体验的真实性

体验经济持续增长、变化和发展。根据 CIO 杂志的数据, Nordstrom 和迪士尼等品牌已经“通过自上而下的客户体验方法引领潮流”。当然,在这些品牌制定持续超越客户期望的战略,并确保客户忠诚度和保持率提供金色入场券的同时,其他品牌自然也会效仿。Siegel+Gale 估计,对于那些还未投资开发强大的战略性品牌体验方法的品牌来说,每年还有 980 亿美元的“蛋糕”可以瓜分,规模巨大。

### 利用体验经济助力小企业发展

鉴于大公司会从头到尾管理客户的购买过程,那么小企业如何才能确保客户获得能够提高品牌忠诚度的关键体验呢?保持忠诚客户和赢得新客户的关键之一是了解客户并在他们所在的地方与其会面。客户旅程图将使您能够彰显客户是如何与您的品牌互动的。例如,如果您有一家餐厅,想象一下客户在您的餐厅的体验之旅——就坐感觉如何?菜单怎么样,需要更新吗?这不仅仅是指服务,而是指整体体验。绘制客户旅程图有助于您更好地了解客户。

### Avaya 如何提供帮助

Avaya 了解提供具有凝聚力的品牌和整体体验十分重要,这可以吸引一切型客户并与其建立持续的关系。在人性化层面上与客户建立联系并说清他们的经验是建立稳固的品牌争取回头客的关键。通过 Avaya 的解决方案,我们已经帮助一些世界上最大的品牌了解并满足了一切型客户的期望。我们的工具和解决方案可帮助企业每个接触点为员工和客户提供轻松的体验。



**April Owusu**

April 是 Avaya 的解决方案营销助理,目前专注于 Avaya Cloud Office 和 Alcatel-Lucent Enterprise 解决方案营销工作。



# 连续四年获评领导者， Avaya 智能联络中心为何更出众？

全球通信与协作解决方案的领导者 Avaya，凭借 Avaya Experience Platform™，连续四年在 Aragon Research Globe™ 智能联络中心报告中获评领导者。



全球通信与协作解决方案的领导者 Avaya，凭借 Avaya Experience Platform™，**连续四年在 Aragon Research Globe™ 智能联络中心报告中获评领导者。**

Aragon Research Globe™ 智能联络中心报告由 Aragon Research 首席执行官兼首席分析师 Jim Lundy 撰写。报告指出，“采用 AI 技术的 Avaya Experience Platform™ 拥有全球最大的联络中心用户群，可提供私有云、公有云和混合云服务，为客户提供了一个完整的 UCC 平台，使企业能够创建和提供即时体验”，报告还指出，Avaya 的联络中心解决方案旨在“提供丰富的基础功能，以满足复杂的客户需求，同时助力企业快速灵活地开展创新并随需应变。”

## Avaya Experience Platform 可以帮助企业：

- 连接客户体验过程中的所有触点，包括语音、视频、聊天、短信和社交，同时利用人工智能、数据分析以及整个企业的知识和资源，最大限度地提升性能和体验。
- 通过协调流程、功能和资源，提供整体性、个性化的客户和员工体验。
- 智能化客户体验，通过让座席提供切实相关的体验，加快问题解决的速度。
- 利用动态知识管理功能为座席、客户和机器人提供自助服务，帮助他们轻松查找必要的信息。
- 通过各种工具来激励、赋能和指导员工，提高员工参与度，留住企业人才。
- 通过实时报告和数据分析优化每一次体验。

Aragon Research 首席执行官兼首席分析师 Jim Lundy 指出：“Avaya 一直利用其在智能联络中心及统一通信与协作 (UC&C) 方面的综合优势，为客户提供包括混合云在内的灵活的云服务。”

Avaya 产品和服务管理副总裁 Tim Sherwood 指出：“在如今快速变化的大环境下，客户的期望值不断提升，联络中心也需要不断发展和创新。公司希望他们能够按照自己选择的时间和方式与客户进行互动，并且保持稳定的服务水平。而 **Avaya Experience Platform 使企业几乎能够随时随地，在各种云部署模式下为客户提供轻松的互动。**”

Aragon Research Globe 是一种市场评估工具，能以图形化的方式呈现 Aragon Research 对特定市场及其组件供应商的评价。在此次评估中，Aragon Research 从基于特定市场的比较性评估的三个基准维度出发，对专注各种形式的通信与协作的 15 家主要市场供应商加以考察。其中，“领导者”称誉代表了企业拥有与行业方向 and 市场需求相一致的综合战略，并能有效执行这些战略。





## 为特殊人群搭建沟通之桥

Avaya Experience Platform 让 Silver Spring Pathfinder(以下简称 SSP)通过全渠道联络中心、虚拟工作功能等进行创新,同时保留其对客户的核心服务。

现在社会飞速发展,科技日新月异,然而在鲜少有人注意的地方依然有着许多行动不便的弱势群体, Silver Spring Pathfinder 是一家社会福利性组织,企业主要依赖联络中心技术努力改变这些弱势群体的生活,为他们提供无限可能。Avaya 与 SSP 齐心协力,通过先进的通信协作技术,不间断协助员工,使其可以安心居家工作。

### 专需求与技能巧搭配 实现差异化优势

有别于常规企业, SSP 中不同特别人群有着不同的需求,他们会基于每个人群来建立业务。在全媒体协作领域,坐席经过培训可以跨不同渠道工作。**例如:员工因残障无法胜任某个频道——语音通话工作, SSP 可以利用 Avaya 先进的技术使他们仅介入文字就可以实现实时沟通,而不必参与语音呼叫中心任务。**他们会更加细致且全方位审视工作流程,为坐席创造便利环境,同时满足特殊需求,在与常规企业角逐中努力获得客户的信任和信息,高效与对手竞争。

### 无中断创新

Silver Spring Pathfinder —— Tom Cheong:“SSP 无缝从 Avaya OneCloud 平台过渡,并且在全球范围内获得了 Avaya 以及 Avaya 合作伙伴的专业支持,在过渡期间所有预先制定的计划都进行的非常平稳。卓越员工提供卓越体验,坐席人员多次证明自己不断成长,通过 Avaya 收获很多。”

**希望多年后我们仍能继续帮助这些弱势群体,这种影响能不断变大。**



# 拥抱公平，世界因 wömen 而美丽

3月8日国际妇女节的成立旨在庆祝女性在社会、经济、文化和政治上取得的成就，不论国籍、民族、肤色与政治立场。

2023年国际妇女节的主题是 **#Embrace Equity (拥抱公平)**。这也和 Avaya 在全球倡导的尊重差异、多元化、公平和包容的文化完全一致，同时也是我们 FY23 共同的组织目标——**致力于打造一个让每个人都感受到平等、尊重、包容和关怀的理想工作场所。**

我们都知道“平等”是指给予每个人相同的资源和机会。但仔细思考不难发现这其实忽略了不同人的独特性和因此而产生的不同需求。而由于需求的不同，即使给予相同的资源，人们也不一定能享受到相同的成果。“公平”意味着创造一个“平等”的世界，是考虑每个人的独特性，根据人们的需求给予资源支持，最终让每个人都能享受到一样丰盛的成果。

“公平”不仅仅适用于性别问题，在社会与职场中，每个人的独特性同样重要。拥抱“公平”，为人们创造不同的机会、提供相应的资源，最后每个人都能是赢家。“平等”是目标，“公平”是实现这一目标的手段。通过“公平”，我们可以实现“平等”。



我们努力为世界各地的女性带来积极的影响，获得更多认可、称赞和鼓舞！

Avaya 聚焦 **#Embrace Equity** 的主题，进行一系列的线上线下活动。

## 第一阶段 —— “Embrace Equity” 主题照片分享

Avaya 邀请了各 office 员工在 3 月 8 日一起参与国际妇女节 The #EmbraceEquity Pose 主题拍照，让我们一起来欣赏 Avaya GC 各地员工的精彩分享和自信微笑吧！



Avaya GC 各地员工

## 第二阶段 —— 女性常见疾病健康讲座

3 月 10 日，Avaya 将举办关于女性常见疾病健康讲座，关注女性员工的健康生活！

## 第三阶段 —— “Why Inclusion Matters 为何包容性很重要”

3 月 21 日，我们探索了包容性以及在今日世界拥抱包容性的各种方式。

在家中，她们可能有多种社会角色，承担了众多的家庭职责，在工作中，她们可能是出色的技术或专业人员，可能是优秀的管理者，作为组织的重要贡献力量，践行了越来越多的社会责任。

我们通过呼吁消除性别歧视和不平等，号召大家接纳个体的差异性，拥抱“公平”以建立一个“平等”、多元且包容的职场、社会环境。

## 三倍增长！ DHL 提高坐席保留率的秘诀竟然是它！



在 Avaya 一系列解决方案的帮助下，全球领先的物流供应商 DHL 公司进一步满足了业务需求，加速业务拓展，提高坐席保留率。DHL 联络中心服务总部位于新加坡，面向服务物流、技术、公共机构等众多行业提供物流解决方案。客户对于高速度、高性价比的联络中心的追求，给支持厂商带来了巨大的商机。

“随着社会发展，顾客对高质量客服体验的需求激增。多年来，**保留率一直是联络中心行业面临的一大挑战。**随着 Avaya 解决方案的大规模部署，2019 年迄今我们的坐席数量翻了三倍。” DHL 供应链新加坡公司 CEO Jerome Gillet 表示，“**在基于云的综合性协作工具以及 AI 赋能的联络中心的支持下，我们的保留率也显著提高，目前在业界首屈一指。**”

“联络中心客服代表在获得强大的通信与协作功能支持后，能够随时随地登录系统。产品出色的安全性能和扩展能力意味着我们能在其它市场复制这一客户服务环境。不久的将来，我们还将把联络中心服务扩展到日本、韩国、澳大利亚、马来西亚和菲律宾。” Gillet 补充指出。

“DHL 致力于保障业务顺利运转，以满足加速增长的服务需求。” Avaya 首席营收官 Stephen Spears 表示，“基于云的客服功能与自动化、知识管理相结合，既加快了服务产品的交付速度，又为相关的负责人员提供了支持。”

在由《21世纪经济报道》主办的“2022年度21世纪科技峰会”上，Avaya 副总裁，亚太区总裁富莉莉在发言中表示，随着技术的进一步的完善与快速发展，有理由相信**数字化**将会为传统产业，带来更多颠覆性的变革。

当前，信息化革命席卷全球，各行各业都在加快数字化进程，推动数字技术与传统行业产业相结合。尤其是近三年来，数字化技术在各个行业的应用越来越广泛。工信部数据显示，全国工业企业关键工序数控化率、数字化研发设计工具普及率分别达到 55.7%、75.1%，比 2012 年分别提高了 31.1 和 26.3 个百分点。

## 企业该如何回答好 “数字化转型”这道必答题？

21世纪经济报道  
21<sup>ST</sup> CENTURY BUSINESS HERALD

**富莉莉认为，关于数字经济和传统行业的融合，医疗卫生领域、消费领域和制造业都值得关注。**

首先，在**医疗卫生领域**，越来越多的医院会利用医疗远程会诊的方式来服务病患。比如，北京的儿研所就已经开通了远程医疗复诊。华山医院、中山医院、瑞金医院等也都在线上开展了远程复诊的服务。

其次，在**消费领域**。利用 AR、VR 等新技术，消费者在线上就能看到服饰穿戴的效果，不仅可以转身运动，还可以根据光线的不同，看到服装在身上的实时效果。

最后是**制造业**，以往制造业可以看作是一个非常传统的领域和行业，但是今天的制造业已经非常的数字化，进入到制造业 4.0 阶段。从数实融合阶段的角度来看，要素的融合、技术的融合、设施的融合、流程融合、产品融合等多形态的融合，已经在深入推进。

面对挑战，富莉莉认为，**数字化转型可能更加需要轻量化、精细化**，轻量化是指缓缓而进，不要让企业在没有收到明显收益的情况下，太大投入地进行变革，这会影响到信心。另外，还要**消除数字鸿沟**，例如传统企业可能没有特别完善的 IT 部门，自身的 IT 技术能力也不足，需要更多的支持。再次，还要注重的就是**体验**，如果只是将技术简单地叠加拼凑组合，

对此，富莉莉表示，**企业数字化转型仍然存在几个方面的挑战**：一是**架构上**，企业的管理层愿不愿意从思维上做出改变？无论是从技术上还是从组织架构上，是否对数字化转型有着充分的认知？二是**资金的投入**，数字化转型需要时间，可能没办法立马见效。此外，适配数字化转型可能在局部业务上能有帮助，但是还没有办法完全去适配企业的大部分业务。

在她看来，“这是一项长期的系统工程。”与此同时，以 Avaya 为代表的通信行业，在联络通信的数字化转型上也存在痛点，业务模式和市场都存在极大的不确定性。



或者只是简单提供装备的更新，而没有相应的组织结构上的配套，数实融合可能只能满足应急秩序，并不利于后续的整体发展。

**“我们既要拼命地留住吸引我们的外部服务的客户，也要重视内部员工人才的保留。”**

富莉莉认为，人才才是数实融合最关键的一个部分。从企业通信的角度来看，无论是我们提供的服务，企业内部员工的协作办公，还是帮助我们所服务的企业为它的最终用户提供外部联络中心，当前都特别注重客户体验，这是一个基本的前提。

**富莉莉**

Avaya 副总裁，亚太区总裁



# 混合办公取得成功 离不开这一“终极工具”



Avaya 的研究表明，随着流程演进，医疗支付方继续转向混合办公模式。从员工方面来看，在所有年龄段的员工中，47% 表示喜欢远程办公，62% 表示混合办公模式最能带来幸福感。但是，只有 33% 的员工认为雇主为他们实现随处办公提供了必要的工具和技术。

**workflow 协作是混合办公取得成功的终极工具。** 简而言之，workflow 协作代表了统一通信的下一个发展趋势。云端平台将孤立的统一通信和联络中心应用融合为一个工具，而且只有一个应用，从而超越时空限制，在所有用户之间实现了更加有机的协作。Gartner 估计，到今年年底，70% 的团队将会使用 workflow 协作，到 2024 年，整个市场预计将增长到 65 亿美元。

**以下是医疗支付方应当知晓的情况：**

## 许多混合办公员工 因管理太多独立的应用而疲惫不堪

workflow 协作应用可以将员工用于视频会议、聊天、文件共享和任务管理的不同工具替换为一个无缝应用。这一集成使各团队能够在可通过任意设备访问的持久虚拟工作空间中，进行前后关联的通信交流。这种持久性可以跨越时空确保工作继续进展。例如，有关客户问题的对话可通过持续聊天保持可见性，这样管理人员就能在必要时重新查看和检查。

一个自由流动的应用能使所有员工实时进行通信交流，这无疑会改进决策，增加客户价值。一位使用 Avaya workflow 协作应用的医疗支付人解释说：“能够跨越我们所有的全球运营中心就政策变化和客户资格等事务实时进行沟通非常重要。”随着支付方努力提供更加全面的客户服务，他们也可以在需要时让药房和心理健康附属机构等医疗合作伙伴参与进来。参与者只需要一个 web 浏览器，即可加入持久虚拟工作空间。

## 工作流协作为主管提供实时智能 助力他们随时随地

### 高效管理、监控和协助座席

作为统一通信和联络中心融合解决方案，工作流协作可让主管通过实时智能随时随地监控、指导和支持座席。座席可以在会员通话时，与主管实时聊天，讨论复杂和重要的查询。他们可以提出问题，并立即得到答案或授权，而持续聊天会保存对话以供将来参考。医疗支付方可以创建以专家为中心的方法来解决业务和客户问题，从而确保适合的主题专家可以根据需要进出团队与客户互动。

### 混合办公必须安全合规

随着工作的流动性越来越高，支付方需要核实员工的身份，同时尽量降低会员的敏感和个人身份信息的可见性。以身份为中心的安全性可以在不增加客户摩擦或复杂性的情况下实现这一点。这是一种安全的、基于生物特征的身份验证和认证方法，可以确保只有适合的人员看到和听到完成交易所需的会员信息。

以身份为中心的安全性的目标是根据某人所知信息证明其身份（就像古老的 KBA 方法一样，例如“你母亲的娘家姓



#### Alisson Moore

Alisson 负责领导 Avaya 的全球垂直市场营销。她拥有丰富的行业营销经验，精通内容与活动建设。Alisson 专注于 Avaya 的传媒娱乐、金融服务和医疗业垂直市场。

氏是什么？”）。这很容易通过用户联网设备上的传感器来实现。例如，支付方可能要求员工使用笔记本电脑上的摄像头进行 3D 面部映射，以访问他们的工作空间。这种方法非常可靠，只有 1200 万分之一的几率无效。您可以在这里进一步了解以身份为中心的安全性以及 Avaya 在该领域所做的工作。

**混合办公模式将是未来的方向**，Avaya 与我们的合作伙伴正在引领这一方向。使用我们工作流协作应用的支付方反映，在支持数字化转型和未来增长的同时，他们的转化率提高了 60%，护理计划参与度提高了 80%。





## 如何打造元宇宙中的客户体验？

虽然元宇宙仍处于起步阶段，但诸多世界顶级品牌已经在元宇宙所赋能的虚拟世界中建立了自己的地盘，例如可口可乐、麦当劳、福特、路易威登和漫威，已经在使用元宇宙打造虚拟体验。

根据 Gartner 预测，到 2026 年，全球 30% 的公司将拥有支持元宇宙的产品和服务，**但元宇宙会是什么样子？如何利用元宇宙为您的客户提供全新的体验？**

### 元宇宙会是什么样子？

根据 Matthew Ball 的定义，元宇宙是“一个由实时渲染的三维虚拟世界组成的大规模、可互操作的网络，可由无限数量的用户同步和持续地体验，具有个人存在感，并具有身份、历史、权利、对象、通信和支付等真实世界所有的一切。”简单来说，**元宇宙就是在虚拟世界中提供现实世界体验的东西。**

实际上，互联网是我们在二维世界中使用的东西，而元宇宙则让我们沉浸于三维虚拟世界，在虚拟、增强和混合现实的帮助下，以全新的方式购物、做生意、会面、学习、社交、娱乐和体验事物。**互联网是由诸多网络构成的网络，而元宇宙则是由诸多世界构成的网络。**

其妙处在于，除了提供模拟现实世界的经典体验外，您还可

以使用元宇宙提供在其他任何地方都无法实现的体验。例如，一支足球队可以让球迷尝试罚昨晚比赛中的关键点球，或者只是从不同的位置和角度体验比赛的回放。

**从客户服务的角度看，元宇宙不会取代实体或在线渠道，但会成为一个新的新接触点。**客户希望企业存在于网络或社交媒体上，同样地，他们也希望企业存在于元宇宙之中。而且，这个新渠道必须与其他渠道紧密“粘在一起”，因为客户需要**无缝连接现实世界和虚拟世界的体验。**

在实践中，这看起来可能就像客户走进元宇宙中的虚拟店面，然后由对话式 AI 赋能的化身机器人（或基于 AI 的数字人）来接待，这些化身机器人可以提供信息、指导和更复杂的服务，比如预约或提取账户数据。而且，如果需要，客户可以从机器人无缝切换到人工座席服务，同时仍然沉浸在虚拟空间中。

我们期待看到企业能够让客户体验或测试其所提供的任何产品的数字孪生，从电子设备或场所到办公室、汽车甚至飞机，无所不包。此外，元宇宙还将用于演示产品的工作原理，以避免客户需要查阅冗长的说明书。在购买方面，通过区块

链共享的安全支付、生物识别和凭据应当能够无缝安全地实现任何类型的商业交易。

对这种包罗万象的数字化体验的需求只是初现端倪，而提供这种体验的技术现在已经非常成熟了。

**联络中心将在这里发挥关键作用。**联络中心必须设计支持元宇宙的服务，这需要重新定义座席用户界面和培训。流程和应用程序也必须适应这个新的接触点，例如，CRM 系统必须存储 Web3.0 身份，以便可以在元宇宙中识别客户，但其范围和内容不会有太大变化。我们从现实世界中了解到的高效客户服务和良好客户体验的原则也适用于元宇宙。

## 打造更好的元宇宙体验

我们还没有提到的事实是，元宇宙可以实现其他通信渠道远远无法实现的**个性化**。我们在元宇宙中的活动，包括我们的外表、访问的场所、与之互动的企业以及所表达的情绪，不仅都是重要的信息来源，而且将为提供超个性化的服务奠定坚实基础。**企业的最终目标是利用这些数据，让消费者能够根据不同的角色自我细分，并选择自己的体验之旅。**

## 元宇宙面临的现实困顿

众所周知，元宇宙仍处于萌芽阶段，在充分实现上述潜力之前，还有许多障碍需要克服。例如，硬件局限仍然限制着应用，虚拟现实和增强现实的头戴设备笨重、昂贵，而且主要迎合专业用户。立体显示屏、将现实世界手势转换为虚拟世界化身的传感器、触觉设备、眼球追踪摄像头等仍然存在功能限制，而且价格昂贵。

此外，服务于数百万甚至数十亿人的持久实时 3D 世界需要前所未有的计算能力。元宇宙很可能需要重新定义底层互联网协议（“Internet 3.0”），因为这些协议在设计时并没有考虑到虚拟世界。此外，我们还需要建立虚拟化身及其外观等 3D 对象的设计标准以及虚拟世界环境不同元素的标准，并达成一致，另外还需要解决数据权利、信息安全和防止滥用等问题。

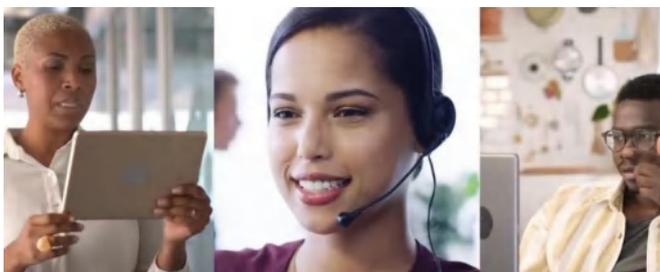
### 您的想象力有多大，元宇宙改变客户体验以及消费者与品牌之间关系的潜力就有多大。

虽然很难预测元宇宙中的生活将会是什么样子，但是现在投资提供元宇宙体验的领跑者将能够获得关键的专业知识，制定标准，并最大限度增加他们的机会。





# Avaya 最新小视频



## 你想深入了解客户吗?

利用 Avaya 对式 AI 洞察客户体验, 满足客户不断增长的需求。



扫码观看小视频



## 统一式桌面 多个功能, 一起满足

利用 Avaya Cloud Office 和 Avaya Experience Platform 解决方案, 仅需按月订阅员工所需的统一通信和协作工具, 便能无缝为客户提供服务。



扫码观看小视频



## 连对客服专员 效率事半功倍

利用 Avaya Experience Platform, 可以帮助消费者更快的连接到能满足他们需求的客服专员。



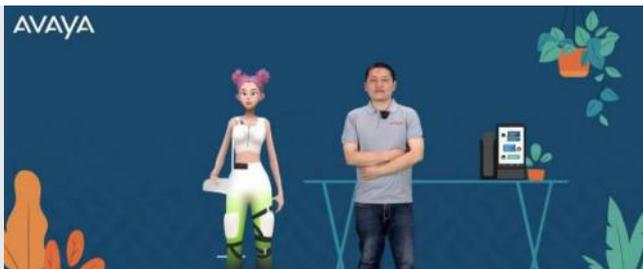
扫码观看小视频

## 手机不是万能的

利用 Avaya 软电话, 模拟座机号码呼入呼出, 支持电话录音、查询、存储等功能。



扫码观看小视频



## 企业数字化转型该走向何方?

利用 Avaya Aura 平台, 在不同装置上提供简单统一界面, 整合沟通与资讯共享。



扫码观看小视频



## 你知道 Avaya 办公协作部署在阿里云了吗?

上云即享, 云端快速部署, 端口即插即用, 用户按需付费, 应用菜单式订购。



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，同该机构的 Avaya Experience Platform 和多种数字触点相集成。

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 赋能客户体验的前沿。依靠 Avaya 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。”

# 颠覆传统客服， Avaya 做到了！



“……如需人工客服请按 0 号键。”

“您好请稍等，我们稍后将给您回电。”

“您好，为您转接中，请稍作等待。”

随着经济的不断发展，智能客服也在快速更新迭代，以至于现在每次拿起电话进行咨询或售后都不亚于一次听力考试，生怕错听漏听后听到一句令人崩溃的：“重复收听请按 # 号键”。

## 我们正置身于体验经济中 打造必要的客户体验变得尤为重要

继货物、商品和服务之后，**客户体验被称为“消费者发展的第四大阶段”**。有别于其余需求，不同的客户需要不同的体验，而满足这些并非一件易事——有时他们想通过快捷指令迅速解决问题、有时他们又想通过社交软件进行互动、有时他们希望仅靠一通电话完成服务。目光远见的企业证明智地花时间学会如何理解他们，从体验的角度来看这将有助于企业和品牌积极打造卓越的经验。

## Avaya 可帮助企业在每个 接触点为客户和员工提供轻松的体验

**联络中心设计的客服工具 + 办公室的沟通协作工具整合在一起，形成一个可组合式的云解决方案。**客户无需反复重复自己的诉求，通过智能属性的匹配与行为数据分析（购买记录 / 以往沟通记录），员工可以无缝联合各团队的力量从语音、视频和消息等多渠道为客户提供快捷、准确的个性化服务体验，让每个人都按自由沟通。

不仅如此，**Avaya 可组合式桌面**的拓展性使企业可自由选择所需功能与模块，快速定制适合公司的解决方案。远程诊疗与探视、远程看房与互动家装设计、远程教学与考试……不同行业的互动困难，都能迎刃而解。从解决方案交付初期的托管式入驻流程到后期的多功能拓展，Avaya 可以让企业平稳度过组织架构和业务模式的调整。

科技发展日新月异，企业战略的成功制定与执行，需要通过协同合作去共同实现卓越的全体体验。

**Avaya 作为全球领先的统一通信与联络中心服务提供商，将全力协助企业灵活组合不同体验，即时满足客户和员工的当下需求。**



## 本地企业如何利用混合云的 AI 功能？

众所周知，利用云技术可以带来诸多好处，比如提高敏捷性、可扩展性和移动性等，但加入企业应当考虑的 AI 功能也会带来巨大优势，尤其是在通话、会议和协作方面。

企业可以使用本地自建系统，并通过混合配置利用云端的通信功能。比如，内部系统通过托管在云端的实时媒体处理技术传送音频和视频，借助 AI 提升这些内容的价值，然后再将其传回本地。Avaya 通过媒体处理核心（MPC）技术来实现这一点。以下几个 AI 功能可以帮助您的团队取得更好的成果和提升用户体验。

### 基于 AI 的背景噪声去除

对于联络中心座席来说，听清客户从等候航班时广播通知不绝于耳的机场或在嘈杂的咖啡厅打来的电话并非易事。但是，我们需要在这些情况下尽可能高效地工作，而 AI 功能可以帮助去除背景噪声，让您和对方都能清晰地听到彼此的声音。这对于实时沟通、回听录音和准确转录非常重要。

### AI 虚拟背景

员工可以在没有最合适的开会或讲演场所时，使用经典专业背景。比如说您在一个共享办公环境下工作，所有的私人会议室都已预定一空，这就会给客户演示造成很多不尽人意之处。

### 注入了 AI 的沉浸式讲演

无论是在家里、办公室还是在其他地方，注入了 AI 的讲演都可以通过屏幕共享帮助创造优雅迷人的虚拟体验。该技术可以将演讲者叠加在所展示的资料上，提供一种流畅、无缝的观看体验，与主旨演讲或讲座没什么不同。

对于各类组织而言，这些功能都可能成为游戏规则的改变者。企业可以通过 Avaya Spaces 创造更具吸引力的培训体验，就像人力资源实践一样。

各行各业的本地企业都在纷纷转向 Avaya 混合云解决方案，从而以适合其需求的节奏进行这种转换。这些解决方案使您能够充分发挥云的优势，包括市场领先的 AI 功能，而不会对您现有的企业电话解决方案产生重大影响。

除了 AI 功能之外，Avaya 客户还反映，他们可以通过扩大人才库增加新的招聘，通过更动态的连接来加强客户关系，通过新的多样化产品来增加收入机会。



**Natalie Romano**

Natalie 现任 Avaya 全球体验平台解决方案销售副总裁，在统一通信与协作以及联络中心和客户体验等数字业务通信方面拥有丰富的经验。



## 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

+886-2-8171-3635

## 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 官方抖音号



Avaya 内容中心

**全球领先的数字通信软件，服务和设备供应商**