

# AVAYA

INTELLIGENT COMMUNICATIONS

## 联络中心与统一通信的融合应用

张京辉

[jinzhang@avaya.com](mailto:jinzhang@avaya.com)

## 联络中心的价值体现

成本中心（弥补的价值）

价值中心（信息处理的价值）

营销中心（营销的价值）

运营中心（品牌的价值）



# 客户联络中心的发展趋势



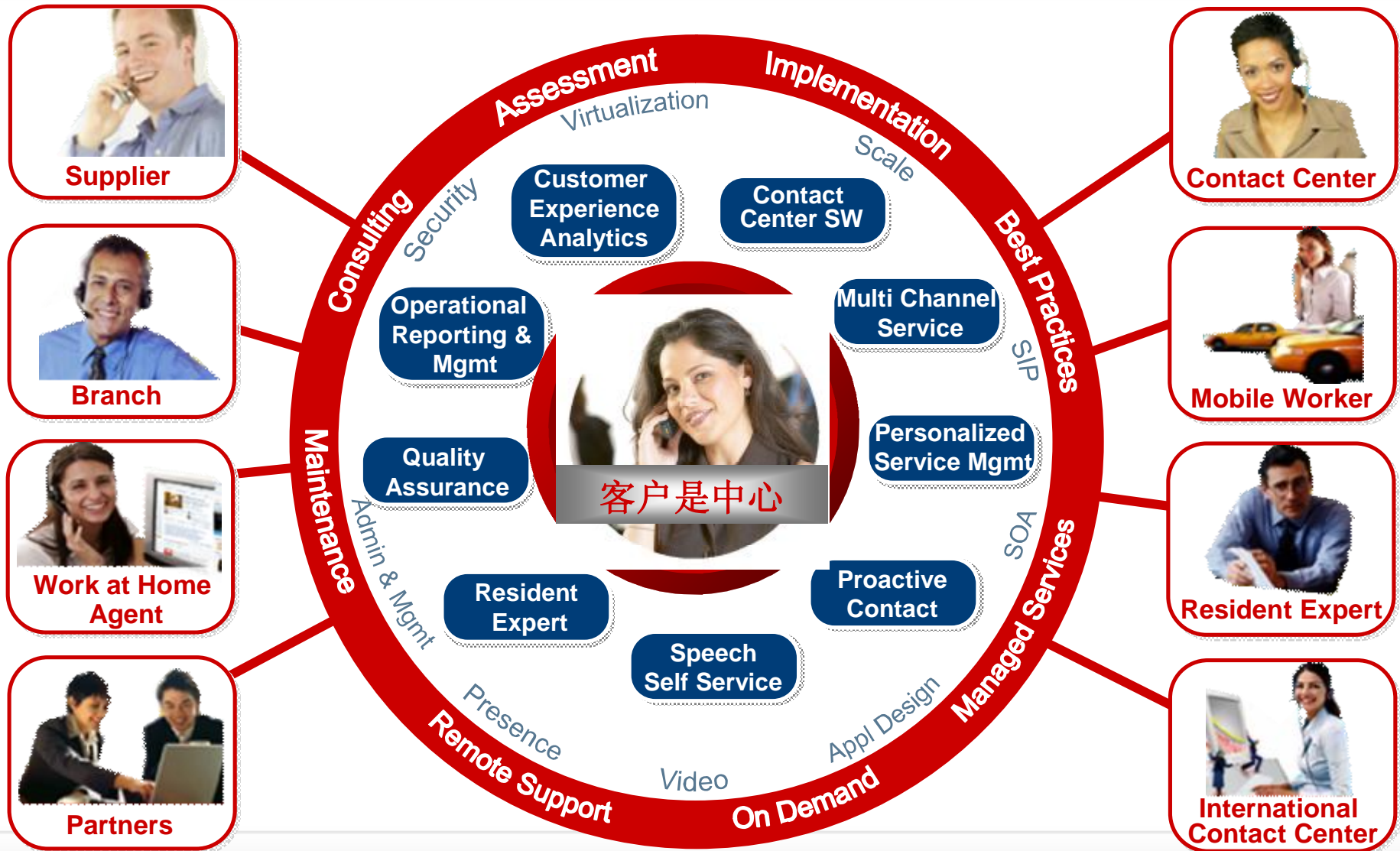
- 1 增强客户体验，提高客户满意度
- 2 增加高价值客户的数量，提升客户价值
- 3 持续创造新的收入增长点
- 4 平衡与共享零售网点的资源
- 5 提高人员劳动生产力，保证业务运营效率
- 6 提供增强性的渠道合作手段
- 7 真正面向客户的服务与营销模型
- 8 业务流程的自动化处理
- 9 建立效益持续增长的基础模型
- 10 优化现有的IT系统投资

## 联络中心对通信能力提出了更高的要求

- 4 基于IP网络的虚拟联络中心架构，多节点语音系统协同、大规模的IP座席部署成为主流设计
- 4 越来越多的二线座席、客户经理、专家座席得到应用
- 4 移动通信的手段被逐渐广泛应用，手机某种意义上变成了座席电话，支持**Mobile Workers**的应用
- 4 通信的手段不仅仅用来面对客户，在联络中心运营、协同工作等方面逐渐广泛采用
- 4 各种类型的视频应用被逐渐采用，包括**3G**的视频应用、**Internet**的视频应用、基于专用设备的视频应用等
- 4 通信不单纯是与客户联络的工具，更将作为实现深层次业务应用的手段。通信技术必须能够灵活地、开放地将融入到业务流程的处理中

# AVAYA 客户联络与统一通信的整体体验

## - 整个企业都在和客户联络



由于有了企业通信技术，  
帮助客户的已经不再简简单单是一个座席代表



客户



Remote Office



Home



Out-sourced



Call Center

# Avaya面向用户业务的通信架构

Avaya Architecture for Business User Communications

## 业务用户

智能通信与企业应用集成

**Intelligent Access & Enterprise Application Integration**

协同与交互应用

**Collaboration & Interaction Applications**



企业通信服务

**Core Communication Services**

企业通信基础架构

**Communication Infrastructure**

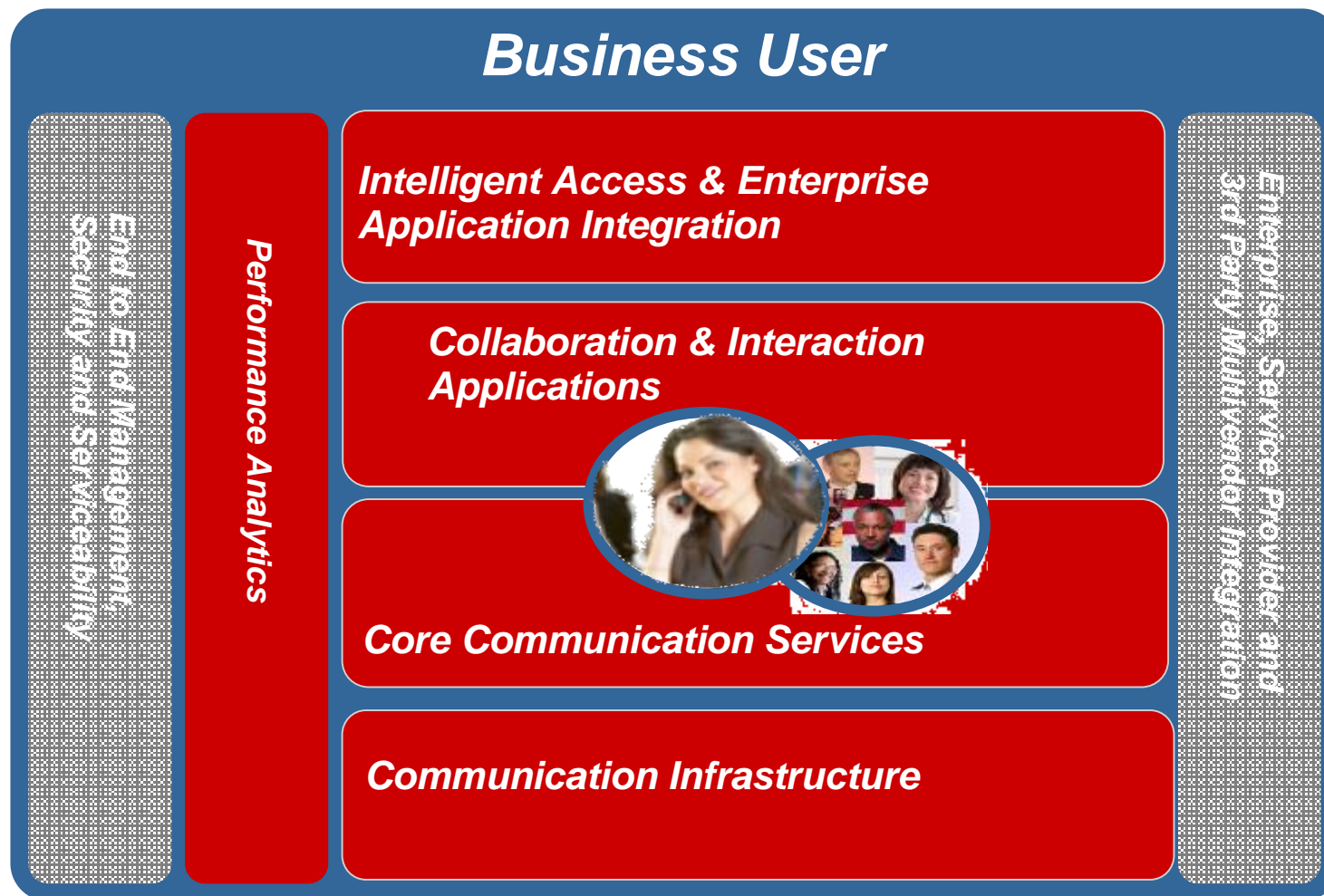
端到端的  
安全与服务管理  
End-to-End Management  
Security and Serviceability

效能分析-Performance Analytics

企业服务提供商对第三方系统集成  
Enterprise, Service Provider and  
3rd Party Multi-vendor Integration

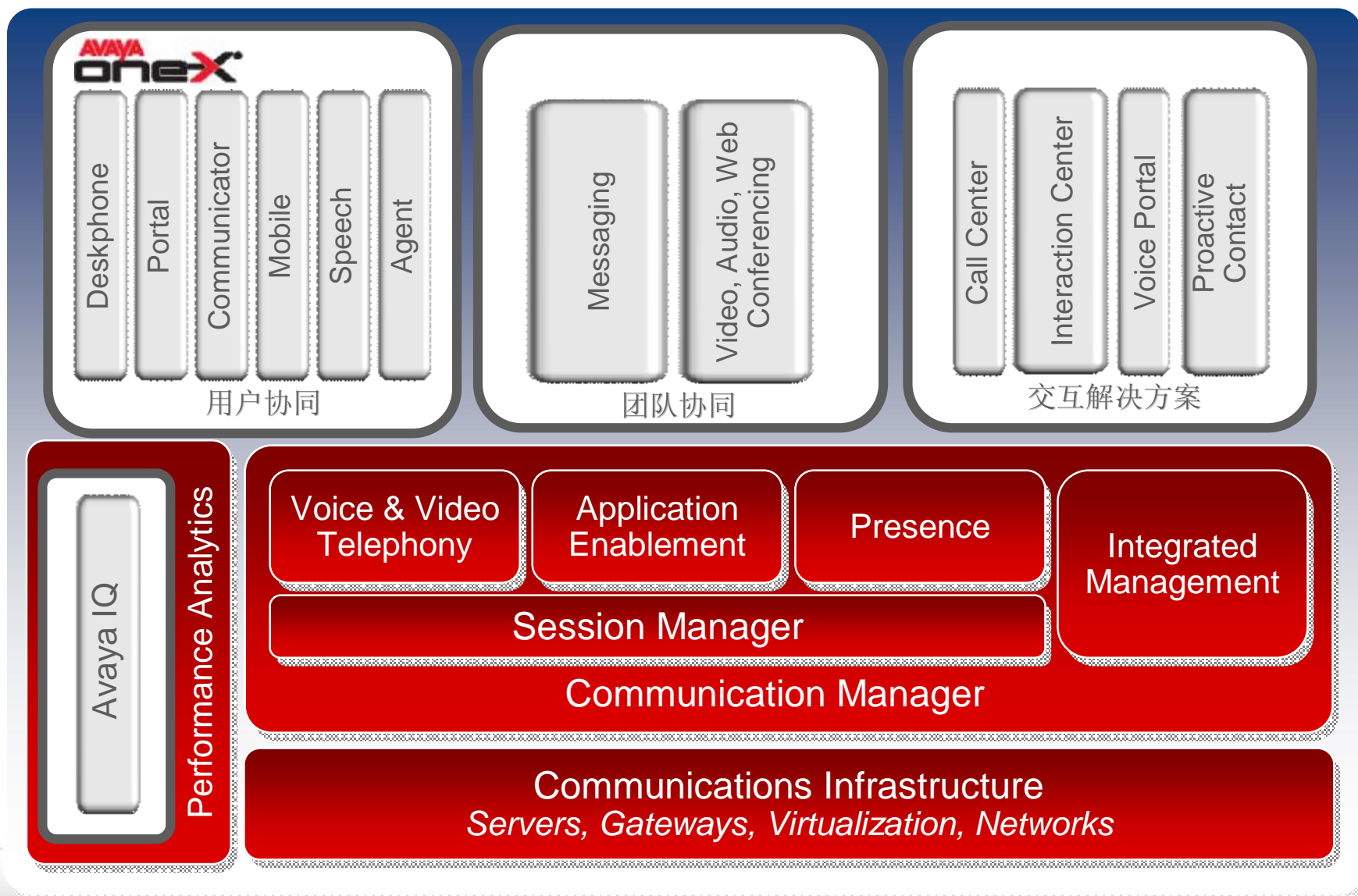
# Avaya面向用户业务的通信架构

## Avaya Architecture for Business User Communications

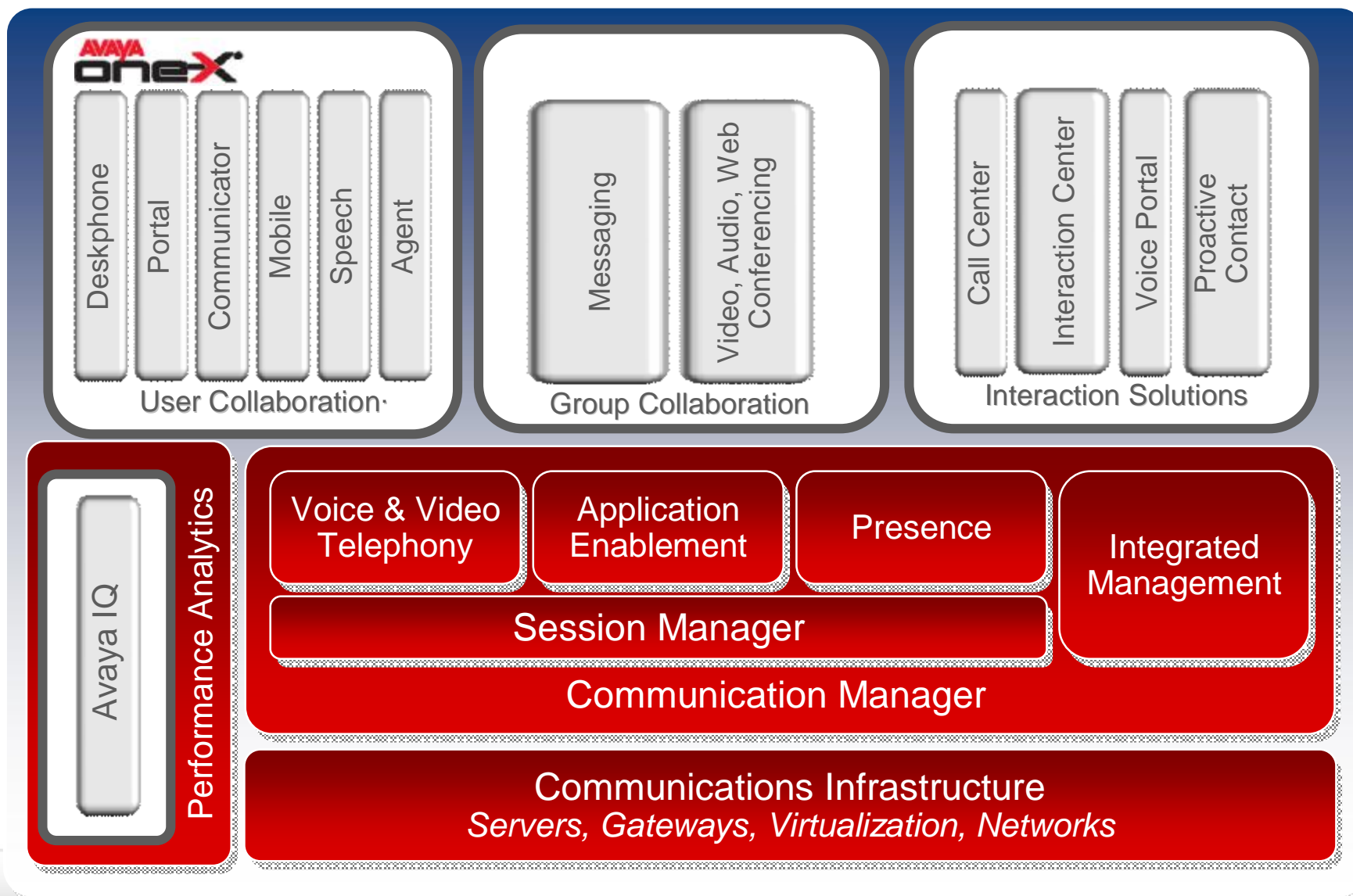




# Avaya企业通信产品架构



# Avaya企业通信产品架构



# 全面领先的Avaya联络中心整体解决方案

## 集成化的运营管理

- 数据整合、报表和分析
- 动态运营监控与管理
- 电话/WEB/视频会议与培训
- 运营峰值管理解决方案

## 团队在线服务

- 融合业务专家与二线座席
- 信息知识的共享
- 集中监控与管理
- 专家视频服务

## 增强的自助服务

- 基于IP的语音集成技术
- 开放的系统环境和灵活部署
- 多模型的信息交付和WEB Service 接口
- 3G和视频应用

## 基于IP的虚拟化结构

- 无缝集成的IP网络、呼叫中心应用和服务
- 单中心，多中心，分支节点，远程座席的架构
- 全局资源共享与系统备援
- 业务风险计划



客户

## 统一的品牌体验

- 客户个性化服务与体验
- 统一连贯的信息传递与整合
- 语音、邮件、WEB、视频集成

## 区隔化与个性服务

- 最佳技能的实现管理
- 可配置管理的路由策略
- 客户分群与提升服务水平
- 客户联络行为分析

## 主动联络管理

- 集成化的管理架构
- 专家级的呼叫算法
- 自动巡航的控制
- 智能混合座席
- 外呼应用的集成

**AVAYA**

INTELLIGENT COMMUNICATIONS

无论你在哪里想怎样工作

桌面客户



Avaya one-X® Communicator

Avaya one-X® Speech



Microsoft

IBM



POLYCOM



Adobe

TANDBERG

Microsoft  
OCS Tab

Collaborative Workspace Integration

**AVAYA**  
**one-X**

Mobile 客户



Avaya one-X® Mobile

Avaya one-X® 桌面电话



Web 客户



Avaya one-X® Portal

他发现对方说话如此严谨  
采用集中录音系统加强对客户经理的监管

**AVAYA**  
移动电话 BY CALERA

**Value Customer**



**Avaya CM**



**AES**



**Logger**



面对面会议



分支机构桌面电话



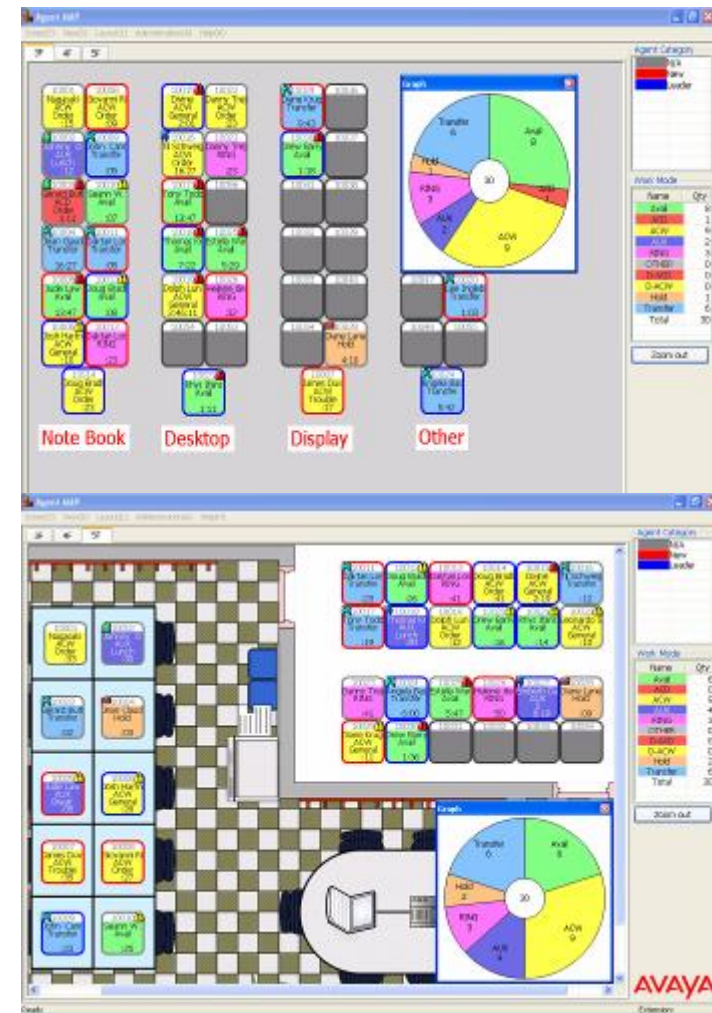
通过Web进行查找  
和回放



中心管理系统

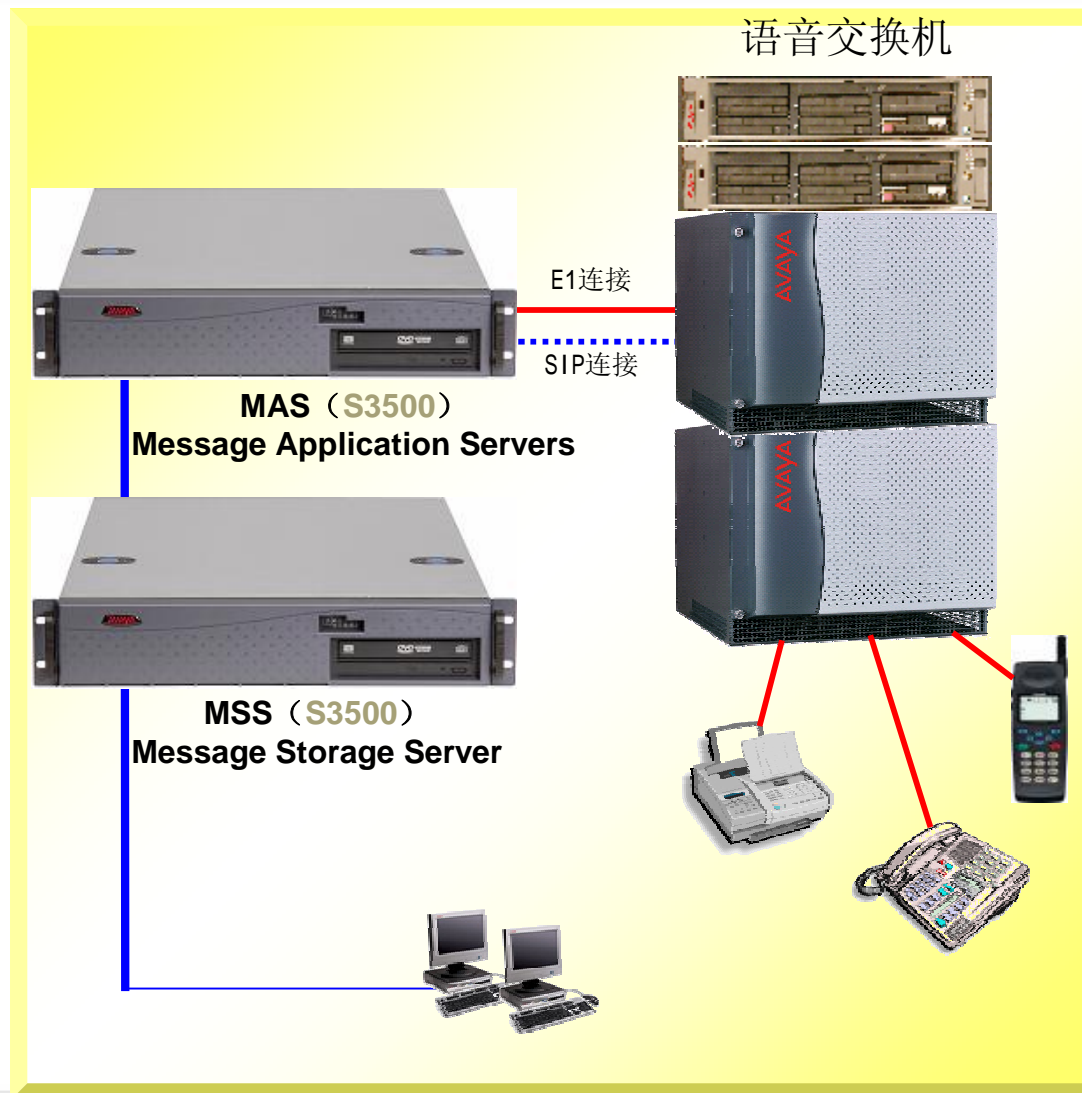
# Agent MAP – 高效的座席监控管理系统

- 通过图形化的界面实时展现给管理者每个坐席的状态，内容包括：
  - 1.坐席名字、技能组名；
  - 2.坐席工作状态；
  - 3.坐席工作模式及时长；
  - 4.预警；
- 可进行坐席状态超时告警的配置
- 可以和座席发送即时消息并保留记录
- 可以对坐席进行实时监控
- 可以根据座席分组或者办公楼层坐席分布定制监控界面（Layout）
- 多国语言支持（中文，英语以及日语）



## 模块化消息系统（Modular Messaging）

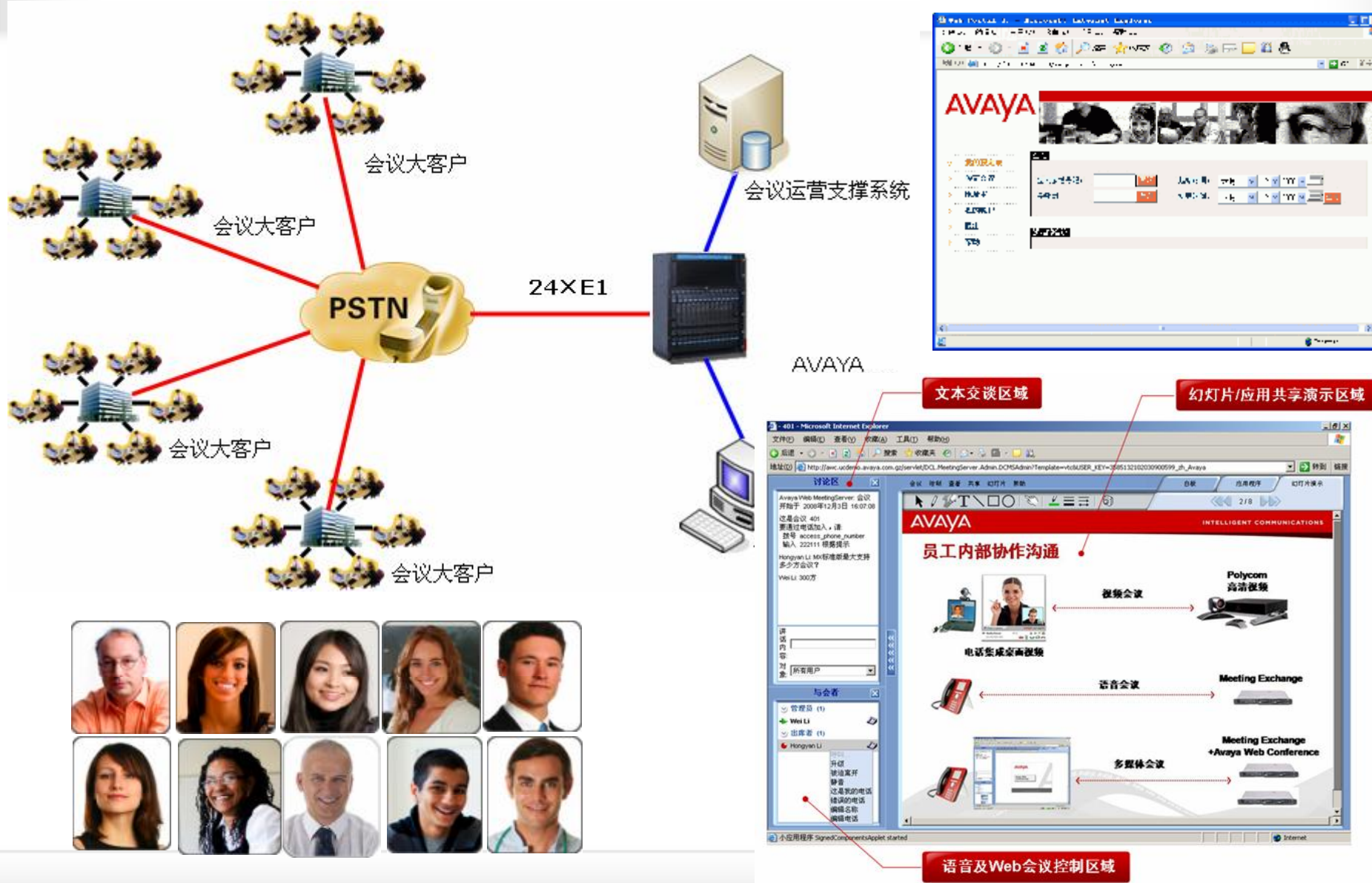
- 4 支持语音、传真和电子邮件的统一消息解决方案
- 4 允许您在任何地点对消息进行处理
- 4 可以通过电话，PC机或手持电话处理消息
- 4 支持实时的Find-Me功能，消息指示或者可以提供其他的消息通知方法



# 语音与Web会议系统

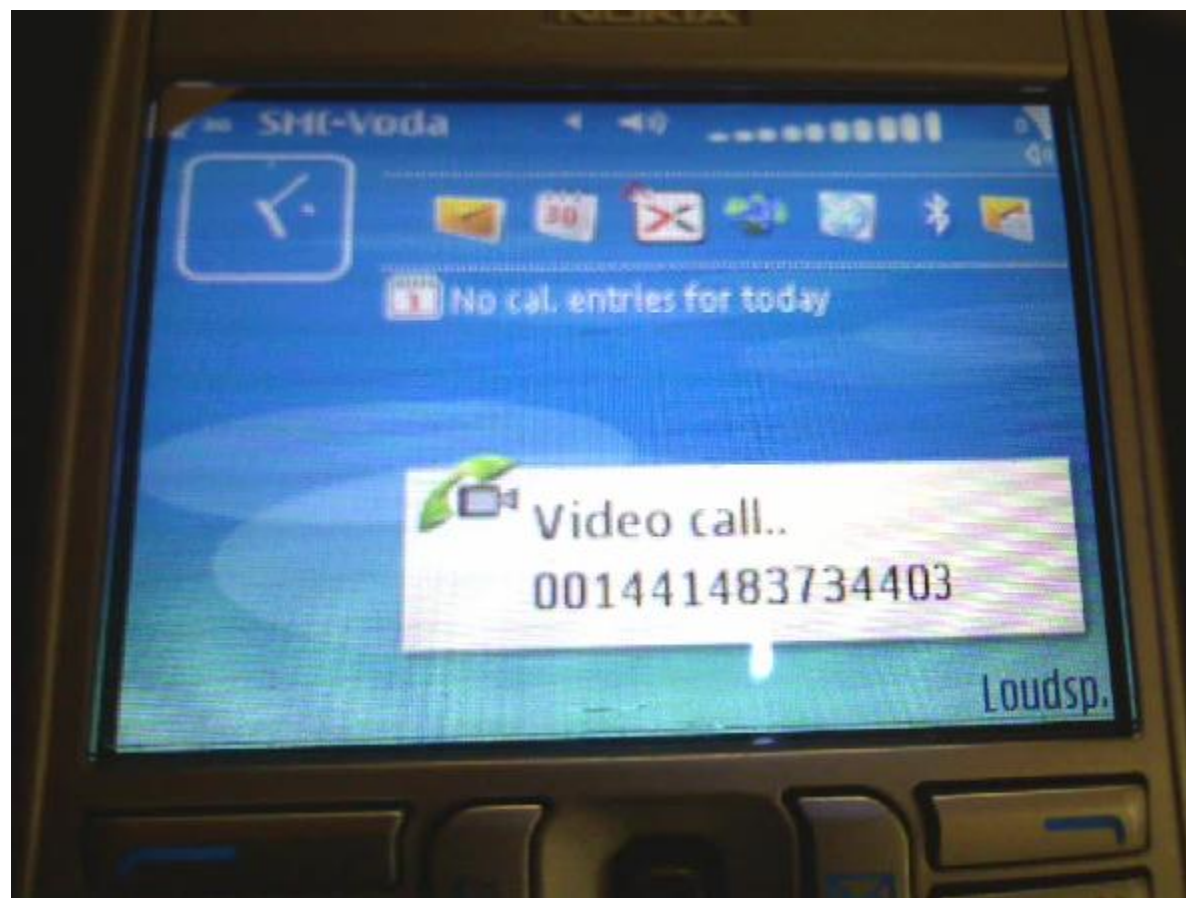
AVAYA

INTELLIGENT COMMUNICATIONS





# 来自3G的视频服务



## 单向视频的多个应用场景举例

### 4 快速的给出多个选择

- 预约日程安排
- 多种价格选择

### 4 语言描述极为复杂的选择

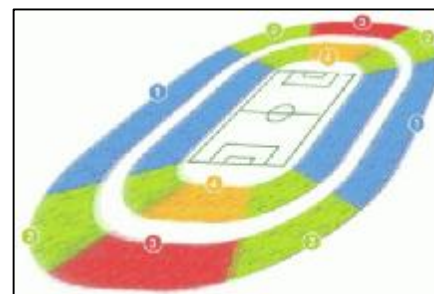
- 座位在场地的位置
- 地图上多个位置

### 4 展示可能的客户体验

- 从某位置获得的视觉感受
- 酒店房间展示
- 不同方向获得的外观感受

- TicketMan -  
July Schedule

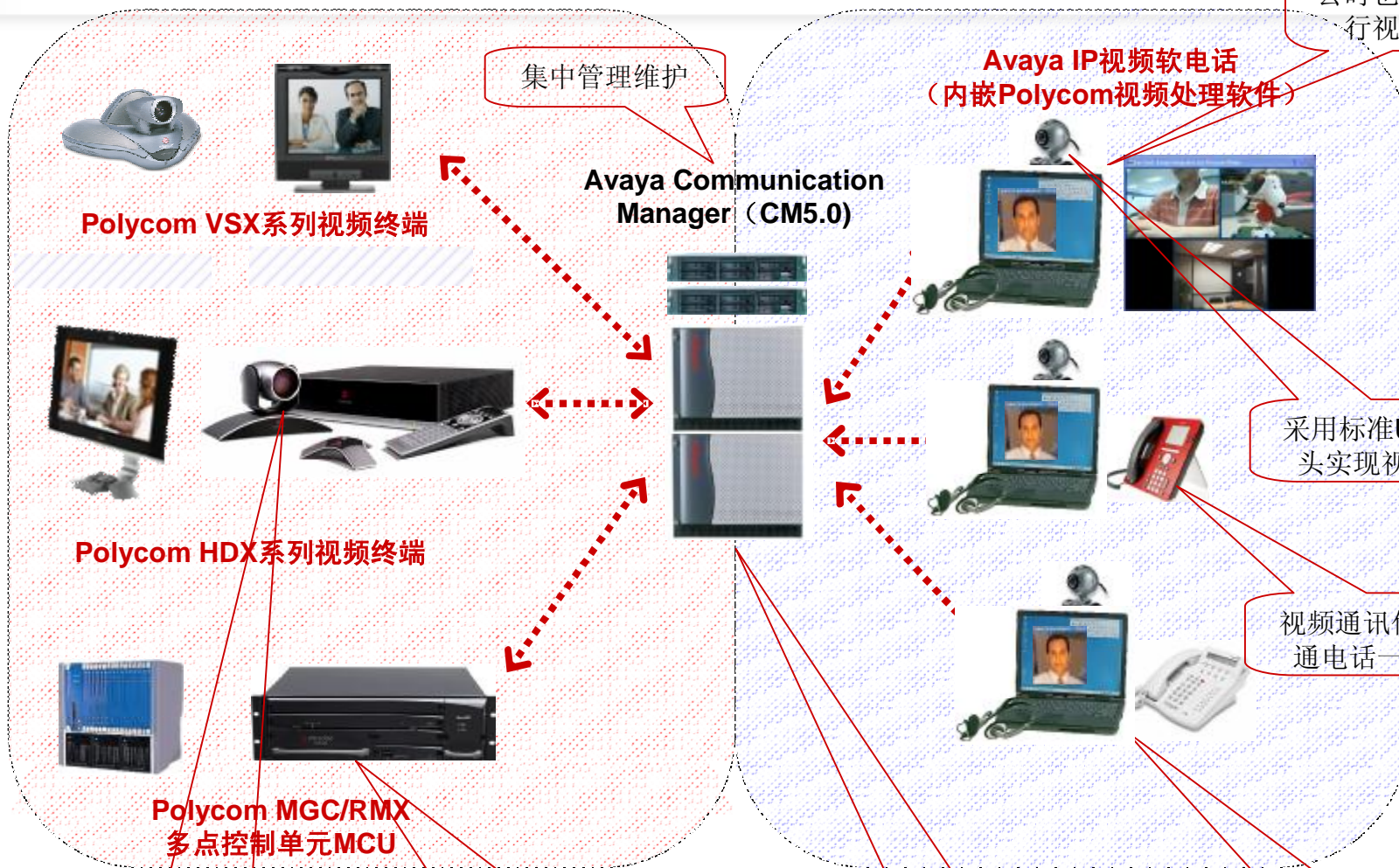
10	11	12	13	14	15	16
17	18	19	20	21	22	23
24	25	26	27	28	29	30



# Avaya视频呼叫中心解决方案

AVAYA

在家庭或远程办公时也能随时进行视频通话



Avaya IP视频软电话  
(内嵌Polycom视频处理软件)

集中管理维护

Polycom VSX系列视频终端

Polycom HDX系列视频终端

Polycom MGC/RMX  
多点控制单元MCU

Avaya Communication  
Manager (CM5.0)

采用标准USB摄像头实现视频功能

视频通讯使用象普通电话一样简单

VSX/HDX作为IP电话注册到Avaya语音系统

MGC/RMX作为Ad-Hoc视频的会议资源

视频通讯采用统一的拨号方案

传统数字话机可以具有视频通讯功能

# 让视频通讯象打电话一样简单



# 全新的Avaya视频呼叫中心诞生了

1

工程师将计算机屏幕共享给用户，用户可以看到工程师的每一个操作步骤，同时工程师利用音频功能进行讲解

2

▶ 远程控制：  
得到用户的授权后，工程师可以操作用户的计算机，使面对面的上门服务成为可能

3

▶ 在线工程师可以在“白板”中通过文字或图形的方式与客户进行交互

4

▶ 在线工程师可以通过“共同浏览”功能和用户浏览相同的网页



方正科技

# 电话/视频服务专区的设想



客户的信任是我们前进的动力...

AVAYA

INTELLIGENT COMMUNICATIONS



华夏基金  
China AMC



中国银行  
BANK OF CHINA



中国人保财险  
北京2008年奥运会保险合作伙伴  
OFFICIAL INSURANCE PARTNER OF THE BEIJING 2008 OLYMPIC GAMES



嘉实基金管理有限公司  
HARVEST FUND MANAGEMENT CO., LTD



中国国际航空公司



中国工商银行  
INDUSTRIAL AND COMMERCIAL BANK OF CHINA



中国平安  
PING AN OF CHINA  
专业·价值



中国南方航空  
CHINA SOUTHERN



中国建设银行  
China Construction Bank



中信证券  
www.cs.ecitic.com



lenovo 联想



Marriott  
HOTELS · RESORTS · SUITES



招商银行  
CHINA MERCHANTS BANK



中国移动通信  
CHINA MOBILE



Schneider  
Electric



INTER-CONTINENTAL  
HOTELS AND RESORTS



交通银行  
BANK OF COMMUNICATIONS



China  
unicom 中国联通



AXA



AIG



Hilton



中国光大银行  
CHINA EVERBRIGHT BANK



中国电信  
CHINA TELECOM



PRICEWATERHOUSECOOPERS



citibank



HYATT



VANKE 万科



上海浦东发展银行  
SHANGHAI PUDONG DEVELOPMENT BANK



CNC  
中国网通



KPMG



中华英才网  
ChinaHR.com



ctrip.com  
携程旅行网



中国农业银行  
AGRICULTURAL BANK OF CHINA



Haier  
北京2008年奥运会赞助商  
Official Sponsor of the Beijing 2008 Olympic Games



美的 Midea



艺龙旅行网  
eLong.com

艺龙旅行网  
eLong.com



Coztl



INTELLIGENT COMMUNICATIONS

thank you

张京辉

[jinzhang@avaya.com](mailto:jinzhang@avaya.com)

+8610-85165579