

AVAYA

# ACHIEVE 道·达

创刊号 Vol.1

## 2019 年联络中心 人工智能应用现状

中国式创新，通信全连接践行者

聊天机器人算真的机器人么

道·达峰会展区一览



# Contents

## 卷首

P03 中国式创新, 通信全连接践行者——为企业通信赋能

## Avaya 大咖说

P04 迈向数字化转型的新征程

P24 Avaya 是如何让新技术变成市场效益的?

## 愿景

P06 四大方向, 让老巨头构建新生态

## 专题

P10 2019 年联络中心人工智能应用现状

## 趋势

P12 聊天机器人算真正的人工智能吗?

P18 AI 如何帮助改善坐席体验?

P22 AI 时代客户联络中心的“数商”、“智商”与“情商”

## 案例

P14 王道银行采用 Avaya 全媒体解决方案

成功转型台湾首家数字化商业银行

P16 云联络中心——与数禾科技一同成长

P20 台湾成霖集团部署 Avaya Equinox™ 实现

高度无缝协作 加速全球业务发展

P26 Avaya 为何能帮欧唯特 5 年节省约 850 万的 IT 支出?

## 产品与技术

P28 Avaya Open SIP 智能终端 开辟企业智慧沟通新时代

## 《道·达》峰会

P31 “道达”数字新时代, Avaya 展区指南



杂志名称 道·达 第一期

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

张洪涛

于桂葆

投稿或建议 [gcmarketing@avaya.com](mailto:gcmarketing@avaya.com)

Avaya 中国官方网站 <https://www.avaya.com/cn>

咨询电话 8610-85165578

为企业通信赋能

# 中国式创新 通信全连接践行者

Avaya 大中华区总裁 富莉莉



“  
如今，5G、人工智能、  
物联网，正在时代的  
路口交汇，联接的界  
限被打破，人与人、  
物与物、人与物间  
万物互联的智能世界  
正在构建，一场新的  
通信变革即将开启。

”

今天的世界舞台，“中国奇迹”令世界瞩目，“中国引领”被广泛认可，“中国智慧”正惠及全球。回到过去的时空，改革开放大门打开，国外的先进技术和管理经验带给中国巨大改变，让我们的生活和工作不断迭代、升级。Avaya 在华的几十年，始终与中国的通信行业一同成长、一同探索，可以浓缩成一部推进中国企业通信创新发展的企业简史。

20 年多前，中国的企业通信方案非常匮乏，员工间沟通十分不便，与用户的联络效率也不高，刚刚有崛起之势的中国市场，急需借助新型通信技术提升沟通协作效率。1996 年，Avaya 将“呼叫中心”这个概念引入中国，中国企业由此跨入了以千座席为计算单位的规模服务时代，实现了从传统服务向现代服务的转身。20 多年来，Avaya 创造的呼叫中心各种概念已经成为这个行业的标准工作语言，深刻影响着中国的服务和商业文化。

最近 10 年间，数字化转型逐步迈向深水区，各行业更加重视服务水平的提升、品牌管理的加强以及营销体系的完善，Avaya 也一直在加快创新步伐，不断革新，从强调通信应用开发的 Breeze，关注数据和智能的 Oceana，到一体化企业通信赋能平台，无缝打通 CC & UC 提升客户体验，将 AI 方案商用开发出 30 多种应用场景，这些创新不断重新定义并引领企业通信技术的发展，满足逐年多样化的沟通需求，让联络更简单、灵活、智能。中信大厦、小米、华润燃气、猎豹移动、中国国际航空、深圳航空、成霖集团、数禾科技……，中国各领域的巨头都有着 Avaya 的足迹。联络中外、沟通世界、治理国家、服务民生，无论您是否关注，Avaya 一直就在您的身边！

如今，5G、人工智能、物联网，正在时代的路口交汇，联接的界限被打破，人与人、物与物、人与物间万物互联的智能世界正在构建，一场新的通信变革即将开启。作为全球科技创新中心，中国这次将走在世界前列。未来，Avaya 最重要的创新动力和源泉，将来自于中国的伟大实践。

Avaya 是新技术的开拓者，是新应用的实践者，拥有时间和空间上的沉淀，能够打破技术孤塔，由点到面，化繁为简，充分满足客户的统一通信和联络需求，为各行各业赋能，这就是 Avaya 的创新与引领之道，也是为中国发展做出更大贡献的底气所在。

在中国这样一个充满机遇和挑战的热土上，Avaya 将推进转型持续通过全价值链的本土化发展深化“在中国，为中国”战略，携手客户及合作伙伴，打造开放生态系统，加速技术和解决方案的本土化创新，持续跨界赋能。



# 迈向数字化转型的新征程

**新产品收入占比 30%；中型市场收入 40% 以上的增长；大企业市场增长 100%，  
Avaya 是怎么做到的？**

## 新起点：聚焦数字化转型

自成立以来，Avaya 在技术上不断开拓新的领域，致力于为客户提供最好的服务，2018 年，实现从硬件公司向软件服务公司转型后，Avaya 又在新产品研发上大力投入，发布了包括多功能视频服务、全球首个聊天机器人社交平台、基于 Avaya Vantage 终端的同声传译应用等一系列创新服务，并获得了市场和客户的良好反馈。

在 80% 收入来自软件和服务的基础上，Avaya 2018 年度新产品收入占比达到 30% 以上，Avaya 在中型市场收入实现了 40% 以上的增长，大企业市场则增长 100%。

Avaya 的快速发展，自然离不开合作伙伴的支持，Avaya 总裁兼首席执行官 Jim Chirico 指出：因为我们与供应商和合作伙伴形成的生态系统，成为区别于其他厂商的最大特点，让越来越多的客户选择了 Avaya。

## 朋友圈：Avaya

### 构建生态圈的基石

构建新型合作伙伴关系的战略，直接拉动了 Avaya 收入的增长，仅 2018 年获得了 1000 多个新的合作伙伴，直接拉动了 Avaya 收入的增长。而在大中华区，Avaya 紧密合作的独立应用软件开发商就已达 20 家；在生态合作延展上，Avaya 与运营商合作已久，特别是与中国电信、中国联通有着良好合作关系；Avaya 还加强了与技术联盟的合作，并在产品整合的基础上采用了 OEM 的模式。

Avaya 大中华区总裁富莉莉表示：进入中国市场 20 多年来，Avaya 在非常多的行业都实现了深度的市场覆盖，这些客户非常注重 CC、UC，并且对 Avaya 的产品和服务给予积极肯定的评价。

## 改变：Avaya 数字化转型的关键词

面向 5G 和万物互联的新时代，更先进的网络条件和更智能的终端促使企业通信和联络中心提出更智能、更便捷的各种联络需求，Avaya 企业内部也做处了针对性的改变以提高合作效率。因此，Avaya 将一些部门进行整合一方面，减少不必要的流程，并进一步在其服务方案上强化了 AI 能力以及 UC 和 CC 的整合力度。

## AI：让企业通信走向智能办公

面向企业通信领域，AI 的引入已经大势所趋。在大数据趋势下，采用人工智能、机器学习技术挖掘数据价值，实现对客户服务的精准匹配，并融入增强现实等技术，是未来联络中心的发展趋势。因此，Avaya 的联络中心也在积极引入 AI 能力，增强虚拟应答系统、智能分析工具、信息共享、洞察客户细微变化并主动服务等一系列能力。

此前，人工智能创新公司 Knowmail 和 over.ai 已加入 Avaya 的 A.I.Connect 生态系统，并带来基于其领先技术的创新解决方案，包括融入 AI 功能的统一通信解决方案。

在此基础之上，Avaya 推出的智能办公可以按紧急程度对电子邮件进行优先处理，预测次优行动，并在 Avaya Vantage 智能桌面终端中实现。而 over.ai 是一个基于人工智能的语音平台，通过运用自然语言处理技术和提供终端用户灵活的交互功能来应对复杂的任务，支持点击式语音指令式交互，该技术被应用在 Avaya 平台上，通过实时收听、理解和学习来实现简化通信任务。

未来，Avaya 还将继续把 AI 能力带入核心业务以及业务组合中。



四大方向，  
让老巨头构建  
新生态

## 成绩斐然的 2018 年

Avaya 自 2000 年成立以来不断成长，伴随着业务的持续发展和市场环境的改变，近年来 Avaya 开始从硬件公司向软件服务公司转型。2018 年 1 月 17 日，Avaya 在纽约证券交易所正式上市，通过资产重组获得超过 3 亿美元的现金利息节余，从而更好地进行技术创新和业务增长投资。

这一年，Avaya 把握到了大数据、云计算和 AI 的机遇，寻求传统联络中心和呼叫中心的转型；通过更加开放积极的渠道策略，赢得了众多合作伙伴；借助实施人才培养战略，为公司储备了人才力量。

2018 财年 Avaya 在全球获得了 5000 个新客户，且都是企业级客户，并且获得了 1000 多个新合作伙伴；Avaya 重新上市后财务状况非常健壮，目前销售额的 8%-10% 转化成了现金流，为 Avaya 带来了良好的现金流，从而可以开展更多投资。

收入总量增长的同时，具体构成也在发生变化。过去 4 年间 Avaya 基本完成了从硬件公司到软件服务公司的转型，目前全球 80% 以上的收入均来自于软件和服务；过去一年 Avaya 在新产品上大量投入，市场和客户反映良好，新产品收入的占比达到 30% 以上；云计算开拓小有成效，Avaya 的云收入占比达到 11%；中型市场收入在 2018 财年实现了 40% 以上的增长，大企业市场则增长了 100%。

Avaya 的发展获得了第三方机构的好评。Avaya 有两大块业务，一是企业通信 (UC)，即企业内部的沟通；二是客户联络中心 (CC)，即企业与外部客户及合作伙伴的沟通。在 2018 年 Gartner 发布的魔力象限中，Avaya 在这两个领域都处于领导者象限。据悉，全球只有两家公司同时在上述两个业务中处于领导者象限。

Avaya 的发展与其对研发的重视密切相关，Avaya 在研发上投入了大量资金，仅 2018 年第三、四季度的研发投入就已经超过 2017 全年。



## “老巨头，新生态”

Avaya 的发展离不开合作伙伴的支持，Avaya 在 2018 年赢得了 1000 多个新的合作伙伴，这些也是 Avaya 收入增长的好帮手。那么，Avaya 如何实现合作伙伴规模的扩大？Avaya 于 2017 年提出了构建新型合作伙伴关系的口号，紧密围绕数字化转型趋势下客户的需求，构建新型生态合作伙伴关系，为自身发展注入新活力，Avaya 大中华区渠道及云事业部副总裁王蓉称此举为“老巨头，新生态”。

在独立软件应用开发层面，目前 Avaya 在大中华区紧密合作的独立应用软件开发商近 20 家；生态圈延展部分，Avaya 与运营商合作已久，特别是与中国电信、中国联通有良好合作关系；此外，Avaya 还加强了与技术联盟的合作，在产品整合的基础上采用了 OEM 的模式。

特别值得一提的是，除了扩大“朋友圈”，Avaya 也在帮助合作伙伴转型。Avaya 经常与总代探讨数字化大环境下的转型趋势，促进总代转型，将其变成增值总代。为此，Avaya 在过去一年多时间也尝试了能力上的输出，以发挥协作的优势。

传统意义上，总代的优势在于资金、仓储和物流，如今这些已经不是传统总代的关注重点，他们更关注如何通过自己的增值能力和开发能力，借助分销的方式支撑二级合作伙伴。

在生态建设方面，Avaya 推出了 Avaya&Friends，即 Avaya 的朋友圈。据介绍，Avaya 的朋友圈质量非常高，上至全球战略合作伙伴，如 Verint、afinity、AWS，下到本土的互联网公司甚至一些初创公司，都在 Avaya&Friends 之中。在 Avaya 看来，这些朋友是其业务增长的加速器。

而基于 Breeze 云开放平台开发的群英汇目前上架了 30 多款应用，其中 15 个案例非常切合客户需求，走出了产品化和商业化的第一步。王蓉希望 2019 年能够加大投入，在可复制性、量化上能做得很好。





**老巨头，新生态——紧密围绕数字化转型趋势下客户的需求，构建新型生态合作伙伴关系，为自身发展注入新活力。**



## 2019 年的四大重点方向

2019 年 Avaya 已经明确了四大重点方向。

首先，优化或者增长核心业务。Avaya 的优势之一是在各行各业拥有大量存量客户，这些客户都面临着数字化转型的挑战，他们要么需要降低成本，要么需要在联络中心使用新技术，或者在云端开展业务。Avaya 将激活这些客户，帮助其进行业务升级。

其次，提高云市场份额。云市场是 Avaya 的全球战略方向，过去两年中 Avaya 在中国的云市场取得了很大进步，2019 年将持续加大投入，特别是在协作视频上加大云服务。

再次，投入新兴解决方案。新兴行业客户需求在改变，同时很多新兴技术的发展也引领着 Avaya 前行，这两股力量裹挟着其不断前行。无论企业内

部通信还是与客户的沟通，都需要结合 AI、大数据、云、人工智能等，确保每一个接触点的平稳运行。

最后，交付高价值的服务。客户需求在改变，许多客户需要 AI、大数据的应用，因此企业需要通过服务的方式交付给客户，帮助客户直接进行业务的输出。过去 1 年，Avaya 在中国的专业服务呈两位数增长的态势，2019 年 Avaya 将在高附加值服务上继续投入。

战略方向的落地离不开具体的技术和产品，在不久前于迪拜召开的 GITEX 上，Avaya 发布了一系列新技术，如 Avaya 多功能视频服务、全球首个聊天机器人社交平台、Avaya Vantage 终端的同声传译应用。通过上述三大产品，我们依稀能够看到 UC 和 CC 领域的两大趋势。

第一个趋势是语音仍是一个重要的用户界面。Avaya 调查发现，超过一半的人优先考虑用语音做用户界面，优先用语音解决对内对外的通信需求。通过这个调研，我们发现语音并没有远离我们，而以另一种方式更加贴近我们需要的事情。

第二个趋势是机遇一体化通信赋能平台让 CC 和 UC 走向融合。很多客户有好几个联络中心，其中有专门做内呼，也有做外呼的，企业内部还可能有面向员工的联络中心，因此需要尽量打通联络中心系统，实现 UC 和 CC 的融合。

通过不断地创新去满足市场日益丰富地需求，是 Avaya 一直秉承的理念，Avaya 愿与“朋友圈”内的合作伙伴一道，为行业赋能，为中国企业的发展建设贡献一份力量。

# 2019 年联络中心人工智能应用现状

## AI 仍处于发展途中

著名市场调研公司 Vanson Bourne 的最新研究表明，几乎所有（99%）公司的联络中心都以某种形式运用了人工智能（AI）。这当然很好，不过，他们的应用实施之路究竟走到了哪一步，前方又有多少必行之路呢？数据告诉我们的是完全不同的故事。



“在我的组织的联络中心，我们目前没有充分发挥 AI 的效用”

“聊天机器人是我的组织有效利用AI的唯一形式”



**研究发现，企业联络中心的人工智能应用很可能仍在发展途中。总而言之，大多数（70%）企业都认为，自己在这个业务领域里并没有充分发挥出人工智能的实际潜力。**

今天，很多公司正身处人工智能部署的一个微妙节点，前方道路一分为二。管理者必须明智决策，才能确保完整、高效人工智能部署的顺利成功，让它不仅能协助推进联络中心变革，更在全公司范围内给各种根本业务功能带来深远影响（47%的公司认为自己没有能力在任何职能部门高效应用人工智能）。

那么，是什么拖慢了联络中心的人工智能应用脚步呢？管理者要如何才能确保相关业务领域内的完整、高效部署呢？让我们来仔细分析一下……

### 妨碍联络中心人工智能应用的主要因素

Vanson Bourne 调查表明：

- 74% 的公司欠缺对人工智能的了解，并且 / 或者缺少人工智能应用部署必需的内部技能。
- 40% 的公司对数据保护和监管心存恐惧。
- 32% 的公司认为自己受制于现有 IT 基础设施的不良表现。
- 36% 的公司要设法应付数据的欠缺和 / 或分散。

- 大约 30% 的公司认为，自己由于人工智能相关功能的报告不够准确，和 / 或人工智能“恐慌故事”的过度宣传，而对人工智能缺乏了解。

大多数企业的联络中心都在一定程度上运用到了人工智能，这一点固然不错，但是看起来，畏惧和误解正在深刻影响着未来的决策过程。为了克服问题，让我们来看看高效部署人工智能都需要些什么。

## 您的最佳战略

Vanson Bourne 报告指出，24% 的企业的人工智能解决方案已经、或将要完全由内部自行开发，同时也有相同数量、即 24% 的企业打算把解决方案开发工作完全委托给第三方。大多

数（52%）企业打算采用内部和第三方综合开发。总的来说，85% 的企业认为随着人工智能日趋重要，他们需要更强有力的第三方支持。从现在起您可以这样做。

### 寻求自由云部署

管理者需要自由的云部署，才能灵活投资于不同的交付模式，根据具体应用和需求来确保整个企业范围内的精准部署，而非每个应用都要放在同一个云上。这使您不必淘汰更换现有的联络中心系统，就能轻松访问您需要的人工智能功能，同时依照实际需要来进行其它应用和工作负荷的内部部署。

### 探索应用生态系统

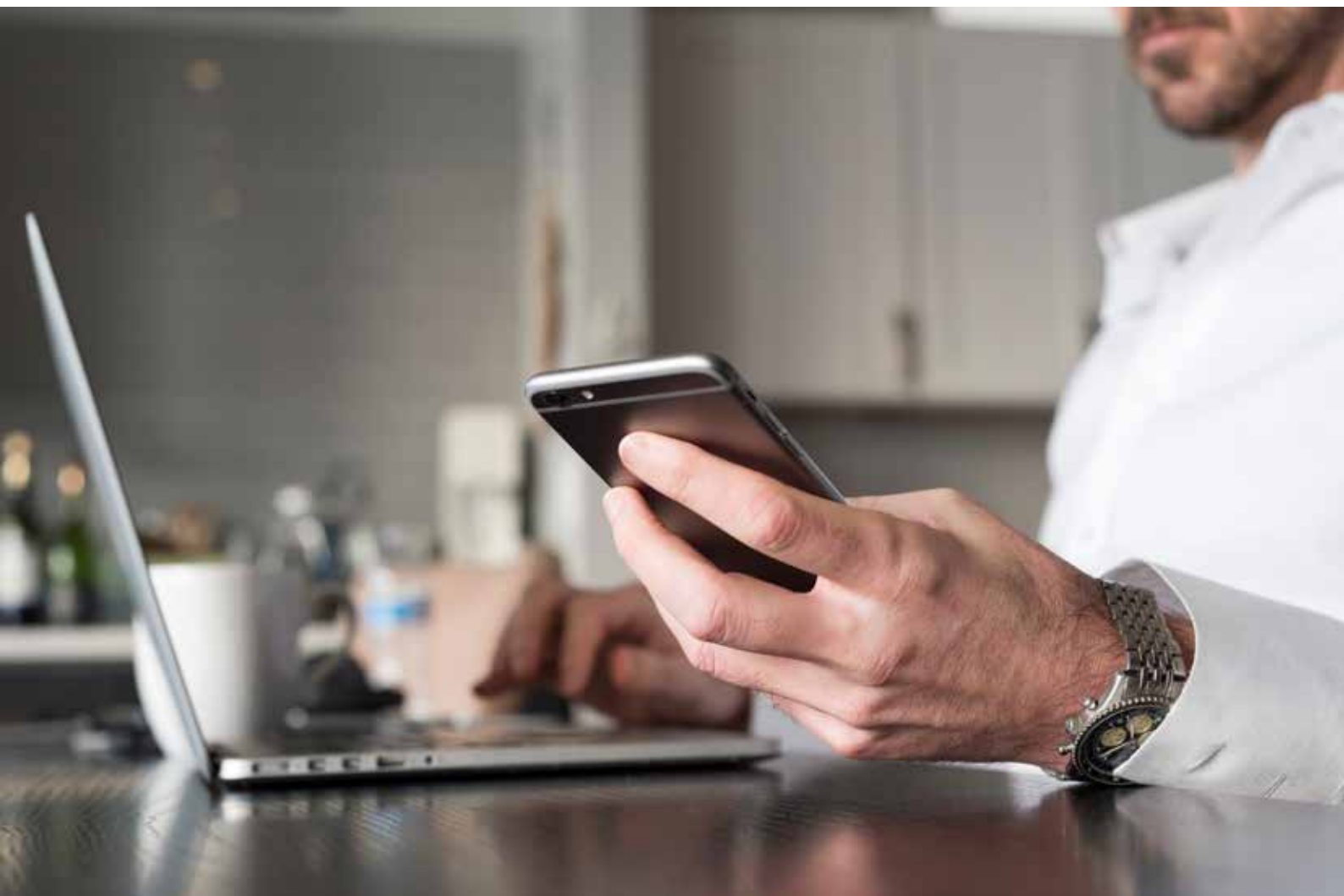
这个环境让用户能直接访问“点击添加”人工智能应用和功能，创建真正贴合客户与员工需求的定制联络中心。内部采集到的数据可供这些应用和功

能使用，把人工智能扩展到全公司范围，在诸如财务分析跟踪、人力资源绩效管理等方面助企业一臂之力。

### 优先选择整体性的联络中心方法

端到端的产品线集成让管理者可以在全公司无缝的扩展人工智能应用。您可以专心去应对联络中心转型的许多关键方面，例如人工智能增强桌面、全媒体、情境分析等，同时把人工智能运用到以往对这项技术相对陌生的其它部门，比如，出于营销目的在 CRM 内分析社交媒体趋势，或是记录联络中心会话，供销售人员更有针对性的发送后续跟踪消息。


80% 以上的管理者相信，如果今天不能顺利搭上人工智能这班车，企业在未来十年都会不断付出代价。



---

为什么说利用人工智能来改进聊天机器人的策略，将是企业迈向成功的起点？

---



# 聊天机器人 算真正的人工智能吗？

当前，人工智能已经在商业中获得了令人惊艳的应用，智能路由、代理增强、交互洞察等方式让人耳目一新。然而，这其中有一种人工智能应用形式引起了许多公司关注，因为它将决定企业战略是否获得有效落地执行。

Vanson Bourne 的研究表明，现今 60% 的企业利用 AI 技术的方式都是聊天机器人。虽然大多数人都已经意识到人工智能技术扩展的重要性，但研究结果表明目前我们还无法真正实现这一目标。以呼叫中心为例，94% 的公司认为有效运用人工智能技术将有助于提高绩效，但 70% 的公司则认为他们并没有达成这一目标。

## 脚本机器人 = 人工智能？

对于人工智能，有一种误解非常普遍，人们认为脚本机器人（那些由人类编程以特定方式互动和行为的机器人）就是真正的人工智能。脚本机器人是智能系统的最初级形态，已经存在了近 10 年，这导致许多人错误地认为它们是人工智能的第一种、也是真正的形式。之所以会形成如此广泛的错误认知，是因为很多公司在人工智能领域能做到最好的只有脚本机器人。根据 Vanson Bourne 的研究数据显示，这类聊天机器人也是大多数企业有效使用人工智能的唯一“形式”。脚本化的机器人更容易实现，入门门槛更低，而支持 AI 的机器人需要企业投入更加充足的时间和资源。

## 人工智能 ≠ 自动化脚本

真正的人工智能不仅仅是一台被编程成模仿人类思考的电脑，这项技术应该具有自主解决问题和提高效率的能力。公司可以使用脚本机器人来简化客户服务流程，但它不知道如何分析客户交互从而更好地理解客户的情感与个性，更不用说情感引发的可相关性等下一级满意度驱动因素。脚本机器人或许能够快速解决问题，或者围绕调查展开全面对话，但这并不能证明它们是真正的人工智能。这些机器人并非建立在增强的基础上，而是建立在自动化的基础上。它们只能基于连续的对话生成数据，而人工智能则利用这些数据进行分析，并且生成可操作的见解。

## 利用 AI 增强聊天机器人的战略

令人欣慰的是，当企业计划扩展人工智能技术的时候，聊天机器人是最简单的方法之一。当企业考虑将合作伙伴关系作为生态系统的一部分，就可以开始在语音分析、情感分析和客户旅程分析等领域开展工作。例如，您可以围绕聊天机器人对话应用机器学习，以更好地了解客户在特定沟通渠道中的体验类型。这可以帮助您提炼出客户所认为最重要的事情或者最重要的问题。

你可以确定一个或两个相对简单的人工智能行动，它们可以是企业能够轻松实现的目标，作为增强你的聊天机器人的战略。掌握这些简单的人工智能应用程序之后，你就可以接着考虑如何在其他业务领域中推行相同类型的技术（譬如对话分析、模式识别等）。

有效应用人工智能并不是一场比赛，需要循序渐进。对于许多优先考虑聊天机器人的组织来说，利用人工智能来改进聊天机器人的策略将是他们迈向成功的起点。

# 王道银行采用 Avaya 全媒体解决方案 成功转型台湾首家数字化商业银行



Avaya 产品的特点与优势符合我们的需求，以一套整体的解决方案为王道银行构建了操作简易、反应快速的联络中心整合架构，帮助我们在台湾的数字银行成功抢占先机。

作为企业通信软件、系统及服务的全球领导者，Avaya 提供的全媒体解决方案，支持王道银行将开户、贷款在内的所有实体银行业务随时随地网上进行，不设置新的实体分行，为客户提供全方位数字化金融服务。

## 实体银行的局限

其实，台湾首家数字化商业银行并不是新成立的银行。王道银行（O-Bank）的前身是台湾工业银行，于 2017 年 1 月 3 日改制为商业银行并更名为“王道银行”。在竞争激烈的市场环境下，转型后的王道银行面对其他商业银行已经成熟的业务布局，必须在经营模式上有所突破。增设传统的实体分行需要申请执照、选址、吸纳人力资源，将产生高昂的时间和经济投入成本，这些均会延缓王道银行成功转型的过程。综合诸多因素，将“建设台湾首家数字化商业银行”作为自己独树一帜的品牌定位，为客户提供更先进的数字化服务才能够使王道银行在众多竞争对手中脱颖而出。

## 到处都有还是完全虚拟？

在 Avaya 全媒体解决方案的支持下，王道银行所有的客户业务都可以通过移动端 APP 或是网络银行等数字化渠道实现，以视频、语音、线上对话等方式来进行。同时，王道银行首创 24 小时空中客服，消费者能随时随地在网上与客服面对面，即时处理消费者需求。相比于传统的实体营业网点，虚拟的数字化银行服务反而能够从更广的范围内吸引客户，让王道银行打破实体银行物理空间的局限，实现降低各服务渠道的成本并具备弹性的服务时间，这也有助于王道银行快速提升知名度。目前，王道银行采用先进技术建立全视频服务中心，也从此成为了台湾第一家采用全天候提供视频客服的银行。



## 全媒体解决方案提升服务效率

Avaya Breeze、Client SDK 将业界最新的通讯能力嵌入王道银行的各项应用中，把涵盖视频、语音、网页、APP 在内的 Avaya 全媒体解决方案与银行的不同应用场景整合在一起。王道银行的客服团队可以合理分配银行内部资源，通过统一的平台提供最合适又有效率的服务。银行管理团队可以随时对服务进行监管，在提高服务品质的同时也在一定程度上降低了人力成本。

## 开放平台实现更简化部署

不同于既有传统、封闭的 IT 架构，Avaya 的架构基于开放的标准，能够与王道银行不同规格的系统配置轻松连接，采用软件化设计，银行不需要购买任何硬件设备，简化了部署难度，进一步降低了其运营成本。从长远的意义来看，这种开放的环境让客户、Avaya、第三方团队可以基于同一平台进行开发，使未来的 IT 业务拓展更加高效。这种开放的前提是 Avaya 产品独特的安全设计和专业的技术团队，为王道银行提供定制化的安保服务，全面保障银行的数据安全。



王道银行是台湾首家数字化商业银行，我们的成功需要创新的勇气，更需要拥有先进技术和优质服务的合作伙伴。Avaya 产品的特点与优势符合我们的需求，以一套整体的解决方案为王道银行构建了操作简易、反应快速的联络中心整合架构，帮助我们在台湾的数字银行成功抢占先机。

—— 王道银行副总 **林爱国**

# 数禾科技部署 Avaya “云联络中心” 效率提升 20%



## 数禾科技互联网金融的业务诉求

数禾科技是一家国内领先的金融科技公司，主要创始团队来自招行银行信用卡中心。公司旗下的主要品牌产品包括了面向白领人群的智能信贷 APP - 还呗 和智能理财产品 - 拿铁智投。

## 多业务场景需求

数禾科技成立后不久，公司发现自己亟需对拿铁智投和还呗构建基于云部署和领先技术的资产保全以及营销系统。主要有三个场景：a、客户服务，b、客户交叉销售，c、贷后管理。因为其提供的借贷是纯线上互联网模式，因此在客户关系维系和管理上，企业通信服务是与客户进行沟通的一座重要桥梁。

## 灵活扩展，信息安全

此外，数禾科技预测到随着业务体量的提升和产品功能迭代的加速，公司业务对通信系统承载容量的快速扩充将会有更高的要求。因此，他们希望通信平台能够敏捷跟随企业的发展，能够方便、灵活地增加业务功能，同时能够满足不断增长的容量需求，灵活的扩展功能，提升弹性计算能力、匹配快速扩充的业务规模。但最重要的是，要保证数据以及信息安全。

“云联络中心” 凭借灵活的可扩展性，安全性，以及基于云平台的多种智能解决方案 赢得了数禾科技的认可。2017 年达成合作协议，业务迅速部署。

## 一站式管家服务

针对数禾科技的诉求，Avaya 云团队先从产品解决方案入手，在云端构建了先进的联络中心系统。同时，对于服务的持续性挑战，Avaya 引入了管家服务的理念，设立专业的客户经理，第一时间响应数禾科技的需求，协助数禾科技了解整个云端系统的运行状况，与数禾科技团队保持积极、有效沟通，解决了运行中的各种困难和挑战。



## “30 到 500 的增长”

从 2017 年初到现在，数禾科技的坐席数量按照每年 200 坐席增长，在增加坐席的过程中，通信承载力同步快速高效提升，过渡平稳自然，几乎没有任何感知。数禾科技副总裁马霖表示：“Avaya “云联络中心”的解决方案支撑了我们业务从小到大的迅猛发展，从当初刚刚建设时的 30 左右坐席，增长到现在的 500 多个坐席，我们经历了 2 年左右的快速发展以及扩张，整个过程非常平稳，通信系统的承载能力很好地匹配了业务增速，没有遇到什么问题。”

转化率提升 10%，工作效率提升 20% 针对贷后管理，一般流程是坐席看到名单后给客户拨打电话，这中间会有等待时间，电话打过去后，客户有可能无法接通，也有可能挂断，这就造成了坐席时间的浪费。在采用了 Avaya 的预测外拨功能后，系统可以自动拨出电话，电话拨通后才会同时

接通坐席和客户。在这个过程中，坐席拨打电话和等待的时间被省略了，这就大大节省了坐席等待时间，从而提升了坐席的有效拨打时间。

据数禾科技的统计数据显示，基于 Avaya 的解决方案，数禾科技通过电销获取授信用户的转化率提升了 10%；通过 Avaya 预测外呼技术，数禾科技的坐席工作效率提升了超过 20%。

## “云联络中心” 打造一站式服务

数禾科技显然是互联网金融行业颇具代表性的一个案例。作为对现有金融体制的一种有效补充，互联网金融业务正在国内蓬勃崛起。他们需要有高可靠、高效率、高安全的资产保全系统以及营销系统发掘更多的客户机会，来保证业务的健康性以及高增长性。

“云联络中心” 基于 Avaya 全球领先的 Aura 系统平台，集合了 Avaya 的智能语音机器人、预测/预览式主动联络、智能路由、智能质检、高性能录音、大屏监控、全媒体接入、多终端双录等服务。它能为企业提供一站式的联络中心解决方案及服务，并帮助企业在极短的时间内建立起联络中心，有力支撑企业业务的高速发展。

从 2016 年 10 月正式上线运营到现在，“云联络中心” 已经为超过 50 家大中型企业提供智能云联络服务，联络人群超过 5000 万。



“……我们需要一个靠谱的、集成的联络中心解决方案。Avaya 云联络中心一站式联络中心解决方案不但为我们节省了资源，而且充分满足了金融业务对信息安全的要求。”

—— 数禾科技副总裁 马霖



## AI 如何帮助改善坐席体验？

品牌构筑于员工为客户提供的出色体验之上，而客户体验始于联络中心。作为客户体验的核心，企业必须优先考虑坐席高效服务于客户所需的体验。但这种坐席体验到底是什么样子？造就出色坐席体验进而带来卓越客户体验的主要因素是什么呢？来自 CustomerContact Week 的最新调查显示，下列因素对坐席体验的影响最大：

- 赋能坐席为客户提供定制 / 独特的解决方案 (23%)
- CRM、知识库和仪表盘等联络中心工具使用不畅 (21%)
- 培训 / 辅导 (13%)
- 晋升机会 (12%)

在联络中心有效实施人工智能 (AI) 无疑是克服这些障碍的最佳途径。VansonBourne 的最新调查显示，目前绝大多数 (99%) 企业正在联络中心应用某种形式的 AI，33% 的企业表示“员工流失”是其进行该项投资的一个关键动因。下面介绍 AI 技术（如机器学习、流程自动化和自然语言处理）如何帮助显著改善坐席体验。

## AI 增强的桌面

将 AI 整合到桌面界面中可以让坐席快速访问信息，而不必离开主屏幕或搜索多个数据系统来寻找答案或进行修改。实时对话分析或机器学习预测功能在这方面大有可为。它们可以在对话中自动检测到某些用语，帮助坐席更快、更高效地获取正确的信息。

企业可以利用机器学习来提升传统桌面，帮助坐席更好地实时处理疑问、投诉和查询。一旦检测到某些口头语句或词汇，上述的相同类型学习算法就能触发弹出应用或扩展的桌面功能，从而为坐席呈现更多的相关信息。

例如，客户可能会提及“我想知道你的退货政策”。在坐席构思完成之前，桌面上就会出现一个弹出应用，完整地说明退货政策，因此坐席不必浪费时间查阅退货政策或让客户在电话上等待。这样，坐席就会感觉更有能力为客户提供定制或独特的解决方案。

例如，如果客户说“我感到失望，我的交付逾期了 (I'm frustrated that my delivery is past due)”，那么词汇“frustrated”、“delivery”和“past due”就能触发特别折扣供坐席留住客户。Avaya IX Contact Center 解决方案通过统一的桌面视图呈现客户信息，以及简化数字通道和终端的管理，实现了这一功能。结果：坐席更满意，感觉更有能力解决客户问题。

## 对话智能

企业可以利用智能学习算法，让自然语言处理技术更好、更准确地执行任务，从而改善客户和坐席体验。例如，实时对话分析甚至能在接通坐席之前破译客户的意图，使坐席与客户快速而又高效和有意义地进行互动，从而降低运营成本。考虑到语音通道的实时限制，例如用语的理解和解疑，这一点尤其有益。坐席可以更加沉浸于他们的角色，更好地践行他们的职责，而不必请客户重述信息。

就像可以分析或转录某些用语来改善客户体验一样，主管可以籍此改善坐席体验。例如，坐席可能会说类似“我正在打开一个应用，有点问题，请稍等 (I'm having some trouble opening an application, one moment please)”之类的话。词汇“trouble”和“application”可以向主管表明该应用的局限或缺乏了解。这不仅有助于缓解坐席在使用 CRM、知识库和仪表板等联络中心工具时遇到的问题，同时也改进了坐席培训和辅导，另外还能帮助主管确定最适合晋升的坐席。

## 对话主题建模

这种无监督的机器学习可以让企业从历史角度和实时检测对话主题的变化，从而逐步改进坐席辅助。例如，机器学习算法可以把“支付账单”或“技术问题”检测为反复性主题或主题转移，帮助主管让坐席更快地获取正确的信息或资源来处理对话中的过渡，包括更清楚的用户手册信息、更简洁的解释、方框图和视觉资料。这不仅可用于实时对话，改进联络中心体验，也可以用于改进坐席培训。

这里似乎具有无尽的可能性。企业可以利用对话主题建模智能地预测客户何时改变对话主题，从而始终领先几步。该技术可以用来指导聊天机器人进行更连贯、更自然的对话。总的来说，对话主题建模是朝着更深入了解人类对话所迈出的重要的第一步，有利于改善客户和坐席体验。改善坐席体验的其他 AI 应用包括：

- **高级员工互动：** AI 可以用于预测和安排坐席工作日，甚至允许坐席进行轮班、工作共享和弹性时间表竞标，以处理照看孩子和在家办公等事务。
- **情绪分析：** 以与洞察客户情绪和忧虑的相同方式，洞察员工的情绪和忧虑（甚至创建员工净推荐值 -Employee Net Promoter Score）。
- **虚拟助手：** 就像家里使用的任何智能助手解决方案（Amazon Alexa、Google Home）一样，虚拟助手可以帮助坐席减少处理时间，提高准确度，保持合规性，更好地践行自己的职责。

---

**联络中心是有意义的人际互动的基石，而坐席是所有一切的核心。**

---

# 台湾成霖集团部署 Avaya Equinox™ 实现高度无缝协作 加速全球业务发展



Avaya Equinox™ 统一通信方案成功解决时间、地点、系统和设备的限制，为全球员工打造出统一、便利的通信体验。

Avaya 为全球知名的卫浴制造商成霖集团部署 Avaya Equinox™ 统一通信解决方案，帮助成霖集团满足全球员工的多元化通信需求，实现无缝协作，降低运维成本，推动业务增长。

## 机遇与挑战

成霖集团是一家拥有超过五千名员工的全球化卫浴制造商，总部设于台湾台中，在中美欧三大洲设有工厂、行销据点及物流中心。成霖集团拥有包括 GERBER、DANZE 等自主品牌，同时也是欧美地区主要五金零售业者贴牌产品的代工厂商，产品畅销全球多个国家。

作为一家全球化企业，成霖集团一贯高度重视利用通信系统辅助公司业务增长，与 Avaya 建立伙伴关系，采用 Avaya IP Office 交换机系统和 Avaya Scopia 视频会议基础设施构建公司全球据点之间的即时通信体系。随着全球业务发展，各地员工对语音、视频、内容共享、即时消息等通信的需求不断增加。

成霖集团资讯协理魏明盛表示：“集团在全球的持续业务成长需要一个强大灵活的企业通信系统支撑。我们需要进一步升级企业通信系统来满足世界各地员工的多元化通信需求，我们还希望这套系统能够帮助员工在差旅移动中及时、方便的开展工作，从而有力支持并促进集团在全球的业务发展。”



### 随时随地无缝协作，提升工作效率

Avaya 与成霖集团进行了深入沟通用创新科技提出解决方案，并在 POC 测试中取得切实可行的效果。在测试后，成霖集团选择 Avaya 率先为台湾总部部署 Avaya Equinox™ 解决方案，把通信功能直接嵌入成霖集团员工日常使用通讯和智能设备里，使员工通过统一的 Avaya Equinox™ 用户界面即可轻松查看联系人列表、点击通话、发起视频会议、预约或参加会议等，让通信系统真正适应员工的工作方式。

### 降低运营成本，提升市场竞争力

基于 SIP 的 Avaya Equinox™ 客户端能自动适应员工的电话、平板电脑或智能设备，当员工在不同设备之间来回切换时，也会根据其个人设置确保最佳通信体验。整合的功能提供了整体化的通信体验，同时也方便了企业统一管理，降低了系统故障率。从部署到运营，Avaya Equinox™ 帮助成霖集团提高工作效率和效益，在激烈的市场竞争中持续保持领先。

### 强大的扩展能力，推动全球业务持续发展

Avaya Equinox™ 解决方案具备强大的扩展能力，可以利用模块化、“拖放式”的插件，把各种情境通信与协作功能添加到公司的关键业务流程和应用中。除此之外，Avaya Equinox™ 解决方案还支持成霖集团灵活选择部署方式，既支持自建，也支持云端部署，并能根据具体需求变化调整扩充。基于台湾总部的成功经验，成霖集团计划将该解决方案扩展至其他分公司，统一通信响应速度。

成霖集团资讯协理魏明盛指出：“Avaya Equinox™ 统一通信方案成功解决时间、地点、系统和设备的限制，为全球员工打造出统一、便利的通信体验。我们将逐步把 Avaya Equinox™ 导入其他海外据点，继续推动集团进一步提升全球业务增长。”



# AI 时代客户联络中心的“数商” “智商”与“情商”

如何打造“数商”、“智商”与“情商”兼备的 AI 时代客户联络中心？  
智能化基础平台架构的能力建设是立身之本。

以算力、算法和数据为框架的新一轮人工智能的触角不断延伸，推动着客户联络中心向智能化升级纵深发展。如何打造“数商”、“智商”与“情商”兼备的 AI 时代的客户联络中心？智能化基础平台架构的能力建设是立身之本。

## 运营与管理中的数据智能与业务洞察

AI 场景下的客户联络中心，依靠机器智能在一定程度上优化了业务办理的速度和流程，提升了客户体验，但联络中心的运营管理最终的落点在于人，如何抓取和利用呼叫中心中的大数据，发现运营中的问题，支持业务的动态发展，同时，提供给坐席及时恰当的指导和帮助，提升绩效，是极具管理价值的议题。

在实际的业务运营中，状况实时变化，联络中心必须具备较高的“数商”，管理者才能敏锐地捕捉到数据背后的逻辑走向，在短时间内快速完成海量数据的时效性分析。

**如何才能让联络中心具备“数商”？底层平台是基础，大数据分析工具的数据建模是核心。**

底层平台必须是包容的，从而随业务动态同步发展。通过 AI connector 智能连接器，不断将日新月异的新技术能力吸纳至底层平台，持续补充渠道交互以及智能的数据获取和分析的能力。同时，设置标准的 API 接口，为特定的业务形态和项目需求进行定制化建模做铺垫。此外，底层平台的原始数据，包括数据



字典，每个数据字段的含义，必须是开放的，方便管理者快速准确地理解模型含义，根据业务需求进行选择加工和计算。

联络中心的大数据分析工具的数据建模分两个层次。首先，对联络中心全媒体的交互数据，包括语音、微信、视频等，基于交互特征，按照通用的计算维度和指标进行计算，比如，电话渠道上更多分析的是通话时长和平均响应时长的指标，而微信渠道则更多会考虑有效的处理率和用户满意度等。其次，根据具体的业务项目进行定制化的数据建模，以数据组合加工的方式，得出基于业务场景的定制数据分析结果。

当联络中心具备足够高的“数商”之后，许多有价值的针对性思考都可以得到快速验证。比如，通过数据趋势图，提前预见高峰来电，适时增加坐席人员，并调整语音系统的导航菜单，增加提示音，告知客户可在多媒体渠道获取相关服务。

## 交互与运营中的机器智能与情感计算

计算机图像识别、语音识别、知识图谱与自然语言处理等人工智能技术赋予了联络中心看、听、读、说的能力。随着全媒体渠道的铺设，联络中心与客户的联接不断向多元化的边缘接触点分布，分散化的交互方式给客户旅程管理以及体验提出了新的挑战。如何基于用户画像和市场营销模型实现精准化主动联络，提供跨渠道、跨平台的一致且连续的服务，利用 AI 智能提升坐席的服务质量和业务绩效，成为了新的研究课题。

如何才能实现联络中心的赋能？底层平台的智能感知能力是根本。在提供给用户的任意渠道或者接触点，结合底层的用户画像以及营销决策模型设定触发规则，以文本、视频、语音，或者预约坐席进行回呼等多种手段富媒体的手段，为用户提供主动联络和精准营销服务。

当坐席与用户的交互时，AI 机器人全程提供“智商”与“情商”兼具的智能化辅助。首先，辅助坐席判断客户的意图，通过实时分析获取的语音流，适时地做知识库的推荐或者知识的推送。AI 机器人可以从知识库中搜索产品的介绍推送给坐席，提高了坐席的工作效率。

第二，在营销的场景理解客户意图，做话术推荐。当客户对某款产品不感兴趣，AI 机器人会告诉坐席如何继续推荐。

第三，辅助进行实时质检。AI 机器人可以在通话过程中，辅助进行流程合规性操作，检查坐席是否完成了相关流程的命中，包括判断是否涉及违禁语，并在命中时触发后台告警。

第四，侦测判断客户的情绪。把客户的情绪变化直接呈现给坐席，提示坐席参考系统给出的指标进行对比，适时调整服务方式。当感知到客户的情绪比较糟糕时，会触发相关提醒，由管理者提前介入。

第五，监测坐席人员的疲劳状态。将疲劳信息提交给运营主管，为排班决策提供有价值的信息参考。新一代的联络中心，是 AI 场景下的全联接中心，底层的大数据和 AI 综合智能支撑起平台上的每一个组件和功能，从而在交互层面，无论是自助还是人工服务，坐席资源的配置与管理，坐席的辅助和赋能，整体的运营洞察，赋予客户联络中心以“数商”、“智商”与“情商”。

# Avaya 是如何让新技术变成市场效益的？

**未来，Avaya 将继续探索客户的业务需求，根据他们的业务痛点进行创新，加速拓展全球市场。**

在更先进的网络条件和更智能终端的普及下，企业统一通讯（UC）和呼叫中心（CC）需要更智能、更便捷地应对各种联络需求，因此，扎根于这两个领域的国际巨头企业 Avaya 也实施了一系列融合新技术的服务创新，除了加大云服务力度外，还进一步在其服务方案上强化了 AI 能力，以及加强了对 UC 和 CC 的整合力度。

近日，有记者采访了 Avaya 欧洲、中东、非洲和亚太区 CTO Ahmed Helmy，他在就新技术变为市场效益的问题上做出了精彩的回答：

## Q1

**AI、云、5G 的迅速发展给全球 ICT 企业都带来了转型的要求，这样的趋势下 Avaya 是如何布局技术创新的？**

Ahmed Helmy：的确，新技术的发展给全球企业带来了数字化转型需求，同时也带来了一些挑战，我们是从客户的具体需求和业务挑战出发，不断研发和应用了新的且适合我们的技术，建立其一套令人信服的应用案例，来促进客户企业的业务发展。

Avaya 正在积极将 AI 技术融入通信解决方案中，整合会话 AI、自然语言处理和机器学习等，以增强 Avaya 解决方案的功能。比如，我们正在将 AI 增强技术（包括生物识别和实时情感分析）与通信平台进行整合，使企业能够将语音提升为重要的用户界面，实现更丰富、更无缝的客户和员工经验。

在云技术方面，今年 Avaya 推出了云转型计划，帮助企业采用最有效的途径来部署 Avaya OneCloud 通信解决方案，为企业简化了云转型的流程，而且消除了转型过程中存在的不确定性和风险。在中国，Avaya 早在 2017 年就与合作伙伴推出了战略级产品“Avaya 云联络中心解决方案”，为企业提供云端呼叫中心一体化解决方案。目前，“Avaya 云联络中心解决方案”已经为近百家大中型企业提供智能云联络服务，联络人群超过 5000 万。

5G 将会大大推动新通信应用的创新，我们也在密切关注客户甚至普通消费者在 5G 时代的潜在需求，相信随着万物互联的实现，5G 的应用案例将会应运而生。



## Q2

**Avaya 已联合合作伙伴开始在统一通信和联络中心方面纳入 AI 能力，您认为，目前的 AI 技术能够在多大程度上改善统一通信和呼叫中心的效率？目前市场反馈怎么样？**

Ahmed Helmy：毫无疑问，随着一体化通信赋能平台使 UC 和 CC 的不断融合，AI 将大幅提升我们开展 UC 和 CC 领域创新及打造成功应用案例的能力。作为 API 经济的倡导者，Avaya 已扩展了软件开发包的广度和功能，包括生态系统合作伙伴和内部开发人员整合会话 AI、自然语言处理、分析和认知机器学习，以增强 Avaya 解决方案的功能，并将 UC 和 CC 合并以实现更紧密的企业体验。

## Q3

**Avaya 越来越重视云服务，也正在技术创新上推出更新的战略，能否可以进一步说明一下云解决方案对 Avaya 目前服务能力的价值？未来 Avaya 云解决方案还将给消费者带来哪些通信体验上的改变？**

Ahmed Helmy：我们需要强调的是，Avaya 的创新解决方案能让客户享受云技术或平台所带来的开放性和自由性。我们的核心策略是为客户提供多种云转型选项，包括与云提供商合作和继续投资开发适用于任何云平台的自有技术。

以我们与渣打银行合作的客户体验转型项目为例，Avaya 通过 OneCloud 私有云解决方案把渣打银行所有客户互动整合到统一的用户界面，届时，他们的坐席人员不仅可以在所有渠道之间自由转换，还可以第一时间了解呼入者以往沟通的上下文语境，大大提高了银行的服务效率。得益于 Avaya 开放的平台，渣打银行可以根据需要灵活部署云，还可以灵活地引入第三方机构，继续优化服务、提供最佳的渠道。

云已成为数字化企业的新运营模式，Avaya 在各行各业都提供最广泛的云方案供客户选择，而且 Avaya 的云转型计划将帮助企业找到满足其独特需求的正确解决方案。未来，Avaya 将继续探索客户的业务需求，根据他们的业务痛点进行创新，加速拓展全球市场。

## Q4

**5G 是目前整个通信行业的热点技术和未来发展趋势，面向 5G，Avaya 的创新重点是什么？**

Ahmed Helmy：市场需求将决定未来的 5G 应用，我们也在密切关注客户甚至普通消费者在 5G 时代的潜在需求。毫无疑问的是，5G 将以新的令人信服的方式加速新服务的应用和普及。值得一提的是，中国的前沿技术和应用案例在全球都具有指导意义。在中国市场，我们将加速开创新技术布局，打造行业领先的应用案例，并推广到具有类似需求的其他国家和企业，不断保持 Avaya 的行业领先地位。

# Avaya 为何能帮欧唯特 5 年节省约 850 万的 IT 支出?



Avaya 为国际传媒服务公司欧唯特打造高效整合的呼叫中心系统平台，降低运维成本，提升灾备能力，推动业务增长。

## 机遇与挑战

欧唯特集团是一家国际性传媒服务公司，全球最大服务供应商之一，在贝塔斯曼集团下属的六大战略业务集团中排名第二。其 270 余个子公司遍布全球 37 个国家。欧唯特中国的呼叫中心外包服务在航空、汽车、快消品等行业的交付经验非常丰富。随着欧唯特中国业务的发展，自 2007 年开始，先后在北京、上海两地建立了三个分散的呼叫中心平台。近两年来，随着业务的增长，欧唯特原有 3 套独立的呼叫中心在一些业务场景中不能协同共用，无法有效缓解临时的单一站点资源紧张，无法调用其他空余的站点及时支援，同时运维成本高。如何平稳实施呼叫中心多站点融合，确保系统的快速、灵活、高稳定性，提高灾备能力，保证业务的连续性，是欧唯特急需解决的重点问题。

## 高效整合呼叫中心系统平台

Avaya 为欧唯特提供了高热备能力的核心部件和 99.999% 的高可靠性的关键模块，基于服务器虚拟化的底层架构，有效降低系统故障率，确保业务的连贯性，同时打造了新的系统整合架构和投资收益实施路线图，将原有的 3 套独立呼叫中心改造为一套统一的呼叫中心平台系统，以快速适应业务的变化，降低减少项目风险和整体改造成本。

## 大力降低运营成本

更新后的欧唯特呼叫中心平台系统，不仅节省了原有旧平台维护的成本，还大大减少了 IT 运维人员以及整合冗余证书复用的成本。据测算，Avaya 为欧唯特中国打造的统一的呼叫中心平台系统能在未来 5 年为欧唯特节省大约 850 万的 IT 支出。

## 推动业务持续发展，提升竞争力

更新后的欧唯特呼叫中心平台系统可以根据业务发展情况迅速建设新的分支站点，或是在合适的站点部署合适的座席，增加可用性的系统可为客户提供业务连续性计划，大大增强欧唯特在市场上的竞争力。同时，新的呼叫中心平台系统为未来先进的呼叫中心技术建设夯实了基础，包括远程座席、家庭座席、移动座席、视频座席等，以更好地应用未来的新技术和新模式。

在全球数字化转型的浪潮下，Avaya 将持续以创新和新技术，打造行业领先的统一通信与协作以及客户体验管理的解决方案，进一步释放创新平台能量，助力企业走向全球，引领世界。



“Avaya 为欧唯特中国打造的统一的呼叫中心平台系统是欧唯特全球资源整合中非常重要的组成部分，不但集中了优质的 Avaya 资源，降低了 IT 运营成本，符合集中化管理、精细化运维的 IT 发展思路，同时也为欧唯特在中国本土业务和亚太离岸业务拓展提供了坚实的技术平台支撑。”

—— 欧唯特 IT 总监 狄晟





# Avaya Open SIP

## —— 开辟企业智慧沟通新时代

现代商务办公需要便捷、灵活和开放的沟通与协作，因此，高品质、高性能的电话设备必不可少。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。

Avaya Open SIP 智能终端产品线能轻松连接当前市场上主流的各种第三方 SIP 软交换机和呼叫控制产品，通过丰富应用无缝整合和连接您的企业，精准贴合与满足您的不同业务需求。迄今为止，我们的终端设备已经广泛应用于全世界各地，为上亿商务用户奉上先进、精准服务。

### Avaya Open SIP 产品一览

J100系列3PCC电话



Vantage系列终端



CU-360视频会议终端



智能视频会议室摄像头



Avaya Open SIP智能终端

支持第三方通信系统



B109 会议电话



L100 系列耳机



B179 会议电话



L119



L129



L139



L149



L159

## Avaya L100 系列耳机

### — 独特技术打造完美沟通体验

Avaya L100 系列耳机针对多媒体与通信特别优化，不但提供了有助于客户高效办公的丰富功能，在安全性、易用性、管理便捷性等方面的表现也出类拔萃。Avaya 突破性的专利技术 AcousticEdge™ 不但使音质极度清晰，更可有效保护员工的听力。

五种不同型号的耳机分别针对不同的应用场景，从支持卓越的联络中心客户服务，到为全公司员工提供最新的协作与会议音频工具，一站满足您的种种需求



B109



B179

## Avaya B100 系列会议终端

### — 外观时尚、功能先进的会议电话

Avaya B100 系列会议电话为各类不同规模企业提供了简单易用的先进通信解决方案。我们专利的 OmniSound™ 技术确保了会议过程中声音清晰传输，让与会者不会错过任何讨论内容。即插即用的简化性允许您将会议电话连接到以太网线缆或电话线路。灵活、先进的功能显著增强了音频、网络和视频会议环境。Avaya 提供种类繁多的会议电话机型供您选择，满足企业中不同使用者的需要。



Vantage K155



Vantage K175

## Avaya Vantage 智能桌面终端

### — 打造个性化统一通信体验

Avaya Vantage 智能桌面终端将完美外观和卓越功能集于一身。通过这些第三代 UC 设备，您的员工的桌面可以连接到云端。不同的选项和配置旨在满足不同人的个人偏好。基于安卓的基础架构支持完整定制，能存取成百上千万的云端应用。Vantage Experience 能和多种第三方呼叫控制平台协同工作。

您只需轻轻一点，即可尽享丰富语音、聊天或协作支持。无论桌面、饭店客房、医院还是终端亭，哪里需要您的应用，Vantage 设备就能融入哪里。Avaya 的卓越开放整合与扩展能力意味着，针对您所处行业、实际业务和用户需求，个性化 Vantage 的实现将易如反掌。

# AVAYA



## 让设计更清晰

CU-360 智能视频会议终端可拍摄 4K 超高清或 1080P 视频，同时支持 4K 显示，满足客户超高清视频通话需求。



## 让医疗无国界

可以通过 Avaya Screen Link 无线投屏，同时支持 Zoom 等第三方云视频通信系统，打造卓越的小型会议室体验。



## 让世界更温暖

可与智能手机体验相结合，配置简单，即插即用，5 分钟安装，即可与世界分享你的幸福生活。

小身材  
大作用

Avaya  
CU-360

一体化智能视频协作终端

# “道达”数字新时代， Avaya 展区指南

这是一个信息技术革命的全新时代，人工智能、大数据、云、5G 等新技术、新应用的发展日新月异，社会正在从“互联网+”迈入“智能+”，人们的沟通方式和消费方式发生着颠覆性的改变，数字经济已成为全球经济增长的重要驱动力，企业的数字化转型成为必然。

据预测，2021年，全球企业在数字化转型技术的支出将达到2.1万亿美元。越来越多的企业管理者认识到一个高效、适应新时代需求的通信与协作解决方案是数字化转型成功与否的关键环节之一。它可以帮助企业创造出全新的业务和服务形态，打造全新的业务流程，提供全新的客户和员工体验，提升企业的运营效率和组织绩效。



Avaya 展区平面图



在 Avaya 展区，您可以体验到基于 Avaya 统一、开放的通信能力平台所构建的数字企业一体化通信与协作解决方案，包括：企业客户服务与体验管理、主动客户联络、视频远程虚拟服务、智慧赋能、智能团队协作与智慧办公解决方案等新技术和应用，了解到 Avaya 的产品和技术如何帮助企业成功实现数字化转型，如何服务于数字化企业的员工、客户、以及业务流程优化，如何将多模式的通信手段与人工智能、云计算、大数据、5G 等新兴技术结合，实现为企业升级赋能，让智能化和大数据为企业的经营和业务决策服务。

### 智慧客户服务

在本主题展区，Avaya 的多媒体呼叫中心解决方案将与 AI 紧密结合，语音机器人将替代人工座席与客户进行交流，智能 IVR 助力传统业务流程简单化办理，AI 的注入令所有人拥有“最强大脑”，同时也会 24 小时监控每一次联络对话。单次沟通将不再局限于单一联络渠道，文本与语音的打通，前台客服与后台技术专家的串联将重新定义新一代呼叫中心。

### 智慧应用赋能

AI 已然开启了全面赋能呼叫中心的新时代。在本展区，智能 IVR 将助力传统业务流程简单化办理。AIEP 的精细可视化后台管理将为您直观简洁地打开 AI 的大门。技术指标的调用量查询、语音到文本的随心转换，单一管理界面下的全录音调听。AIEP 打通了人工智能平台，真正做到了所有后台数据的一手掌控。

### 全员协作服务

前台座席人员与后台技术专家配合将越来越紧密，UC 与 CC 的联结也将变得越来越清晰。

在本展区，您将体验到全员服务方案提供的稳定、轻量化的视频接入，如 APP、微信等，多方视频的同时，提供远程桌面 / 屏幕共享、人脸识别认证、“双录”的能力，并支持与最新的 AI 技术进行整合，打造出完美的虚拟坐席服务场景。

### 智慧运营优化

在精细化管理时代，每个交互都是重要的，在智慧运营优化展区，我们将为您展示：利用语义上下文、BI 和自动根源分析等技术，快速挖掘客户之声，并利用自动化解决方案，有效地协助坐席快速、准确的处理前台业务，以及如何帮助后台员工自动化执行那些重复而繁琐的业务流程。



## 智能自助与外呼

本展区为您展示了 Avaya POM 智能外呼系统如何通过语音和文本等多媒体渠道主动联络客户，通过 web 接口快速集成用户业务系统，通过集成 AI 机器人实现智能化外呼营销，降低运营成本，提升企业营销效率。

## 智慧前台

在智慧前台展区，您可以体验最新潮的虚拟前台。包括：智能化的客户识别、访客与接待员的实时视频通信、环保的热感打印访客标签、访客信息数字化。

## 共享办公

在共享办公展区，您可以体验到共享工位查找、预约、登录、使用率统计的完整解决方案，同时更可体验到通过人脸识别、二维码扫描等手段实现共享工位与 Avaya 智能通信终端的完美结合，体验完整的共享办公应用。

## 智慧办公

在智慧办公展区您将体验到：“人找人”向“事找人”的科技转变、AI 辅助快速联络和单方参加的高品质视频会议。

## 智能协作会议

本展区将结合多点触控协作、人脸识别、移动预约、数据统计与分析等行业顶尖技术，就如何提升协作效率、改善会议流程、有效合理的分配资源、减少运营成本等热门话题进行演示和深度探讨，旨在为您提供“有感知的工作环境”。

## 全连接开放平台

Avaya 为数字化企业提供了一个全新、开放的通信能力及应用开发平台，这是一个跨应用、跨渠道、跨流程、跨系统工作的统一平台，让开发人员能够快速实现无论是 UC 协作通信还是 CC 联络中心的新应用新功能，让企业能够快速上线新业务、新服务，大大加快企业的市场响应和流程改造速度。标准的开发接口、跨平台的支持能力、内置的可扩展性、安全性有助于加快集成。

在本展区，您将能了解到基于 Avaya 统一通信平台所开发出的众多的创新应用，以及这些应用对商业运营所带来的价值。

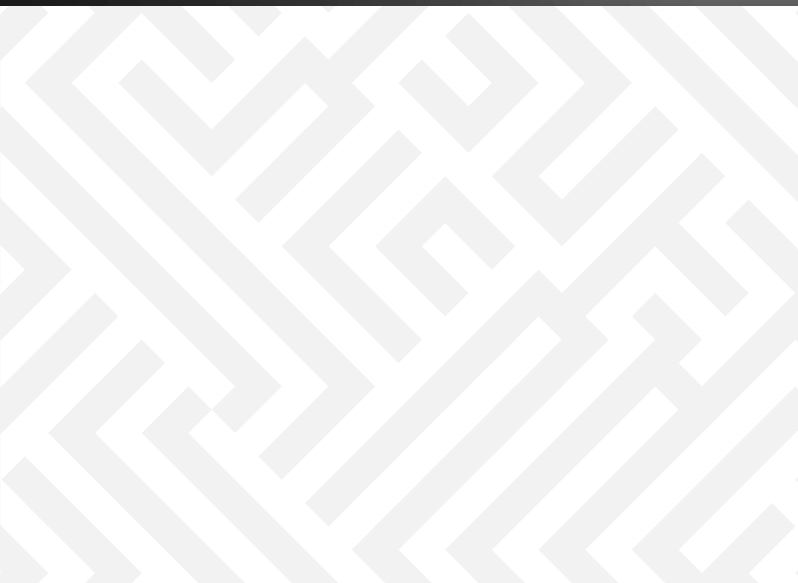
## 智慧云服务

在本展区，您将能够了解到如何借助 Avaya OneCloud 无缝扩展您的解决方案，利用始终在线的丰富资源轻松满足您的需求，加快市场响应速度。您再也没有技术过时之虞，可以全力以赴致力于提供优质客户体验，提高工作效率，促进业务增长。

## Open SIP 智能终端

随着云服务和 SIP 通信的日益普及，越来越多的用户选择采用开放的 SIP 话机作为办公电话。如何选择可靠的，功能丰富的，便于管理的话机？在现代化的办公室中如何体现独特的风格？如何快速的建立视频会议，如论是采用何种云端视频方案？

在本展区您将了解到 Avaya 所提供的各种适应智能化时代、开放化时代、云时代的智能通信终端，以及这些终端所能够为您带来的卓越客户体验。





## 亚美亚（中国）通讯设备有限公司

北京市东城区东长安街一号  
东方广场东方经贸城  
西一办公楼三层 307 室  
+86-10-8516-5516

上海市长乐路 989 号世纪商贸广场 7 楼  
+86-21-6120-6911 2

广东省深圳市福田区中心四路  
嘉里建设广场 2 座 15 楼, 1503 室  
+86-10-8516-5516

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

中山市火炬开发区会展东路 16 号数码大厦 5 层  
+86-760-2361-4018

台北市, 105 民生东路三段 109 号 12 楼 A 室  
+886-2-8171-3607

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

## 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 官方公众号



Avaya 藏宝阁

**全球领先的数字通信软件, 服务和设备供应商**