



INTELLIGENT COMMUNICATIONS

# 从“联络中心”向“全景中心”的演变

李农

Avaya中国公司副总裁

解决方案部总经理

# 世界在改变

## Economy & Growth 经济与增长



## Mobile Living 移动生活



# 78

% of consumers buy products based on recommendation from peer or friend (Nielsen 2009)

## Generational 新一代

## Environmental 环保



# twitter

**Blogger**

**flickr**

Social  
Networking 社会网络

# 289+

**SECOND LIFE**

Millions users on Facebook, Twitter, Myspace

**LinkedIn** **facebook**

**myspace.com**  
a place for friends

Virtual Worlds and  
Communities 虚拟世界和社区

# 技术在改变



# 企业通信基础架构在改变

昨天

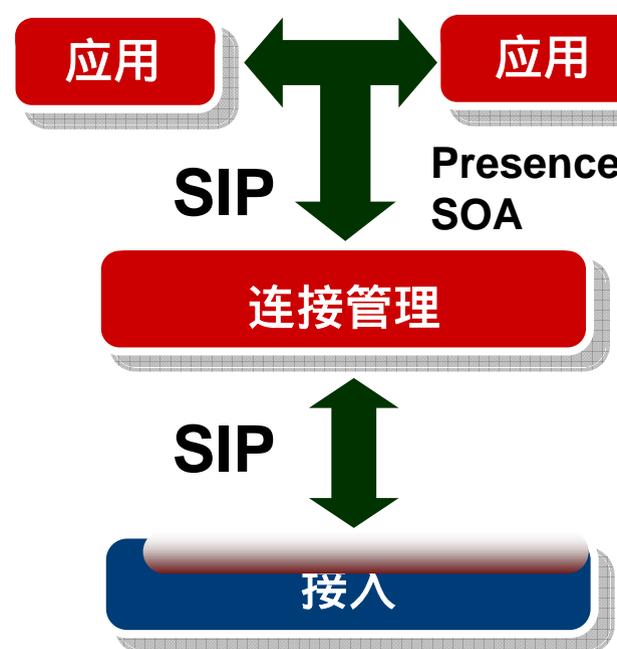


TDM/ISDN

今天



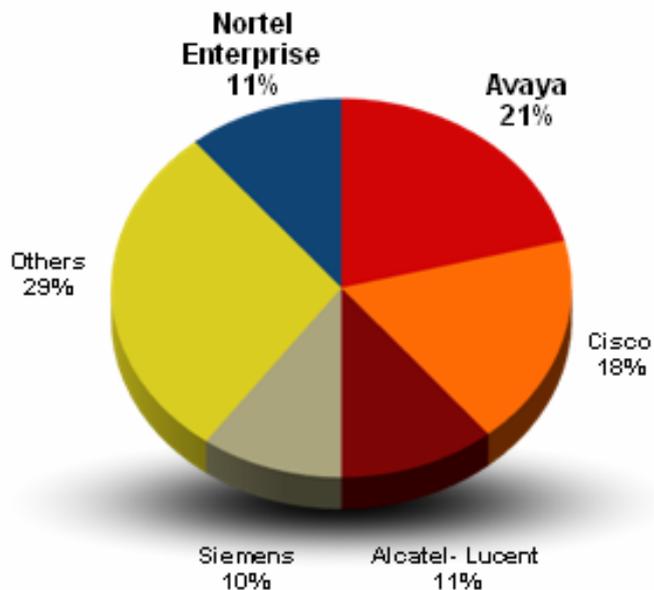
明天



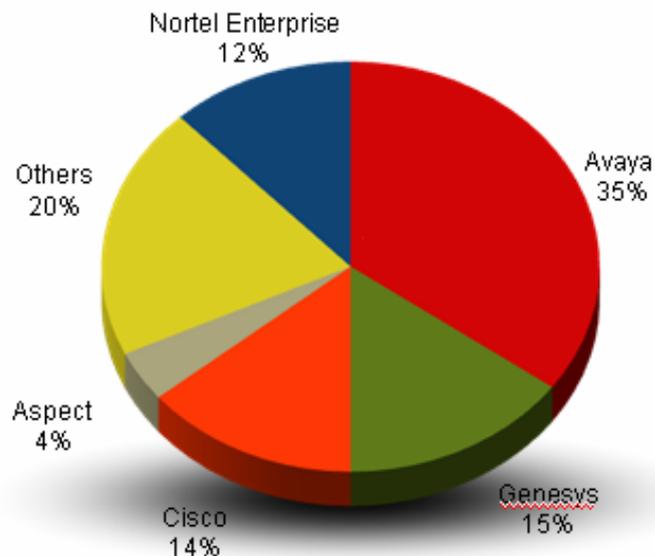
核心技术的革新驱动底层基础架构的转变

# Avaya如何改变

## 全球统一通信市场份额



## 全球联络中心市场份额



- ▶ 统一通信
- ▶ 语音通信解决方案
- ▶ 音频会议
- ▶ 企业消息处理
- ▶ 联络中心

# NO.1

# Avaya收购北电企业与政府解决方案部

- ▶ 2009年9月16日，Avaya宣布成功竞购北电网络企业与政府解决方案部门，竞购金额为9亿美金，另有1500万美金用于员工保留计划
- ▶ 2009年12月18日，Avaya对北电企业与政府解决方案部业务收购获得批准
- ▶ 2010年1月19日，Avaya宣布整合后的产品蓝图
- ▶ Avaya将以统一通信、联络中心、中小企业通信、数据网络为四大产品线



# Avaya下一代企业通信整体架构



增强客户端与视频体验

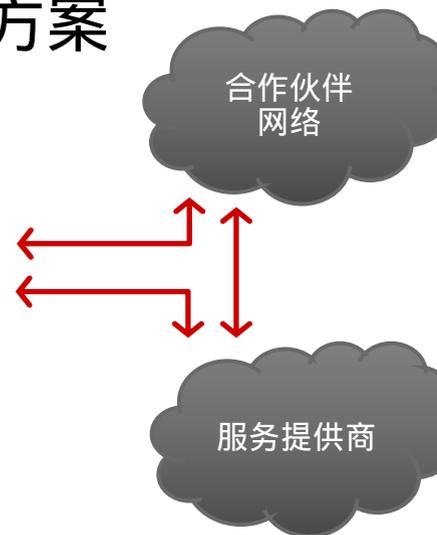
# Avaya提供的下一代统一通信

- ▶ 以Avaya Aura为核心，基于SIP的通信平台，将复杂的通信网络统一起来。ACE可利用面向服务架构（SOA）和Web服务，为快速开发通信驱动的应用提供方便
- ▶ Avaya还将推进统一通信与视频技术的结合，为客户提供高清晰，低带宽的视频方案

统一通信



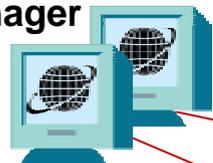
电话和客户端



# Avaya Aura™ 架构

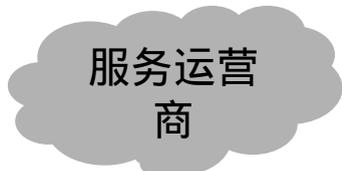
应用层

System Manager



连接管理层

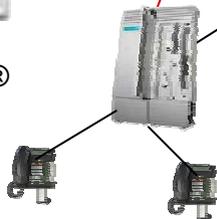
Media Servers



接入层



Avaya one-X® endpoints



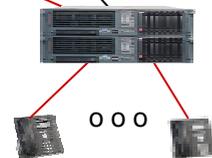
3rd Party PBXs



Avaya CM Branch



3rd Party endpoints



Avaya CM Standalone



SIP Trunks

TDM Trunks

SBC



G860

# 企业通信变革带来“物物相联”

To / from work  
工作往返



At the office  
在办公室



- ▶ IPT整合
- ▶ 手机与座机相联
- ▶ 语音与即时通信的互联
- ▶ 语音与视频监控的互联
- ▶ 集中管理的语音、视频与Web会议系统
- ▶ 集中的录音监控(移动、面对面、分支机构桌面电话)



# Avaya提供的下一代全景中心 (Context Center)



- ▶ 以Avaya Aura为基础，联络中心将迁移到基于SIP的面向服务的架构，同时支持多种通信模式
- ▶ 新的联络中心解决方案将基于一种全新的、协作式、基于情景的工作分配模型，在客户、座席和信息之间建立联系，其功能包括实现客服代表桌面应用、工作分配、运营管理(WFO)、数据分析等

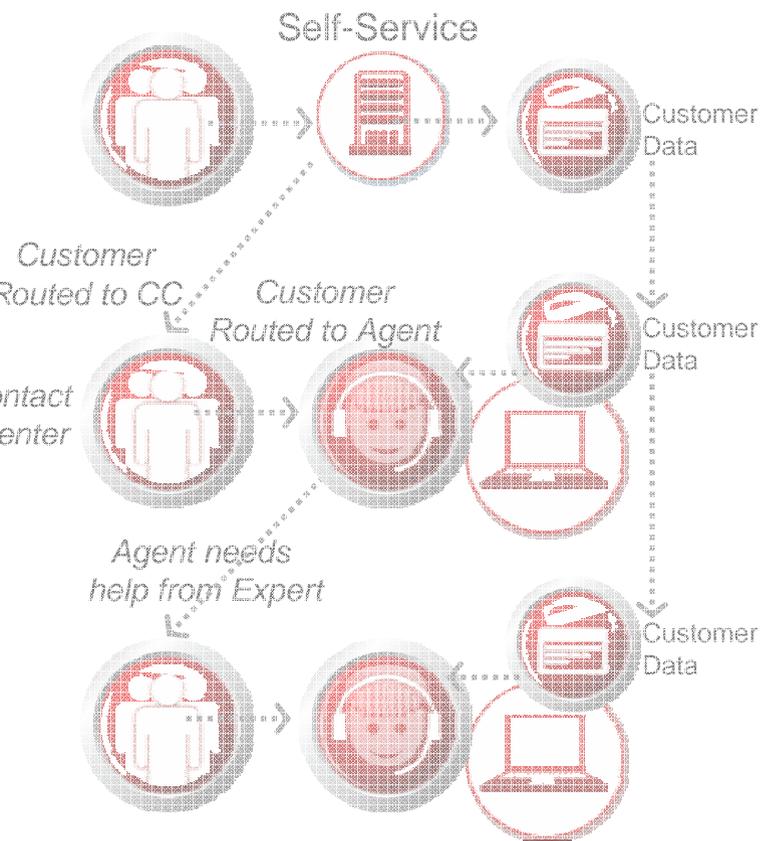
# 呼叫中心过去11年

- ▶ 1999 - 2000年，以CTI技术为核心的呼叫中心
- ▶ 2001 - 2002年，呼叫中心的数字化管理
- ▶ 2003 - 2004年，呼叫中心规划与建设
- ▶ 2004 - 2005年，如何建设一个有效的外拨联络中心
- ▶ 2006年，主动服务业务发展趋势和相关法令的影响
- ▶ 2007年，客户联络迈向“统一”时代
- ▶ 2008年，新经济环境企业与客户沟通之道
- ▶ 2009年，迈向统一通信的客户联络中心



# 全景中心 (Context Center) - 呼叫中心的一次技术突破

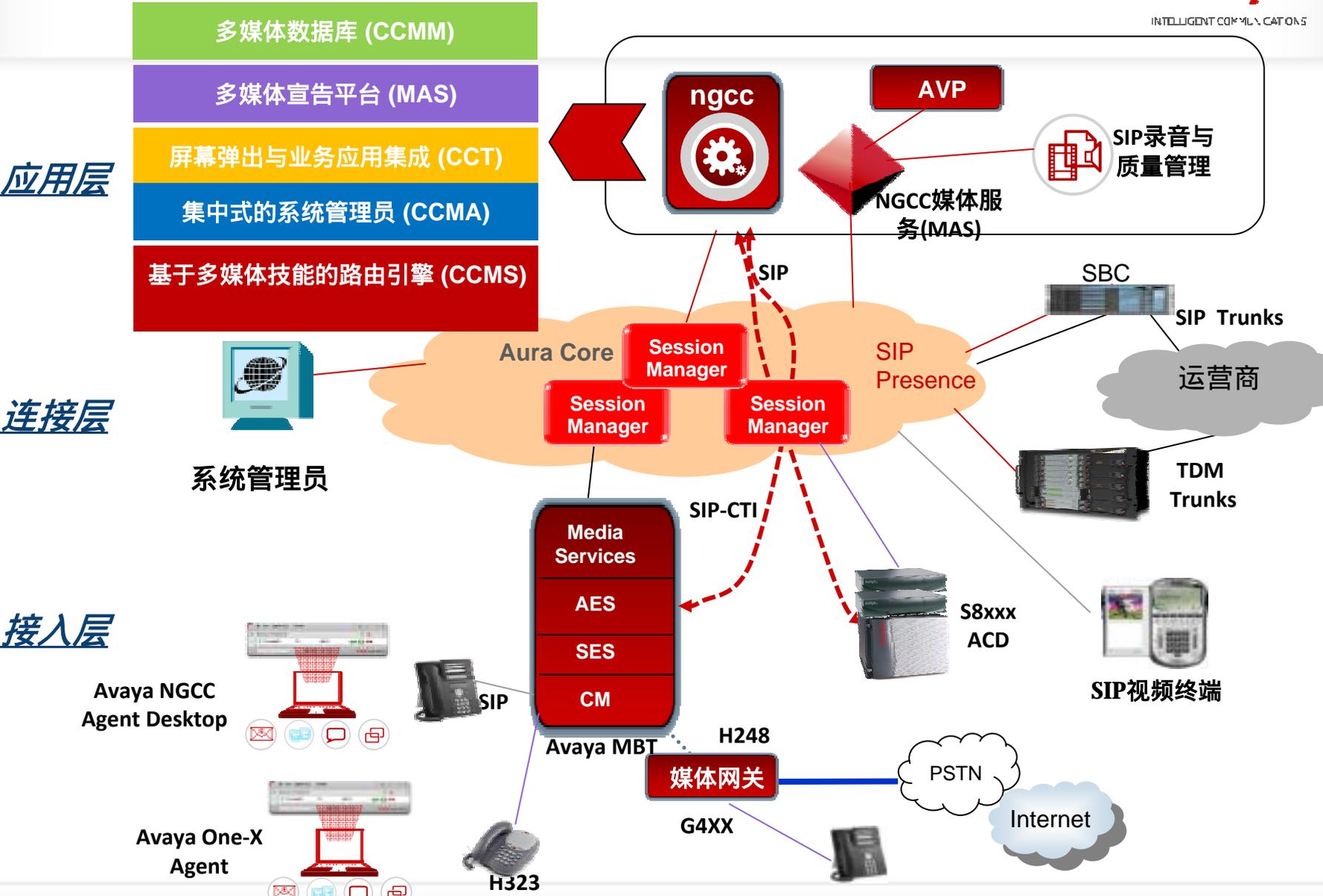
## 传统的呼叫路由模式



## 客户服务全景交互场景



# 基于Aura的AVAYA下一代全景中心架构



# Avaya的全景中心

- ▶ SIP是全景中心的基础，但SIP只是技术手段。全景中心更重要的是给原联络中心带来从架构、渠道、服务模式，直到全新业务体验的变革
- ▶ Avaya在Aura的架构上部署的全景中心解决方案，使得原联络中心全面的与统一通信、企业业务联系在一起
- ▶ AVAYA 全景中心实现“基于会议方式的多媒体互动”，全面革新了传统联络中心以“路由+排队+转接”为主体的呼叫处理方式，实现“全景服务”的全新客户体验
- ▶ Avaya 全景中心实现了Web世界和语音世界的连接，适应了Web服务的潮流概念
- ▶ Avaya现有系统将作为全景中心整体方案的一部分得以保留，现有的投资得以保护



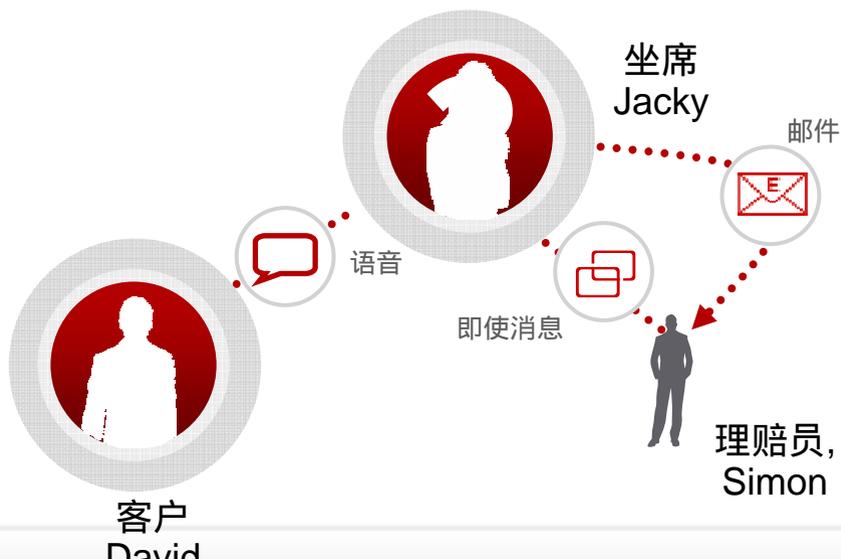
# 全景中心带来的改变

- Jacky录入David出险报告
- Jacky根据理赔员实时状态，找出一个空闲的理赔员Simon，开始与之进行即时通信
- 一个包括David基本信息Link的邮件，自动发送给Simon

一个带有URL链接的短信自动发送到David的手机上



ANTICIPATE • **AUTOMATE** • ACCELERATE



## Persistent Consumer Conference

The screenshot shows a 'Persistent Consumer Conference' interface. At the top, there are profile pictures of two people and a plus sign. Below this are navigation buttons: Reply, Playback, Archive, Mute, and Settings. The main content area shows a message from David: 'David :Jacky here's my car pics...' followed by two photos of a silver car. Below the photos is a message from Jacky: 'Jacky Our claims agent, Simon West, has contacted the towing company and advised to deliver your car to Dents R Us on...'. At the bottom, there is a tweet from tomstow: 'tomstow: your car has landed safe... http://tomstowing.com/hank/30089687'.

# AVAYA

INTELLIGENT COMMUNICATIONS

谢谢

闻道有先后，术业有专攻

