



数字化全场景 办公协作新体验

陈 晖

Avaya中国区技术总监

跨越鸿沟，基业长青 全球统一通信与联络中心的领导者

95%的《财富》1000强企业，
89%收入来自于软件与服务，65%经常性收入，54%的收入来自云、订阅模式

1+亿

统一通信线路

13万客户

遍布190个国家

250万

远程办公座席

600万

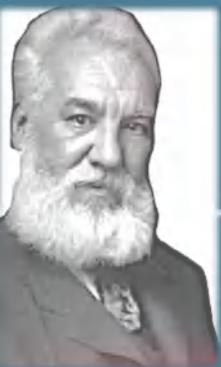
联络中心座席

28.73亿美元

联络中心和办公领域
市场份额领导者

6000个+

过去12个月
增加新客户座席



贝尔
发明电话

1889年

AT&T
成立

1984年

朗讯科技
成立

1996年

Avaya
成立

2000年

收购北电
企业业务

2009年

收购
Radvision

2012年

纽交所
重新上市

2018年

与RingCentral
建立战略联盟

2019年

与Microsoft
建立战略联盟

2022年

不是最强壮，而是最适合 全球行业市场领先地位

金融



中国工商银行



standard chartered

全球十大主要银行中的90%

教育



4,800多个教育机构

连锁酒店和汽车旅馆



THE PORTMAN RITZ-CARLTON SHANGHAI

FOUR SEASONS

Hilton

全球十大连锁酒店中的80%

财富一百强



财富100强中90%的公司

政府

40个国家的政府机关

制药业



美国十大制药公司中的80%

航空公司



BRITISH AIRWAYS

全球10大航空公司中的9家

医疗



5,800多家医疗机构

汽车制造商



TESLA 十大汽车制造商中的90%

扎根中国，服务中国 品牌的价值来源于客户的信任

中央电视台

中国尊

南方电网

北京环球影城

北京大兴机场

万科

长隆乐园

平安集团

中广核

万达

数字化转型 面向用户，春暖花开，Total Experience是关键

金融服务

金融服务已融入客户的日常生活，因此，提供无缝的流畅客户体验成为竞争的焦点之一。

石油和天然气

竞争的焦点在于是否能够扩展资产、改变收入模式并大幅度推动实现业务流程现代化。

医疗保健

大家开始主动参与整个生命科学/医疗保健生态系统，而不再被动接受

通信服务

通信服务在帮助消费者和社会构建与维护数字化平台方面发挥着新的作用。

酒店行业

共享经济和偏好匹配的概念为酒店行业创造了更加紧密而广阔的市场。

尽管一直在为实现数字化转型而努力，但是大多数公司认为他们的数字化转型之旅并不完善

69%

的公司认为，他们的数字化转型计划不是“非常成功”

只有 19%

的公司认为，他们正在利用新的数字技术和业务模式颠覆市场格局

制造业

利用机器人技术、物联网和认知解决方案，建立的工厂可以集成支持动态生产、车间调度、计划和运营的应用程序。

零售业

消费者的期望发生变化，创新性渠道也随之涌现。曾占主导地位的零售连锁企业现在不得不转变其核心业务和服务，确保在市场上占据一席之地。

政府部门

智慧城市计划、众筹以及 P2P 模式正在颠覆传统的公共部门规划和项目。

交通运输行业

引入智能自动化和智能网络之后，提供以客户为中心的解决方案和服务，以便改善他们的服务。

教育行业

在线开放课程(MOOC) 和在线同伴学习正推动教育实现规模化。

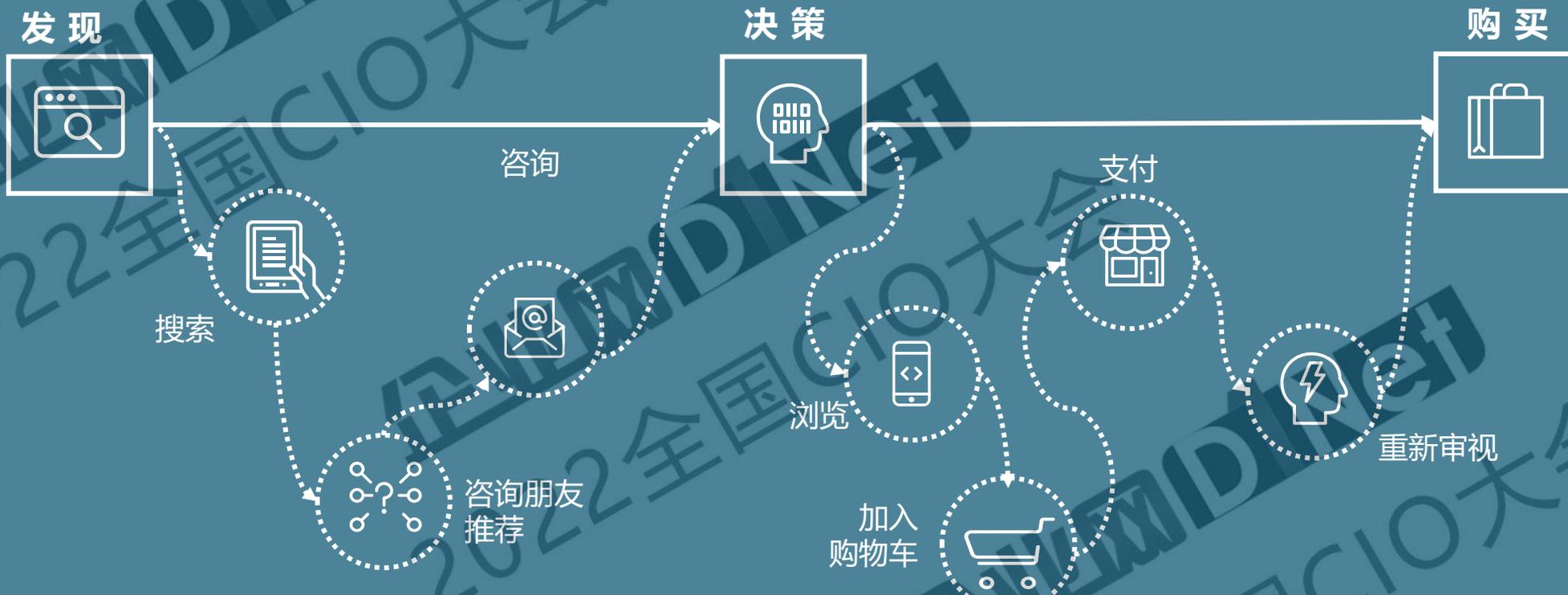
每个人都在谈论它，没有人真正知道我该怎么做，每个人都认为其他人都在做，所以每个人都声称自己也在做。

--美国杜克大学 丹·阿里利教授

Source

1. IDC Industry Insights estimates, 2020
2. IDC Industry Insights estimates, 2021

关注客户旅程 O 数据告诉你发生了什么, X 数据告诉你为什么



IT - O 数据 (Operation Data)



信息流 - 生产数据, 销售数据, 市场数据, 财务数据, 人力资源数据

CT - X 数据 (Experience Data)



音、视频流 - 客户、员工、合作伙伴的价值观、个性、亲和力等情感体验

O 数据 + X 数据 - 洞察



客户满意度、客户费力度、交易复购原因、客户流失原因等洞察

Data Platforms

AVA



Data & Analytics



Insight & Digital Distribution Platform

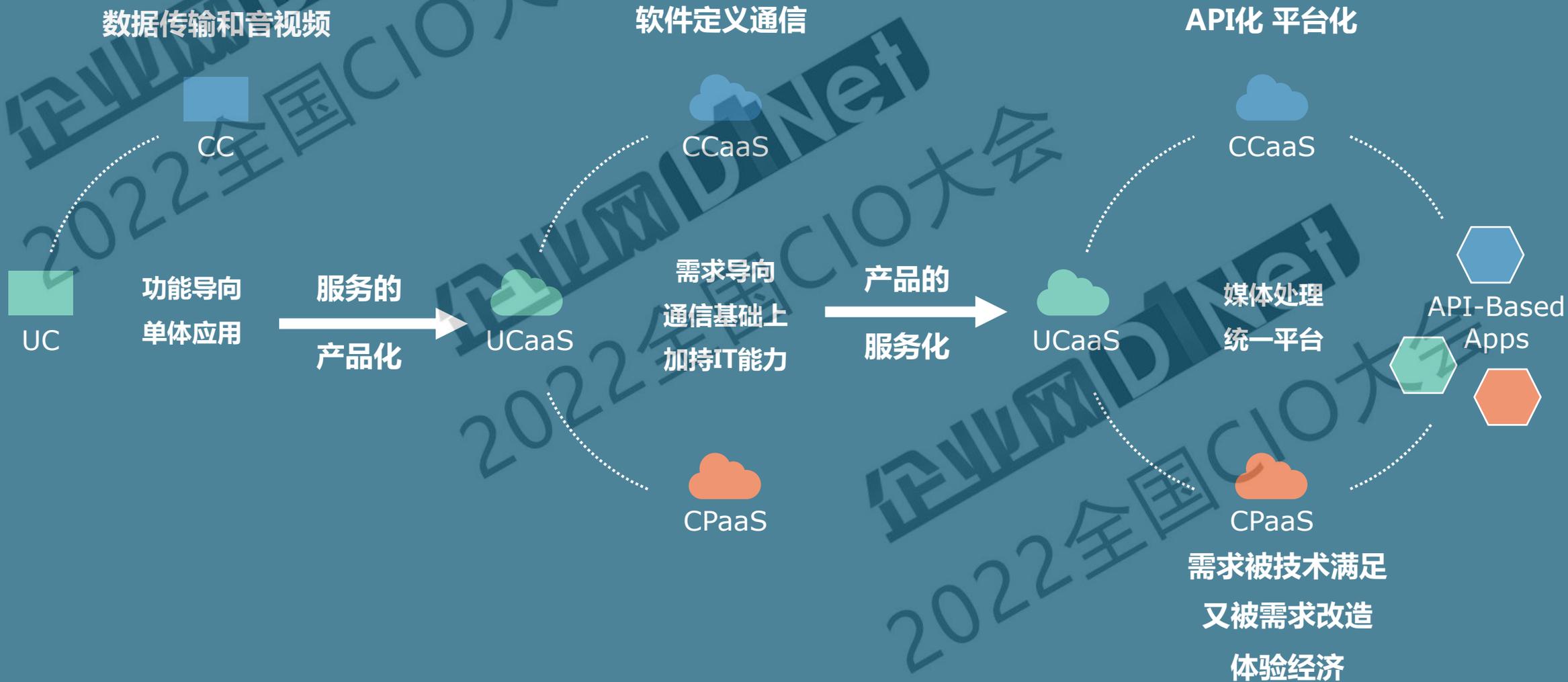


IoT



云计算

加速融合，为行业赋能 经验的规模化，全场景平台化协作



汽车行业

从卖车到出行服务，从莱特定律到摩尔定律

电动化
燃油车替代

智能化
客户体验

服务化
订阅服务

产品设计 & 研发



- 来自客户的情感分析和想法

潜在客户/订单兑现(场外交易)/服务结束



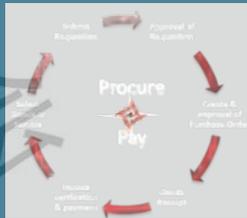
- Mobile应用
- CRM+Telephone API

供应计划



- 大数据季节性分析
- 云解决方案

采购到付款



维持生产

工厂制造



信息流的存储
及报告展示



- 预算分析
- 移动报告

- 使用嵌入式设备的仓库操作
- 用于路线优化的机动性
- 库存分析

履行



- 通过移动进行容量规划
- 检查丢失部件的机动性
- 库存分析



新零售

公域付费，价高者得；私域很贵，获客免费



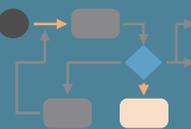
- POS系统集成
- 会员系统集成
- 客户信息自动标注
- 产品促销推荐
- 客户现场录音



视频、音频分析洞察

音视频双轨录音获取

事件驱动自动化



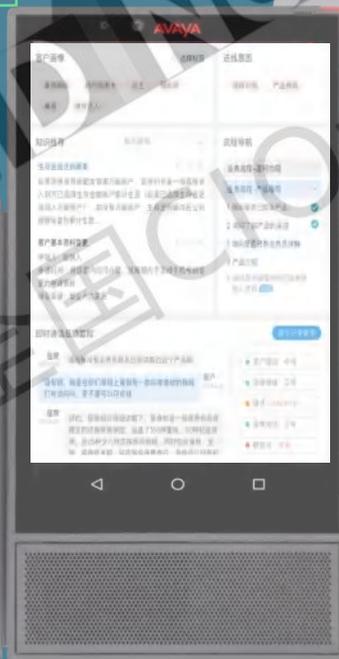
商店、总部、仓储、物流
人员监测

IoT 设备集成

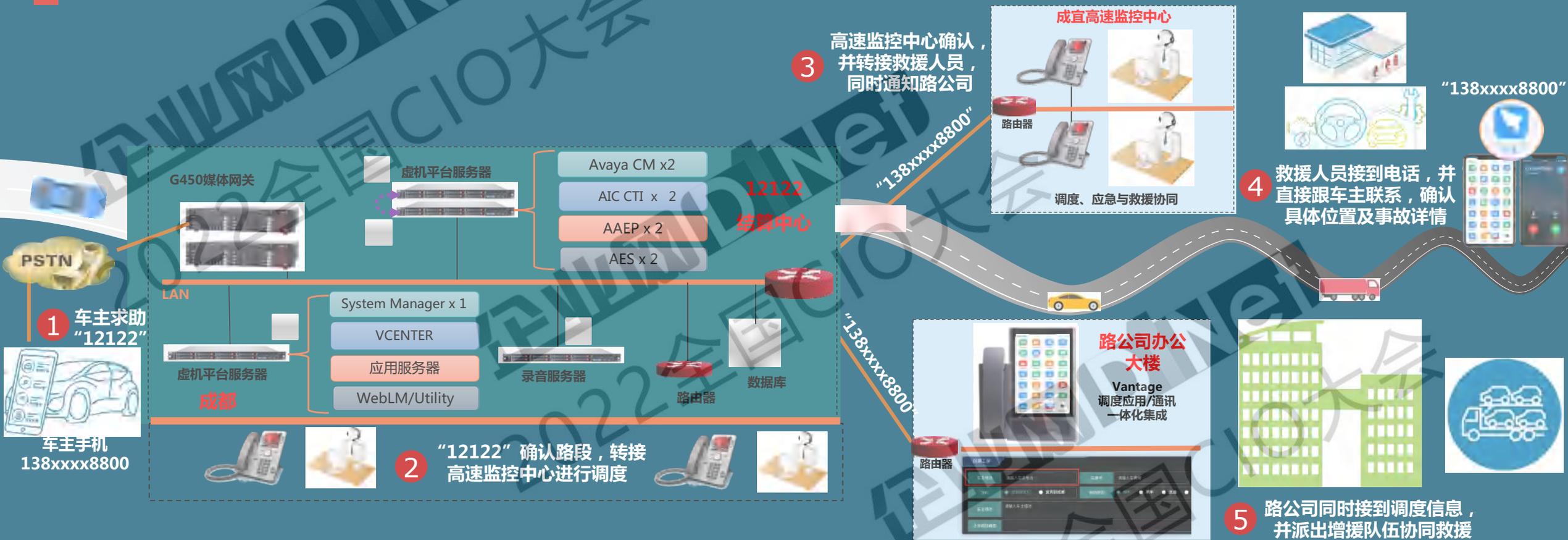


Video

Audio



交通行业 “人-车-路-云”高效协同



指挥中心、救援中心、救援车辆、救援人员平台化整合，实现全自动工单流程处理，
交通事故办案效率提升了**20%**，办案时间平均缩短**20**分钟



高端制造

专业分工，高效协同；以人为本，全面体验

成本性体验：内部通信、运维

可靠性体验：从不间断

合规性体验：一个号码

灵活性体验：可集成度高

一致性体验：桌面、APP、PC

便利性体验：一个账号

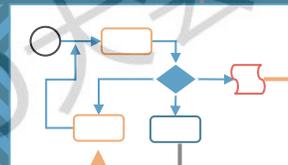
安全性体验：防盗打



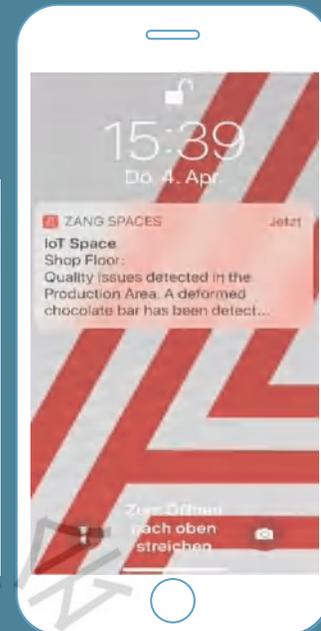
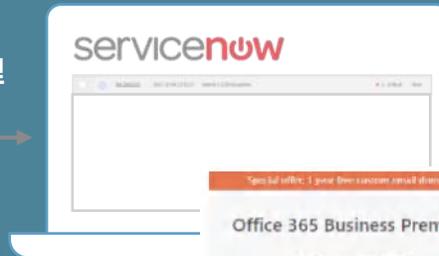
温度、湿度传感器



AVAYA
breeze



故障管理



排班信息
数据库

告警
广播或
灯光

激活
散热装置



AVAYA

Experiences
That Matter

感谢聆听

www.avaya.com

