

# AVAYA



## Unified Times is Coming on Contact Center 客户联络中心迈入“统一”时代

李农  
应用及解决方案总监  
中国区



## Thick fog in Dalian last week 上周大连的大雾.....



- XX旅行网，改签必须拿行程单去售票柜台，没有航空公司任何变更信息，退票要拿着航班取消证明去总部办理
- XX航空公司，虽然拥有全国统一号码，但总部不知道大连的情况，本地有特服电话，但不了解航班情况，发生特殊情况，所有电话都处入忙音状态
- 大连机场，网上提供动态航班信息，但如果不是身在机场，永远不知道下一步会发生什么，电话永远占线
- 各路神仙各显神通，做火车，做汽车去沈阳，打车回北京.....主要因为没有宾馆可以继续停留

## Virtual, Remote and Mobile 虚拟化，远程和移动办公



### Virtual 虚拟化

**58% companies** consider theirs to be a virtual workplace today<sup>1</sup>

**58%的企业**目前考虑将自己转型为虚拟工作场所<sup>1</sup>



### Branch Offices

#### 分支办公室

**91% of employees** work in branches<sup>1</sup>

**91%的员工**在分支机构工作<sup>1</sup>



### Home Working

#### 居家工作

**89 of top 100 US companies** offer telecommuting<sup>2</sup>

**60%+ Britons & Germans** equipped to work remotely<sup>1</sup>  
美国最大的100家企业中，

**89家支持远程办公<sup>2</sup>**

**60%+ 的英国和德国员工**有能力进行远程办公<sup>1</sup>



### Mobility 移动办公

**In 2008, 72% US workforce** will be remote and mobile<sup>1</sup>

**到2008年，72% 的美国员工**将采用远程和移动工作方式<sup>1</sup>

## The Entire Enterprise at the Service of the Customer 整个企业投入于客户服务

- Business communications, contact center practices, business processes and functions merge  
企业通信、联络中心实践、业务流程和功能合并
- Access knowledge across the extended enterprise  
横跨整个企业访问信息



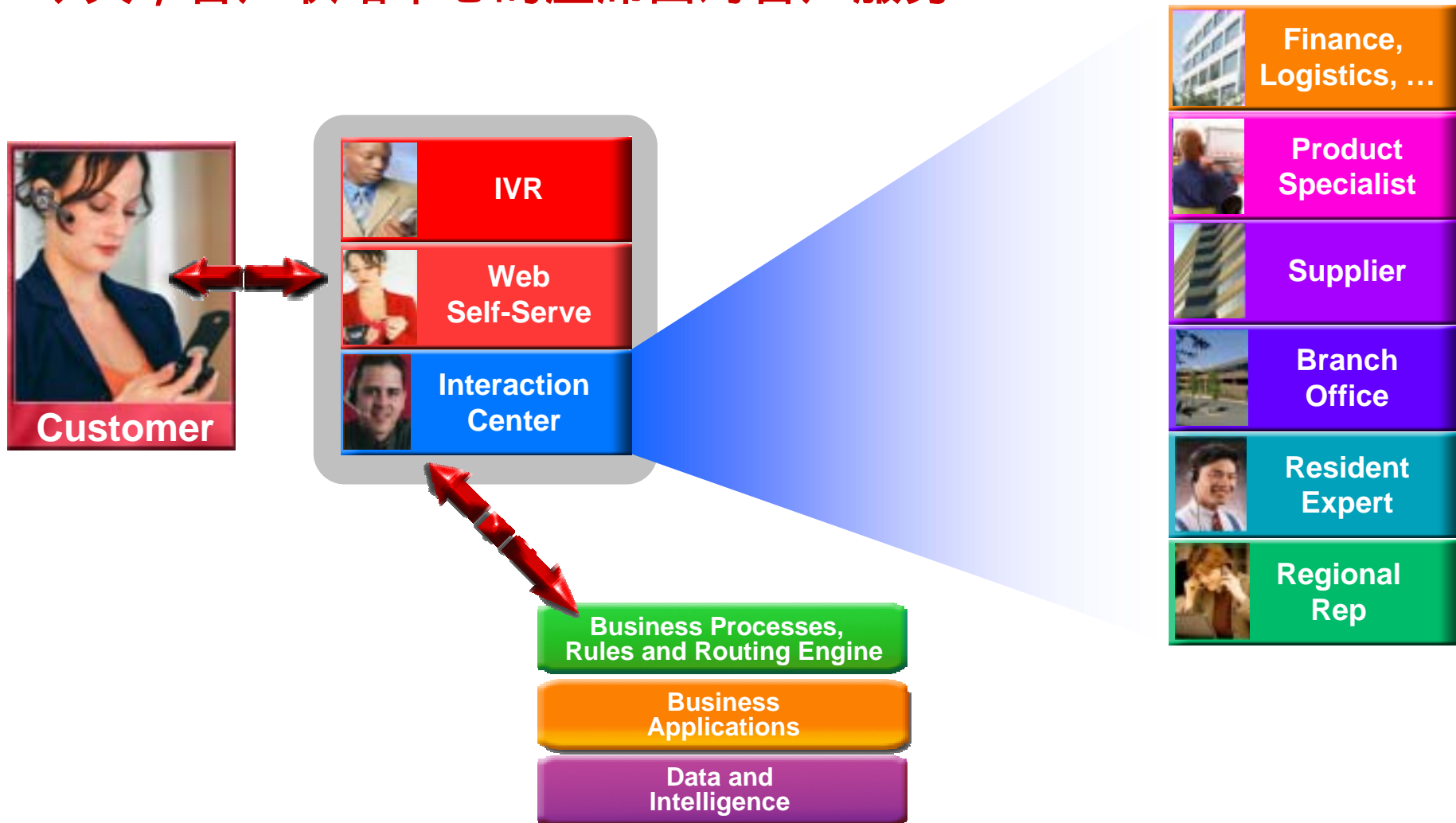
Customer  
客户

9百万联络中心业务代表  
Contact Center Agents  
9 Million

1亿名客户服务员工  
Workers Serving Customers  
100 Million

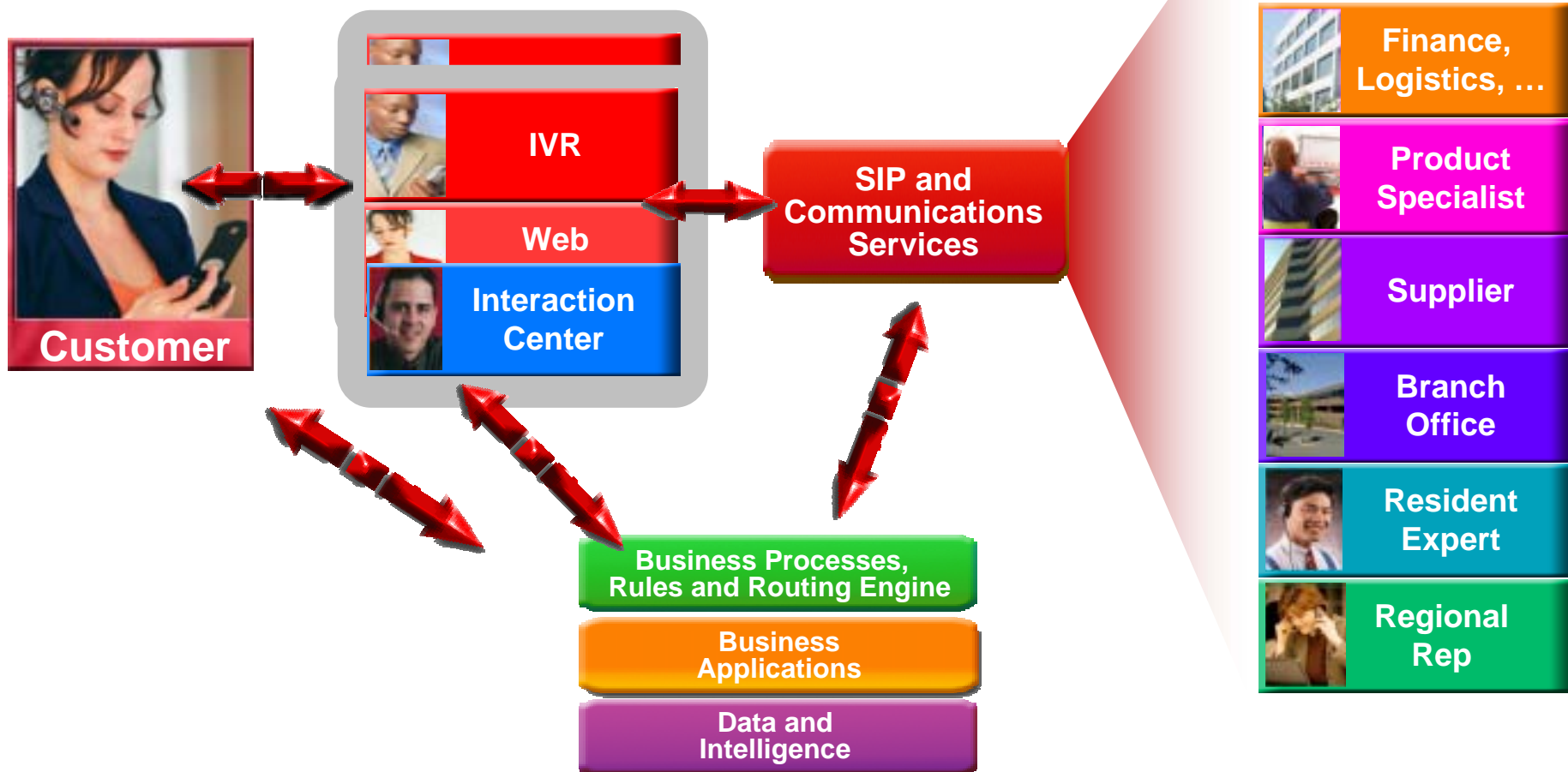
4亿以上的企业员工  
Enterprise Workers  
>400 Million

## The Contact Center at the Service of the Customer 今天，客户联络中心的座席面对客户服务



# The Entire Enterprise at the Service of the Customer

## 明天，整个企业面对客户服务



## Consistent Brand Experience 统一品牌体验



## Trend of Contact Center Industry-Unified Solution 产品整合 - 客户联络中心行业全球发展趋势

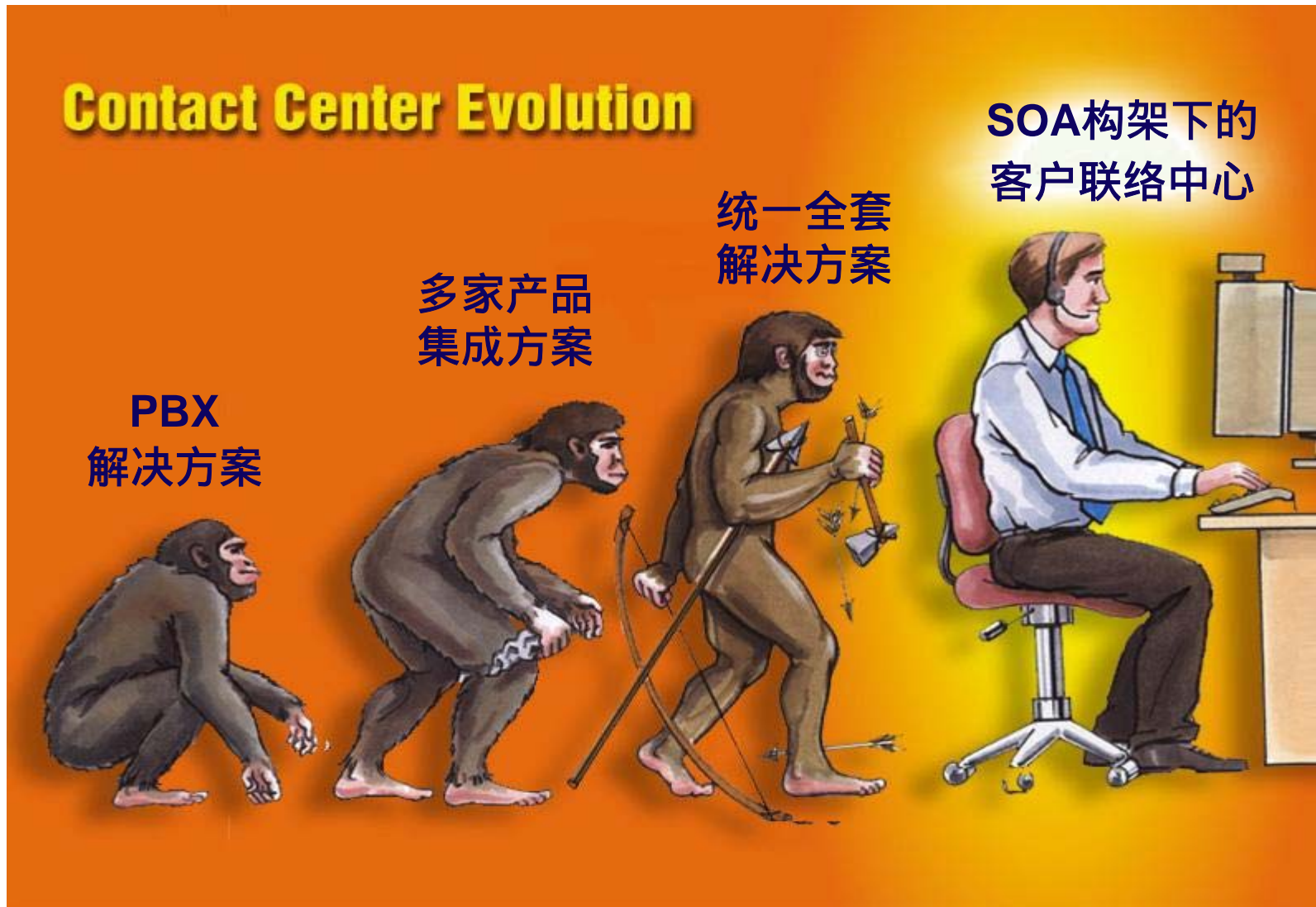
- 2000年前后，CTI市场的整合，Avaya-Quintus, Alcatel-Genesys, Cisco-Geotel
- 2000年 - 2003年，Outbound市场的整合，Avaya-Mosaix, Concerto(Aspect)-Davox, Melita
- 2004年 - 2006年，排班软件市场的整合，NICE-IEX, Aspect-TCS, Verint-Wintess-Blue pumpkin，Avaya与NICE和Wintess的全球联盟
- 2006年，IVR市场的整合，Intervoice-Edify

未来的市场，是客户联络中心行业几个巨头的竞争，提供Total Solution是行业发展趋势，很显然，在这个市场的未来产品提供商，只有Avaya, Alcatel, Nortel, Cisco, Huawei, Aspect.....



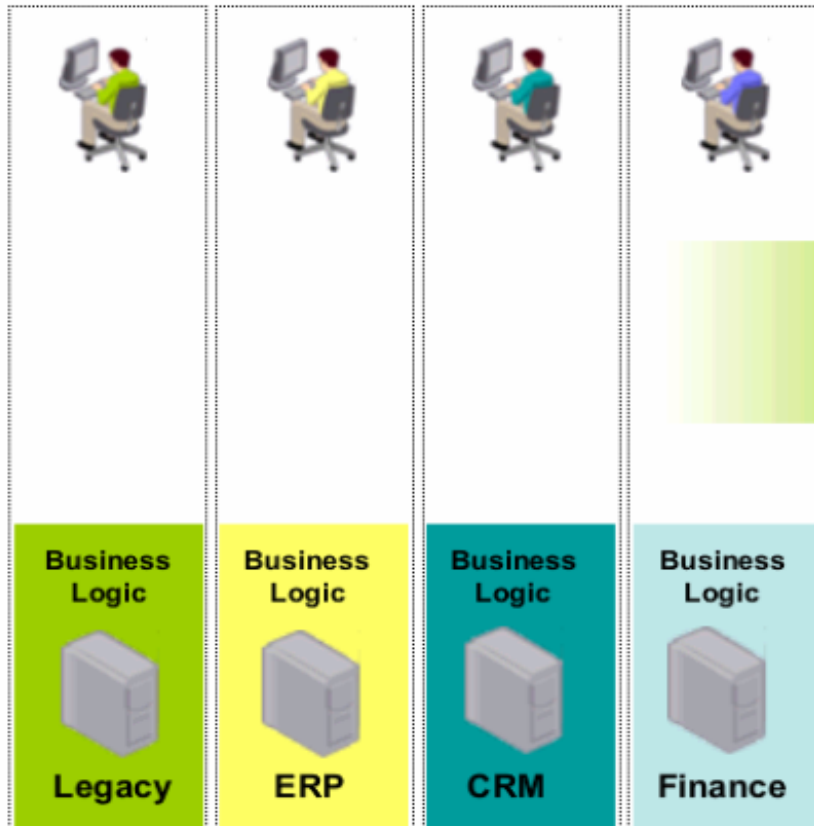
## Contact Center Roadmap Focus Areas

### 客户联络中心发展趋向



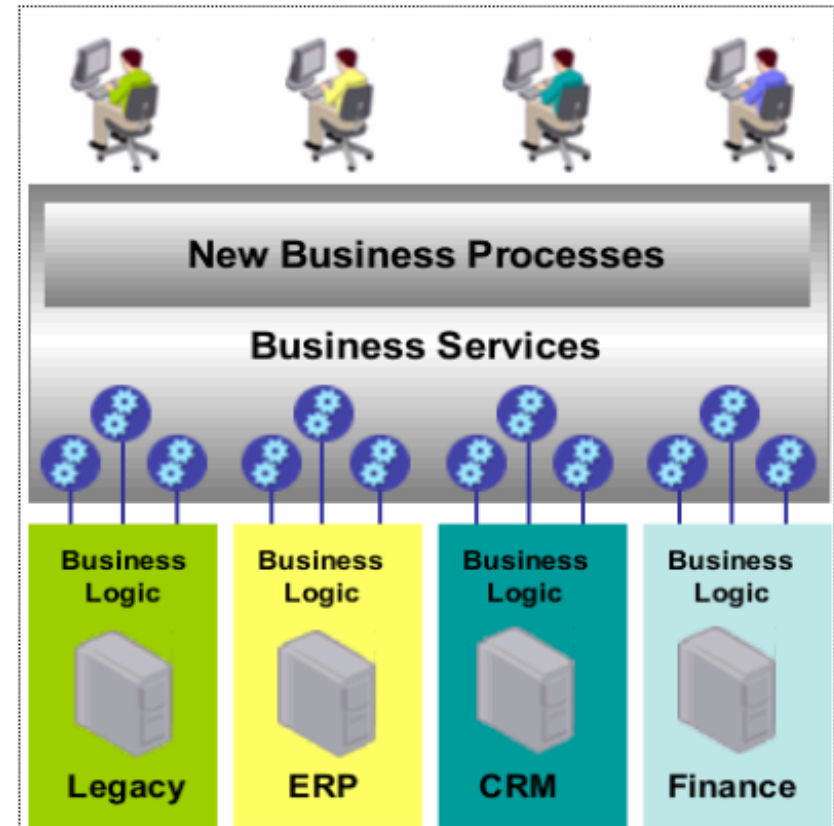
## Service Oriented Architecture 服务导向基础架构

### Application, Asset Silos



**Business functionality buried in applications, asset silos ... proprietary interfaces serving the silos**

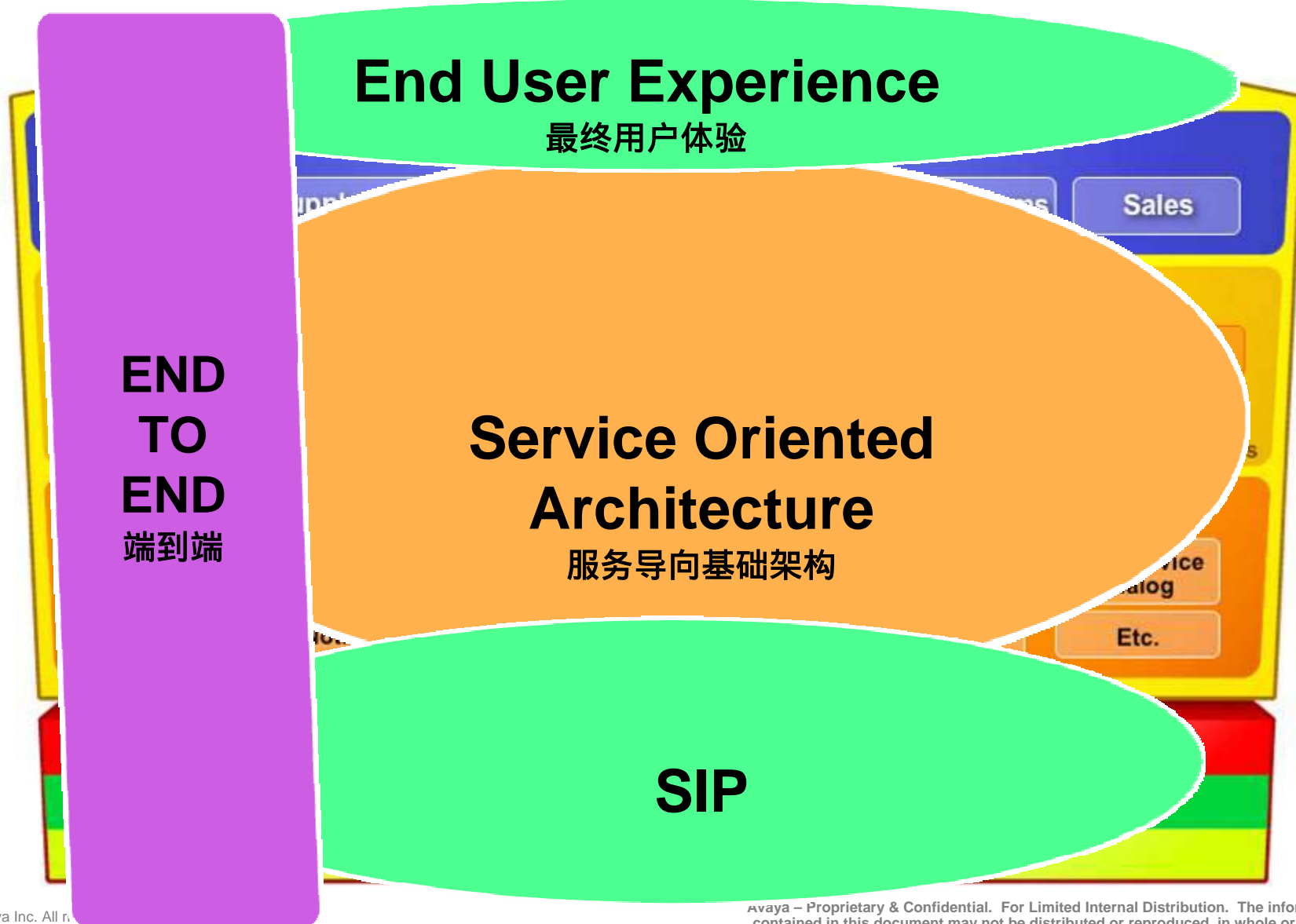
### Service-oriented Applications, Assets



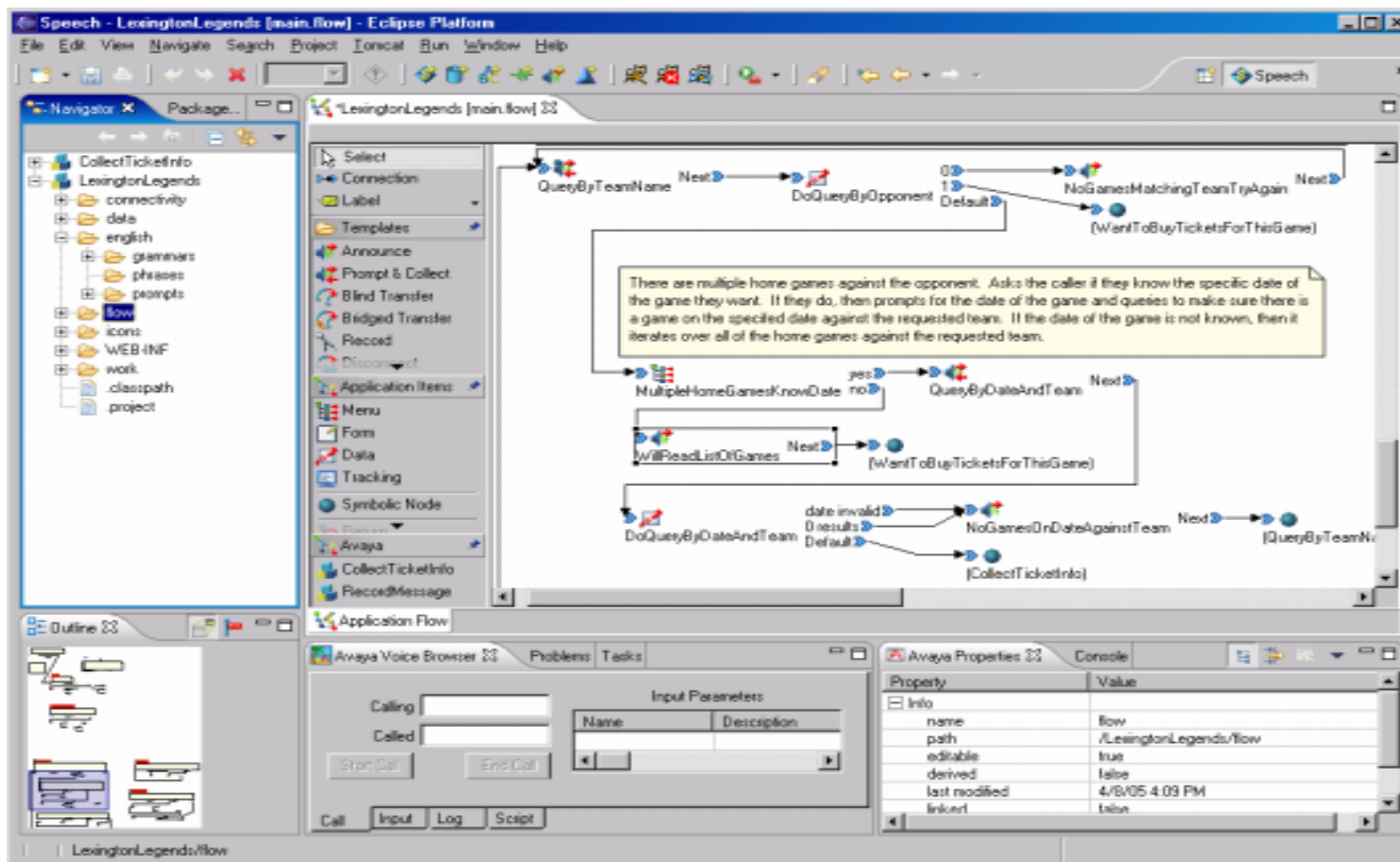
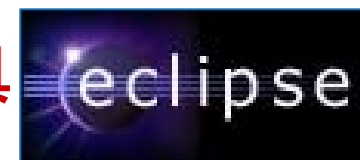
**Business functionality exposed as business services ... standards-based, shared & reusable services**

*Intelligent Communications: Embedded into the Fabric of Business*

基于SOA架构的解决方案 - 通信融入业务处理



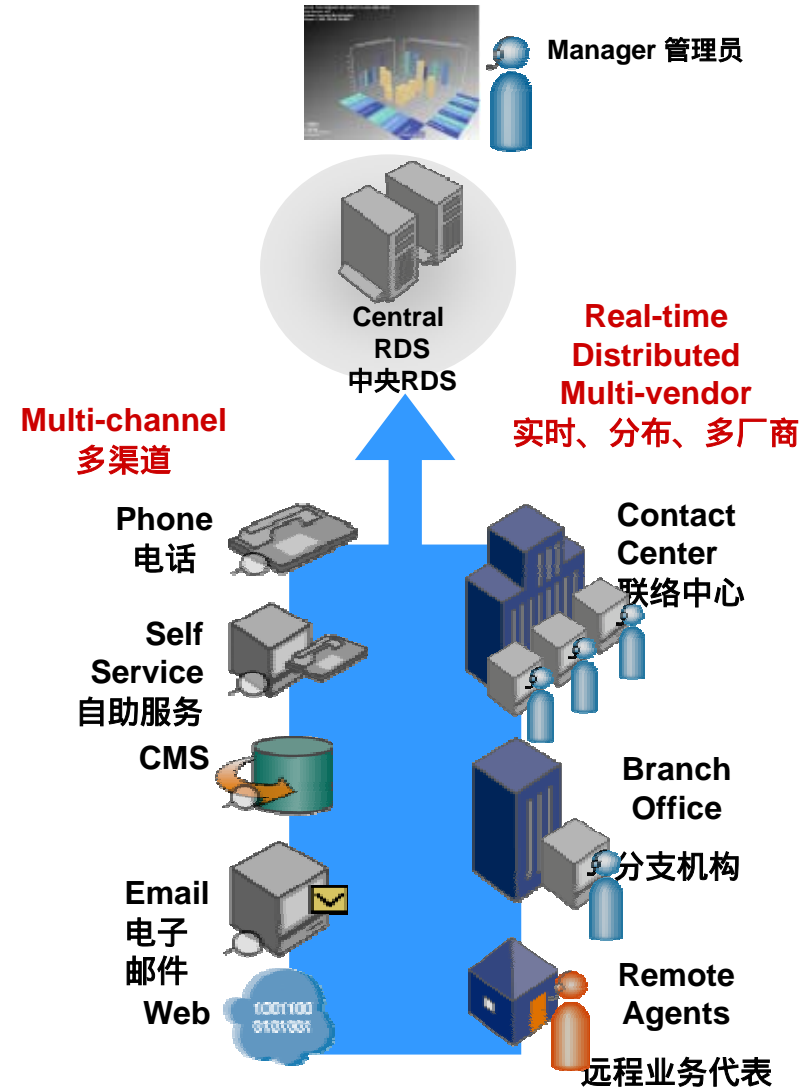
## AIC(CTI)与IR(IVR)-使用基于Eclipse的流程设计工具



## Reporting and Analytics Vision 报告与分析远景

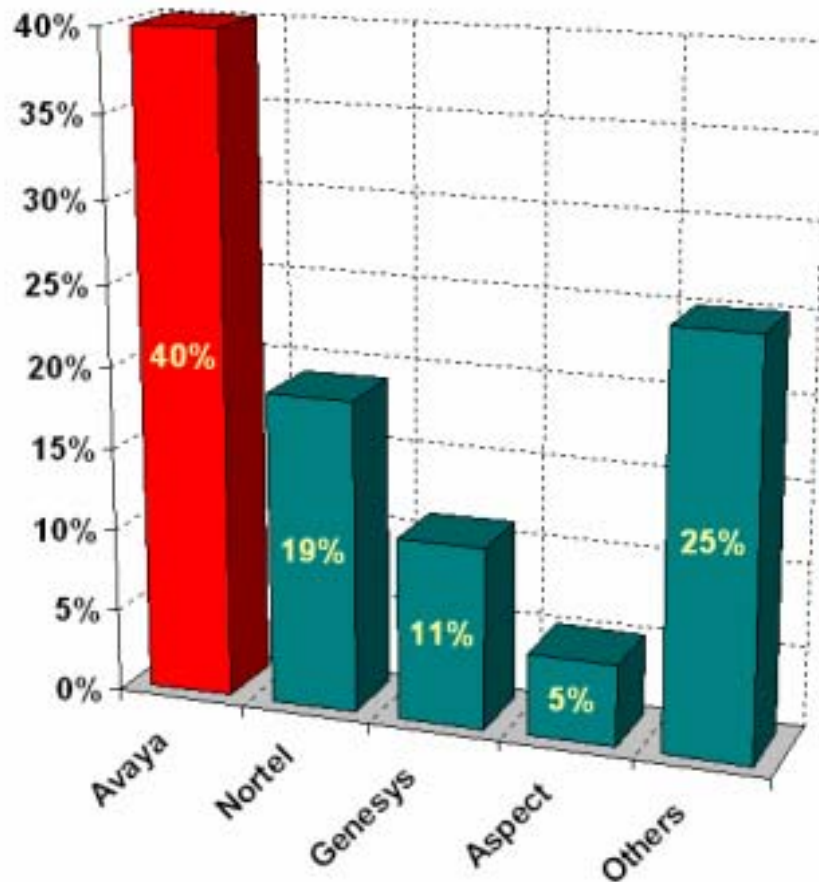
### Consolidated Reporting and Analytics 集中管理报告与分析

- **Simplifying real-time data consolidation, reporting and analysis across locations**  
 横跨各个地点简化实时数据集中管理、报告和分析
  - Multiple vendor switches, multiple locations  
 多种厂商交换机、多个地点
  - Improved performance visualization for rapid analysis and action  
 让绩效更加一目了然，实现快速分析和行动
- **Single environment for common and consistent reporting**  
 单一环境支持通用统一报告
  - Rich multi-channel support  
 丰富的多渠道支持
  - Pre-packaged reporting and analytics  
 预先打包的报告和分析



## Call Center Market Leadership 呼叫中心市场领导地位

Worldwide Call Center Market Share (1)



全球呼叫中心市场份额 (1)

- #1 North America 北美
- #1 Latin America 拉丁美洲
- #1 in Europe 欧洲
- #1 Asia Pacific 亚太地区



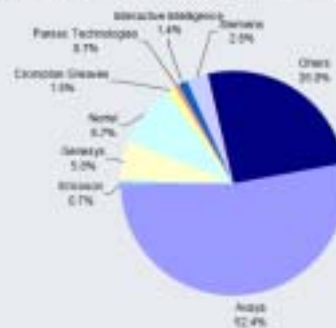
(1) Source: Q1 CY06 External Market Share Summary Report  
© 2005 Avaya Inc. All rights reserved.

## Market Share on CTI is changed 不断提升的CTI市场占有率

FROST & SULLIVAN

### Market Share Analysis

Chart 7.08 CTI Systems Market: Company Market Share by Revenues (India), 2005



FROST & SULLIVAN

### Market Share Analysis

Chart 13.10 CTI Systems Market: Company Market Share by Revenues (Singapore), 2005



NOTE:

Others include - Apex Software, Interactive Intelligence, Cisco Systems, and other small players

#BCQ-76

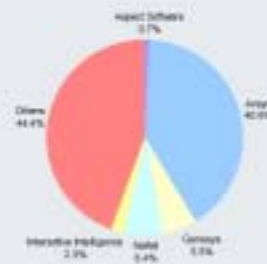
© 2006 Frost & Sullivan, www.frost.com

18/7

FROST & SULLIVAN

### Market Share Analysis

Chart 12.11 CTI Systems Market: Company Market Share by Revenues (Philippines), 2005



Others include Cisco Systems, Evoxon, NEC Corp, and other local and small participants.

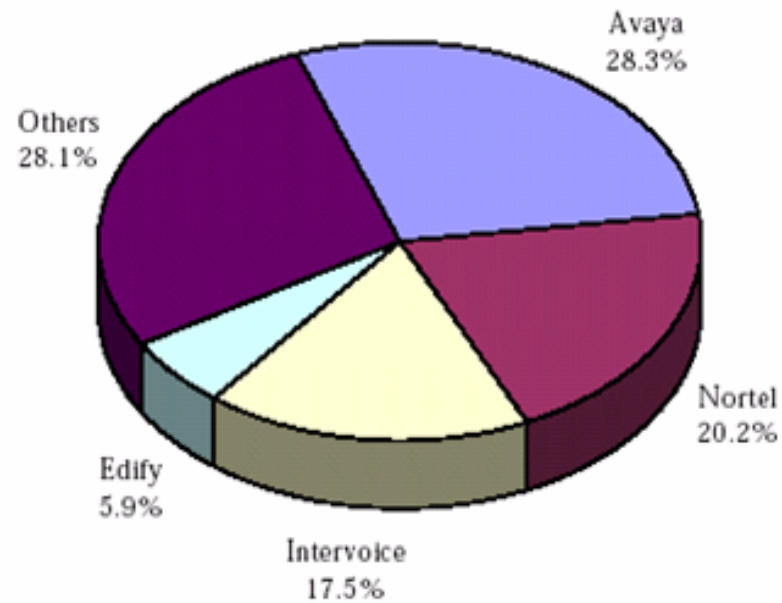
#BCQ-76

© 2006 Frost & Sullivan, www.frost.com

22/7

## No. 1 Market Share on IVR in US 在美国IVR市场占有率第一

IVR Systems Market: Company Market Share by Revenues (U.S.), 2005

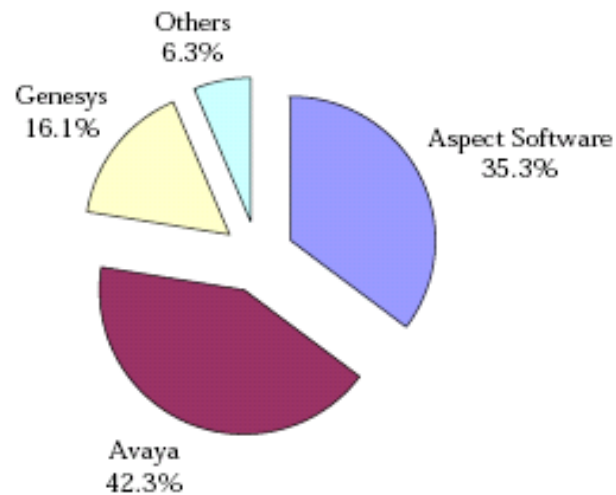


*Note: All figures are rounded; the base year is 2005. Source: Frost & Sullivan*



## Avaya外拨系统在亚太地区市场的表现

Outbound Dialing Market: Market Share by Revenues (Asia Pacific), 2005



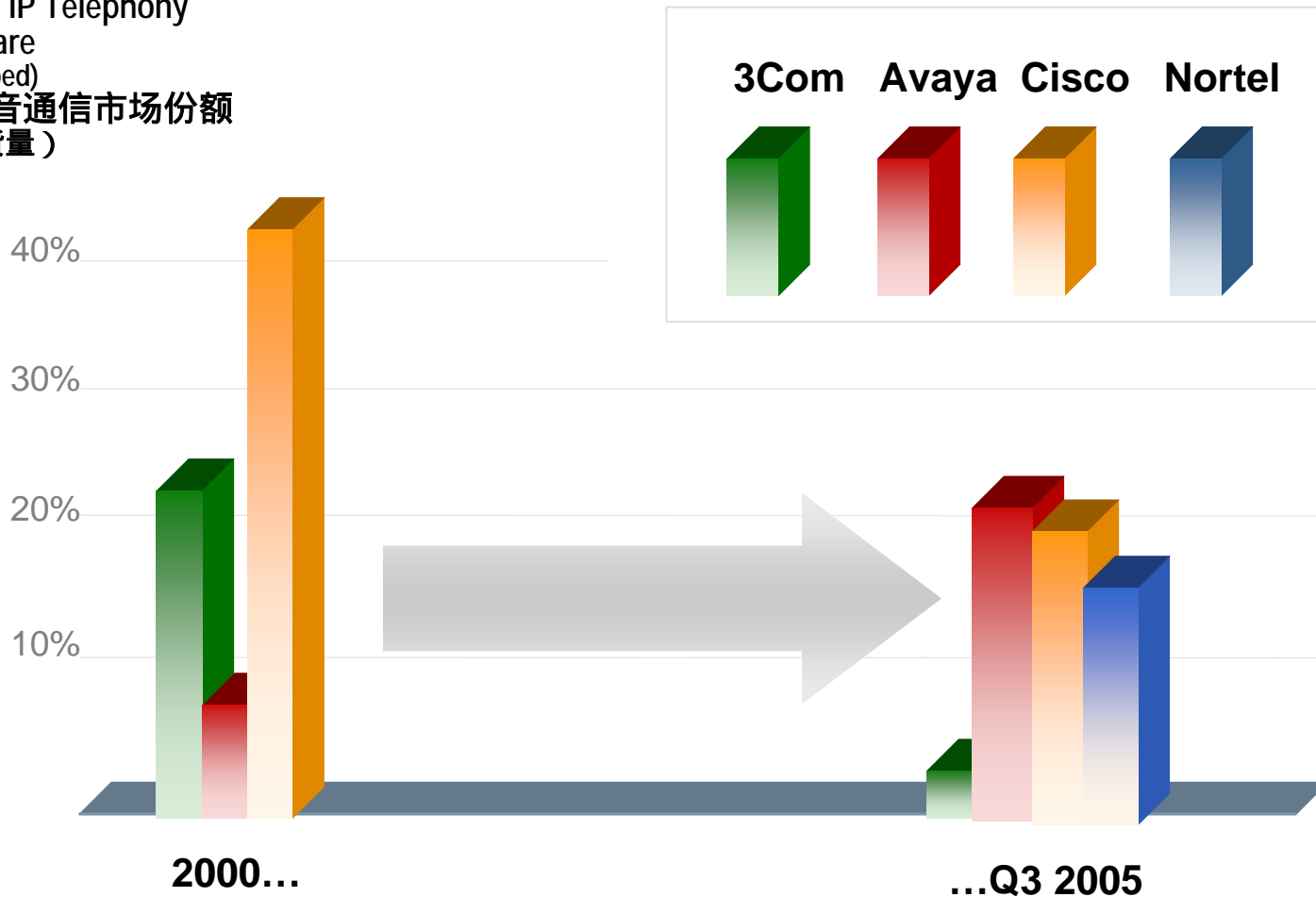
*Note: All figures are rounded. Source: Frost & Sullivan*

**Avaya has dramatically increased its market share in the region to 42.8%, up from 34.4% in 2004. Price sensitivity is high in this market and Avaya continues to deliver a solid ROI and value proposition to end-users.**

**Avaya在本地区的市场份额同2004年的34.4%相比有了显著提升，达到42.8%。在这一市场中，价格因素极为敏感，Avaya继续致力于为最终用户带来稳健的投资回报和价值主张。**

## Worldwide IP Telephony leadership Eight (8) consecutive quarters 连续第八 (8) 个季度引领全球IP语音通信市场

Worldwide IP Telephony  
Market Share  
(Ports Shipped)  
全球IP语音通信市场份额  
(端口发货量)



Source: Synergy Research Group 资料来源: Synergy Research Group

© 2005 Avaya Inc. All rights reserved.

Avaya – Proprietary & Confidential. For Limited Internal Distribution. The information contained in this document may not be distributed or reproduced, in whole or in part.

## Avaya Total Solution on Contact Center Avaya 应用及解决方案

### 基本呼叫处理

- Avaya Elite ACD
- Avaya CM

### 自助服务

- Avaya Interactive Response
- Avaya Voice Portal

### 语音数据集成

- Avaya Advanced Segmentati
- Avaya Interaction Center
- Avaya Contact Center Expres

### 主动联络

- Avaya Proactive Contact

### 话务管理

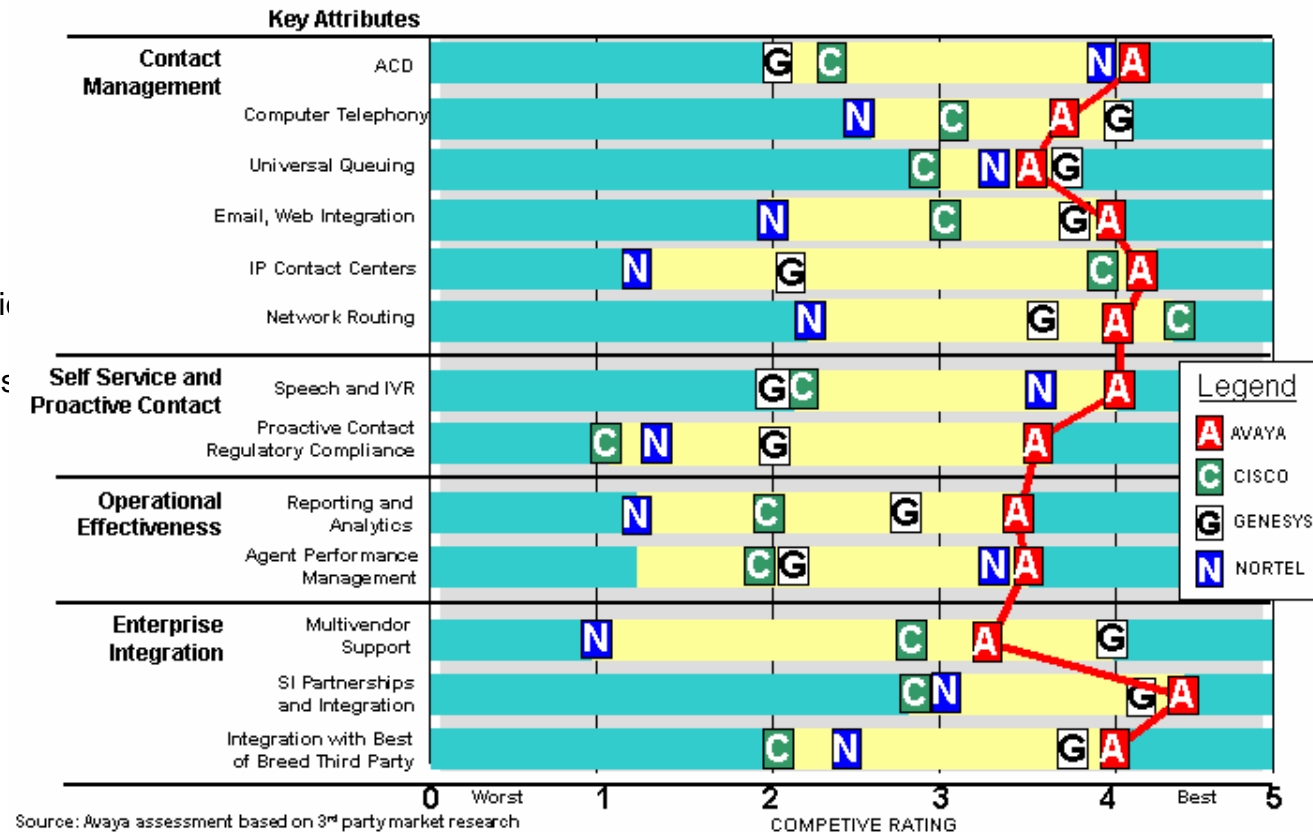
- Avaya BCMS、BCMR、CMS
- Avaya Operational Analyst
- Contact Center Reporting

### 服务分层管理

- Avaya Business Advocate

### IP通信

- Avaya Communication Manager 语音处理系统
- Avaya S8x00媒体服务器 + G650/G700/G350/G250媒体网关
- Avaya 46xx IP话机



## Unified Times is Coming on Contact Center 客户联络中心迈入“统一”时代

- 联络中心、分支机构、移动员工、居家员工之间毫无差异
- 整个企业投身于客户服务
- 统一的品牌体验
- 开放、标准、统一的操作系统  
**Linux**
- 服务导向基础架构(SOA)设计思想
- 全面支持SIP(Session Initiation Protocol, 会话发起协议)
- 一个供应商为客户提供全套客户联络中心解决方案



## Pizza Hut in Australia



- Avaya为YUM澳大利亚公司建设了420座席的订餐呼叫中心，该中心专门接受客户对YUM集团下属比萨饼（Pizza）的预定
- 繁忙时候在15分钟时间内，该呼叫中心要接到5000个订餐电话
- 他们的承诺是如果在30分钟内不能把比萨饼（Pizza）送达给客户，这份饼就会免费送给客户。

## Pizza Hut in Australia

### 一个简单订餐电话的路由

当一个电话拨入呼叫中心

- 系统会检查主叫号码是否在黑名单中。如果是，那么将发送一个虚假忙音。黑名单集中了那些没有付款或其他有信誉问题的客人；
- 系统会检查主叫号码是否在客户数据库中。如果是高价值客户的电话，那么系统将此呼叫置于高优先级别从而获取快速服务，避免客户转向竞争对手；
- 如果不是一个高价值客人，那么客人的电话将被置于队列中收听广告，来促销相应产品（如鸡翅、饮料、冰淇淋...）

## Pizza Hut in Australia

### 一个简单订餐电话的路由

客人在完成订单以后，再一次使用相同电话拨入呼叫中心

- 如果在5分钟内，系统认为客人可能要增加或修改订单，这样电话就绕过标准IVR语音自动应答系统，直接转给刚才处理他订单的业务代表
- 如果在5分钟到35分钟之间，系统认为客人可能检查订餐的递送情况，这样电话就绕过标准IVR语音自动应答系统，直接路由到特定负责联络外卖送递人的座席
- 如果在35分钟到60分钟之间，系统认为客人可能会因为各种原因进行投诉，这样电话就绕过标准IVR语音自动应答系统，将直接路由到具有优先级别的投诉座席