

AVAYA

INTELLIGENT COMMUNICATIONS

PLAY TO WIN

Avaya帮助您 始终保持客户服务的竞争优势

张京辉
高级顾问经理 应用及解决方案
jinzhang@avaya.com



What Keeps You Awake At Night?

Top of Mind Issues – 当前客户联络中心建设的核心问题

- ▶ 如何让客户满意(How to delight customers)?
- ▶ 使用较少的资源干更多的事情(Resource Management – How to do more with less)?
- ▶ 客户摩擦(Customer Attrition)
- ▶ 分析统计和企业级报表(Analytics, Metrics & Enterprise Reporting)
- ▶ 业务风险计划(Business Continuity Planning)
- ▶ 交叉销售(Cross-Selling & Up-Selling)
- ▶ 整合分布渠道(Integrating Distribution Channels)
- ▶ 客户关系管理的策略和高效性(CRM Adoption & Effectiveness)
- ▶ 控制复杂性(Complexity – How to keep it simple)?
- ▶ 提供远程/移动的通信手段效能(Enabling remote/mobile revenue generators)

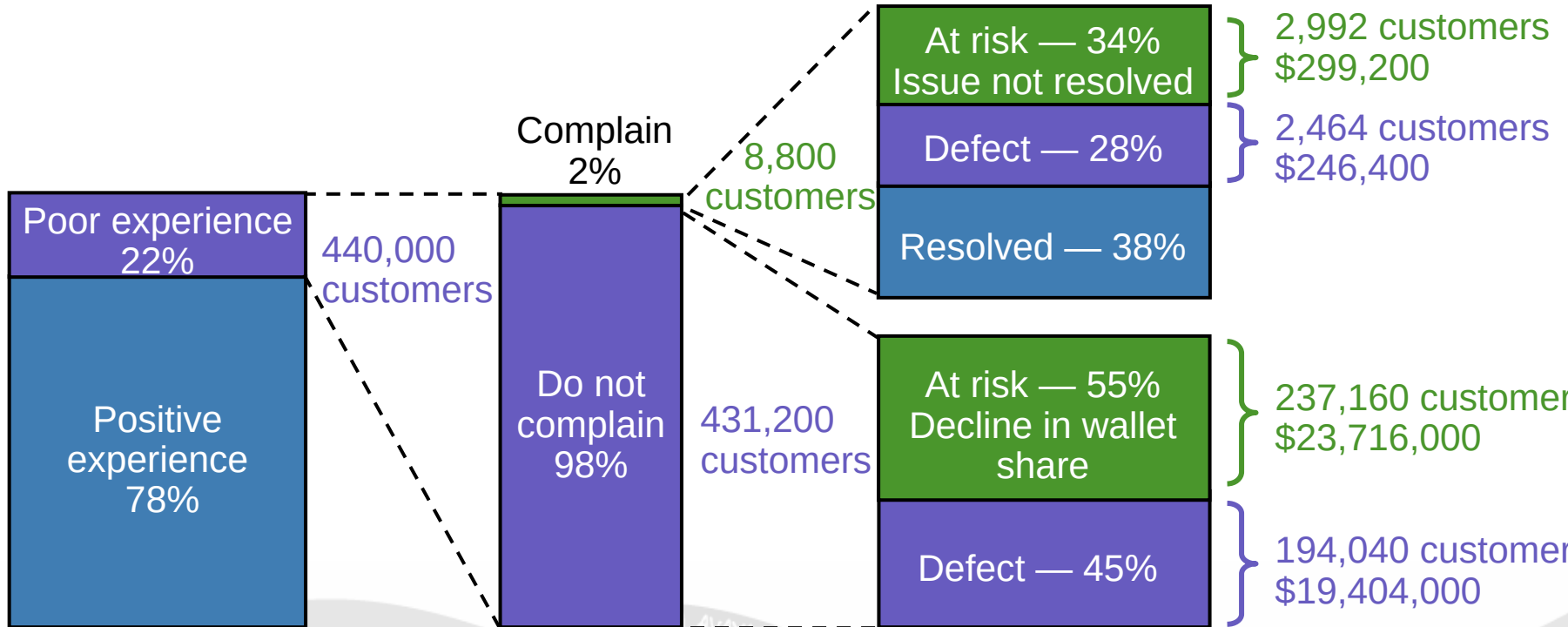
当前客户联络中心系统建设着眼点

- 1 Differentiation via Personalized Service 区别服务和个性服务
- 2 Channel Optimization & Integration 渠道优化与整合
- 3 Managing Complexity 管理复杂度
- 4 Risk Mitigation 风险控制
- 5 Cost vs. Innovation: Finding the Right Balance 投资与获得
- 6 Metrics & Data Analytics 数据分析方法



Every Customer Interaction Counts

Enterprise with 2 million customers
Revenue = \$200,000,000 per year
Average Revenue per customer = \$100 per year



Gartner Report: "The Economics of a Poor Customer Experience"

AVAYA整体解决方案的战略与实践

- AVAYA从2000年起，一直专注于Contact Center整体解决方案的实践，是第一个推出Contact Center整体解决方案的方法论和路线图的厂商
- AVAYA整体解决方案的目标：
 - Contact Center实现虚拟化、远程和移动办公
 - 实现“整个企业投入到客户服务中”的营运模式
 - 统一的品牌体验，始终保证客户服务的竞争优势
- AVAYA整体解决方案不是简单的产品组合，而是基于智能通信的Contact Center解决方案
 - 基于SIP标准的智能通信解决方案架构，AVAYA是SIP标准的发起者之一
 - 基于SOA架构整合Contact Center的解决方案，AVAYA是最早提出SOA Contact Center的厂商，也是真正实践SOA的厂商
 - 推出了“通信融入业务过程(CEBP: Communications Enabled Business Processes)”的解决方案，是业界唯一推出此方案的厂商

AVAYA Intelligent Communications Solutions

AVAYA智能通信解决方案

Converged Communications



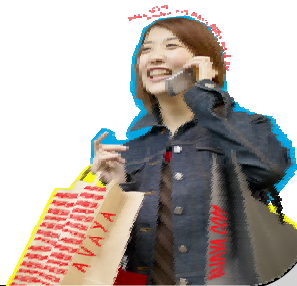
**Reliable
Multi-modal
Communication**

Unified Communications



**Worker
Productivity**

Customer Contact



**Improved
Customer
Service**

Communications Enabled Business Processes

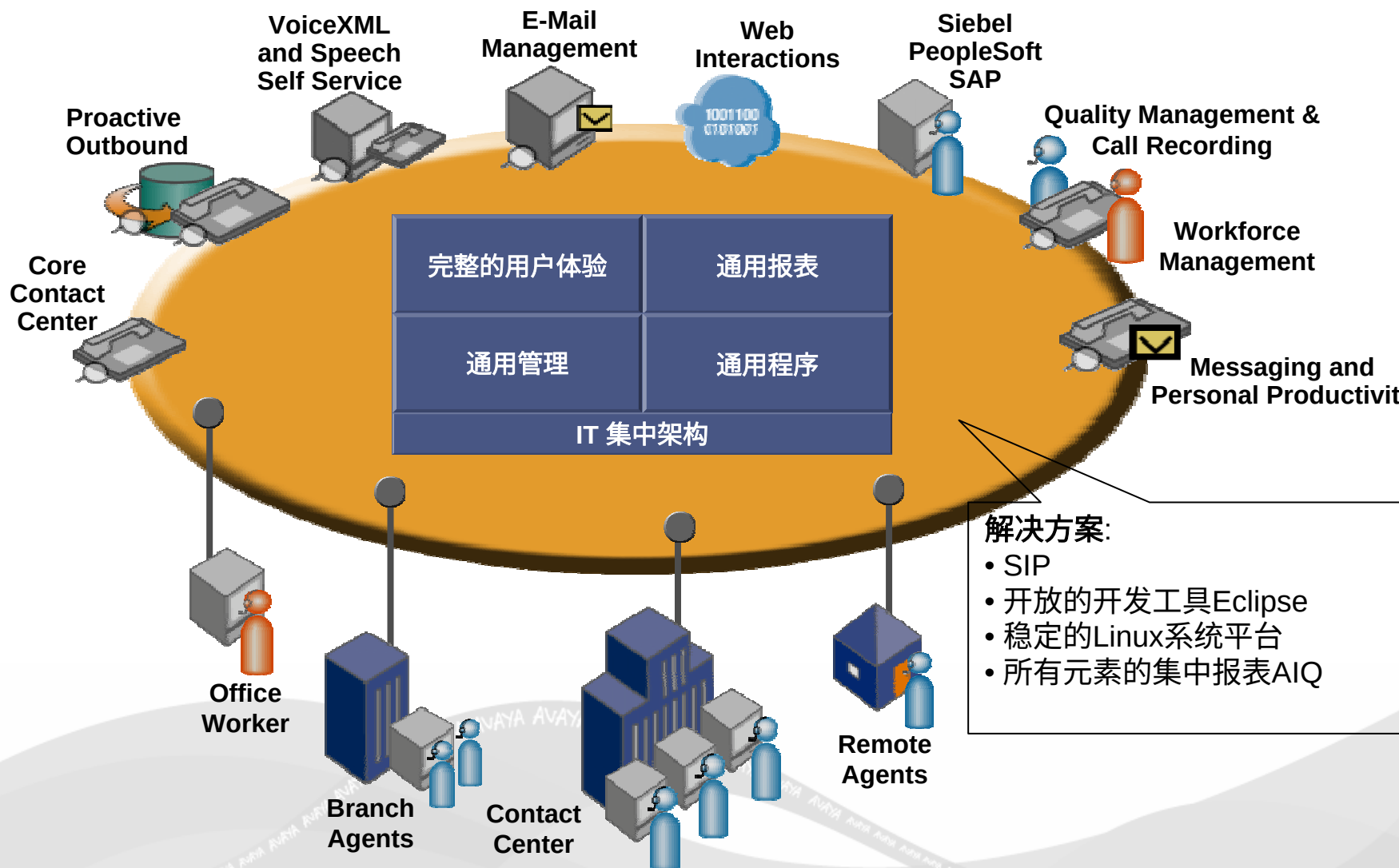


**Business
Efficiency**

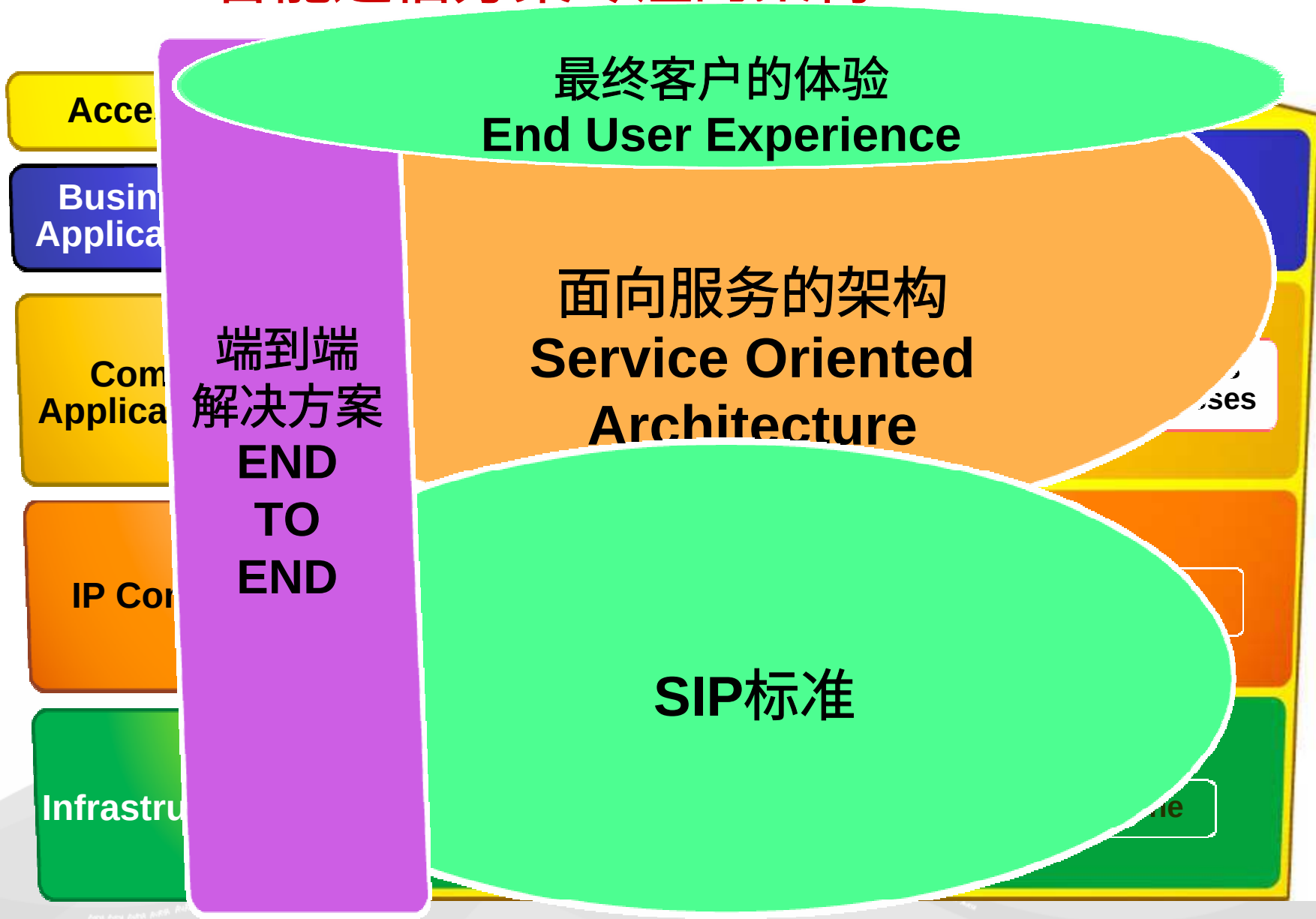
- Converged Communications is the rich foundation for Communication Applications
- Unified Communications: Unified experience, intelligence and best in class functionality
- Customer Contact: not just Customer Service, but an enterprise ready to serve
- Communications Enabled Business Processes via APIs, web services and orchestration

SUITE INTEGRATION: END TO END
management, security, reliability, common look, listen & feel

Avaya以SOA为导向的统一品牌客户体验



AVAYA智能通信方案专注的架构



AVAYA SOA Contact Center模型

自主的、可重用的业务功能单元(Autonomous units of business usable function)

分布式网络的连接(Connected over distributed network)

事先约定的接口(Contracted with respect to interface)

松耦合(Coupled loosely, rather than tightly)

平台/工具/方法/位置的独立性(Independent of platform, toolset, methodology or geography)

Discoverable via registry

基于标准的(Standards-based — in the modern incarnation of SOA)

Communications Services

Conference
on Demand

Escalate

Resident
Expert

Contact

Event
Processing

Self Service
Dialog

Alert

Notification

Presence

Telephony

Speech

Etc.

Service Oriented Middleware

Session Initiation Protocol (SIP) H.323 – TDM

Network Communications Infrastructure

Customer Service for Sustained Competitive Advantage

始终保持客户服务的竞争优势

集成信息管理

- Capture, Reporting & Analysis
- Real-Time Information
- Customer Experience View

专家级在线服务

- Engage Enterprise Experts
- Leverage Local Knowledge
- Presence, Interruptability

虚拟化结构

- Seamless delivery of applications and services
- Central Site, Branch, Remote
- Leverage Global Resources
- Business Continuity



客户

统一的品牌体验

- Personalized Service
- Consistent Information Access
- Voice, Email, Web integration

区隔化与个性服务

- Best Skills Applied
- Managed Follow-up
- Improved Conversion Rates from Customer Segmentation

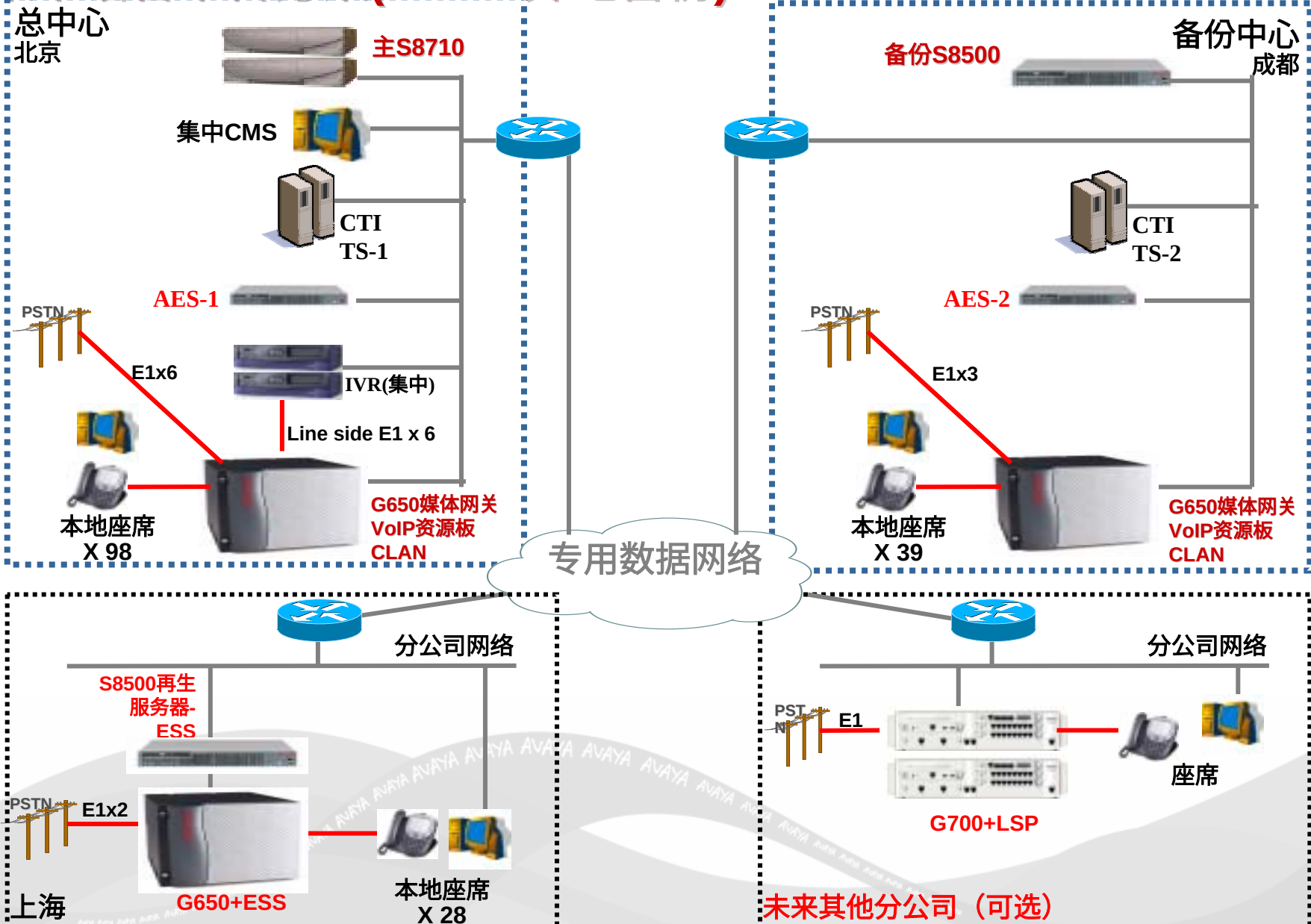
增强的自助服务

- Speech Enabled Routing & Information Access
- Multi-Modal Information Delivery
- Personalized Content

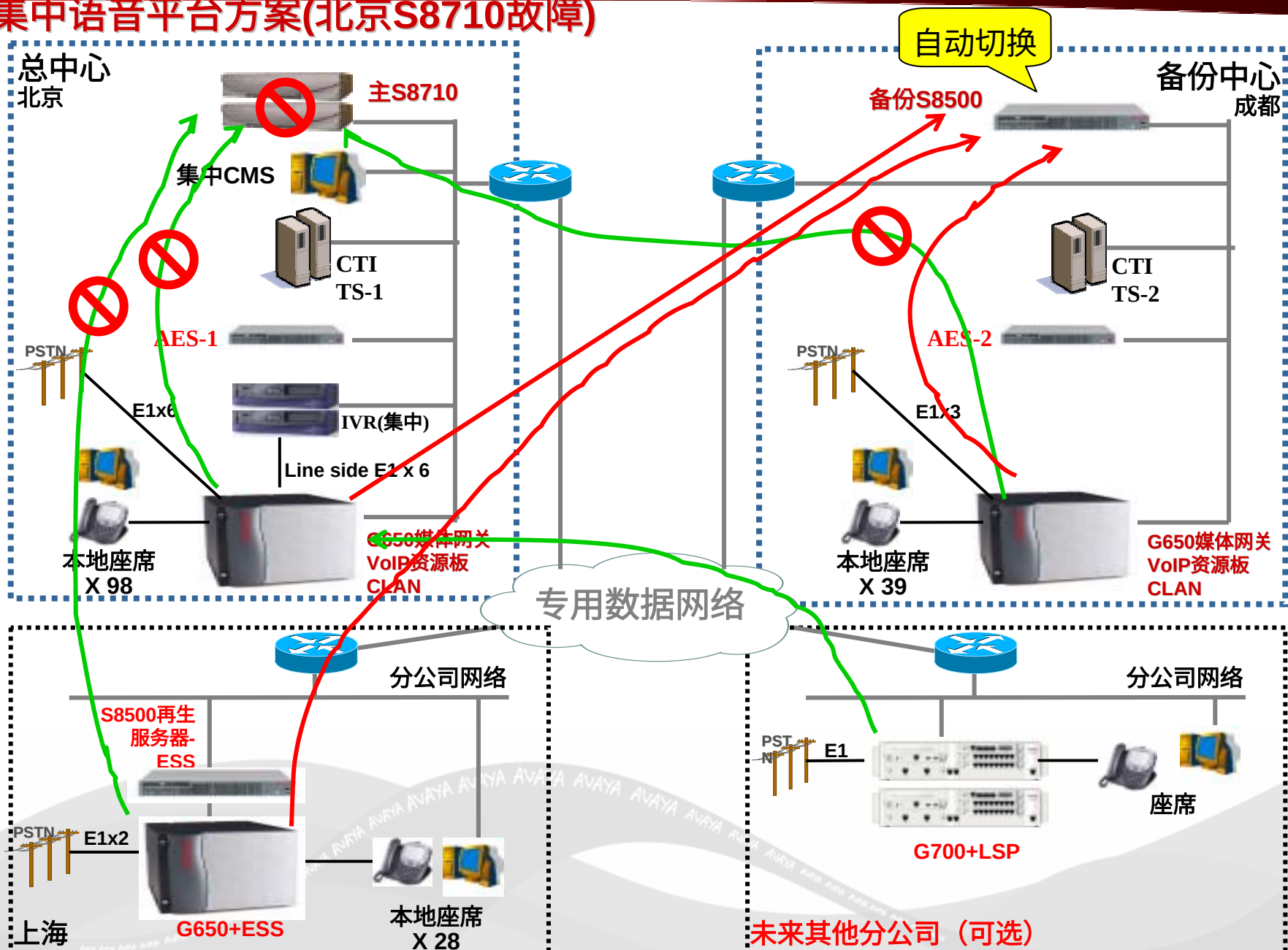
主动联络管理

- Integrated Management
- Expert Calling Ration
- Cruise Control
- Intelligent Blending

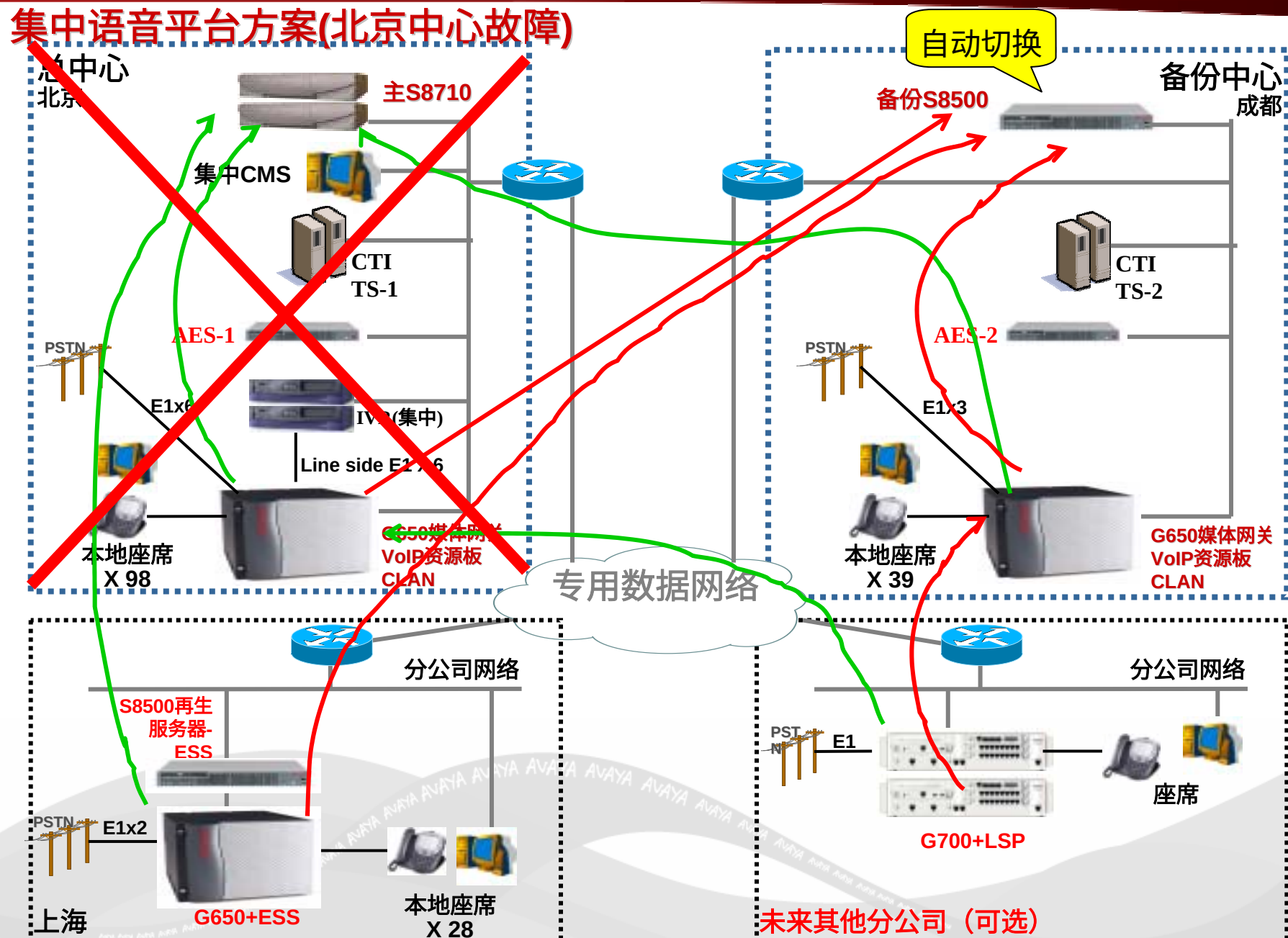
集中语音平台方案(S8710异地备份)



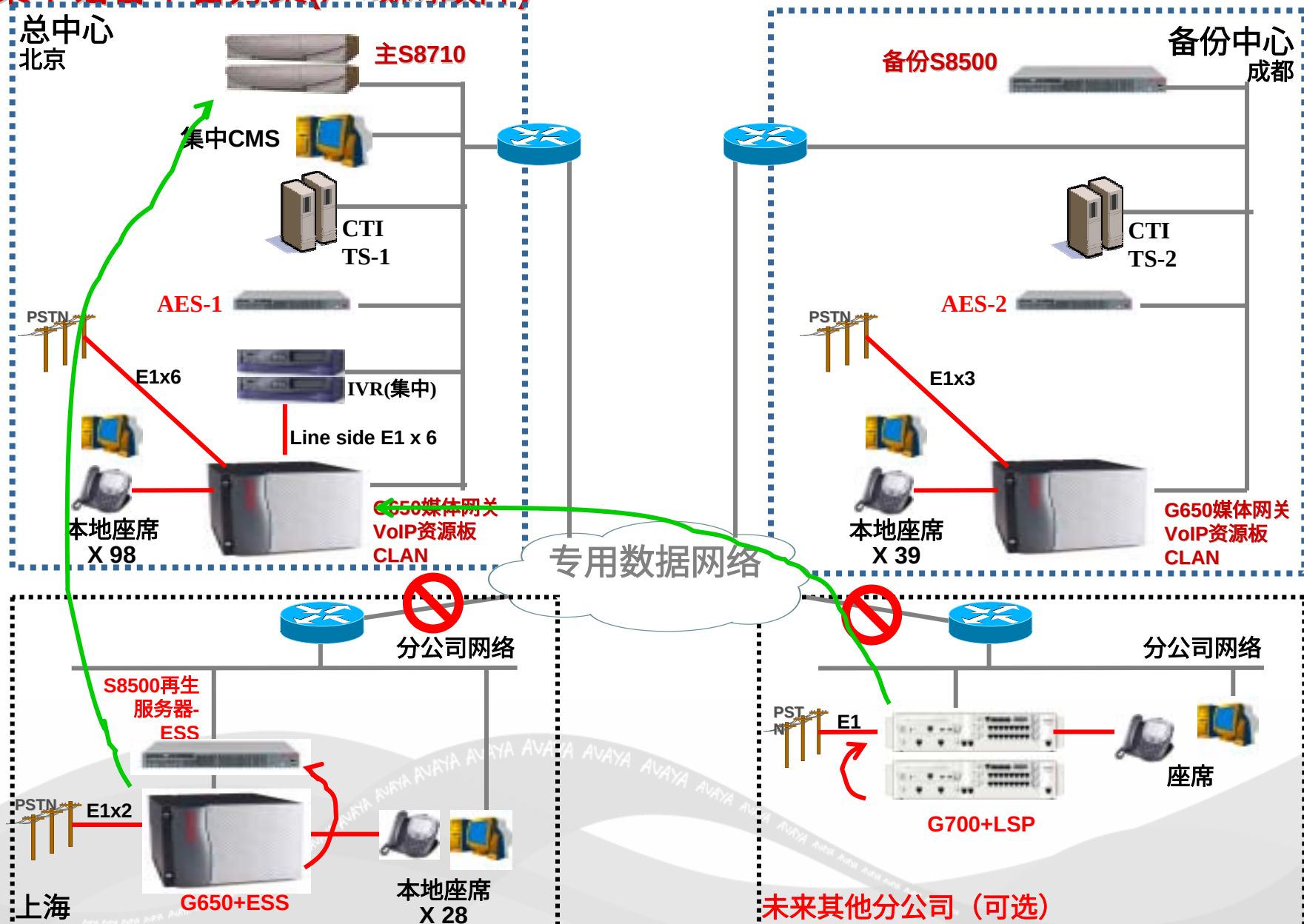
集中语音平台方案(北京S8710故障)



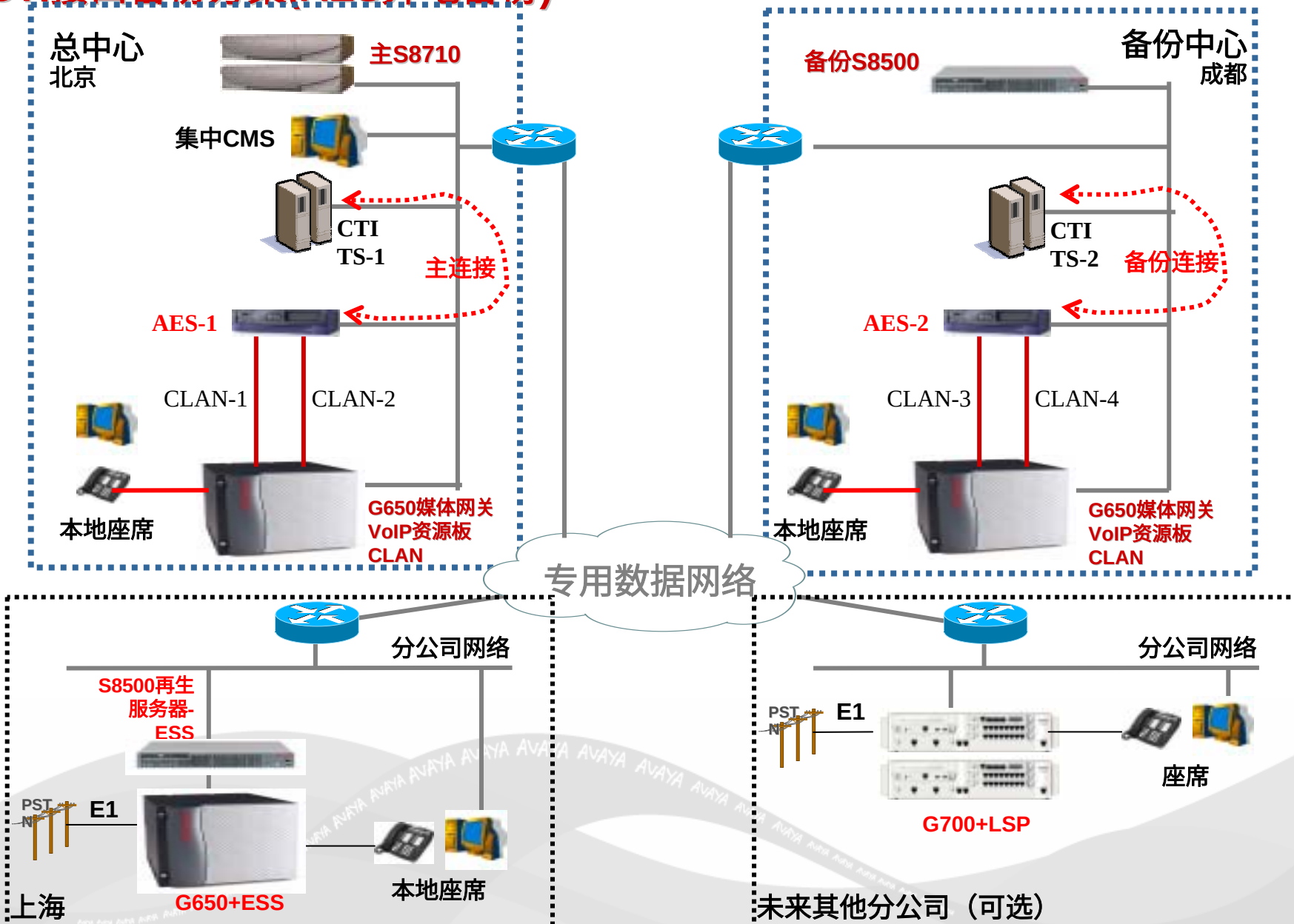
集中语音平台方案(北京中心故障)



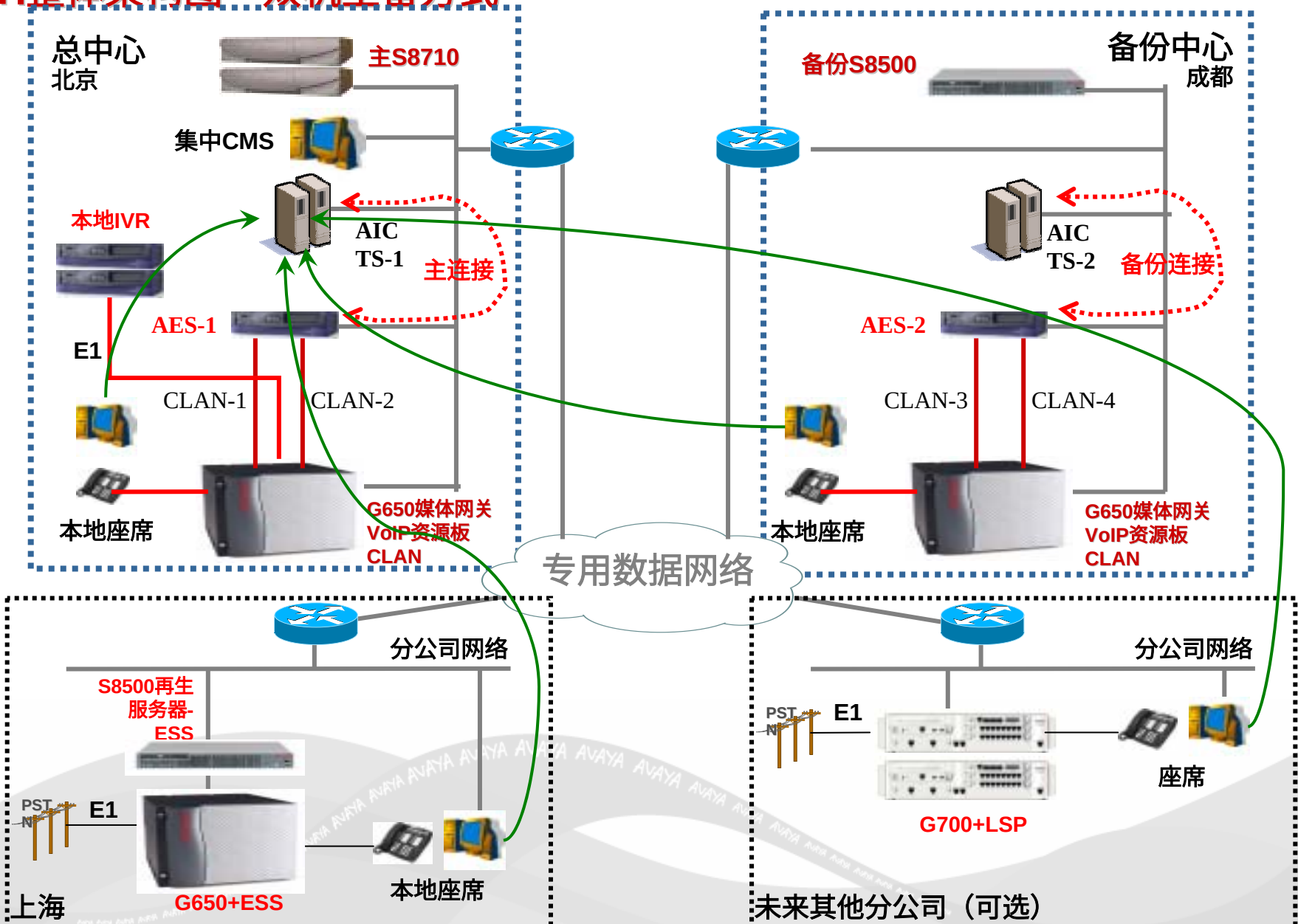
集中语音平台方案(广域网故障)



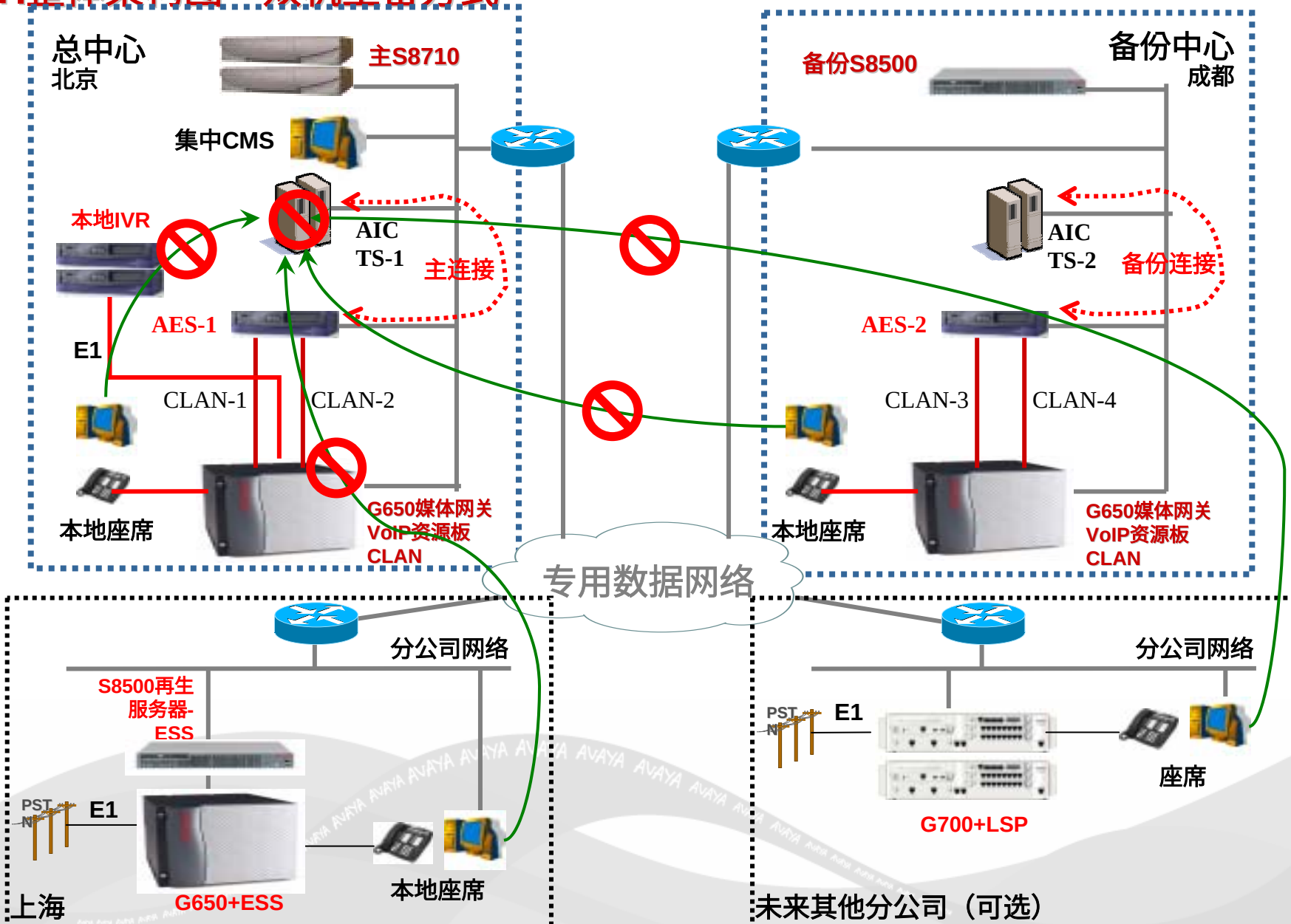
CTI接口备份方案(AES异地备份)



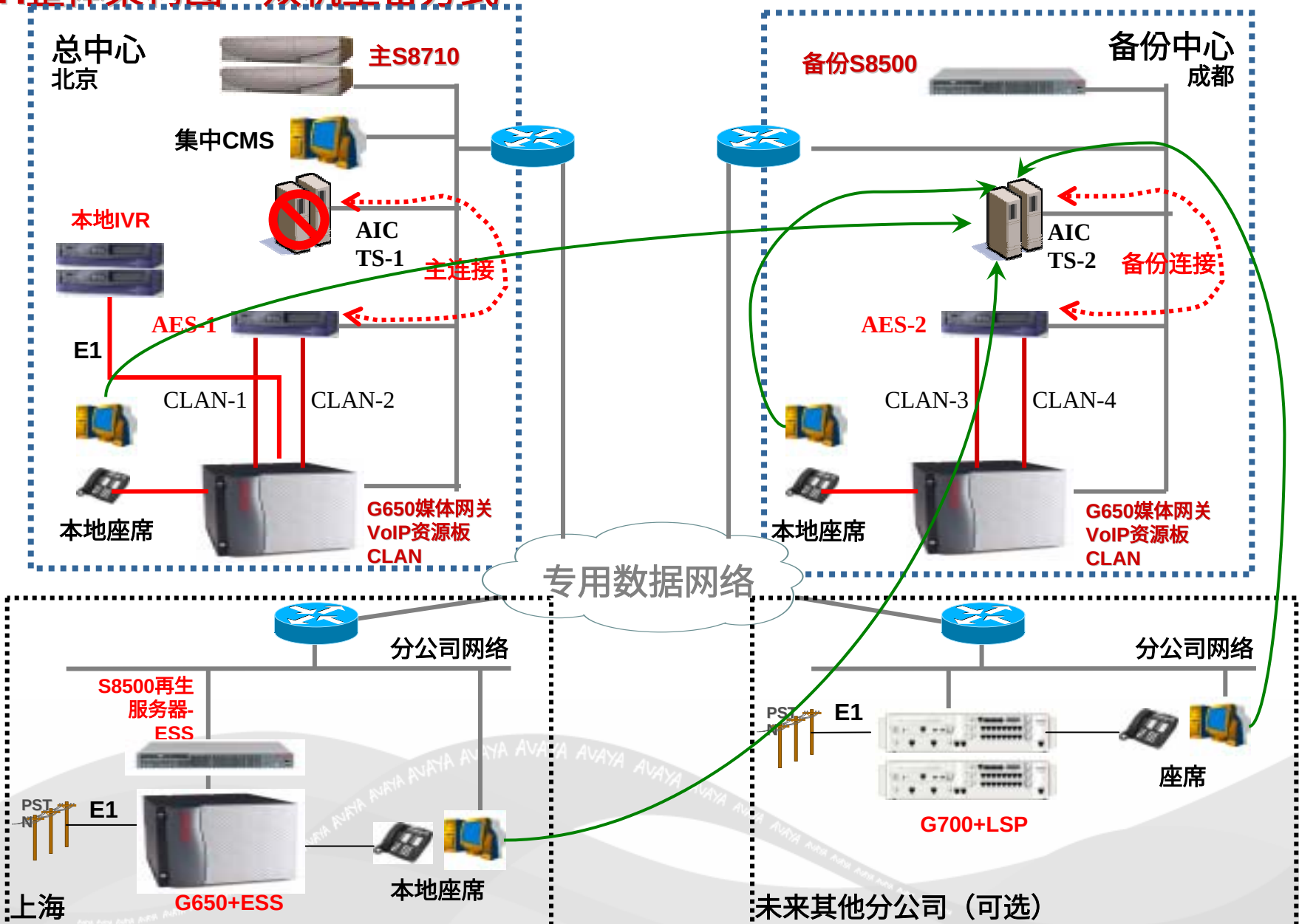
CTI整体架构图—双机主备方式



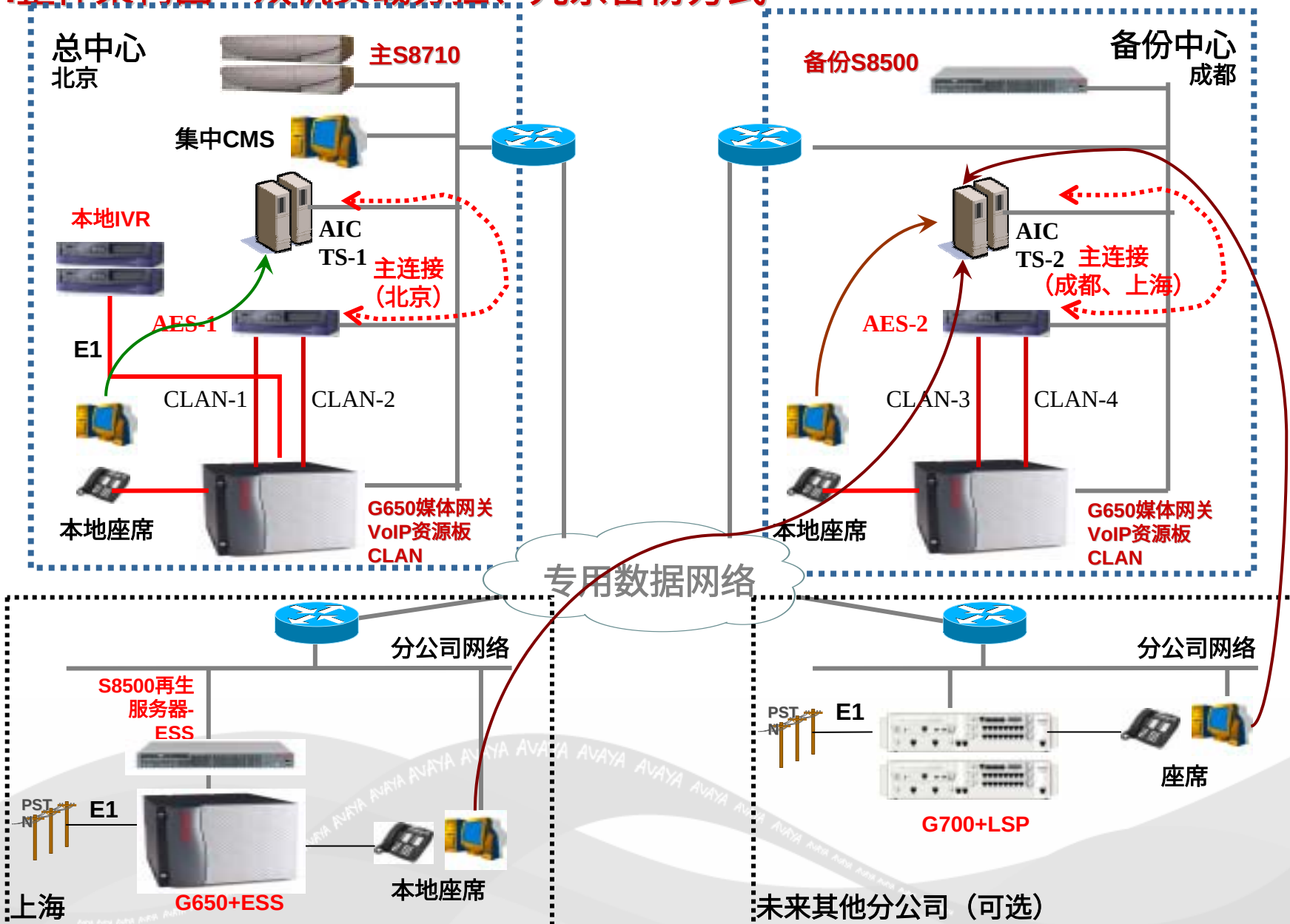
CTI整体架构图—双机主备方式



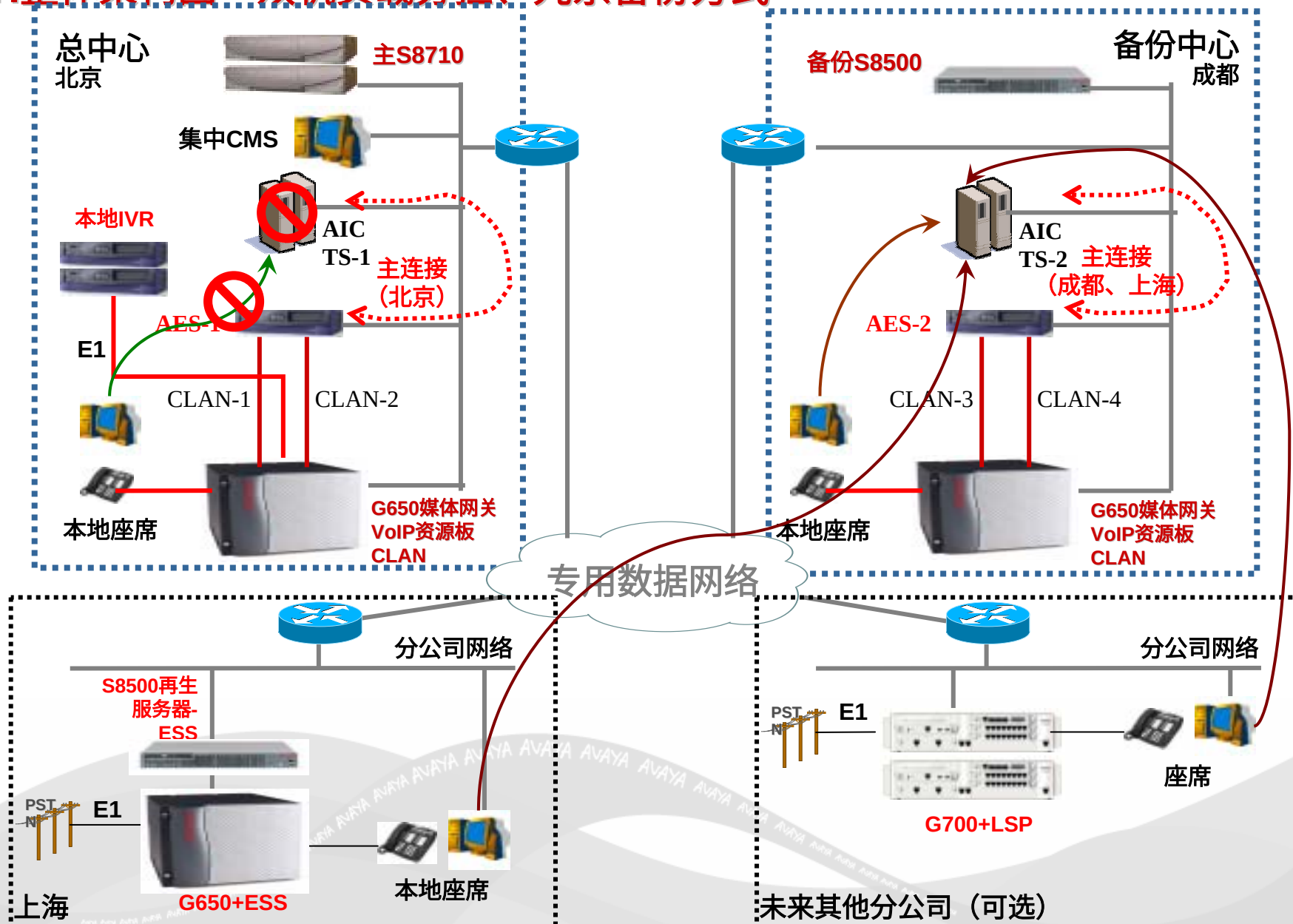
CTI整体架构图—双机主备方式



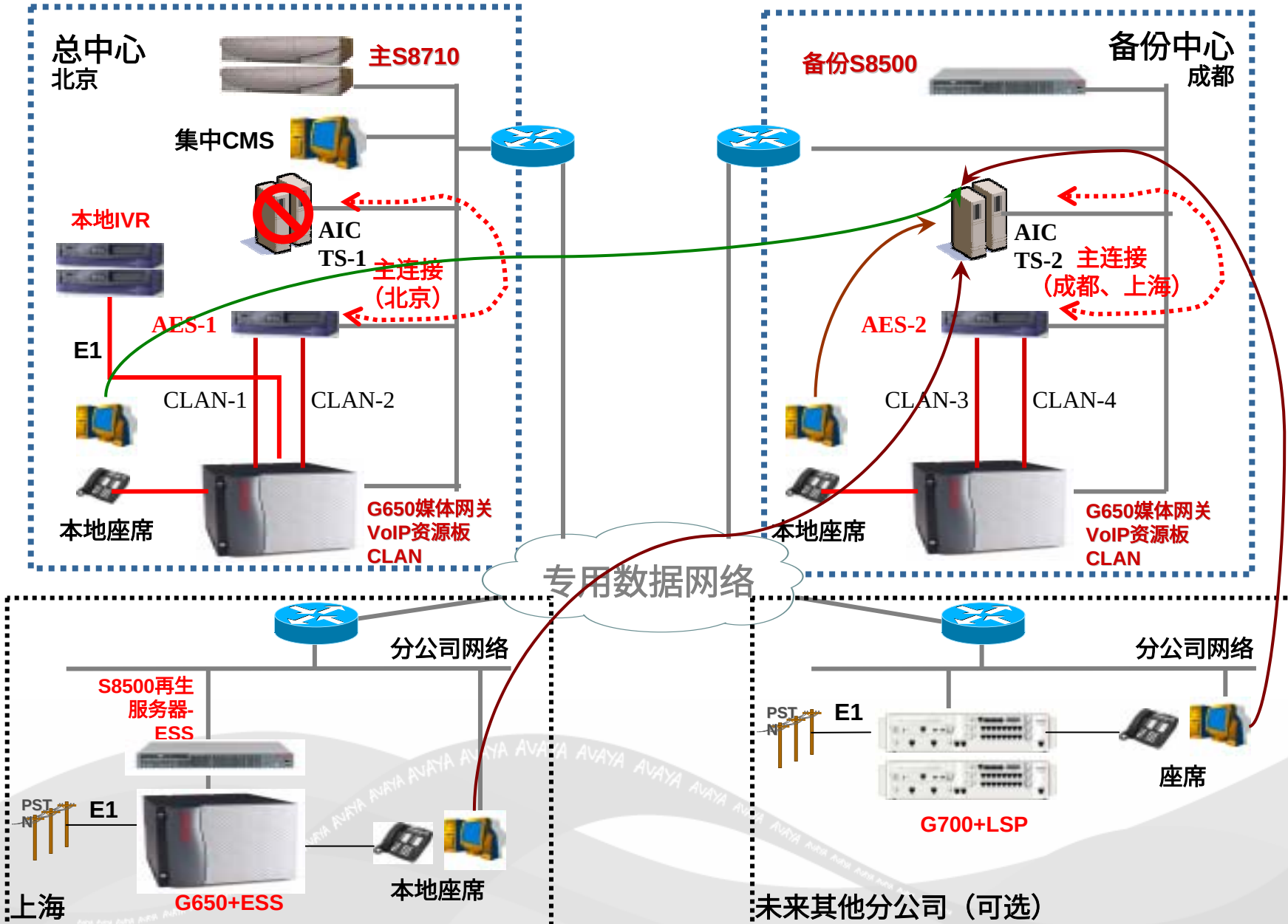
CTI整体架构图—双机负载分担、冗余备份方式



CTI整体架构图—双机负载分担、冗余备份方式



CTI整体架构图—双机负载分担、冗余备份方式



Value Base Intelligent Routing Strategy

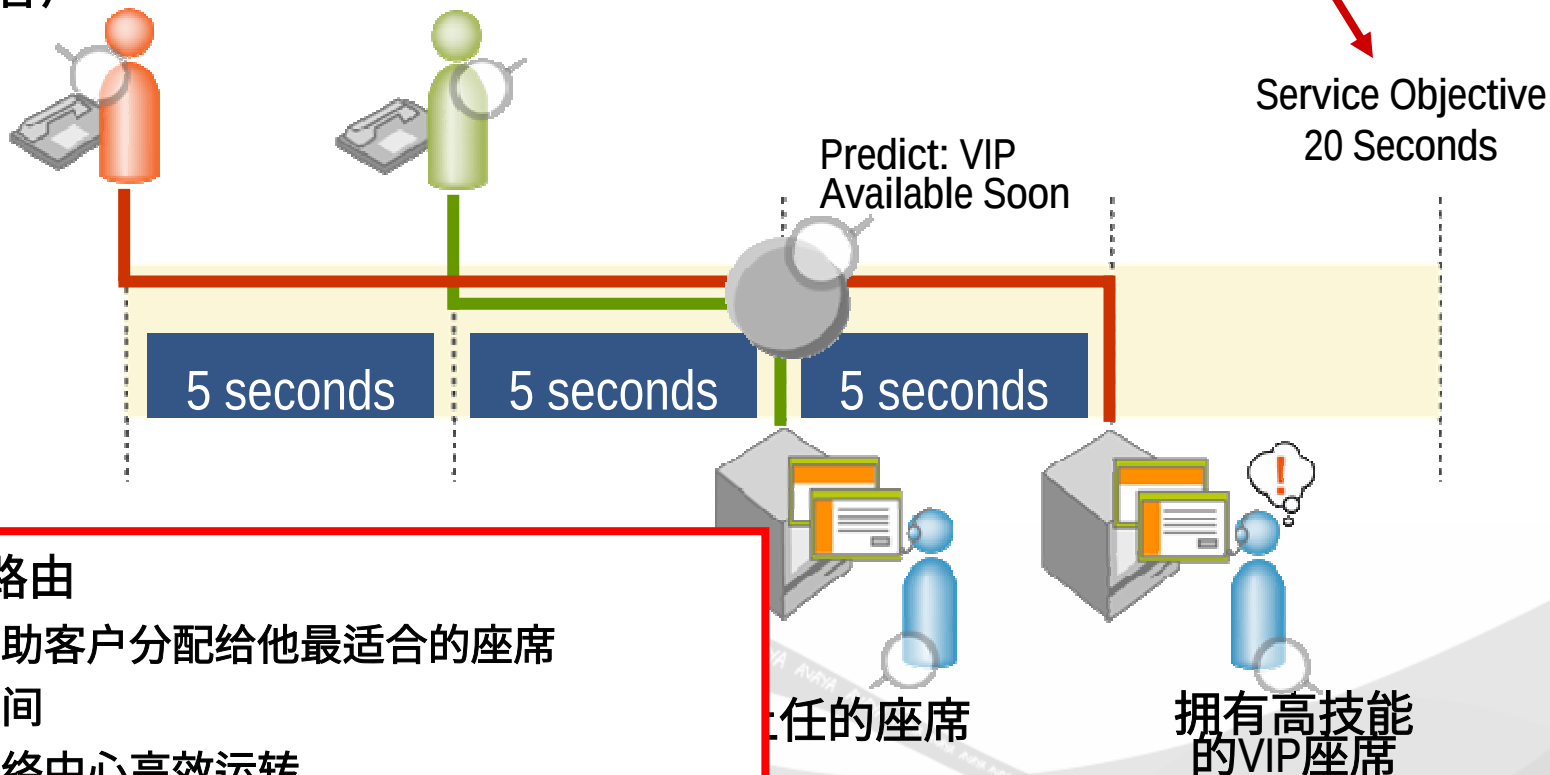
Seeing the future - 能预测未来的基于业务的智能路由策略

服务目标

- 预测技术帮助你确定如何分配资源以保证服务目标
- 优化客户联络中心以达到平均服务水平

拥有特殊需要的VIP客户

普通客户



基于业务的路由

预测技术帮助客户分配给他最适合的座席
减少通话时间
确保客户联络中心高效运转

在座席和客户之间建立最佳匹配

- 什么是基于业务的路由(What is Business Advocate)?

- 资源管理系统，能够将具备特定技能的可用资源和需要这些技能的服务要求有机的匹配在一起。

A resource management system that matches available resources having a specified skill set with requests for services requiring those skills.

- 预测技术负责在一次联络和一个座席之间建立最佳的匹配关系

Predictive technology that selects the best match between an agent and a contact

- AVAYA专利的预测和适应技术(Patented Predictive and Adaptive Technologies)

- 预测等待时间的算法：Predicted Wait Time algorithm selects calls with the longest predicted wait times to be answered next
- 服务目标预测算法：Service Objective algorithm compares the predicted wait of a call with its defined service goals and selects the call predicted to be furthest from its target if not answered next
- 呼叫选择是在座席可用时决定，而不是当一个呼叫到来的时候(Call selection is determined at availability of agent, not at arrival time of call)

根据服务水平，自动调整保留座席



预计等待
70 sec.



预计等待
35 sec.



预计等待
28 sec.

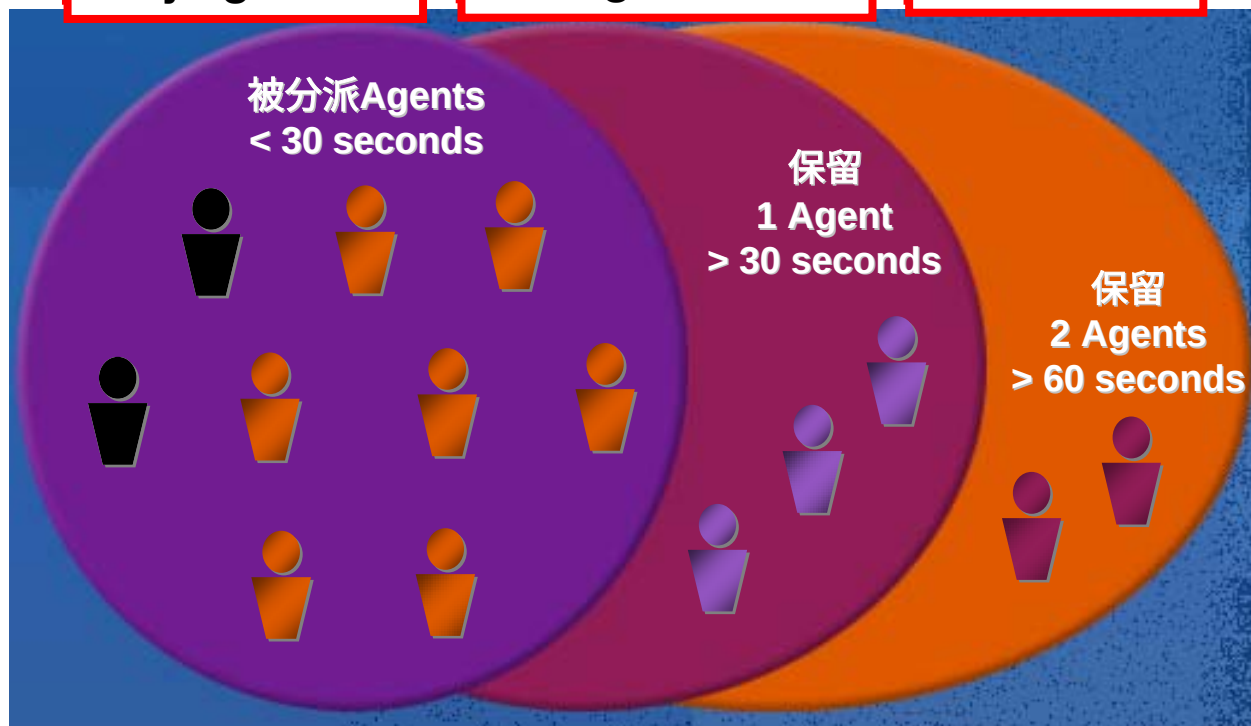


预计等待
15 sec.

Beijing

Shanghai

Other Sites



如果预计的等待时间超过预先设定的极限，
保留座席会被自动激活

Optimization of Resource

资源优化

- 保留座席的概念 - Reserve agents concept
- 多节点的操作 - Multi-site operations
- 混合座席 - Blended agents
- 家庭座席 - Home agents
- 服务水平的监控触发 - Service Level Supervisor

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

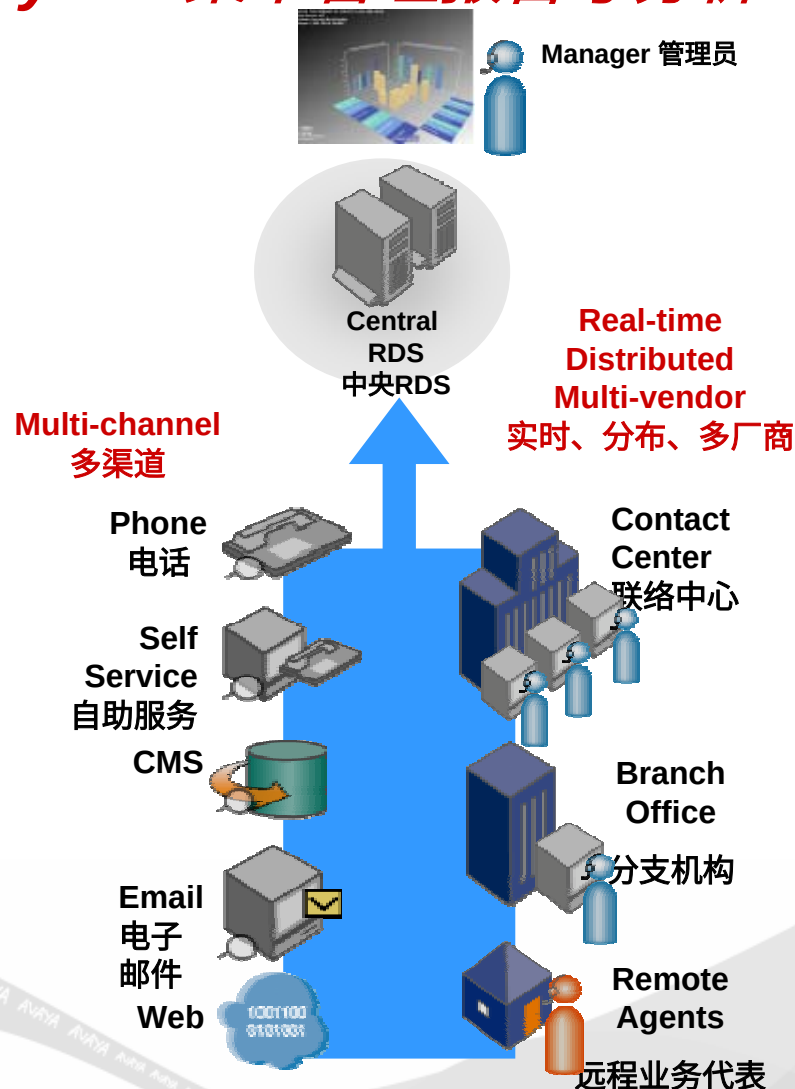
横跨各个地点简化实时数据集中管理、报告和分析

- 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

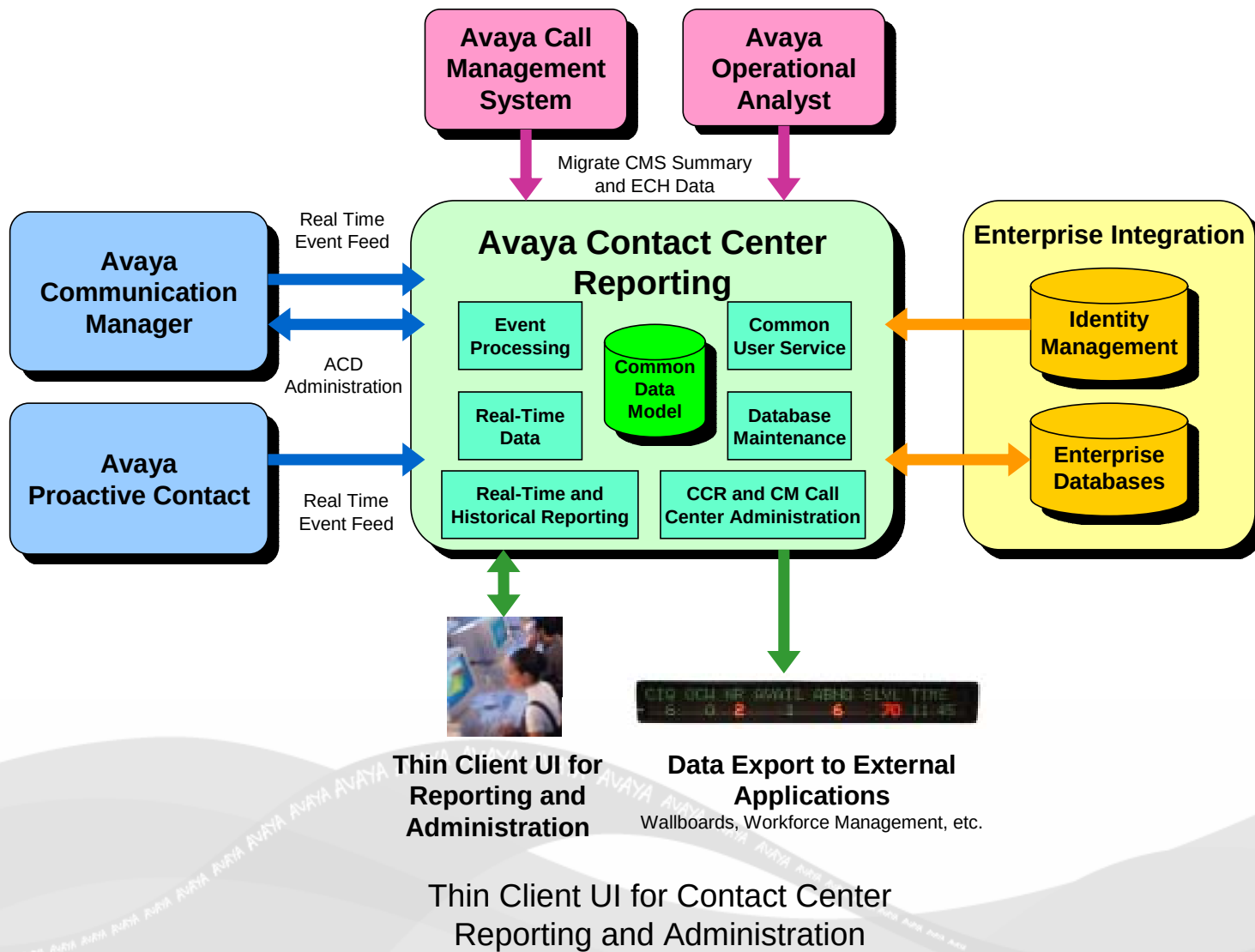
- Single environment for common and consistent reporting

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

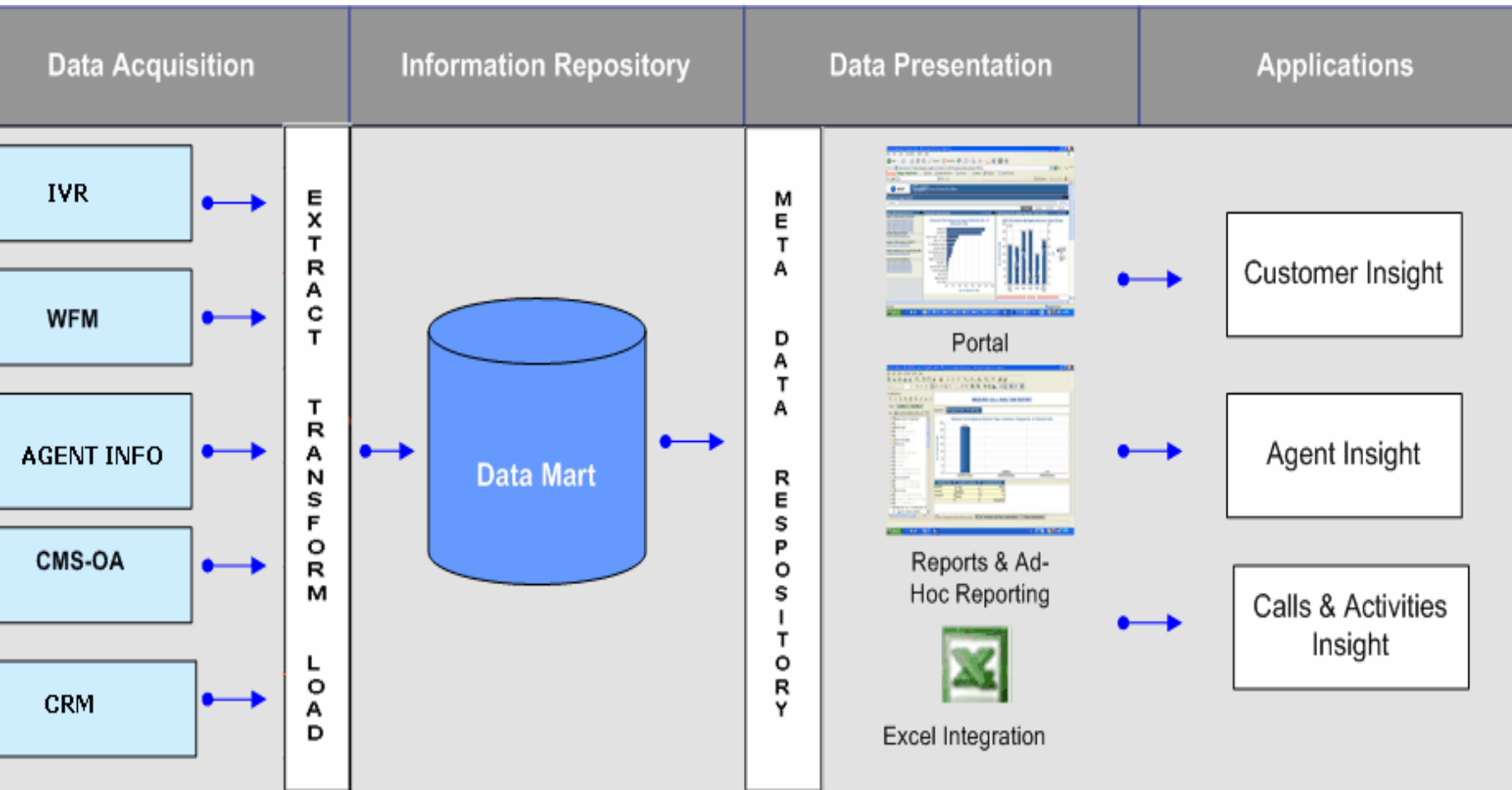


AVAYA统一报表IQ

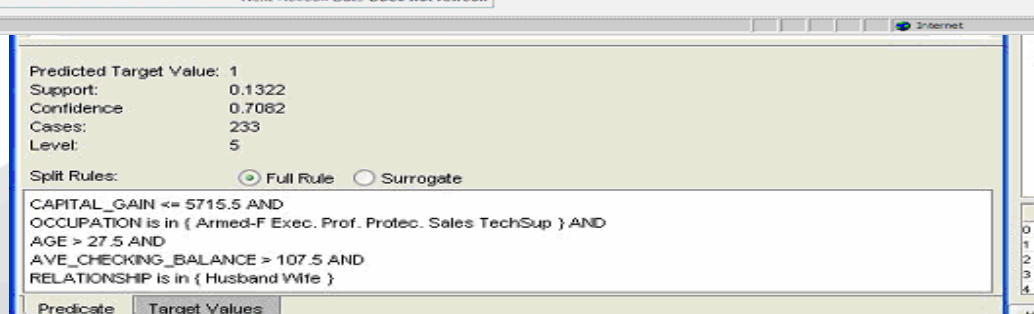
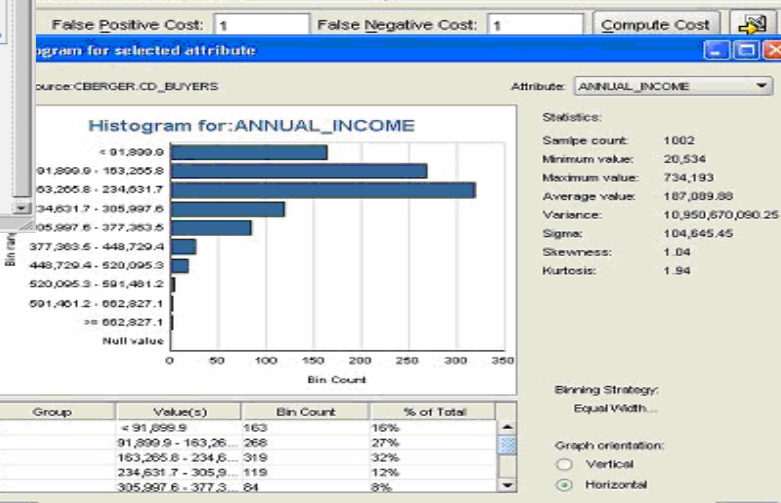
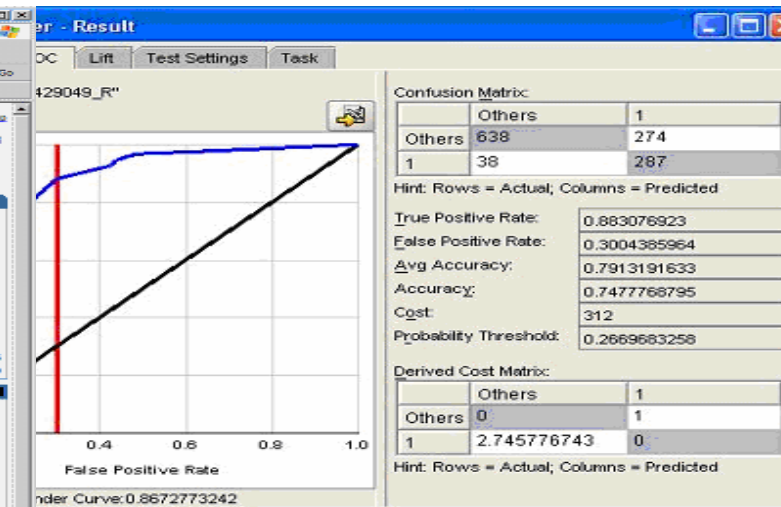
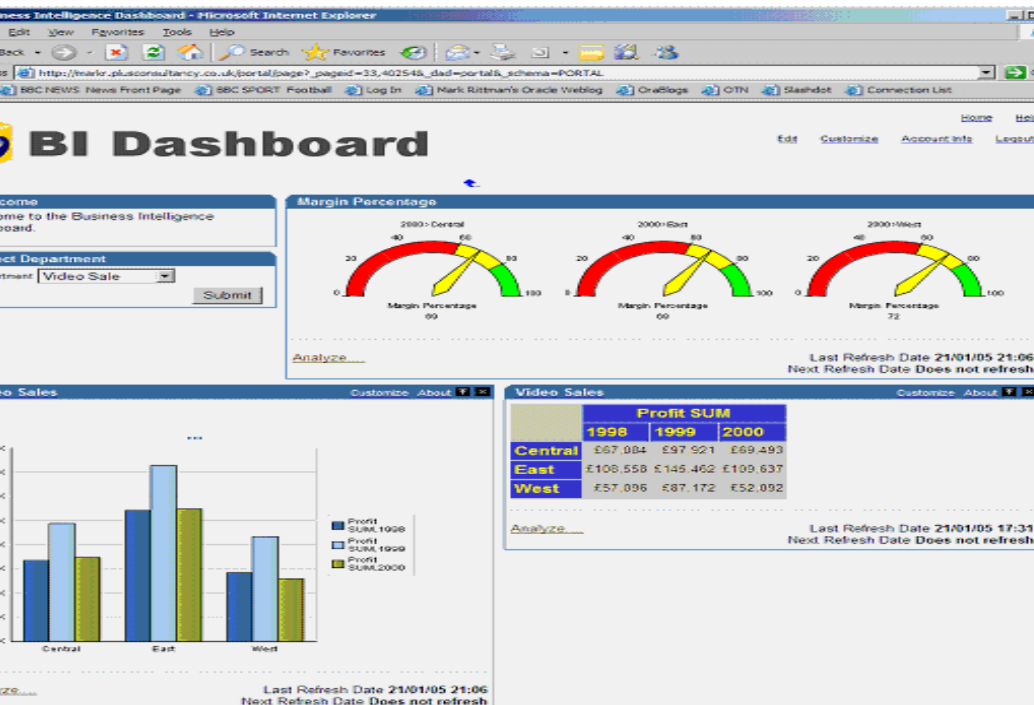


整合报表与数据挖掘

Integrated Reporting & Data mining



Multiple form of Presentation (Tables, Graphs, Pie Charts, Dashboard, etc.)



AVAYA是预测性外拨系统领导厂商

- 市场领导地位

- 客户包括

- 财富500强中前20大银行中的18家
 - 财富500强中的全部前10大电信公司

- 全球化应用、分布和支持

- 全球已安装系统超过1,500套

- 可持续性演进的多样化的外拨产品

- 主要语种本地化

- 行业领先的交换机技术

- 遵循规章标准

- 显著投资回报

- 收入提高二到三倍

- 人力成本降低50%到70%

Avaya
Customer
Interaction
Suite
Avaya
客户互动套件

Proactive
Contact
主动联络

- Predictive Dialing
- 预测性拨号
- Outbound Management
- 外拨管理

AVAYA 主动外呼解决方案

- ✓ 利用自动化的技术手段提供主动客户服务, 提高服务水平, 拓展服务渠道
- ✓ 结合市场及业务的需求提供主动营销手段, 开拓销售渠道, 创造销售收入

- 主动外呼市场单一型号销量最大、应用最广的预测式主动外呼产品
- 符合严格的法律法规规范要求的预测式主动外呼系统
- 灵活的部署和实施方式, 可充分利用现有呼入呼叫中心系统的网络基础架构
- 基于可靠操作系统的稳定运行平台, 可提供强大的外呼处理能力
- 通过已获得专利的多项技术保证精确高效的预测式主动外呼
- 支持灵活的呼入与呼出混合应用方式, 与呼入系统实现有效的集成
- 通过开放的开发接口支持客户化应用定制以及与其他产品的集成
- 与诸多第三方产品开箱即用集成, 提供全面的主动营销解决方案

全球安装已超过**2000**套

8 of top 10 banks

10 of top 10 telcos

AVAYA PROACTIVE CONTACT主动外呼系统

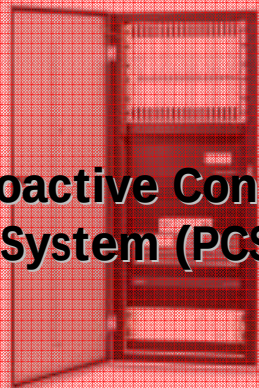
- 多样化外呼方式:预测,预览和手工外呼等多种方式
- 基于UNIX操作系统,系统运行稳定可靠,无需定期的重启
- 高性能,每小时最大可处理130000次呼叫
- 业界最精确的、专利的自动拨号算法 - Cruise Control 和Expert Calling Ratio
 - 通过专利的数学模型和拨号算法进行预测和呼叫,无需人工干预
- 全面的呼叫检测
 - 可识别真人通话,彩铃,自动语音,振铃音,忙音,空号音,截接信号音,特殊信号音,传真/调制解调器应答音.....
- 高精度的呼叫检测,超过97%的呼叫检测准确率
- 快速的应答音检测,应答检测时长约为 500ms 到 750ms
- 支持多台外呼系统组成虚拟集群工作,支持集中统一的管理和控制
- 多样化的呼入呼出混合应用方案
 - Intelligent Call Blending: 智能呼叫混合方式
 - Predictive Agent Blending: 预测式座席混合方式
 - Proactive Agent Blending: 主动式座席混合方式



AVAYA Proactive Contact 预测外拨方案

The flexible deployment options of Avaya's Outbound Technology
Avaya外拨灵活部署选项

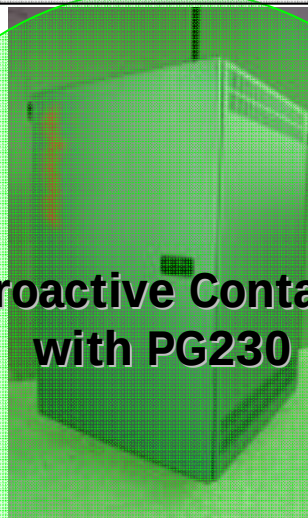
Proactive Contact System (PCS)



*
一体化的大型主动外拨系统，
AVAYA提供所有的系统软硬件
组件，最大化座席使用率

PDS 4000, 5000, and 6000系统的继
任者。

Proactive Contact with PG230



*提供与PCS系统完全相同的功
能和性能，高性价比、结构灵活。
AVAYA提供核心的数字交换机
和软件，客户提供其它附属设备。

Proactive Contact with CTI



全新的基于软件的主动外拨产
品，使用与PCS系统完全相同的
应用软件。利用现有排队机设备
进行呼叫的发起和检测功能

*这些配置适用于高容量预测外拨应用，包含PG230网关连接到外呼线路，提供指定的数字交换机

ECPA—增强的呼叫进程检测

业界最强的呼叫性能 –
每小时13万个呼叫

呼叫检测精确度超过97 %

增强呼叫进程分析的优势包括：

- 不会将错误的应答服务转接给业务代表
- 同市场上所有其它的系统相比，每小时每人接通比率

业界最快的检测速度

少于 1 秒

在广力

ECPA Test Results

Activity	Total Calls	Distribution of Call Types		Correct Categorization of Call by Types
Total Calls	3,532	100.0%	3,446	97.6%
Answered Calls	1,652	46.7%	1,599	96.7%
Answering Machine & Voice Mail	886	24.5%	848	98.9%
Operator Intercept	78	2.2%	76	97.4%
Fax/Modem	7	0.2%	6	85.7%
Ring No Answer	717	20.3%	717	100.0%
Ringing Passed to Agent	7	0.2%	0	0.0%
Busy	200	5.7%	199	99.5%
Other	5	0.1%	1	20.0%

智能拨号算法-智能专家拨号 (Expert Calling Ration)

- 已经获得专利的拨号算法(IDA), 帮助呼叫中心实现更高水平
以下方式帮助实现：

- 最大化实时连接数量

- 最小化呼叫之间的时延

- 在拨入环境下采用混合呼叫，
减少座席空闲时间

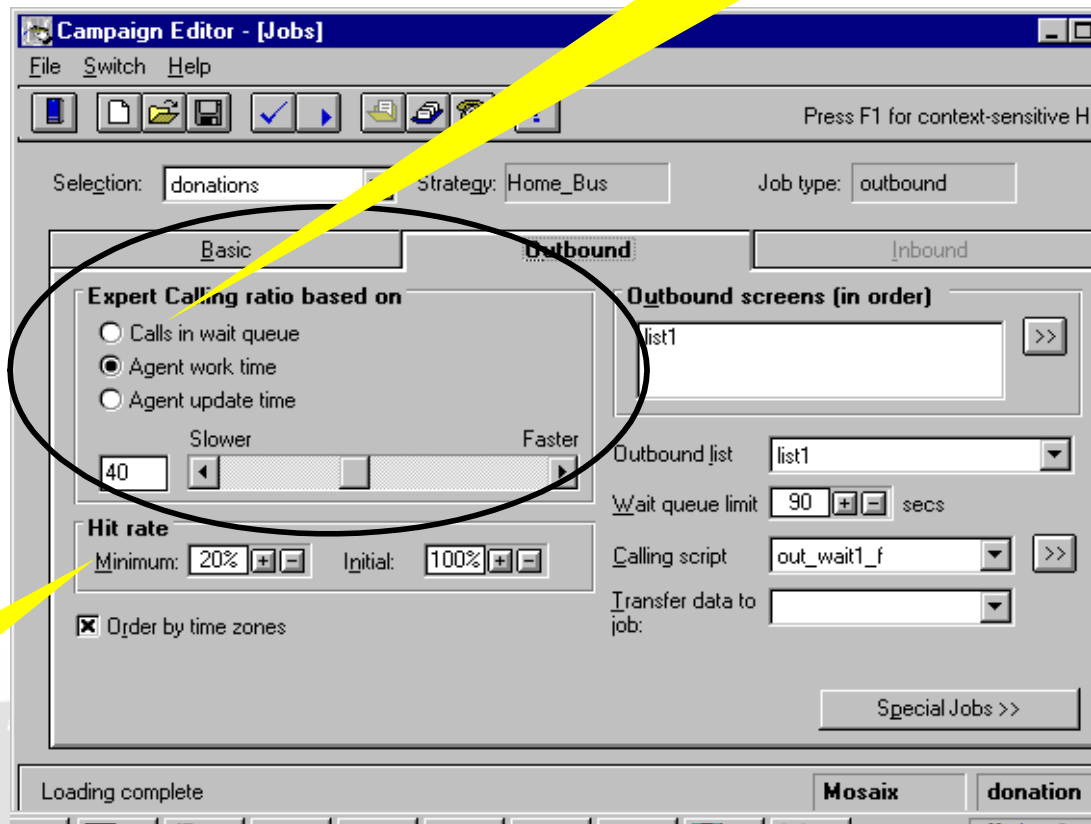
- Expert Calling Ratio计算的是
什么时候发起下一个呼叫，
基于该种状态下剩余时间的比例。
例如：发起多少个呼叫

判断条件

- 队列中等待呼叫数
- 座席工作时长
- 通话后处理时长

呼叫击中率

- 初始呼叫击中率
- 最小呼叫击中率



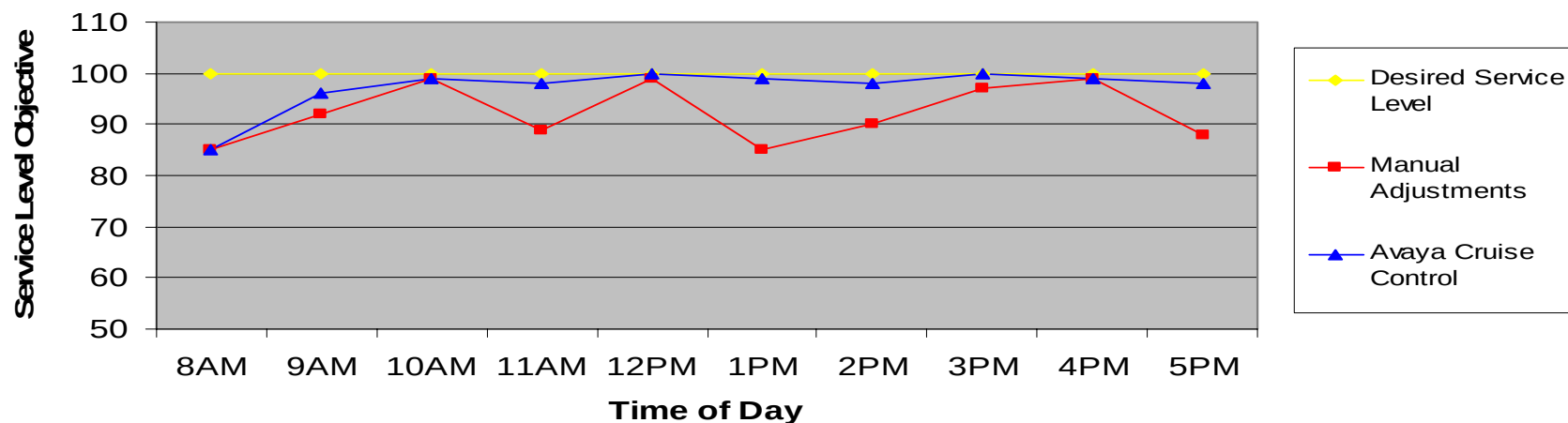
智能拨号算法--自动巡航控制 (Cruise Control)

- 获得专利的预测拨号算法
- 99.9%达成服务水平要求
- 提供最高业务代表效率，最大限度避免骚扰电话的产生
- 实时自动调整以达成根据实际放弃呼叫和应答延迟而定的
- 利用数学建模实现比手工干预更快、更良好的自动调整

每小时40万次呼叫
的精密测试

完全无需手工干预

Effects of Cruise Control



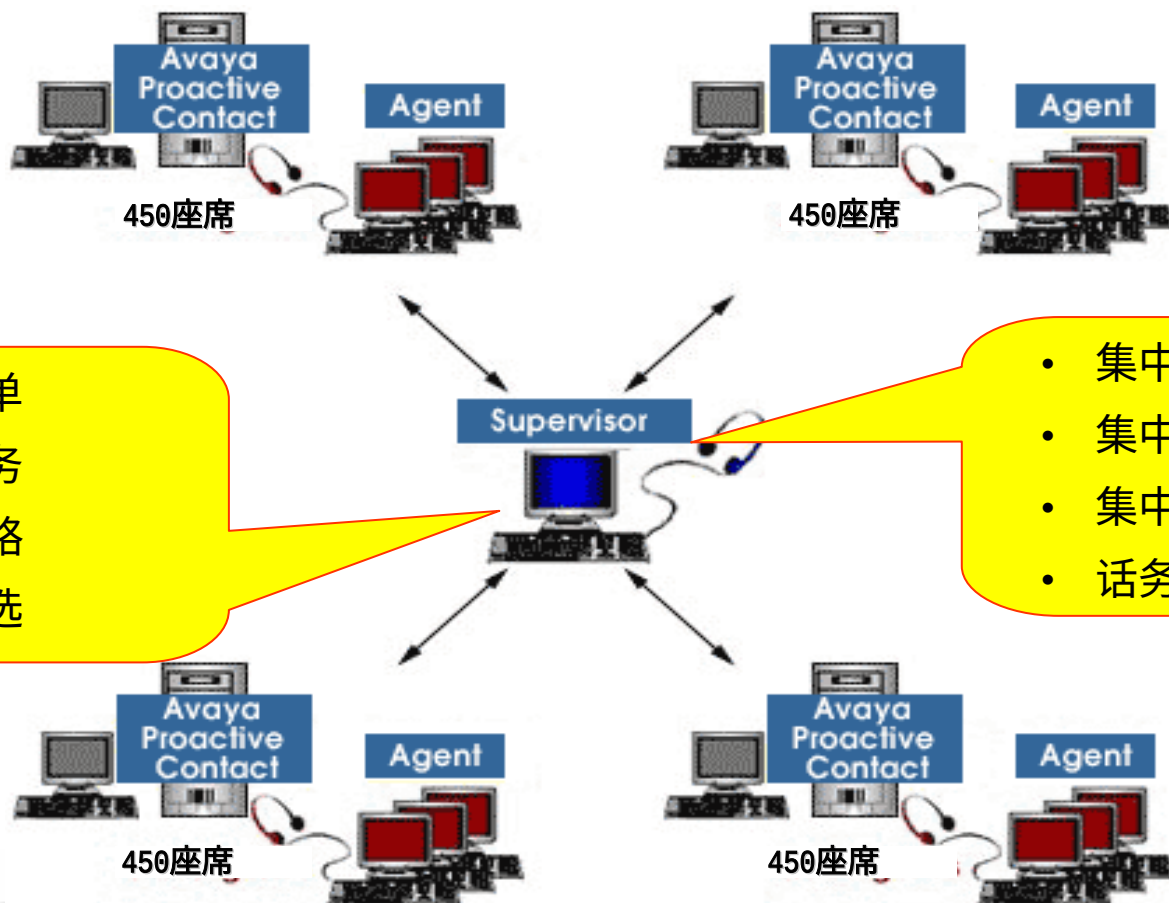
面向业务和运营的高品质的Blending作业



三种呼入呼出混合处理技术：

- 智能呼叫混合 -- Intelligent Call Blending
- 预测式座席混合 -- Predictive Agent Blending
- 主动式座席混合 -- Proactive Agent Blending

多系统一体化运行

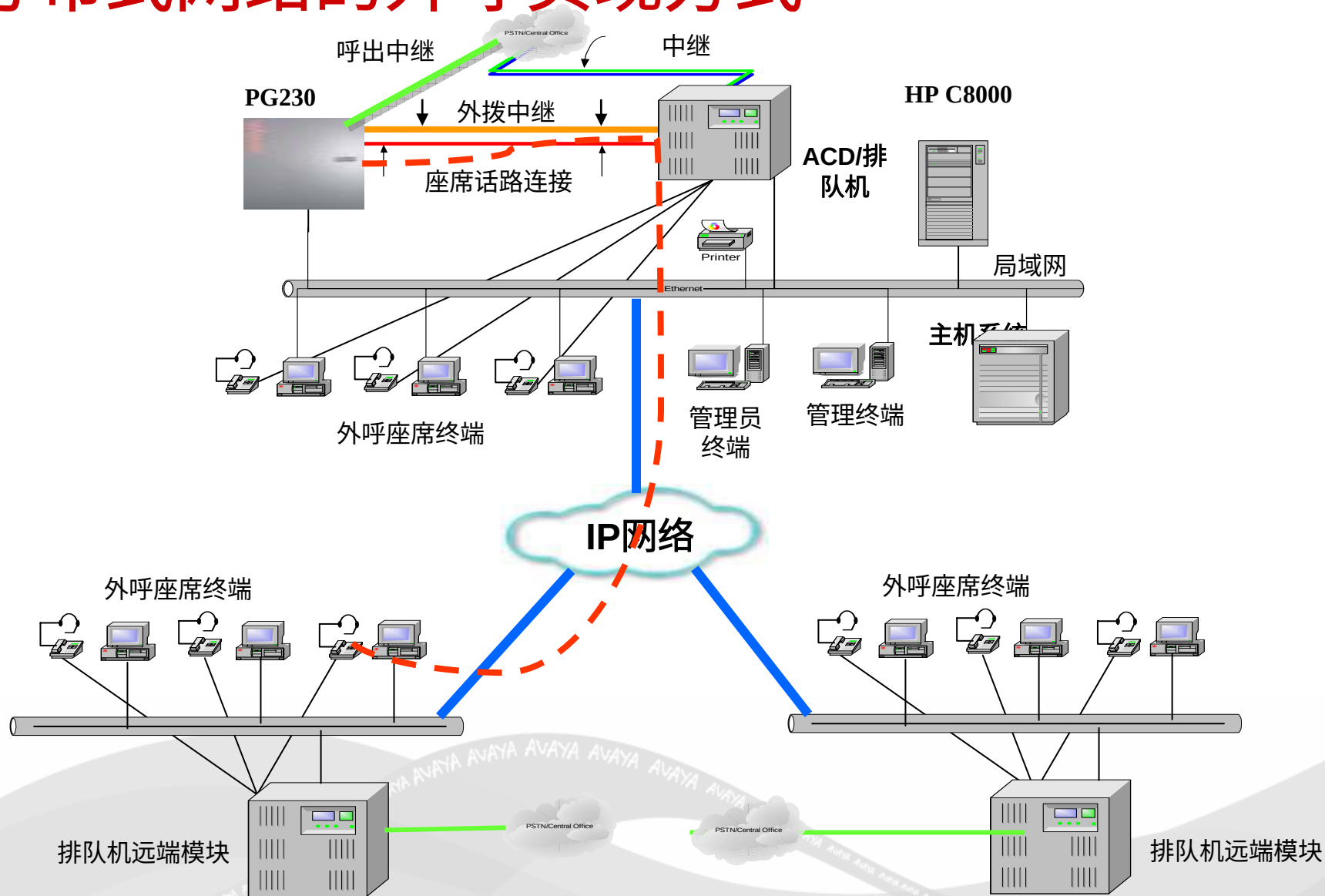


- 共享呼叫清单
- 共享外呼任务
- 共享呼叫策略
- 共享纪录筛选

- 集中的管理
- 集中的监控
- 集中的报告
- 话务负荷的均衡分配

- 支持多台APC外拨系统的集群工作，称为POD集群
- 适用于大规模外呼的环境

分布式网络的外呼实现方式



Proactive Contact – Outbound 主动服务内容

- 加强和客户的联络
 - 欢迎新客户
 - 减少摩擦
 - 让客户感觉到企业的忠诚
- 和现有客户联络中心混合在一起
 - 提高生产力
- 对放弃客户自动回呼
 - 给客户留下高质量服务印象
 - 减少放弃– 增加收益

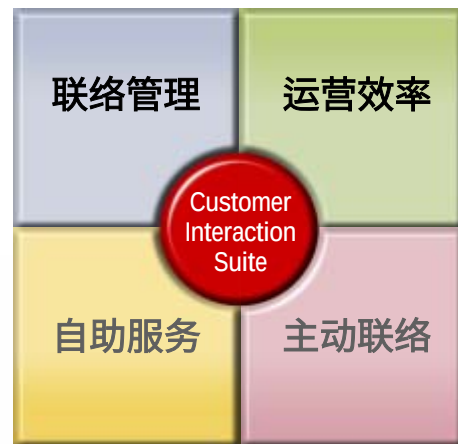


为何众多客户选择AVAYA整体解决方案

- AVAYA整体解决方案历经完整的产品整合，提供最成熟的产品组合和最佳的配置方案
- AVAYA解决方案提供的是开放的、标准的作业环境，打破了传统呼叫中心技术封闭的堡垒
- AVAYA提供的Contact Center解决方案是最全面的企业级分布式的体系结构，是当前国际上Contact Center布局的方向，其技术、配置能力、开放性都是最领先的。
- AVAYA ACD的领先地位，CMS的数据统计能力
- AVAYA为业务应用系统的开发集成提供了整合的环境和真正开放的接口，能够支持业务多样性的集成要求。
- 有众多的独立软件开发商和系统集成商基于AVAYA解决方案开发系统，保证了丰富的应用多样性。
- AVAYA能够和国际主流CRM软件实现厂商级的集成
- AVAYA和合作伙伴一起构建了完整的服务体系，在中国为客户提供多层次、多选择的服务支持，并能享受来自原厂商的端到端的服务

整体解决方案所带来的改变

- Contact Center的发展依赖系统的整体协作，其主流解决方案已经集中在几个规模较大的供应商手中，其他的方案已经被边缘化或淘汰
- 整体解决方案降低了Contact Center的复杂度，减少了集成众多第三方产品的工作量，避免了各供应商之间遇到问题相互推诿的情况
- 最终客户可以集中于业务应用的实现和良好的运营组织与管理，不必在系统的架构层面煞费苦心
- 整体解决方案整合各产品之间的功能，避免了功能重复叠加带来的弊病和成本
- 整体解决方案能够带给最终客户良好的整体系统性能价格比，降低了系统维护和运行的成本



AVAYA整体解决方案的优势

- **方案发展能力**：AVAYA有完整的整体解决方案目标、蓝图和发展路线图，不是简单的产品堆砌。
 - 基于SIP标准的智能通信解决方案基础架构
 - 基于SOA架构整合Contact Center的解决方案
 - 通信融入业务过程：Communications Enabled Business Processes
- **方案完整性**：历经七年的产品整合与发展，实现了基于智能通信的Contact Center解决方案，以AVAYA ACD、AIC、AIR（IVR）、PCS（预测外拨系统）和IQ（报表系统）组成基础平台，并与Nice等厂商战略联盟。
- **市场地位**：AVAYA客户联络中心整体解决方案全球占有率第一，AVAYA企业级IP语音通信全球占有率数一数二
- **产品能力**：AVAYA提供的是包括ACD、AIC、AIR（IVR）、PCS（预测外拨系统）和IQ（报表系统）在内的Contact Center整体方案，各项产品都是业界主流产品或全球市场占有率第一，这是其他竞争伙伴无法比拟的
- **专注与继承**：AVAYA专注与Contact Center解决方案，继承了Call Center的历史沉积，更引领着Contact Center发展的方向

Major Vendor Positions through Calendar 3Q07 in Worldwide Business Communications Segments

												
<u>Telephony</u>	<u>Metric</u>	<u>Period</u>	<u>Position</u>	<u>Pct</u>	<u>Position</u>	<u>Pct</u>	<u>Position</u>	<u>Pct</u>	<u>Position</u>	<u>Pct</u>	<u>Position</u>	<u>Pct</u>
Enterprise Telephony ^[1]	Revenues	3Q07	#1	21%	#5	7%	#3	11%	#4	11%	#2	16%
	Lines	3Q07	#2	12%	#6	8%	#3	11%	#1	13%	#4	10%
P Telephony ^[2]	Revenues	3Q07	#1	28%	#4	10%	#2	26%	#3	15%	#8	2%
	Lines	3Q07	#2	24%	#4	9%	#1	25%	#3	17%	#7	3%
Converged Telephony ^[2]	Revenues	3Q07	#1	44%	#3	16%	#8	2%	#2	19%	#6	4%
<u>Applications*</u>												
Contact Centers ^[3]	Agents	2006	#1	40%	#7	4%	#4	8%	#2	13%	#9	3%
Outbound Dialers ^[4]	Revenues	2005	#2	30%	#3	10%	N/A	N/A	N/A	N/A	N/A	N/A
Enterprise Messaging ^[5]	Revenues	2006	#1	26%	#6	5%	#3	14%	#2	24%	N/A	N/A
Unified Messaging ^[6]	Revenues	2006	#1	25%	N/A	N/A	#3	19%	#2	22%	#5	7%
Audio Conferencing ^[4]	Revenues	2006	#1	30%	N/A	N/A	#2	22%	NA	NA	NA	NA
<u>Services</u>												
WW CPE Maintenance** ^[7]	Revenues	2006	#3	6%	#11	2%	N/A	N/A	N/A	N/A	#5	3%

Notes: * Applications results for Alcatel/Lucent contain only those specifically listed as such

** Includes Product Support and Professional Services of Customer Premise Equipment; Siemens includes its Communications and IT Solutions & Services divisions

Sources: [1] Dell'Oro; [2] Synergy Research; [3] Gartner, Inc., Market Share, Contact Centers, Worldwide, 2006, D. Kraus, May, 2007;

[4] Frost & Sullivan; [5] In-Stat/MDR; [6] IDC; [7] Gartner, Inc., Network & Internet Services Worldwide Market Share, E. Goodness, April, 2007

Leader

Avaya Total Solution on Contact Center

Avaya 客户联络中心整体解决方案的能力

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 Express

主动联络

- Avaya Proactive Contact

话务管理

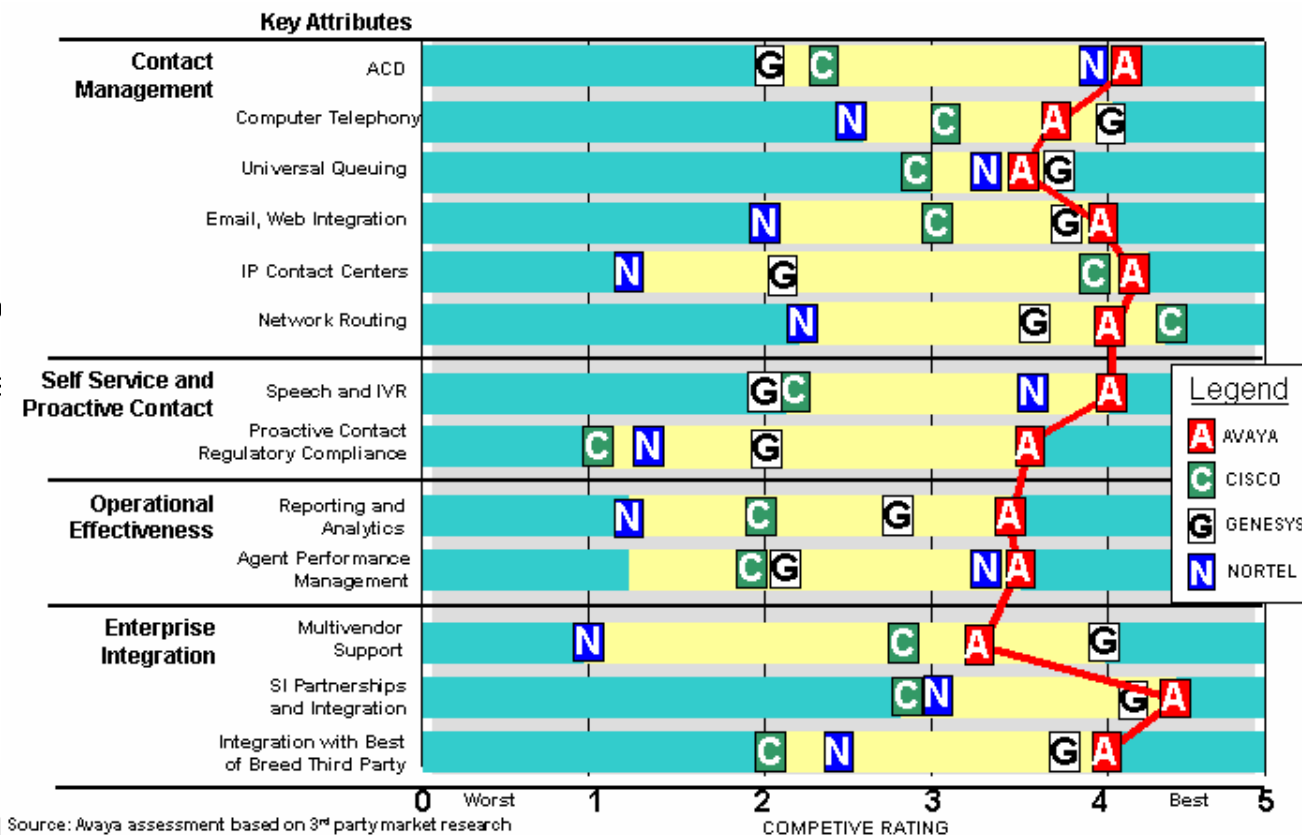
- Avaya BCMS、BCMR、CMS
- Avaya Operational Analyst
- Contact Center Reporting

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



感谢客户

- 民生银行
- 招商银行信用卡中心
- 农业银行信用卡中心
- 中国国际航空公司
- 嘉实基金
- 台湾花旗银行
- 青岛98111 公用事业客服中心
- 贵州移动
- 香港可口可乐
- 三星中国
- 诺基亚中国
- 海南航空公司
- 厦门航空
- 上海浦东机场
- 蓝色快车
- 上海农村商业银行
- 华夏基金
- 四川航空
- 宝盈基金
- 民安保险
- 兴业证券
- 四川电信外包
- 广东电信外包
- 康佳电子
- 青岛海尔
- 浙商银行
- 上海航空
- 青岛恒生银行
- 平安集团
- 浦东机场
- 方正集团



PLAY TO WIN

AVAYA

INTELLIGENT COMMUNICATIONS

