

AVAYA

# 用智慧连接未来

--AVAYA OCEANA让联络中心更聪明

张林  
客户拓展与解决方案 总监  
AVAYA中国

AVAYA  
oceana™

# OCEANA里都有什么？



## Avaya Oceana

下一代全媒体  
客户互动平台



## Oceana Workspaces

基于浏览器的座席  
和班组长桌面应用



## Oceanalytics

改变游戏规则的强大  
报表及分析平台



## Client SDK

跨平台可嵌入的全媒  
体客户端SDK

最新的全媒体企业客户互动平台解决方案

# 企业客户的多触点历程

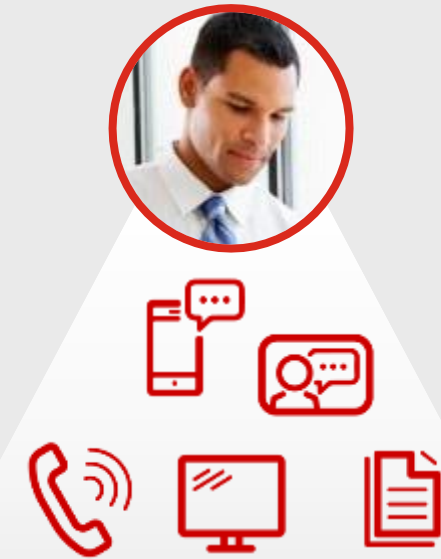
## 多渠道



多个渠道之间相互独立



## 多触点



从客户的视角去设计业务流程，形成完美的无缝的多触点跨渠道服务体验

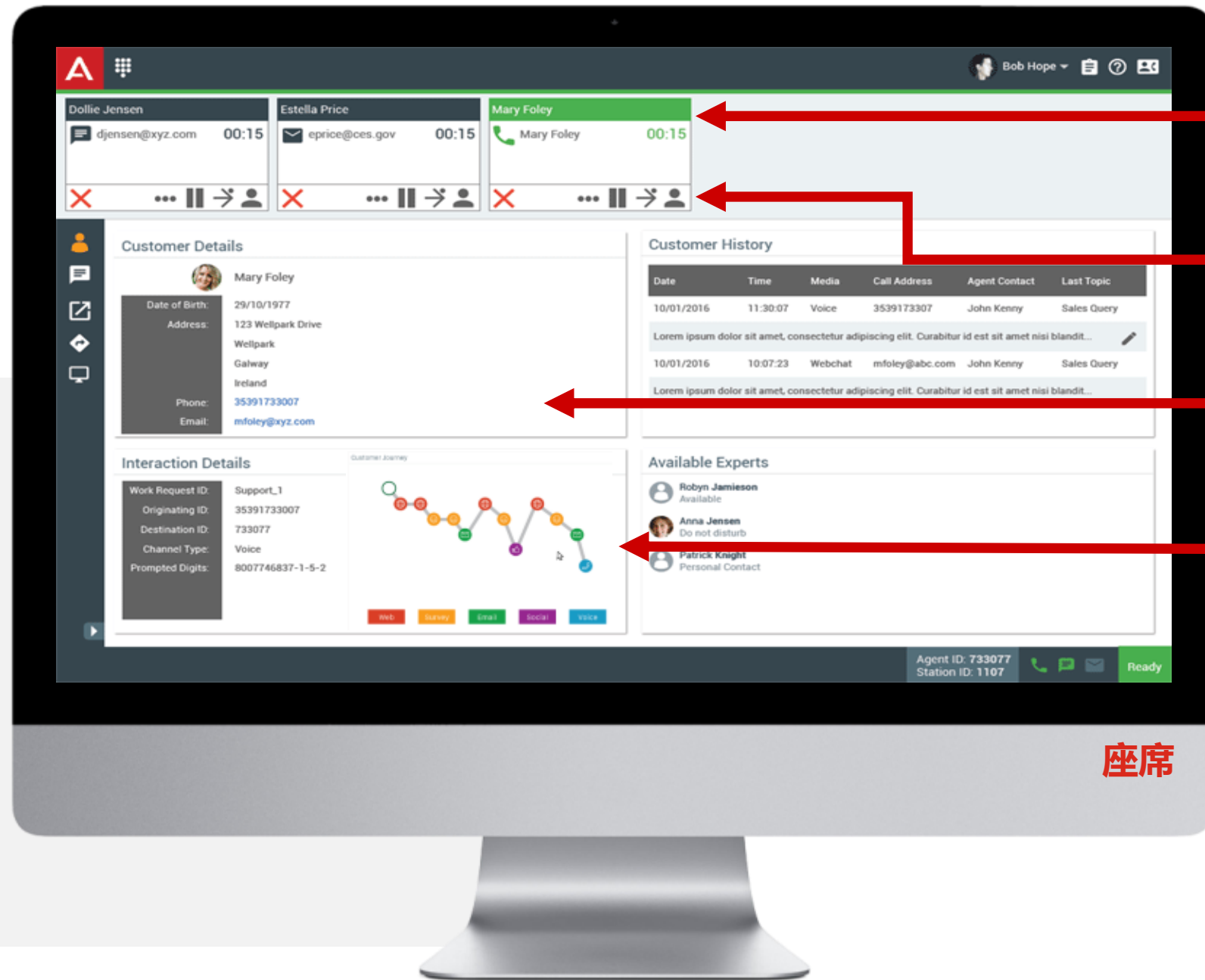
# AVAYA OCEANA™ WORKSPACES

## 班组长



## 优势：

- ▶ 全渠道统一界面
- ▶ 全媒体、多触点
- ▶ 支持文本，语音及视频交互
- ▶ 实时客户全景信息及交互时间线
- ▶ 座席话术
- ▶ 即时引入专家坐席
- ▶ 一键访问通用任务
- ▶ 高度可定制



交互卡片

交互动作

当前交互的细节信息和对话历史

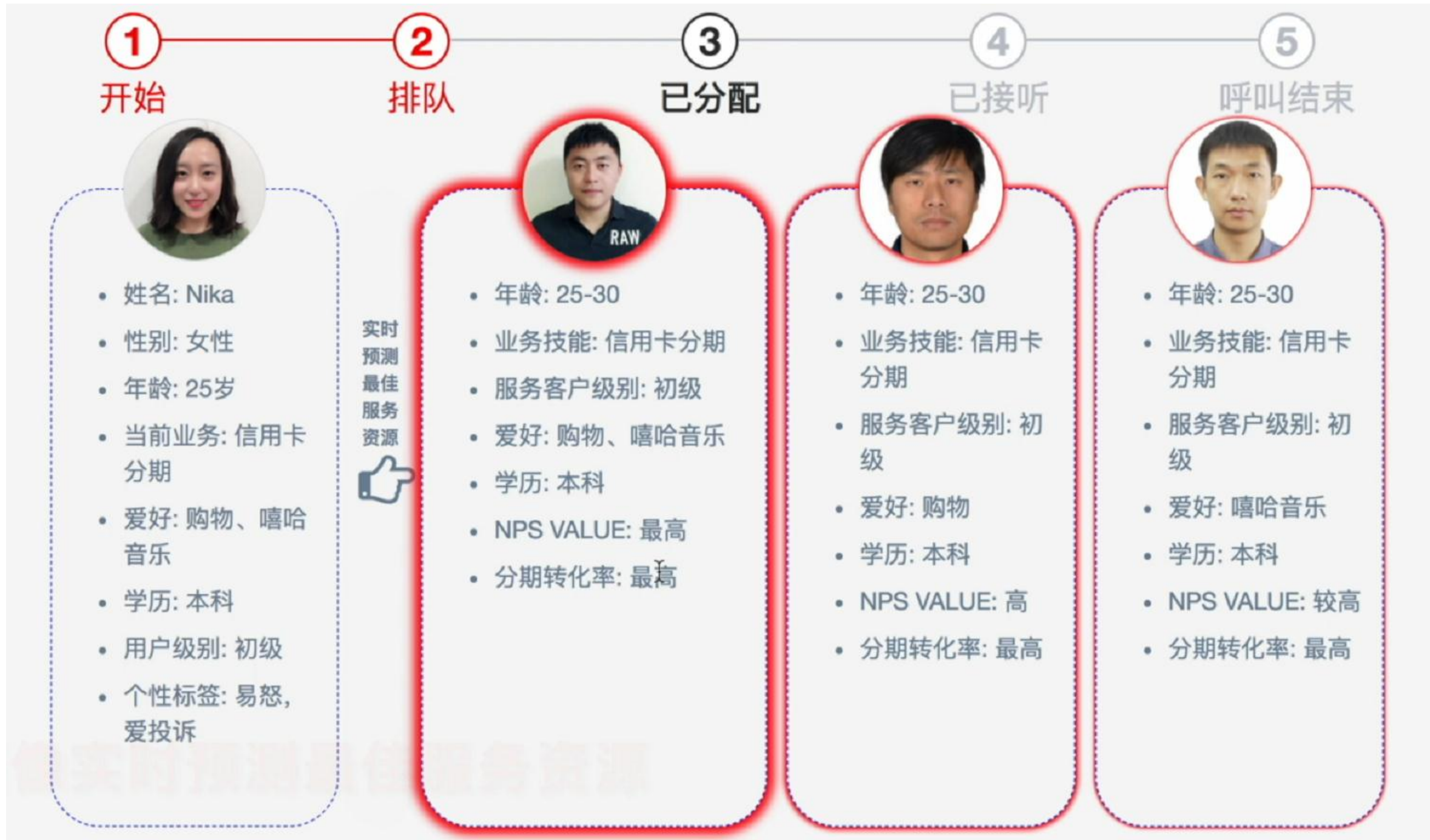
客户旅程

座席

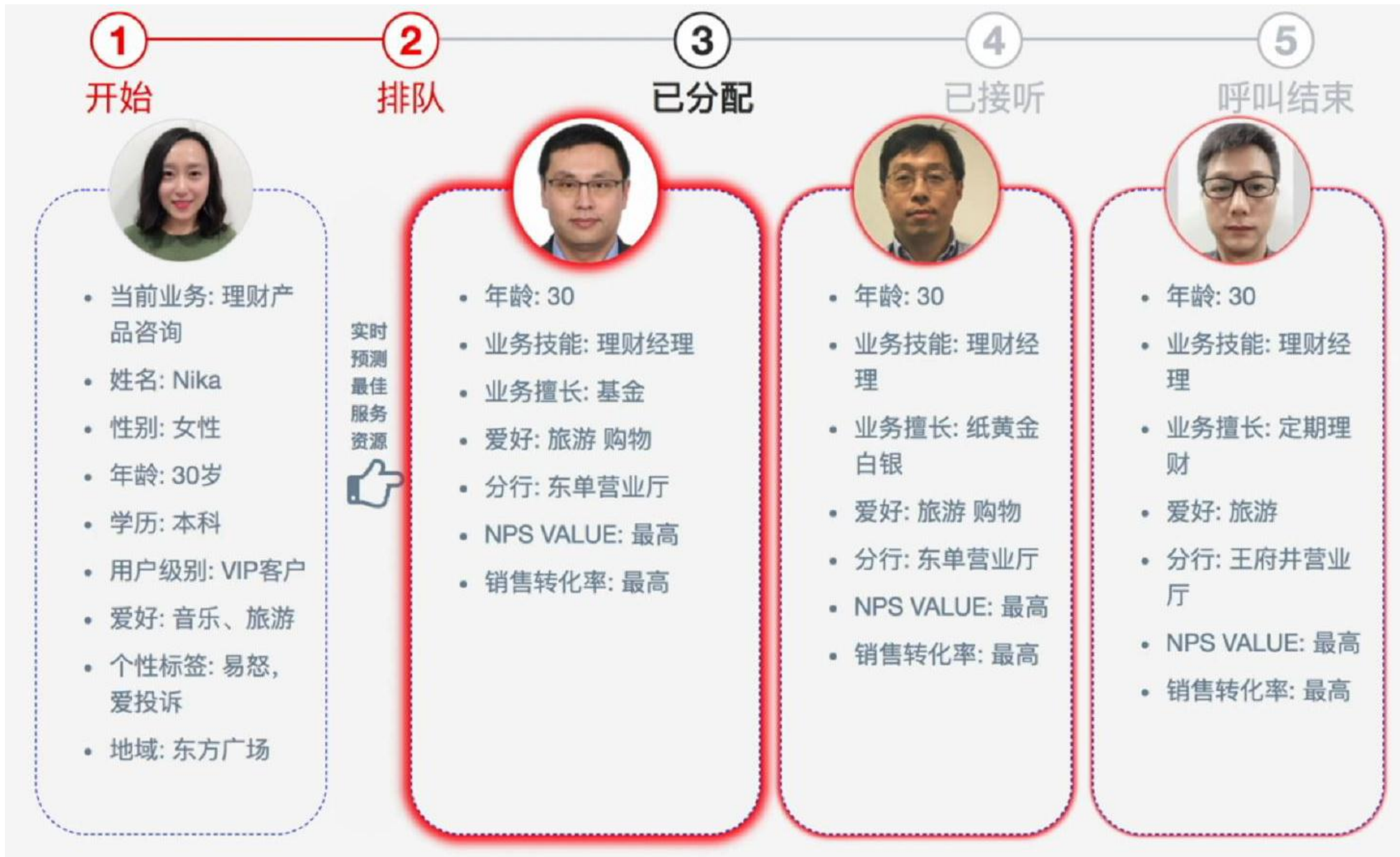
## 豆腐西施

“我孩子时候，在斜对门的豆腐店里确乎终日坐着一个杨二嫂，人都叫伊‘豆腐西施’……那时人说：因为伊，这豆腐店的买卖非常好”。

— 摘自鲁迅的《故乡》



**AVAYA OCEANA**精准匹配引擎让你千百座席中找到那个正确的她(他)



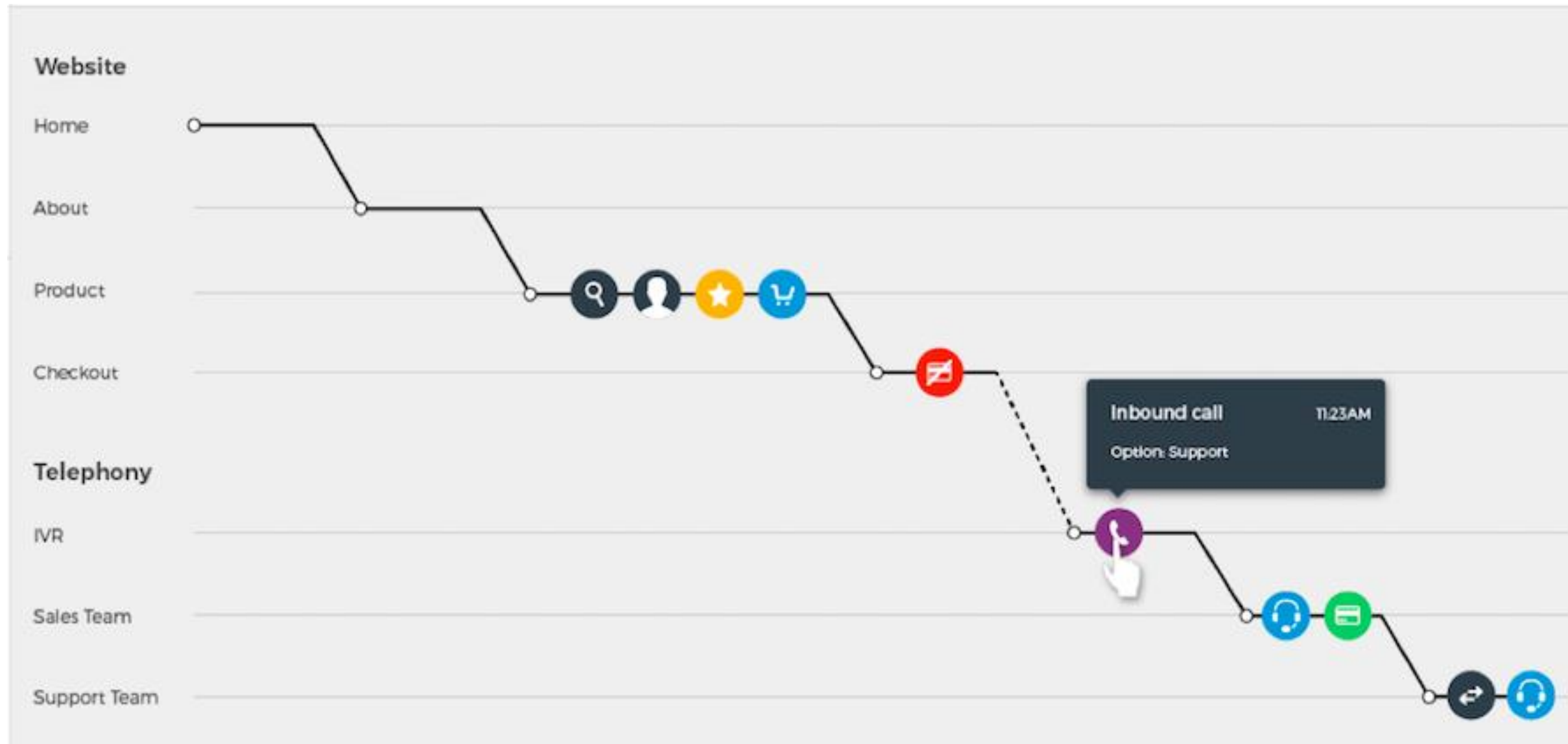
精准匹配引擎也可用于非联络中心场景



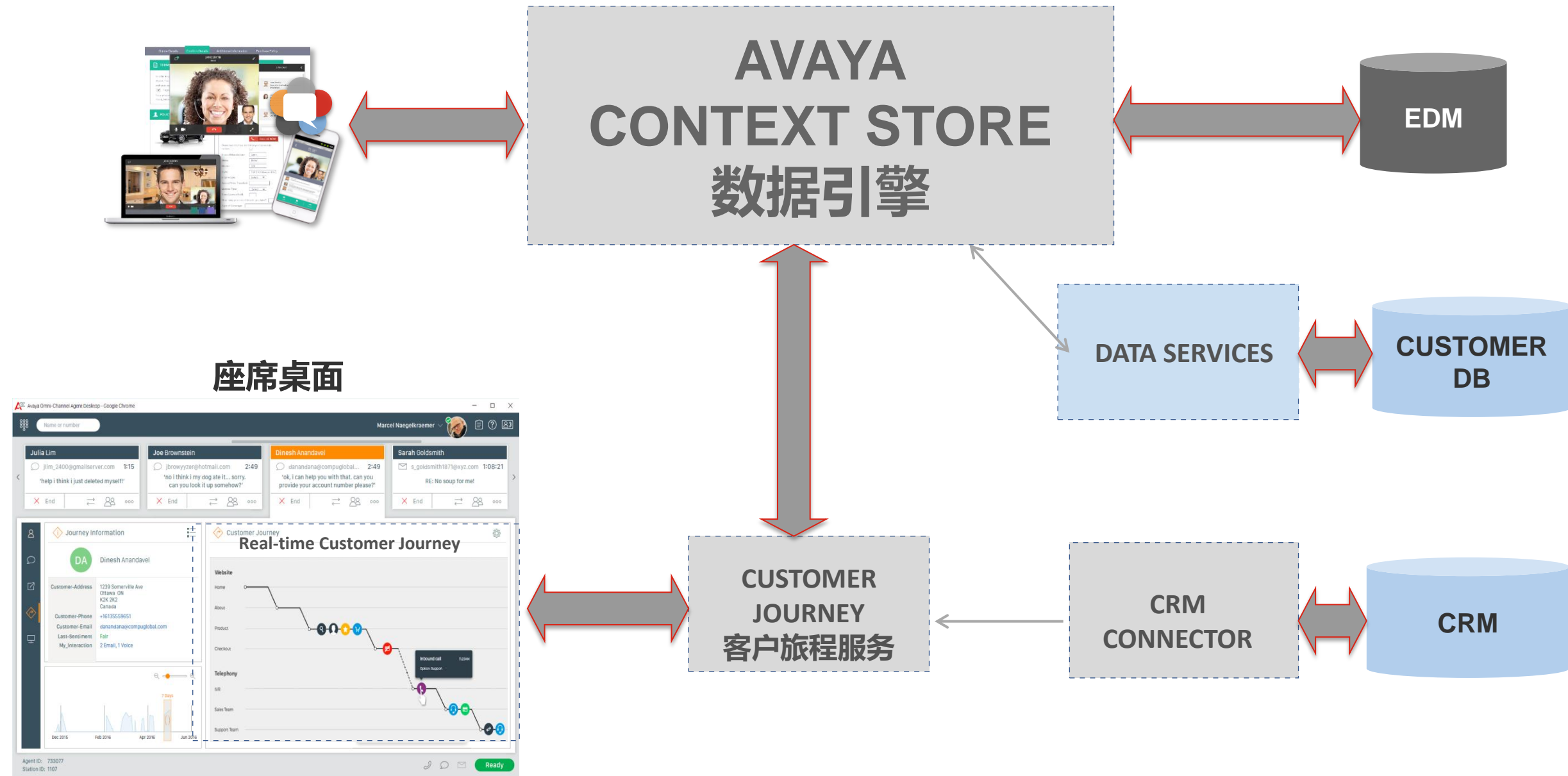
## 我的一次不太愉快的体验



# AVAYA OCEANA CUSTOMER JOURNEY 客户旅程



# CUSTOMER JOURNEY 解决方案架构



AVAYA