



Avaya Oceana™

Avaya Oceana™ 解决方案

真正的多触点深层客户互动，助企业增强客户的忠诚度、维系率和终生价值

面对今天的数字革命大潮，绝大多数企业都在积极着手，推进自身的数字化转型。对于他们来说，客户体验是其中的头等大事。然而，几乎少有哪家公司能够真正切实的把客户服务过程投射到自己的商业战略指导当中。¹

联络中心正是这个难题发生的最常见场所之一。如果您无法从始至终跟踪客户的购买过程，又怎能真正理解您的数字客户服务之旅呢？过去，要想全方位、畅通无阻的审视客户服务，在“多渠道”、甚至“全媒体”环境下是不可能的。不管是在联络中心内部、还是在整个企业范围内，这些迥然不同的渠道各自独立，各行其政。客服代表不但受困于零零散散的客户互动和企业数据，也无法跨任意接触点，贯穿客户服务全过程，为客户提供超越期望的无缝数字体验，进而导致了客户满意度（CSAT）和低净推荐值得分（NPS）都很低。

并且，问题还不止于此。传统的点式解决方案截然不同于“多渠道”和“全媒体”，它的复杂性会给企业带来系统集成、维护、升级等方面的麻烦，不但成本增加，性能下滑，CSAT和NPS基准也无法满足既定目标，无法用来帮助企业判断战略、投资与任务重点。

真正的集成多触点

Avaya Oceana即装即用，提供了全面、综合的多触点支持。这意味着它支持所有媒体，包括电子邮件、聊天、SMS、智能聊天机器人、协作浏览、社交媒体和视频等²，您对下一代跨设备、多媒体、全渠道解决方案的各种期望它都能轻松满足。

Avaya Oceana能与其它Avaya 联络中心解决方案和各种第三方应用无缝集成。利用它，您将得以实现在渠道层和数据层分别整合的统一全媒体体验。这个强大基础平台带给您前所未有的卓越灵活性，助您优化工作流程。它关注的不再是构建路由规则，而是设计和执行商业战略，达成最佳客户体验和卓越业务成果，不但联络中心、整个企业的资源都能全面为您所用。

1. <https://www2.deloitte.com/us/en/pages/operations/articles/global-contact-center-survey.html>

2. 未来版本将支持社交媒体和视频。

Oceana 的基础： Avaya Breeze

Avaya Oceana 和 Oceanalytics 以 Avaya Breeze 为基础。这个开放、模块化、易于扩展的技术平台能够显著促进先进应用的设计、创建和部署，无需开发人员具备专门的通信技术知识。

开放意味着，您的企业能更容易的利用和整合几乎任意第三方数据与应用。

模块化意味着，从新渠道到工作流程和分析，丰富功能供您根据实际需要灵活选择，以满足公司的具体目标和行动要求，达成期望的业务成果。这些灵活模块包括直接使用来自 Avaya Snapp 商店的 Avaya 插件，通过 Avaya Breeze 开发功能创建您自己的应用，或是集成 Avaya 及第三方的解决方案。

可扩展意味着，借助 Avaya Oceana 和 Oceanalytics 提供的平台，您的企业能逐步扩张，随着业务转型脚步迈进，以及未来各种新需求的出现，不断开创新颖、独特、富于创造性的客户及员工体验。

不管您的客户在互动时选择了哪种沟通渠道，甚至是用到好几种不同的渠道，您的客服代表和主题专家都能一目了然的清晰把握客户信息、服务过程和相关情境，包括从当前到以往的全部资讯。客户服务过程和客服代表看到的信息不仅仅局限于联络中心范围。例如，在客户互动过程中，客服代表可以主动联系身处企业任意地点的主题专家，来寻求支持帮助。通过 Avaya Oceana，您甚至还能把客户直接转接给主题专家，捕捉相关活动，理解客户服务全过程中的各个环节要素，并利用这一“智能”来实现期望的成果。这就是真正的多触点。

Oceana 产品系列

今天，数字化体验日益成为深层客户互动的核心，Avaya Oceana 带给您的不仅仅是真正的多触点通信功能，更包括丰富工具和资源，能帮助您根据 360 度全方位、情境化的客户服务过程资讯，打造独具个性的客户体验。Oceana 产品大家庭包括了：

Avaya Oceana™，它是我们的下一代多触点联络中心数字通信体验解决方案。

Avaya Oceana™ Workspaces，这个基于浏览器的桌面应用让联络中心客服代表能通过单一办公环境，同时处理多个跨渠道互动，方便客服代表全面查看各个接触点上的完整客户服务之旅。

Avaya Oceanalytics™，它通过灵活的数据采集、整合、标准化、处理与分析，生成丰富的可视化数据，以促进实时决策，打破传统分析工具中的“孤岛”。

完整数字化消费者体验的设计

Avaya Oceana 能保证媒体和时机的精准、全面匹配。它使您的企业能运用所有相关的信息与情境资讯，提供跨客户服务全过程的独特、持久、个性化服务体验。

您的专家能跨设备、跨渠道，结合上下文情境无缝处理各种客户互动。直观的坐席桌面办公环境、战略性业务规则与标准、以及通过 Avaya Oceanalytics 实现的客户服务之旅端到端全程分析，使客户体验得到显著提升。Avaya Oceana 还使企业能轻而易举的汇集整个企业范围内的知识型员工，让他们也参与到客户体验路由策略的制定当中，从而提升服务水平，扩大销售成果。

您的客户服务过程贯穿各种自助服务和辅助服务渠道，把相关的零散数据存储到驻内存的数据网格里。这些数据可以包含客户信息（历史及实时）和企业数据，以及其它状态或环境资讯，例如客户的设备、位置等。它们能供各项工作流程、资源匹配引擎、客服代表和其他员工使用，用来制定有利于客户和企业的更明智实时决策。

在运营层面，Avaya Oceana 经量身定制，能与您现有的 Avaya Aura® 解决方案紧密配合。它支持您扩大投资回报，同时通过数字渠道的分层架构，打造出一个更加强有力的前瞻性创新基础平台。

Oceana 印象

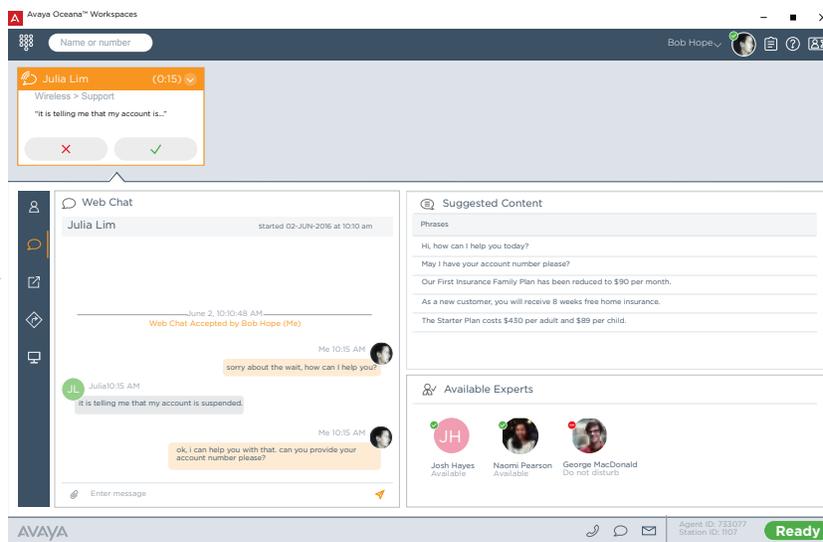
丰富多触点深层互动。您的客户能跨设备、跨渠道，通过移动或 Web 手段，精准、适时、无缝的开展情境化的深层互动。

可视化工作流程。拖拽式的设计让您的客服代表能横跨您的客户关系管理（CRM）、及其它系统，把合适的资源、内容与情境资讯轻松汇合到一起，满足您的客户需求和企业业务需要。

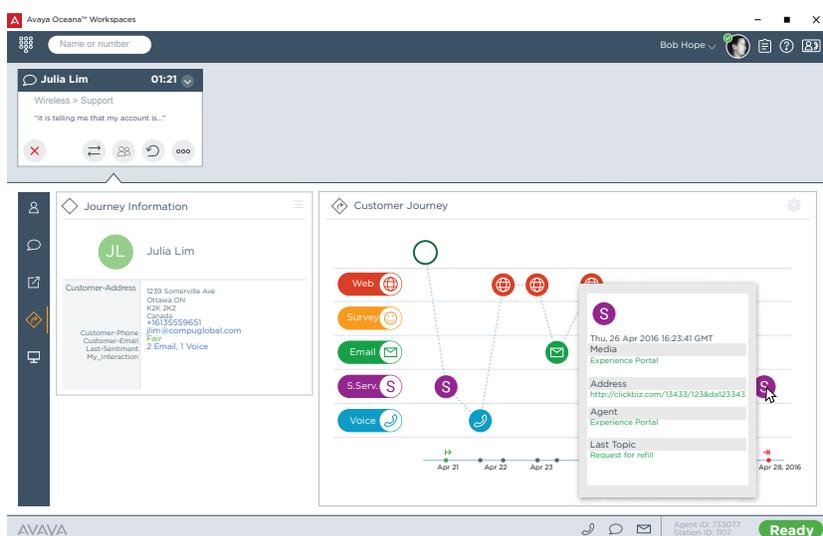
360 度客户情境。您可以把零散数据存储到高速的内存数据网格里，跨所有接触点抓取客户、业务和背景情境信息。这些相关情境能用来路由工作流程，向客服代表显示数据，促进更明智决策。



Avaya Oceana
能保证媒体和时机的精准、全面匹配。它使您的企业能运用所有相关的信息与情境资讯，提供跨客户服务全过程的独特、持久、个性化服务体验。



Avaya Oceana Workspaces—坐席界面



Avaya Oceana Workspaces—客户服务全程截图

下一代客服代表直接路由。通过客户互动、信息与情境的实时认知，以及业务目标、KPI、企业数据与基于特征的路由，它能将客户自动匹配给最合适的客服代表或企业资源。

直观的客服代表与客服主管办公空间。基于HTML5的全媒体桌面简单易用，对提高用户效率大有帮助。当今数字消费者期望个性化的先进体验。Oceana Workspaces不但能帮助降低客服代表流失率，还能打造更高水准的、互动更深入的消费者体验。

先进分析功能。Avaya Oceanalytics采用开放数据模型，旨在提供新的强大洞察，从根本上实现多触点体验。它依托丰富、全面的企业数据资源，让这些数据能够轻而易举的被访问和使用。实时处理与分析功能帮助您的员工把整个企业、而非单单联络中心的数据化为可操作洞察。



专业消费者深层互动数字平台

- Avaya Oceana让您能够更清晰、更全面审视您的数字客户活动，从而帮助您的联络中心：
- 增强客户满意度、忠诚度和终生价值
- 打造富有竞争特色的品牌体验
- 优化坐席与资源生产率
- 提升业务成果
- 确保员工严格遵循企业目标，同时提高工作效率

扩大企业覆盖。摆脱位置、工作或设备制约，让整个企业的资源都能轻松参与到服务过程中，从而增强客户体验，树立您自身的独有特色。

创新平台。以Avaya Breeze™为构建基础，Oceana能轻松扩展，通过模块化插件支持各种第三方、及定制应用与云服务。这种开放性方法有助于保护和扩展您当前的技术投资。

把握Oceana发展大潮

今天，无论是消费者期望、还是市场竞争压力都在迫使企业进一步推动端到端的流程数字化。当然，您也绝不应该落后。现在，您有机会把您的竞争对手远远甩到身后，为您的客户提供真正独具特色的服务体验 - 个性化服务，全情境，跨所有接触点，从始至终贯穿客户服务的全过程。

快来深入探索Avaya Oceana和Oceanalytics如何帮助您实现真正的数字化转型，抢先一步满足您的客户与日俱增的服务期望，领跑竞争对手，制胜未来市场。

在数字经济时代，企业的业务达成取决于他们能否提供卓越的服务体验，每天，Avaya都支持企业完成数百万次的高效通信，助力企业实现卓越的服务体验。一百多年来，我们通过为客户和员工打造智能通信体验，赋能全球企业和机构赢得商业成功。Avaya通过构建开放，集成、创新的通信解决方案，增强和简化企业的通信和协作流程，确保云、本地和混合部署的灵活性。我们致力于技术创新，发展合作，并不懈追求前瞻性布局，以促进您的业务增长。我们将不负您的信赖，依托我们全球领先的技术帮助您提供卓越服务体验。如需了解更多信息，请访问：www.avaya.com/cn。

