

AVAYA

里程碑与重要时刻

2024 年度客户报告



01 致我们客户的一封信

02 无中断创新

03 里程碑和增长势头

04 客户成功案例

05 重要的合作伙伴关系

06 对社区的承诺

01 致我们客户的一封信

02 无中断创新

03 里程碑和增长势头

04 客户成功案例

05 重要的合作伙伴关系

06 对社区的承诺

AI 正在重新定义一切可能，生态系统也在快速发展。 今年的报告重点介绍了 Avaya 如何帮助客户应对挑战， 并找到实现业务转型的解决方案。

2024 年度 客户报告

欢迎阅读 Avaya 的第二份客户年度报告。Avaya 为全球备受尊敬的品牌、企业和商业领袖提供技术支持。这些成功都建立在 Avaya 以客户为中心的基本方法之上。

Avaya 拥有一个非凡的路线图，旨在通过云和 AI 驱动的创新帮助企业在全渠道 – 从语音到数字 – 提供卓越的体验，为客户和员工带来更好的成果。它支持在现有环境中进行创新，无需中断业务，避免了在本地、云端或混合环境中的进行淘汰和更换，并且能够以适合其业务状况的速度进行。总而言之，Avaya 创新策略可以加快投资回报并推动业务增长。

我们产品组合的核心是 Avaya Experience Platform。这个平台提供的创新功能可轻松集成到企业的部署中（无论是第三方提供、客户自行开发，还是由 Avaya 提供），从而带来实实在在的业务优势，助力企业蓬勃发展。

这一策略在整个行业的客户和利益相关者中引起了强烈的共鸣。通过与 Verint、Cognigy、RingCentral、Zoom 等行业领导者建立的强大战略合作伙伴关系，它展现出了卓越的能力。

Avaya 的每个人都全身心地投入到我们接下来的工作中：AI 正在重新定义 Avaya 客户和我们公司在生产力提升方面可能实现的目标。我们的生态系统正在快速发展，为企业实现更大价值开辟了新的领域。在此过程中，客户正在转向他们信任的合作伙伴，寻求正确的解决方案，以有效地完成转型并建立更强大、更成功的合作伙伴关系。

而 Avaya 的职责是为客户、合作伙伴和所有利益相关者提供迈向成功所需的创新和服务，以适应不断发展的世界所需的速度，履行提供更好的员工和客户体验的承诺，并最终推动业务增长。

01 致我们客户的一封信

02 **无中断创新**

03 里程碑和增长势头

04 客户成功案例

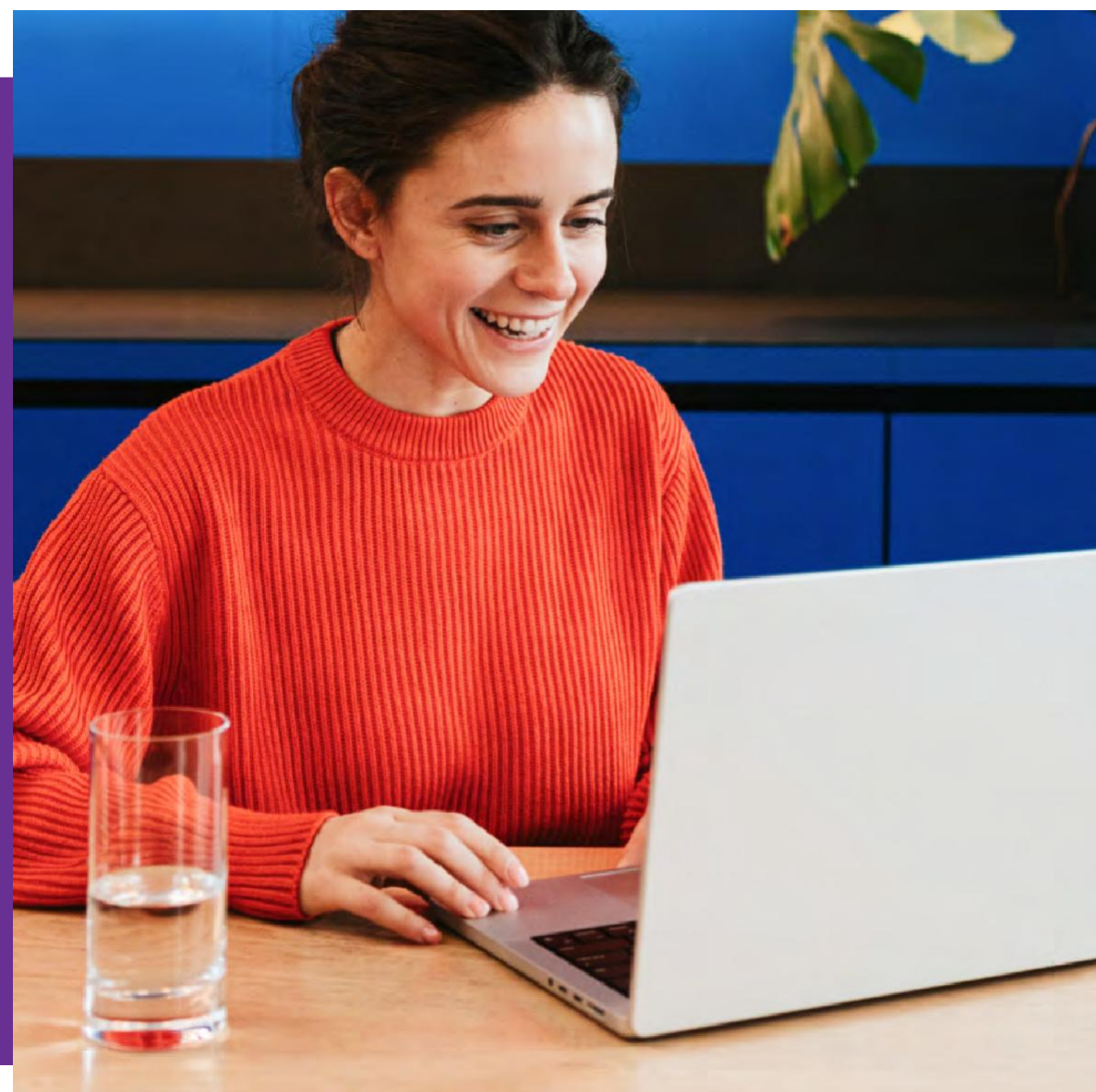
05 重要的合作伙伴关系

06 对社区的承诺

改变客户体验

今年，我们调整了产品组合，实行了双平台战略：一个平台专注于客户体验和联络中心，另一个平台专注于通信与协作。这种策略使客户能够在任何部署环境中以适合自身节奏的速度进行创新。

Avaya Experience Platform™ (AXP) 支持客户在本地或云端部署，而 Avaya 通讯与协作套件现在不仅包括我们传统的本地产品和云产品，还涵盖了与合作伙伴合作的协作类产品。



Avaya Experience Platform

作为我们产品转型的一部分，今年我们推出了一系列重大的技术改进。我们的创新路线图旨在整合来自不同供应商的接触点和应用程序数据，例如 Salesforce 或 ServiceNow 等 CRM 系统，并利用 AI 和分析等先进技术提供更智能的见解。这使得座席能够更快速地解决问题，并提供真正无与伦比的客户体验。

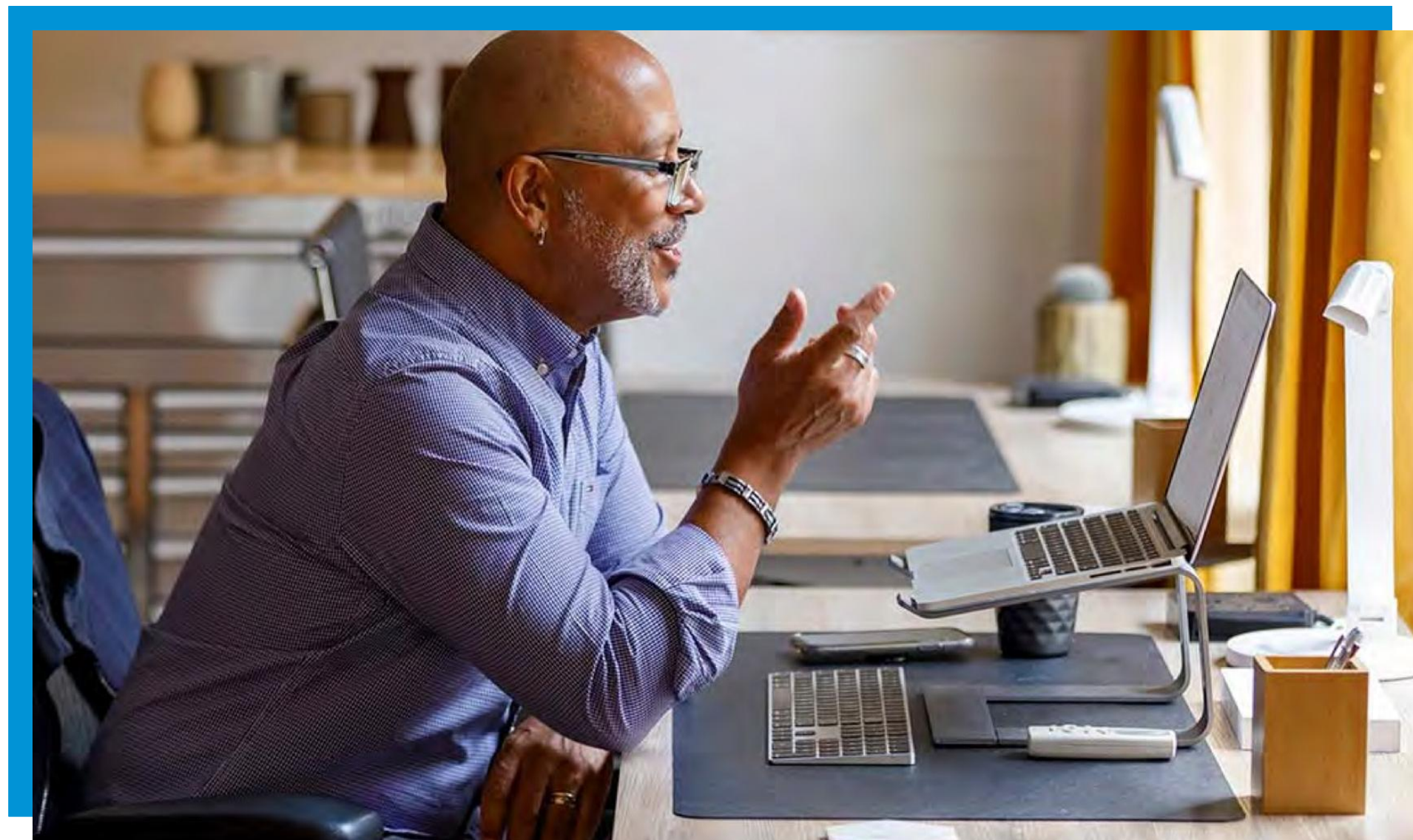
AXP 的下一步发展

Avaya 推出了两款新的 AXP 解决方案包，融合了 AXP On-Prem 的灵活性与 AXP Public Cloud 的可扩展性。每款产品都提供了无与伦比的价值、效率和性能，而所有这些都包含在一个易于订购的解决方案中：

AXP Essentials 提供了一系列工具，旨在增强语音功能并提高效率，包括 AI 噪声消除、CRM 集成、座席协助、统一报告和仪表盘，以及高级工作流程和编排。

AXP Advanced 在 Essentials 功能的基础上，增加了聊天、消息、电子邮件和社交等数字渠道，提供全渠道体验。





Avaya 通信与协作套件

Avaya 通信与协作套件为客户提供了无缝的通信与协作体验，使他们能够在单一平台上与人员和工具建立联系。今年，Avaya 通过与 RingCentral 和 Zoom 的战略合作伙伴关系扩展了其协作产品线。Avaya 与 RingCentral 宣布推出一种新的混合解决方案，将 RingCentral 的 AI 驱动云通信与 Avaya Aura 平台相结合，提供了增强的协作功能。此外，Avaya 还宣布与 Zoom Workplace 建立战略合作伙伴关系，将其集成到 Avaya 通信与协作套件中，为客户提供包括会议、团队聊天和白板在内的增强协作工具，使企业能够在简单、灵活的环境中管理其通信和 workflow。

Avaya 收购 Edify

今年，Avaya 很高兴宣布收购了 Edify，这不仅为我们的工程团队带来了世界领先的人才，也使得 AI 驱动的客户旅程编排和 workflow 功能能够直接集成到 Avaya Experience Platform 中。Edify 的无代码、云原生解决方案及其独特的编排功能，将加速我们简化、自动化和个性化企业客户体验的能力，并帮助客户满足他们日益增长的业务需求。



赢得世界领先品牌的信赖

在几乎所有主要行业中，无论是市场的传统领导者还是颠覆市场的新锐品牌，都相信 Avaya 是其客户体验架构的坚实支柱：

115

115 个国家/地区的政府/机构
信赖 Avaya

11,100+

全球的医疗保健机构全部信赖 Avaya

100%

美国 10 大酒店、娱乐场和度假村
全部信赖 Avaya 的联络中心解决方案

100%

全球 10 大食品和药品公司
全部信赖 Avaya 的客户体验解决方案

100%

全球 10 大商业银行和储蓄银行
全部信赖 Avaya 的联络中心解决方案

100%

全球 10 大制药公司全部信赖 Avaya

01 致我们客户的一封信

02 无中断创新

03 **里程碑和增长势头**

04 客户成功案例

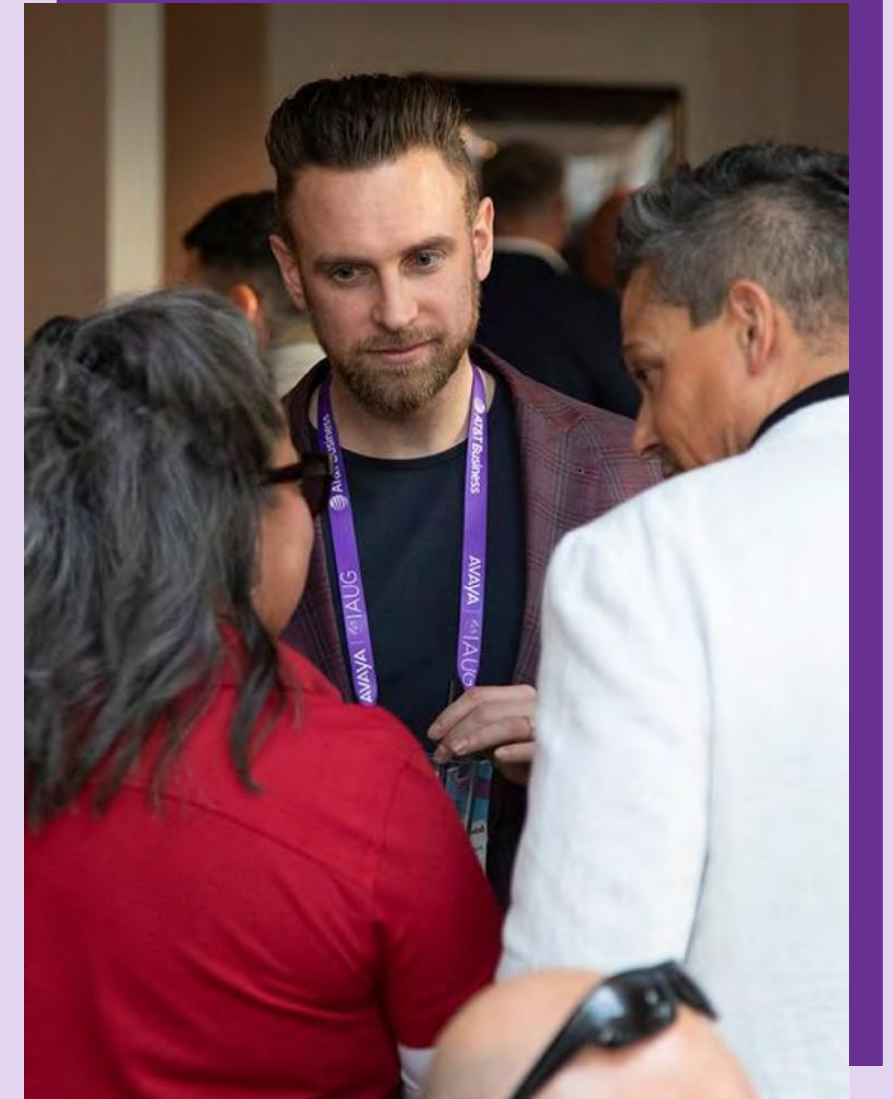
05 重要的合作伙伴关系

06 对社区的承诺

Avaya ENGAGE 2024



我们今年的增长势头得益于 Avaya ENGAGE – 我们的年度客户和合作伙伴大会。与疫情前的活动相比，它以最高的现场注册率和出席率取得了成功。



行业领导者 和创新者一同登台

在舞台上，与 Avaya 领导层一同闪耀的是一群行业创新者和客户体验领域的重量级人物，包括 Constellation Research 的首席分析师兼创始人 R “Ray” Wang、Zoom 的首席执行官 Eric Yuan、RingCentral 的首席执行官 Vlad Shmunis、Thrive Global 的首席执行官兼创始人 Arianna Huffington，以及来自 Comcast Business、迪士尼、西南航空公司和科罗拉多州的客户领导。

Comcast Business

Comcast Business 全球服务保证副总裁 SK Panda 谈到了与 Avaya 合作的重要性，旨在满足其 250 万客户的需求，同时利用 AI 网络和工作流程自动化提供卓越的全渠道客户服务。



迪士尼

Disney Destinations 总监 Ben Yon 谈到了 Avaya 如何帮助他们将先进技术整合到联络中心，使“演职人员”能够个性化互动并与宾客建立有意义的联系。

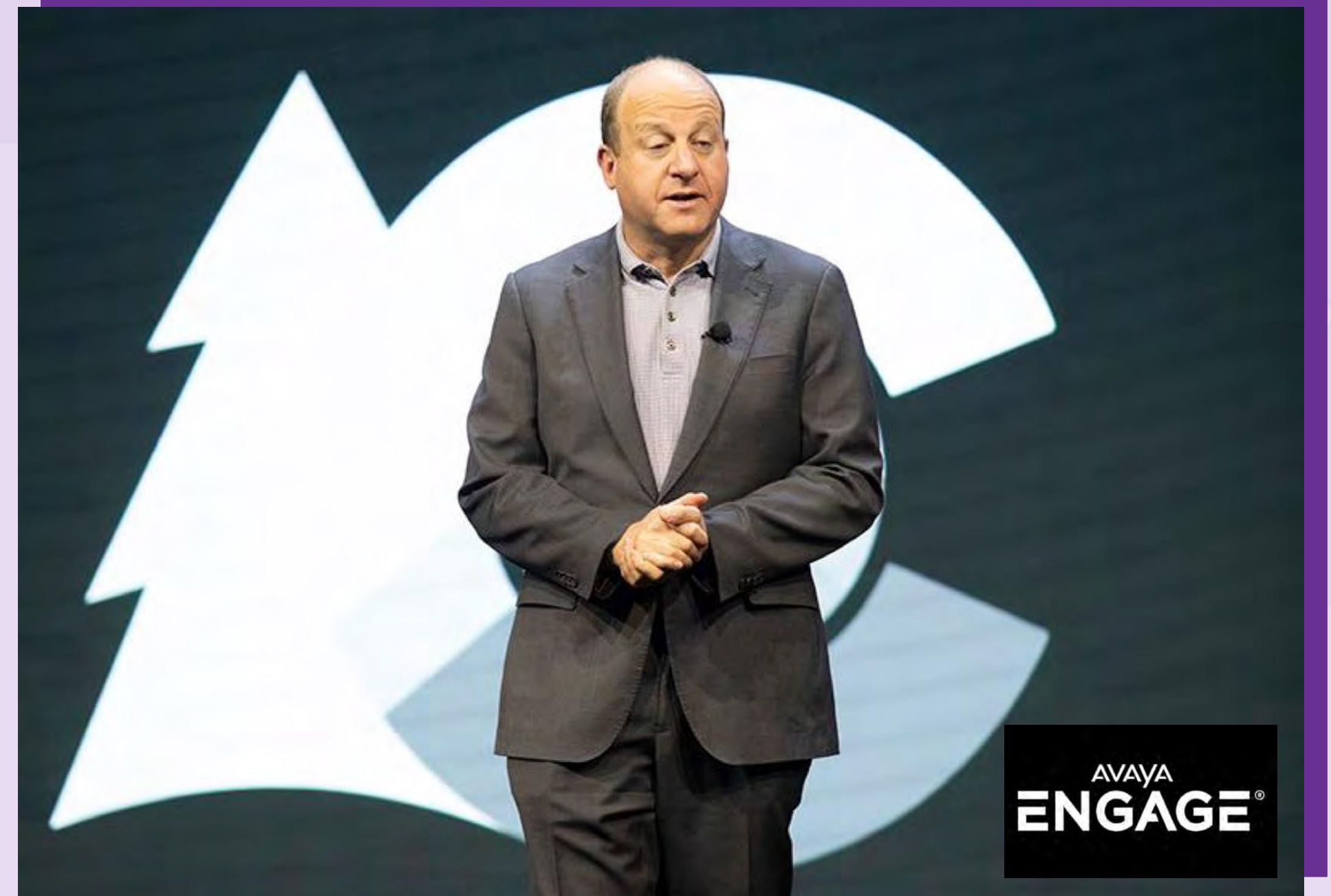


西南航空公司

西南航空公司业务战略与计划总监 Sherrie Mullikin 解释了 Avaya 如何帮助管理和维护其 3,300 名座席的完整远程联络中心（或“联合中心”）的文化和社区意识，以增强整个航空公司的员工和客户体验。

科罗拉多州

州长 [Jared Polis](#) 分享了 Avaya 的基础设施和解决方案如何通过多种互动方式满足科罗拉多州人的高期望，从大学到驾驶执照，以及他的办公室如何通过 My Colorado 应用程序等举措专注于客户体验，推动有意义的数字化转型。



行业与分析师活动

Avaya 自豪地成为本年度多场重要分析师活动的赞助商、参展商和讲师，包括 Gartner IT Symposium/ Xpo、IT EXPO、Enterprise Connect 和 Customer Contact Week。今年，我们还举办了一场全球 Avaya 分析师峰会，吸引了一些极具影响力的行业人士，他们分享了对我们产品路线图、市场策略以及整体业务转型方面的见解和视角。

“Avaya 整体上展现出一种令人耳目一新的感觉 – 它承认过去发生的事情，但更重要的是，这些问题已经在为客户解决和处理了。”



Liz Miller,
Constellation Research 副总裁兼首席分析师

“Avaya 深入探讨了简化产品的方法，并强调了拥有强大的战略性协作合作伙伴联盟战略对于成为企业客户体验领导者的重要性。”



Juanita Coley,
Solid Rock Consulting 首席执行官兼创始人

“焕然一新的 Avaya 及其经验丰富的全新管理团队意味着 Avaya 正在重新转向成长模式。Avaya 通过清晰的产品路线图表明他们一直在倾听客户的心声。”



Jim Lundy,
Aragon Research 首席执行官兼首席分析师

“令我印象深刻的是 Avaya 对内部转型的执着追求，这种追求在其以客户为中心的产品战略中表现得尤为明显。”



Piyush Dewangan,
Quadrant Knowledge Solutions 首席执行官兼首席分析师

“这令我充分相信他们能说到做到。”



Melody Brue,
Moor Insights & Strategy 副总裁兼首席分析师

01 致我们客户的一封信

02 无中断创新

03 里程碑和增长势头

04 **客户成功案例**

05 重要的合作伙伴关系

06 对社区的承诺

通过客户体验 让品牌变得更加强大

当全球最具影响力和知名度的品牌想到难忘的客户体验时，他们会想到 Avaya。我们的技术创新通过在每个主要行业的关键市场提供无与伦比的客户体验专业知识而得以放大。Avaya 持续帮助客户完成他们的客户体验之旅，以实现业务转型并推动新的增长机会。



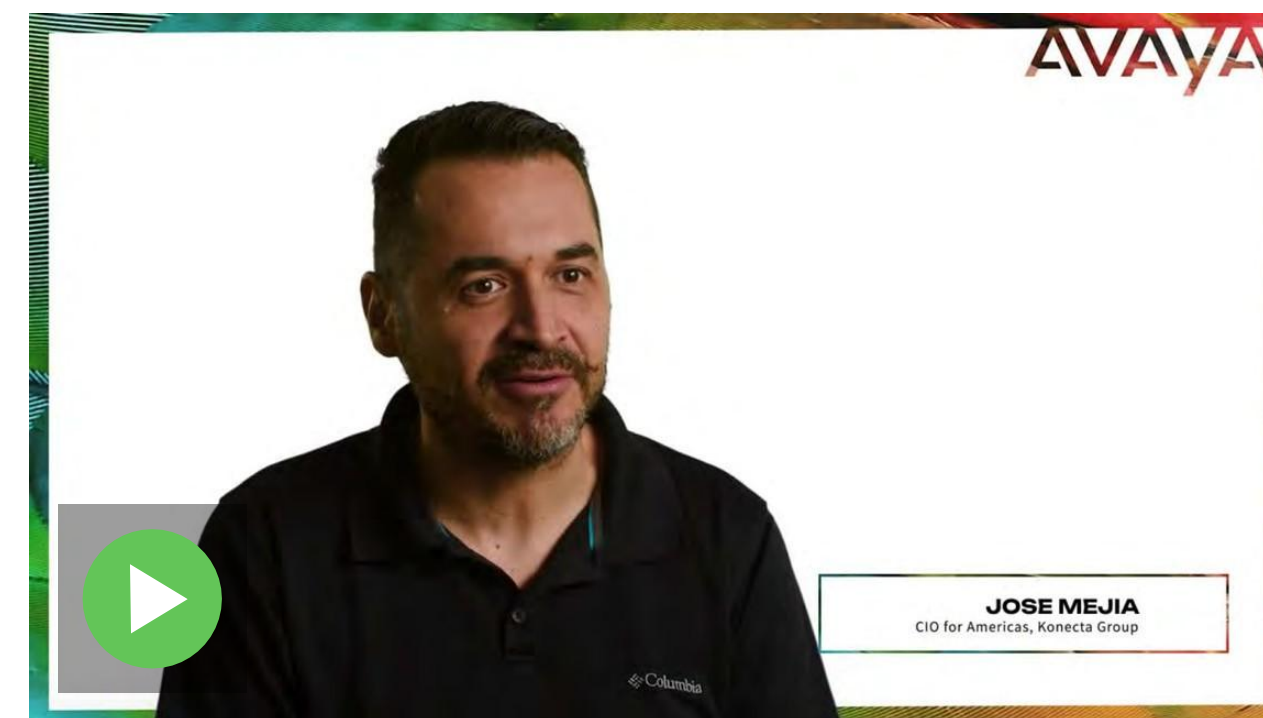
美国心脏协会的关键工作部署在云端



客户体验 + 员工体验，推动 Access 银行的业务增长



Standard Focus 通过 AI 提升客户体验



Konecta 集团为全球客户带来创新



为奥兰多机场每年 6,000 万旅客带来 AI 创新



Aflac

佐治亚州哥伦布市

Aflac 利用 Avaya Experience Platform 改善客户和员工体验，特别是在支持首次癌症索赔者的互动方面。这使得客户便利性在 2 年内提高了 11%，同时平均处理时间缩短了 15%。



Liberty Mutual

马萨诸塞州波士顿

Liberty Mutual 利用 Avaya Experience Platform 提升了客户体验，并增强了财务灵活性。通过将内部的部署系统迁移到云端并实现 IT 环境的现代化，他们不仅将平均处理时间缩短了 20%，还改善了前台与后台之间的协作。



Goodwill Industries of Michiana

印第安纳州南本德

Goodwill Industries of Michiana 将模拟电话系统迁移到了 Avaya Cloud Office，这一举措不仅将年度支出减少了 25%，还提高了员工的生产力和满意度，同时提升了 IT 运营效率。



巴西 NIPO 医院

巴西圣保罗

巴西 NIPO 医院与 Avaya 合作，致力于推进以患者为中心的护理和服务，实现系统的现代化，同时在多元化、多语言的医疗保健生态系统中，确保护理的连续性和包容性。



Motul

阿拉伯联合酋长国迪拜

Motul 部署了 Avaya Experience Platform，并将其与 Avaya Cloud Office by RingCentral 集成，使得超过 400 名员工能轻松地与客户互动，并实现跨境协作的无缝对接。所有这些互动和协作都通过一个统一的平台来完成。



Ooredoo Group

卡塔尔多哈

Ooredoo Group 与 Avaya 合作，将我们的联络中心和通信解决方案与其领先的连接和数字服务相集成，从而为其全球企业客户提供了能够提供卓越体验的工具。

Gartner Peer Insights™

Avaya Experience Platform

AVAYA

"From the offer to the proof of concept to the start of implementation, the solution and support was exemplary."



VP, IT Services - Transportation

Gartner
Peer Insights™

Gartner® and Peer Insights™ are trademarks of Gartner, Inc. and/or its affiliates. All rights reserved. Gartner Peer Insights content consists of the opinions of individual end users based on their own experiences, and should not be construed as statements of fact, nor do they represent the views of Gartner or its affiliates. Gartner does not endorse any vendor, product or service depicted in this content nor makes any warranties, expressed or implied, with respect to this content, about its accuracy or completeness, including any warranties of merchantability or fitness for a particular purpose

[阅读评论](#)



Avaya Experience Platform

AVAYA

"Easy platform for all users. It works as expected, provides all required functionalities. Efficient Support."



IT Manager - Insurance (except health)

Gartner
Peer Insights™

Gartner® and Peer Insights™ are trademarks of Gartner, Inc. and/or its affiliates. All rights reserved. Gartner Peer Insights content consists of the opinions of individual end users based on their own experiences, and should not be construed as statements of fact, nor do they represent the views of Gartner or its affiliates. Gartner does not endorse any vendor, product or service depicted in this content nor makes any warranties, expressed or implied, with respect to this content, about its accuracy or completeness, including any warranties of merchantability or fitness for a particular purpose

[阅读评论](#)



01 致我们客户的一封信

02 无中断创新

03 里程碑和增长势头

04 客户成功案例

05 **重要的合作伙伴关系**

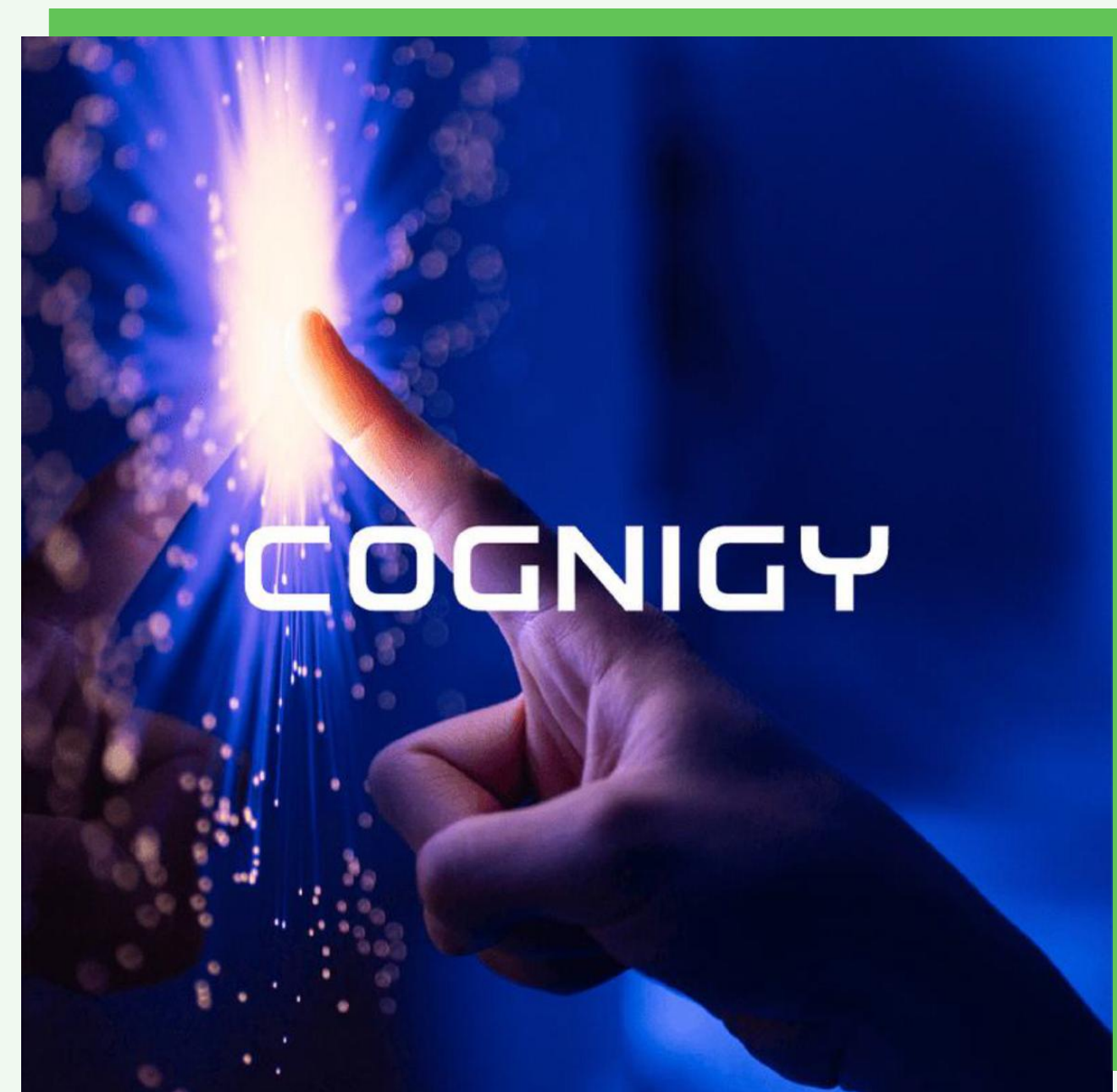
06 对社区的承诺

重要的合作伙伴关系

Avaya 的成功和我们客户的成功是相辅相成的。我们拥有一个由市场领导者和行业先锋组成的广泛且不断发展的合作伙伴生态系统，这直接促进了我们的持续发展，并提高了我们值得信赖的声誉。

领先的客户体验自动化

Verint 作为客户体验自动化领域领导者与 Avaya 合作，通过更深入地集成传统劳动力和 AI 驱动的机器人，帮助成千上万共同客户降低成本、提高座席效率并提升客户体验。



AI 驱动的客户体验自动化

Cognigy 与 Avaya 的原生集成使企业能通过 AI 自动化跨渠道提供个性化的即时服务，这不仅减少了座席的重复性任务，还提升了整体客户体验。



RingCentral

混合解决方案与增强的协作能力

RingCentral 是一家为企业客户提供基于云的通信和协作产品与服务的提供商。Avaya 通过推出采用全新 RingCentral 的 Avaya Aura 混合解决方案，扩展了我们的产品线，以简化并增强通信和协作。

重新构想的企业团队合作与协作

Avaya 选择了将 AI 驱动的协作平台 [Zoom Workplace](#) 与其通信与协作套件相集成，以简化客户管理通信环境和工作流程的方式。



zoom

奖项与荣誉

今年，Avaya 重新聚焦于我们的产品路线图和客户创新，进一步巩固了我们作为真正的企业客户体验领域先驱者的地位。我们的市场和产品领导地位再次获得了众多分析公司和媒体合作伙伴的认可，包括：

[查看所有奖项](#) →



01 致我们客户的一封信

02 无中断创新

03 里程碑和增长势头

04 客户成功案例

05 重要的合作伙伴关系

06 **对社区的承诺**

推动社会公益和可持续发展

Avaya 认识到我们在生活和工作的全球社区中，以及与成千上万的客户、供应商和合作伙伴合作中所扮演的角色。今年，我们继续将工作和投资的重点放在联合国可持续发展目标 (SDG) 上，特别是那些与优质教育、性别平等、体面工作和经济增长、负责任消费和生产以及气候行动相关的目标，进一步推进我们对社会公益和更可持续未来的承诺。

为更绿色的未来采取行动

正如科学碳目标倡议 (SBTi) 所验证的那样，我们继续在实现我们雄心勃勃的气候目标上取得重大进展，并致力于到 2030 年实现全球企业足迹的减排目标。此外，通过与全球工作场所退役公司 [Green Standards](#) 合作，自 2022 年 1 月以来，我们已经成功将超过 52 吨的遗留工作场所家具和设备从垃圾填埋场转移，并为包括 ReBoot Canada、Close the Gap Belgium 和香港科技大学在内的十几个社区组织提供了实物捐赠。



通过 CX Academy 为印度青年赋能

我们还将社区参与的重点扩展到印度，我们与印度教育领域的顶级非政府组织 [Magic Bus India Foundation](#) 建立了新的合作伙伴关系。除了在当地提供客户体验领域的专业知识外，我们还承诺支持海得拉巴贫困青年发展就业、生活和技术技能。

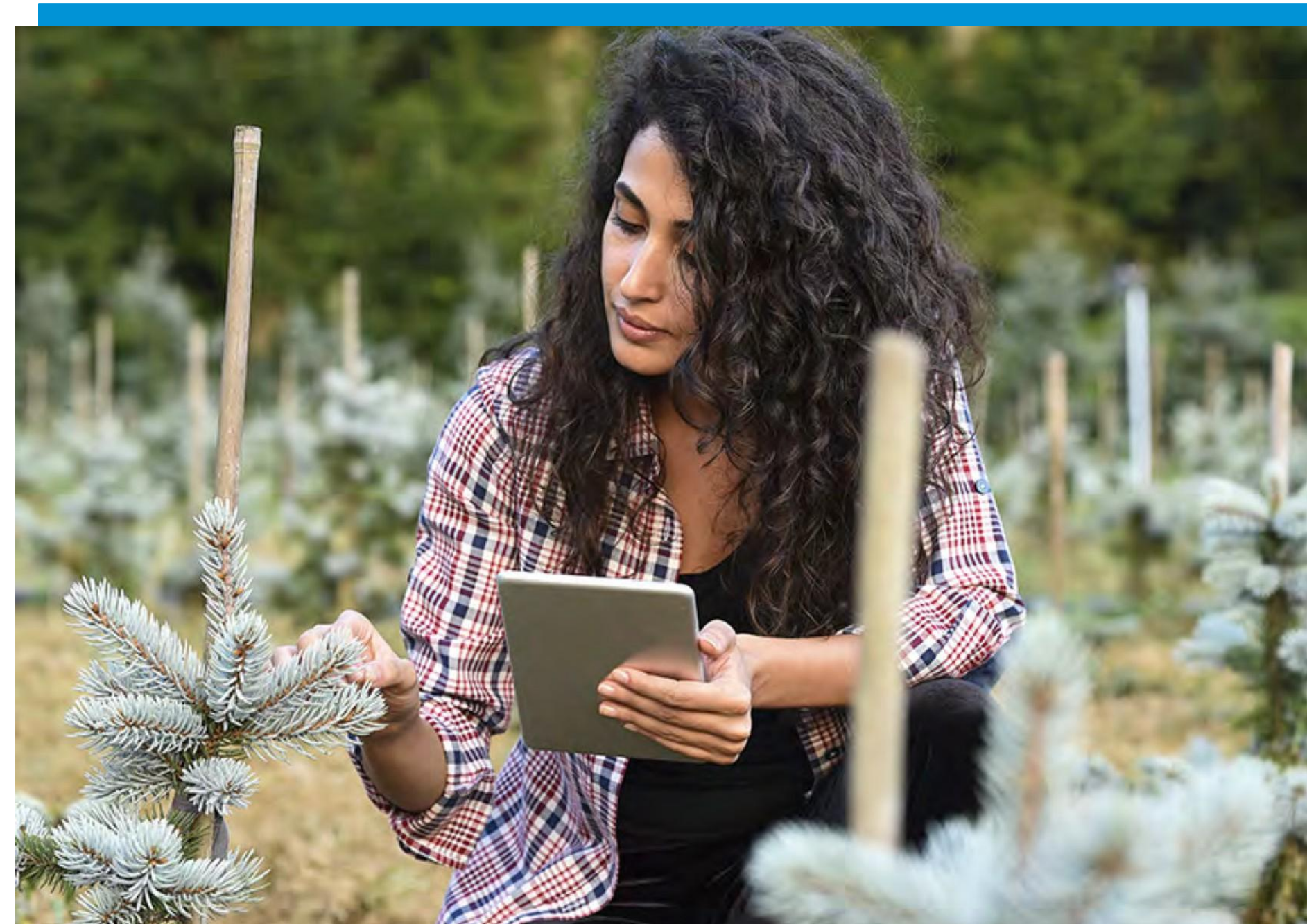


通过科技和关怀改变生活

我们的专业知识和解决方案正在大西洋两岸发挥作用，为技术提供动力，确保两个令人瞩目的非营利组织能够实现可靠的通信和应急准备。在佛罗里达州基西米，我们为占地 89 英亩的度假村 Give Kids the World Village 提供支持，为来自世界各地的危重儿童患者和家人提供为期一周的免费心愿假期；在埃及，我们为马格迪心脏基金会提供支持，这是一个非政府组织，致力于在其开罗的新医疗保健设施中提供免费医疗服务。

帮助打造一个更健康的地球

我们致力于可持续发展，为此设定了目标：为每位参加我们现场活动的客户种植一棵树。通过与 [One Tree Planted](#) 合作，Avaya 加入到助力恢复森林的行动中。树木有助于净化我们呼吸的空气、吸收大气中的有害碳，并对抗气候变化。我们坚信，投资于植树造林不仅能为人类和环境带来短期和长期的益处。



多元化 让未来更美好

在日益紧密联系、不断发展和演变的商业环境中，我们坚信多元化是一种竞争优势。Avaya 对真实性、个性和代表性的承诺为我们的多元化、平等、包容和归属感 (DEIB) 计划提供了助力，并对我们在招聘、公平薪酬、职业发展和公平工作场所等方面的实践和政策产生了重大影响。

通过 Avaya United 促进社区发展

通过 Avaya United 社区，我们为员工提供了一个安全的空间，让他们可以协作、分享经验并培养同事间的友谊，从而增强归属感。今年，我们的社区举办了一系列活动：VET@A 社区在退伍军人节上纪念退伍军人的英雄事迹、所做出的牺牲和取得的成就；WIN@A 社区通过鼓舞人心的活动庆祝妇女历史月和国际妇女节；PRIDE 社区则通过 PRIDE 主题活动和特别的“早午餐和学习”来庆祝“骄傲月”。



回馈社会：我们的年度回馈月

这种以社区为中心的理念也推动了我们一年一度的回馈月活动。这项活动已经进入第九个年头，通过将全球 Avaya 大家庭聚集在一起，鼓励大家将时间、金钱和精力捐赠给社区周围有价值的组织和事业，从而开启我们新的一个财年。今年，我们的员工志愿提供了数千小时的服务，并筹集资金以支持与我们有合作的救助儿童会以及 Avaya United 社区选出的另外 10 家慈善机构。

AVAYA

了解 AVAYA 如何无中断创新™

请访问 avaya.com/cn