

Avaya Intelligent  
Xperiences™ Digital

# Avaya IX™ Digital



## 满足客户期望， 打造卓越体验

在这个数字转型和物联网 (IoT) 的时代，企业不断面临新技术的、不断变化的客户趋势以及不断增长的数据源，这些都会影响其客户体验策略。虽然客户体验和服务改进是明确要优先发展的事项，但目前组织面临的 最大障碍 却是与现有系统的集成<sup>1</sup>。这种与现有系统和流程缺乏集成的情况可能会导致 整个组织断开连接，也许对联系中心来说影响是最大的。

如果您不能跟随客户的购买生命周期，您如何理解他们的数字之旅呢？通常，对于“多渠道”甚至“全渠道”环境来说，要想有完整的、无阻碍的视图是不可能的。它们通常只是多个分散的渠道，在联系中心和整个更广泛的企业范围内独立工作。

客户交互和企业数据的碎片化视图给座席带来阻碍，这些视图影响了他们的生产力和效率。客户会因为没有获得无缝的数字体验而感到烦躁，这就导致了客户满意度 (CSAT) 和净推荐得分 (NPS) 较低。

声称要解决断开连接的单点解决方案实际上会造成 多渠道或全渠道的错觉，并且通常会增加复杂性，导致系统集成、维护和升级出现问题。对您的业务有何影响？成本增加。绩效受损。CSAT 和 NPS 指标不能满足预期。

Avaya IX™ Digital 可以帮您的组织缩小差距，重塑智能连接。

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

### 支持整个客户体验策略的单一集成解决方案

通过提供更清晰更完整的数字客户活动的视图，Avaya IX™ Digital 可以帮助您的联系中心：

- 增强客户满意度、提高客户忠诚度和终生价值
- 树立富有竞争特色的品牌体验
- 优化座席与资源生产率
- 提升业务成果
- 在提高生产率的同时让员工的目标与企业目标保持一致

## 真正集成的全渠道

Avaya IX™ Digital 为您提供“开箱即用”的完整的、集成的、多触点支持。该功能支持多种设备的所有媒体，包括电子邮件、短信、智能聊天机器人、共同浏览、社交媒体、视频和物联网。

Avaya IX™ Digital 无缝集成其他 Avaya 客户参与解决方案和第三方应用程序。该功能可以让您的公司提供在渠道和数据级别集成的统一全渠道体验。在此基础上，您可以获得前所未有的灵活性来定制工作流。这不再是构建路由规则，而是设计和执行企业策略，提供最佳客户体验并实现卓越成果，充分利用全整个企业（而不仅是联系中心）的资源。

不管您的客户选择的是什么渠道，甚至是他们在交互中使用多个不同的渠道，Avaya IX™ Digital 都会为您的座席和主题专家提供一个包括客户、客户旅程以及相关情境的视图，既有“此时此刻”的，也有历史的。借助此解决方案，客户旅程和其座席视图还可以拓展到联系中心之外。例如，在客户交互期间，座席可以联系企业中其他地方的主题专家以寻求支持。借助 Avaya IX™ Digital，您甚至可以直接将客户发送到主题专家、捕获此活动、了解客户旅程的所有元素中都发生了什么，并使用该“智能”来产生预期的成果。这是真正集成的全渠道。

## Avaya IX™ Digital 系列产品

当数字体验日益成为客户参与的焦点时，Avaya IX™ Digital 不仅为您提供真实的多触点通信能力，还提供了工具和资源，以基于客户旅程的 360 度情境式视图打造个性化客户体验。Avaya IX™ Digital 系列包括：

**Avaya IX™ Digital**，我们为联系中心打造的新一代多触点数字化通信 体验解决方案，可为您提供客户旅程的端到端视图。

**Avaya IX™ Digital Workspaces**，利用此基于浏览器的桌面，您的联系中心座席可以通过单一工作区同时处理跨渠道的多个交互，也可以提供跨所有接触点的客户旅程的完整视图。

**Avaya Analytics™**，通过灵活的收集、处理和分析，打破了传统分析工具的孤岛模式，提供整体、丰富的数据可视化，来支持实时决策。

## 打造个性化的数字化客户体验

Avaya IX™ Digital 每次都能在合适的时间为您提供合适的媒体。它让您的组织能够应用所有相关信息和情境，在客户的整个旅程中提供独一无二、个性化且持久的体验。

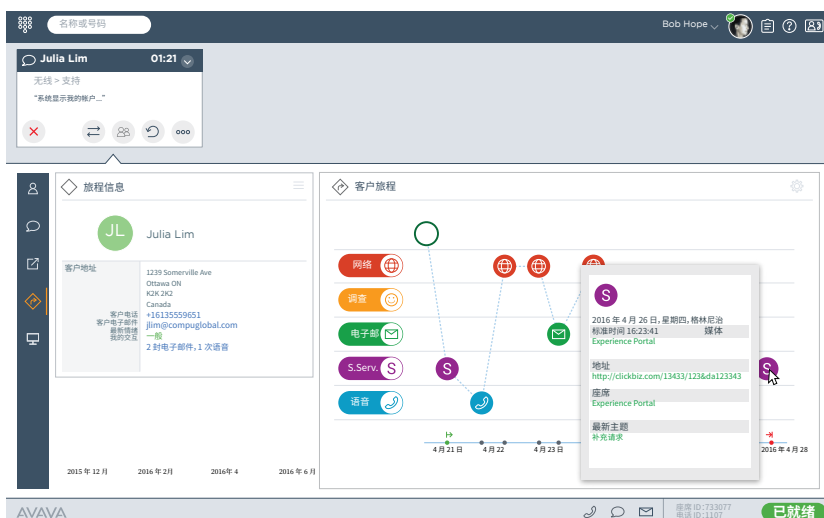
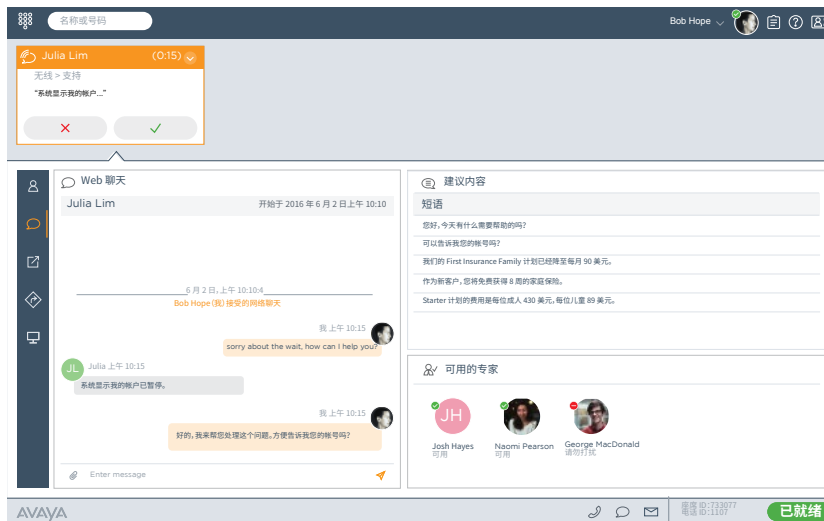
您的专家可以在实际情境中无缝处理跨所有设备和渠道的客户交互。通过直观的座席桌面工作区、策略性的业务规则和条件，以及利用 Avaya Analytics 对端到端客户旅程进行从头到尾的分析，这种体验得到了增强。Avaya IX™ Digital 还可以轻松地将来自整个企业的知识工作者带到客户体验路由策略中去，以便改进服务和销售成果。

您可以在自助服务和辅助服务渠道中映射客户旅程，在内存数据网格中存储旅途中的数据碎片。数据可以来源于历史和实时的客户信息、更大范围的企业以及情境或环境数据，例如客户的设备和位置。借助 Avaya IX™ Digital，您可以将这些数据转化成有价值的见解，以供工作流程、资源匹配引擎、座席、主管和业务主管使用，让他们代表客户和公司制定更明智的实时决策。

Avaya IX™ Digital 是一种专用的、单一的全渠道解决方案，为您提供全面整合和管理您的传统电话与数字渠道。与您现有的 Avaya Aura® 解决方案匹配来进一步扩展您的投资回报，同时在数字渠道上分层，使您能为未来的创新创建一个强大的基础，以满足不断变化的客户需求。



Avaya IX™  
Digital  
每次都能  
在合适的时间提供  
合适的媒体。



Avaya IX™ Digital 快照

丰富的多点触控系统。您的客户可以通过所有的设备和渠道（移动和网络）进行参与，在他们需要的时候以他们需要的方式提供所需内容，做到简单、无缝且符合实际情景。

可视化工作流程。利用拖放式设计，您的座席能轻松地跨客户关系管理（CRM）或其他系统将正确的资源、内容和情境整合在一起，以满足客户需求和业务需求。

360 度客户情境信息。通过在高速内存数据网格中存储数据碎片，在所有接触点上捕获客户、业务和情境。使用相关情境为座席路由 workflow 和显示数据，从而制定更明智的决策。

新一代直达席位的路由。通过实时了解客户交互、信息和情境，以及基于属性路由的业务目标、KPI 和企业数据，自动将客户匹配到最佳代理或资源。

## Avaya IX™ Digital: 授权企业提供和管理特殊的个性化客户体验

Avaya IX™ Digital 能够使企业快速适应动态的客户期望, 并且提供连接和集成第三方技术以实现效率最优化的能力。

打造卓越客户旅程, 让您的公司个性化客户-座席交互的每一步和每一种可能。这是一种专用的、单一的全渠道解决方案, 支持您全面整合和管理您的传统电话与数字渠道。

从整体上了解您的客户联系情况。处理客户触点、路由、资源匹配、利用情境和确认优先级, 并在处理过程中捕获每一个细节。

有效利用整个企业范围内的大数据。获得实时、全网状的客户洞察。Avaya Analytics™ 打破了传统分析工具的“孤岛”状态。丰富的可视化数据让您的实时决策更明智, 有助于您调整商业战略, 最终提高客户满意度, 提升座席体验。

直观的座席和主管工作空间。基于 HTML5 的全渠道桌面易于使用, 是用户生产力的强大推动力。如今的数字化客户期望的是先进的、个性化的体验。Avaya IX™ Workspaces 不仅为您减少座席流失率, 还可以帮您打造先进的、更具深层互动的客户体验。

高级分析。Avaya Analytics 专门为多点触摸体验而设计, 能提供一个旨在提供新颖强大的见解的开放数据模型。它利用丰富全面的企业数据源, 使这些数据源中的数据易于访问和使用。实时处理和分析功能可以帮您的员工将这些数据转化为跨联系中心乃至整个组织的可操作的见解。

扩展到企业范围。轻松地利用来自整个企业的资源(不管资源处于何种位置、何种作业或何种设备中), 强化您的客户体验, 让其变得更具竞争力。

创新平台。Avaya IX™ Digital 的价值可以通过模块化单元, 在第三方和定制应用程序以及云服务中轻松扩展。这种开放的方法有助于保护和扩展您当前的技术投资。

## 满足客户期望, 打造卓越体验

随着消费者增多, 竞争压力增长, 我们要从头到尾将更多流程进行数字化, 为什么会落后? 通信是大多数企业成功的关键。这是一个远超车手的对手的机会, 为您的客户提供真正差异化的体验, 包含个性化的服务, 完整的情境, 跨客户旅程全程的所有触点。

Avaya IX™ Digital 和 Avaya Analytics 可以真正改变您的业务。立即了解详情, 享受真正的数字化转型, 并领先您的竞争对手, 同时, 还能超前于客户日益增长的期望。

## 了解详情

如需详细了解 Avaya IX™ Digital 和 Avaya Analytics, 请联系您的 Avaya 客户经理或 Avaya 授权合作伙伴。点击以下链接访问我们的网站:  
[www.avaya.com/cn/products/contact-center](http://www.avaya.com/cn/products/contact-center)

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](http://www.avaya.com/cn)。

