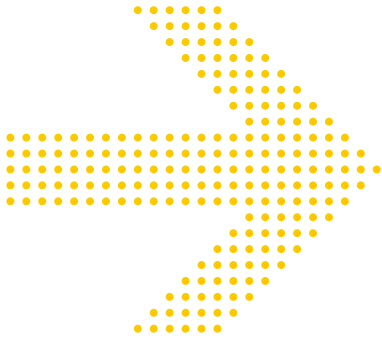


商务协作交互应用场景





简介	1
应用场景:	
应用场景 1: 保持交互通畅	2
应用场景 2: 简化招聘流程	3
应用场景 3: 开展跨地区和时区的创造性协作	4
应用场景 4: 为商业客户营造“智能”会议室.....	5
应用场景 5: 在出现紧急事件时通知听力障碍的员工.....	6
应用场景 6: 在路途中仍然保持全景参会	7
应用场景 7: 随时组建专家团队解决客户问题	8
总结	9





简介

抛弃那些陈旧的、单一的语音和统一通信（UC）技术应用观念，快快加入到阿尔卡特朗讯“the conversation”（会话）应用中来。

通过阿尔卡特朗讯SIP（会话初始协议）解决方案让统一通信功能无处不在。企业可以创建和营造以业务为核心的创新通信方式，它以协作式交互为基础，不断地为合作伙伴、客户和员工带来更多帮助。最新调查表明，在部署了协作交互解决方案的受访者中，有84%的受访者表示他们能够更加深入的“参与”到工作之中。在还没有实施此类解决方案的员工中有74%的受访者表示，通过使用此类解决方案他们的工作参与程度将被提升到一个新的境界。

我们的解决方案能够实现：

- 在不同的设备终端上提供一致的协作体验，以提高员工的工作效率和工作参与度。
- 支持各种媒体类型无缝地扩展交互，以便促进员工、合作伙伴和客户之间的交流。
- 利用社交网络，并将电子邮件、即时消息、视频、音频和应用共享功能集成至谈话中，创建一个扩展至传统企业应用以外的领域来支持协作。
- 通过使用在线呈现（Presence）和历史记录功能将交互融入至商务活动中，实现效率和生产率最大化。

1 "Communication in the Workplace: an Alcatel Lucent Research Study," 2011年1月。

保持交互通畅

交互会涉及到各方人员,假设您正在合作伙伴处与客户、员工或同事开会,有时会议会被突然打断—例如您的同事需要赶去解决另外一件事情或客户的手机响起—当所有人在两个小时后回来,却发现已经难以继续。客户情绪不佳,影响到您的工作效率,业务或许会蒙受损失。

应用场景

1

设想...? 您在去往车库的路上使用手机通过即时消息与客户或同事交流,开车上路以后使用“移动模式”选择相应的设备无缝切换至语音交互。在抵达办公室以后,可以通过简单操作将交互切换至智能桌面电话/平板电脑,并邀请负责该领域的专家加入到交互中。通过“在线状态呈现”功能确定交互的参与方是否支持视频功能,如果可以,便可立即通过视频演示最新的产品功能。当负责该领域的专家希望展示说明要点时,即可将屏幕切换到交互式白板上,专家利用图表实现更清晰的说明。即便交互被中断,所有原始参与方,以及任何新加入的成员都可以查阅之前的信息,因为所有内容都已被记录并保存下来,并可以在交互重新开始之前轻松浏览和共享。

优势: 通过在多种设备之间实现无缝连接,交互可以在不同场景下持续进行,提高员工的工作效率。因为交互的内容全部可以存储,减少了因中断造成的不连续性。流畅和高效地解决问题的方式,可以有效提高客户的满意度。

所使用的阿尔卡特朗讯解决方案: 移动通信解决方案(My IC mobile)、智能桌面电话(My IC phone)、平板电脑、交互式白板、可视交互解决方案和移动模式

简化招聘流程

您的老板需要一位专家来帮助推进一项紧急的项目。即便您有时间与猎头公司合作来安排现场面试,富有相关经验和专业技术的候选者可能遍布全国各地,并且通常不愿放弃一切事务搭乘航班飞往您的办公室所在地。随这些困难而来的是一个非常实际的问题,那就是现有团队成员都需要与应聘人员密切交流,但是他们的日常工作任务安排非常紧密,几乎不可能专门安排日程来面试和讨论候选人的问题。

应用场景

2

设想…? 团队成员可以通过LinkedIn网络进行联系,了解与候选应聘者有关的各种信息。在与团队成员之间共享了感兴趣的LinkedIn会员个人资料后,您可以使用电子邮件/日历集成功能预约与最佳候选人之间进行初次实时的在线视频交互。您将初次面试的录像发送给整个团队,然后根据他们的建议,邀请HR在第二天一起对最佳候选人进行后续面试。您在自己、HR、老板和候选人之间建立四方视频会议,并将原始视频和团队意见发送给HR经理,以便他在面试开始时便可以快速了解完整的信息。所有这些都可以通过时间和条件“流畅地”进行,不需要在实际地点安装昂贵或复杂的远程呈现解决方案。

优势: 无需多点控制单元(MCU)或专用视频会议室,公司可以在“切换”模式下进行高质量的多方视频会议。通过把视频会议与电子邮件、日历以及LinkedIn和FaceBook等社交网络集成,公司可以快速高效地找到需要的人才,同时最大限度降低成本。

所使用的阿尔卡特朗讯解决方案: 点击呼叫,与社交媒体集成、视频通话和协作

开展跨地区和时区的创造性协作

您的架构团队受一家海外零售客户委托设计一个城市商业店面。除了指明建筑总体外观和品牌化国际标准以外, 还需要解决在特定环境施工带来的问题, 您需要与建筑承包商、零售商和当地政府机构密切合作。最后, 您必须与位于全球各地的集团利益相关方进行密切合作, 需要他们在项目的重要阶段签字同意。因为零售商面对着按规定时间和预算完成该项目的压力, 您无法亲自搭乘航班飞往每个利益相关方的所在地。

应用场景

3

设想…? 您在访问建筑时拍摄高清视频, 并将其整合到与国外客户的即时消息和电子邮件交互中。随着项目的推进, 您不断在交互中加入其他相关的因素, 例如示意图和图纸、你计划使用的材料的照片、描述环境影响研究或测试的文档、以及您与监管机构之间的传真文件。随着项目不断深入, 这种不断进行的交互会变得更加丰富, 也会加入更多注解, 创意团队成员可以根据其分配的任务贡献自己的力量。

优势: 通过使利益相关方避免亲自前往建筑地点, 协作加快了创意性的讨论, 节省了时间和资金。因为高清视频为交互带来强大的可视元素, 所以您提高了向零售商客户传达设计理念的能力。同时, 客户可以使用这一丰富的、多方面的、完整的交互记录来紧密跟进项目进度, 确保最终的建筑满足建造需求。

所使用的阿尔卡特朗讯解决方案: 浸入式高清视频、上下文关联信息和智能任务分配

为商业客户营造“智能”会议室

您的商务酒店最近发现客户对于具备多媒体演示设备的便捷会议室的需求不断增长。同时，客户还要求提供允许远程参会者参与会议的视频会议功能。但是，这些功能不仅非常昂贵，并且需要各种不同的控制功能，客户自行操作具有难度，例如音视频通话、视频会议、互联网接入、空调/暖气、灯光和其他设备。

应用场景

4

设想…? 在会议室中集成高级统一通信解决方案，您为会议组织者提供了智能桌面电话，可以用作会议室演示和通信功能的“统一”远程遥控器。它可以包括多种功能：音视频通话、视频会议和IPTV。时钟、电视、空调、窗帘和灯光等环境功能也可以通过这种方式控制。这种智能电话还可以用来与酒店的餐饮部、维护人员和酒店的其他成员通信。不需要会议组织者介绍如何使用多种不同的工具和设备，您为其提供了一个单一的直观界面，可以控制所有设备。

优势：酒店经营者拥有更加高效的方式来装配会议室设备，同时提供了多种功能和便利，将吸引更多企业客户在酒店中举办商务活动。

所使用的阿尔卡特朗讯解决方案：智能桌面电话 (My IC Phone) 集成

在出现紧急事件时通知听力障碍的员工

您的公司里有多名听力障碍的员工。在管理方面因此存在一个问题，那就是在出现紧急事件时，通过警报/音频通知将无法使这些员工脱离危险环境。

应用场景

5

设想…? 在出现紧急事件时，智能桌面电话在广播安全通知的同时还会显示详细的说明，通过交互式地图告知员工如何从建筑物中安全地撤离。

优势：员工可以通过多种途径获得重要的紧急信息。同时，公司可以基于紧急事件发生时的特别状况快速修改撤离说明，例如，如果火灾封闭了出口，可以指示员工通过其他出口撤离建筑物。

所使用的阿尔卡特朗讯解决方案：智能桌面电话(My IC Phone)与园区安保方案集成

在路途中保持全景参会

您公司的CEO经常外出, 很多会议必须在远程通过电话参与。但是她感到重要的会议—尤其是与重要客户进行的会议—仅通过语音不足以传达“出席”的感觉。她更希望通过视频会议的方式参加会议, 但是不希望以酒店房间或机场贵宾室作为背景显示在画面中。

应用场景

6

设想…? 通过使用浸入式视频 (Immersive Video), 当向现有客户介绍新的业务或向新的客户介绍自己时, CEO可以使用“虚拟主管”从视频会议画面中去掉当时的背景环境, 建立高效的专业的会议。

优势: 即便在路途中, 管理人员也可以亲自与团队进行密切交流并获得专业的会议出席效果。

所使用的阿尔卡特朗讯解决方案: 浸入式视频 (Immersive Video)

随时组织专家团队解决客户问题

在您的客户服务机构中,提高首次致电的问题解决率是首要任务。为实现这一目的,需要您的客户服务代表在电话中能够快速向上级提交服务代表难以回答的问题,并将其转接至相关的专家。这些专家需要快速解决客户提出的问题,客户无需在转接电话后重复提供姓名、地址和订单号码等基本信息。

应用场景

7

设想...? 您接到一位客户来电表示对产品不满意。因为问题较为专业,您需要来自特定部门的技术专家帮助您。您在技术员工社区中搜索,找到最合适技能的员工,并发送给他与客户交流有关的全部信息,包括:屏幕截图、交互的文本注释、客户采购详情、甚至是记录客户遇到的特殊问题的视频。在专家参与交互之前,所有此类信息都会显示在专家的智能桌面电话屏幕上。

优势: 客户的问题可以无缝地提交给解决问题所需特殊知识和技能的专家。不仅提高客户满意度—实现更高的客户保持率—同时也提高了员工工作效率和工作满意度,减少了员工流动和总体业务运营成本。

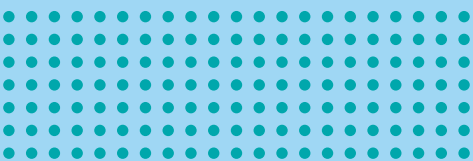
所使用的阿尔卡特朗讯解决方案: UC Connect, My IC phone



总结

会话(Conversation)

我们每天都在交谈。现在, 基于阿尔卡特朗讯的“the conversations”应用, 您可以在任何时间、任何地点、通过任意设备和方式实现业务联系。或许这个联系是从电话聊天开始的, 但不会限于话音, 我们可以让更多的员工加入进来, 可以使用视频等可视化的媒体交谈方式。通过记录可以保存完整的交谈过程, 即便交谈被暂时打断, 以往的信息也不会丢失, 仍然可以供您和其他人查阅共享。



www.alcatel-lucent.com 阿尔卡特·朗讯，阿尔卡特朗讯和阿尔卡特朗讯标识是阿尔卡特朗讯的商标。所有其他商标版权属于其各自所有者。所提供的信息如有变更，恕不另行通知。阿尔卡特朗讯保留所有版权权利。

上海贝尔企业通信有限公司

总部：

地址：上海市浦东新区新金桥路
27号10号楼5楼
电话：021-6156 0888
传真：021-6168 1618
邮编：201206

北京办事处：

地址：宣武区宣武门外大街10号
庄胜广场中央办公楼17楼
电话：010-6310 8822
传真：010-6310 8811
邮编：100052

广州办事处：

地址：广州市中山二路18号
电信广场29楼
电话：020-3877 1777
传真：020-8888 8243
邮编：510080

<http://enterprise.alcatel-sbell.com.cn>