

The Avaya logo is displayed in white, bold, sans-serif capital letters. The background of the slide features a red-to-white gradient with a pattern of red squares of varying sizes on the right side.The Avaya aura logo is displayed in white. "AVAYA" is in a small, sans-serif font, and "aura" is in a larger, lowercase, sans-serif font. A small "TM" trademark symbol is located at the bottom right of the word "aura".

云计算对通信技术和市场发展趋势的影响

—— 从产品走向服务

熊谢刚

Avaya大中华区副总裁

通信领域对云服务的朦胧需求



国内部分运营商投
巨资建立云平台，考虑部
署云呼叫中心等业务

部分行业应用集成商
改变原来应用开发与系统集成业务
模式，转为提供行业云服务的业务
模式，并将协作通信等
纳入其服务范围

部分大型企业在其IT整体架构
基于云架构转型同时，考虑
将呼叫中心和通信系统
纳入其整体规划

Skype和基于Web的全媒体会
议等SaaS模式的通信服务
越来越被市场所接受

通信云服务趋势对电信运营商的影响



原来的**Centrex** 业务和 **PBX**托管业务逐步走向通信云服务

电信运营商更易面向企业市场提供丰富的协作通信服务和应用

加速运营商**IMS**与企业**UC**技术和市场的融合

3G/LTE移动互联网技术加速了智能移动终端通信云服务市场的发展

- 从行业应用集成商转型成行业云服务提供商，比如：过去做呼叫中心的系统集成商变成呼叫中心的服务提供商
- 建立基于行业的ERP、CRM的云服务中心，逐步拓展其服务至协作通信业务
- 部分行业初步发展起来的云服务，比如教育云服务，既整合了大量教育行业软件和应用，又采用了大量全新的视频通信技术和协作软件，为许多专注该行业的系统集成商提供了极大市场机遇

通信云服务趋势对通信设备厂商的影响



- 改变其产品技术架构以适应云架构和云服务市场需求
- 改变其商业模式，从传统的产品销售模式走向服务销售模式
- 销售对象从最终用户转为服务提供商



Avaya 通信平台虚拟化进展

AVAYA



通信服务器虚拟化
Avaya Aura® 系统平台

通信架构整合
Avaya Aura® Session Manager

通信承载网虚拟化
Avaya 虚拟企业通信网络架构
(VENA)

桌面虚拟化
通信桌面终端 VDI

Avaya 通信终端VDI支持

AVAYA

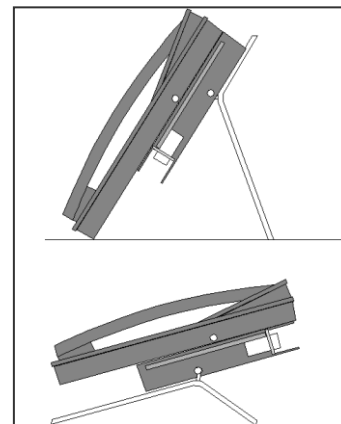
嵌入式VDI模块的支持



Avaya VDI模块支持功能：

- HDMI 显示接口支持
- USB 鼠标和键盘支持
- USB摄像头
- 额外2 USB 接口
- H.264 VGA 接口

VDI模块嵌入方式



Avaya 云协作服务: Web.Alive

AVAYA

AVAYA

Welcome to IP Office.alive



新的3D音频引擎：实现了引人注目的环绕立体声，有助于用户更好地识别和了解谁在说话，以及说话者在web.alive环境中的位置。

内置的协作工具：包括桌面共享和协作式Web浏览。

Avaya Aura SIP接口：实现与现有通信基础设施的集成，使用户能通过电话或从web.alive环境加入协作过程。

新模板：有助于轻松设计满足企业或托管服务提供商需求的环境。

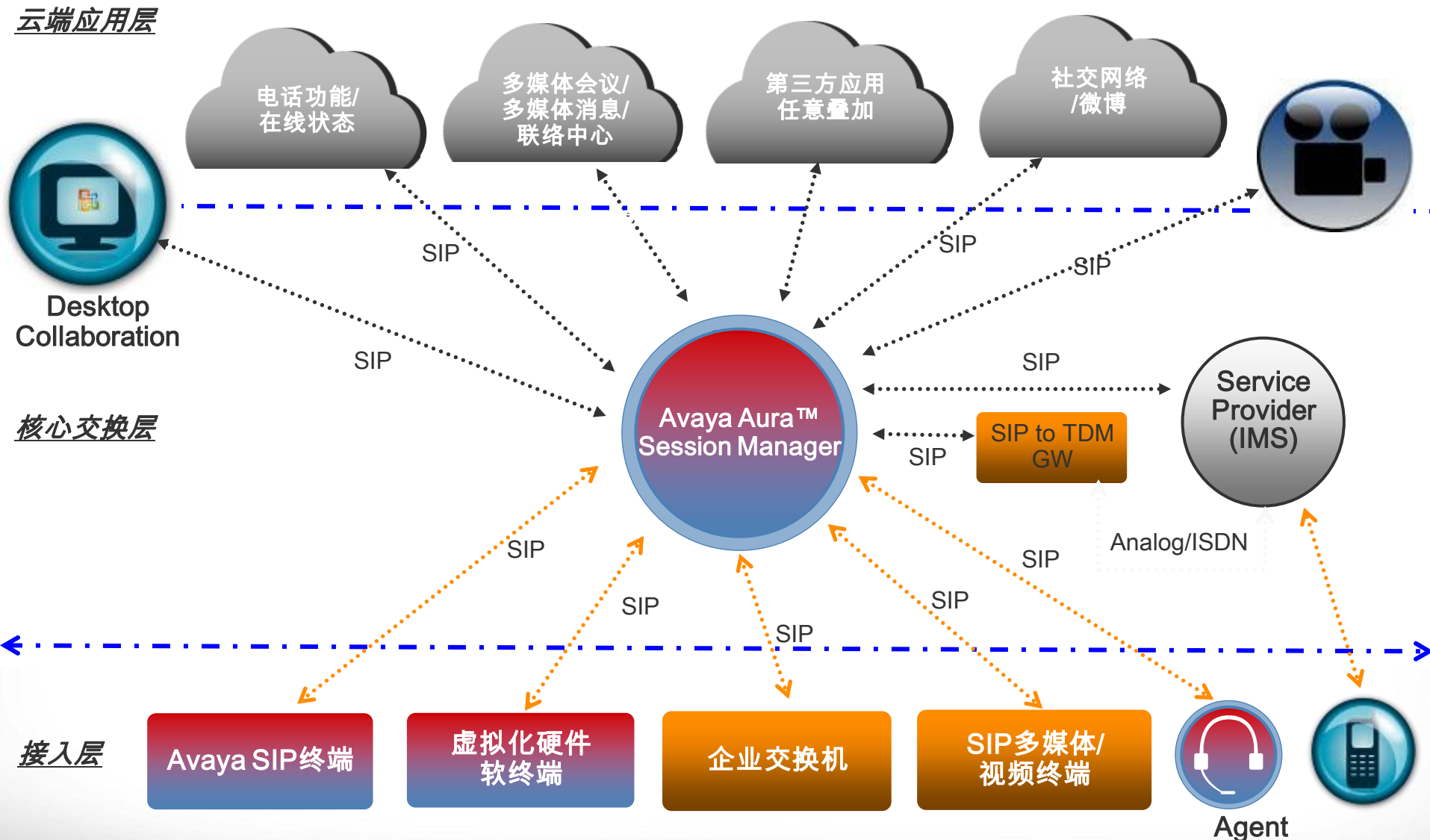
可下载SDK：使客户或托管服务提供商能独立开发和上载已有定制内容。

全面的数据分析：所提供的数据可改进协作、销售或培训等工作。例如，通过数据分析，可详细深入地了解业务量分布和谈话方式、销售和演示是否有效、节省了多少差旅费，等等。当客户进入Avaya web.alive销售或服务环节时，通知引擎可向联络中心客服代表发送邮件。

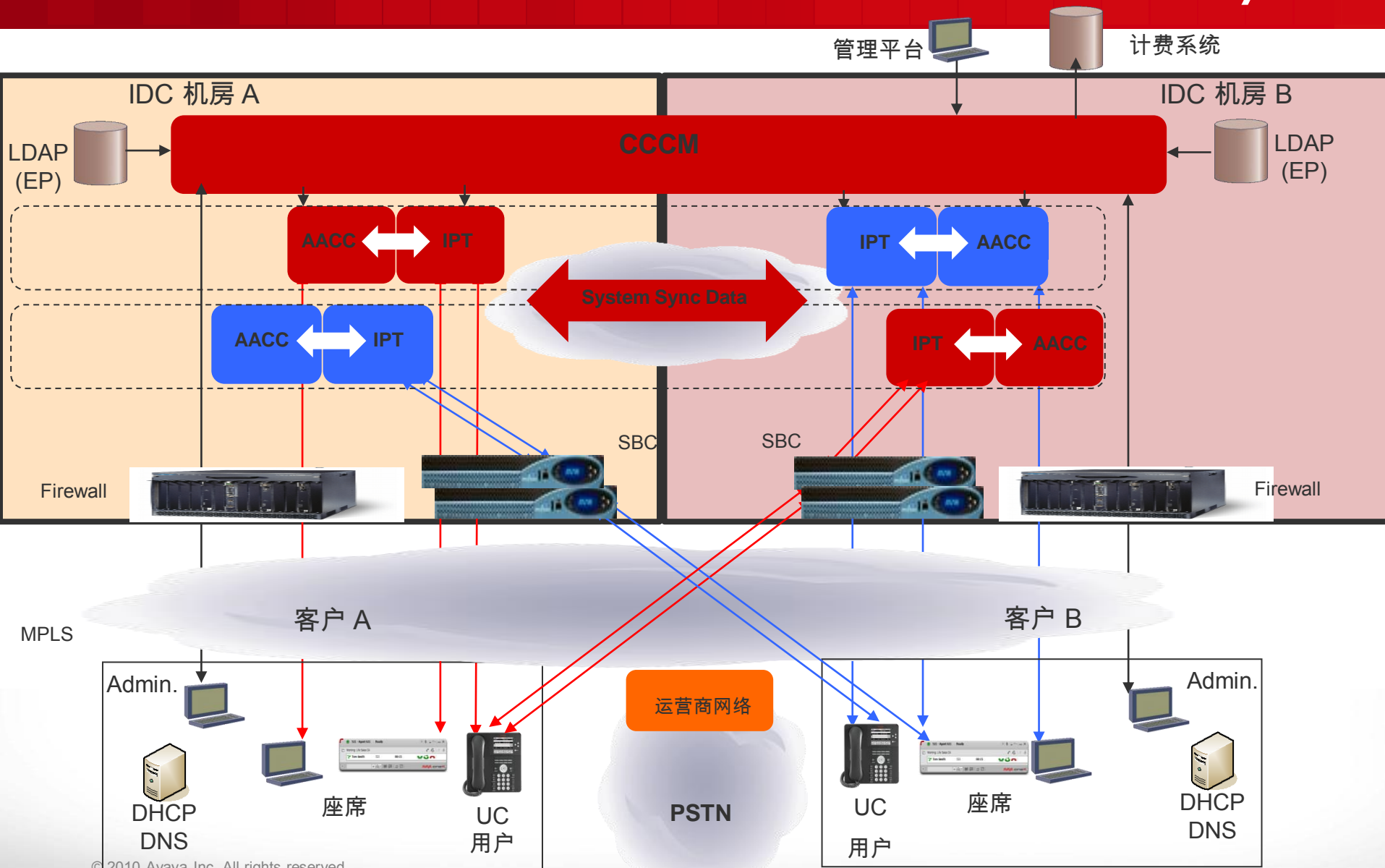


Avaya 企业协作通信私有云部署架构

AVAYA

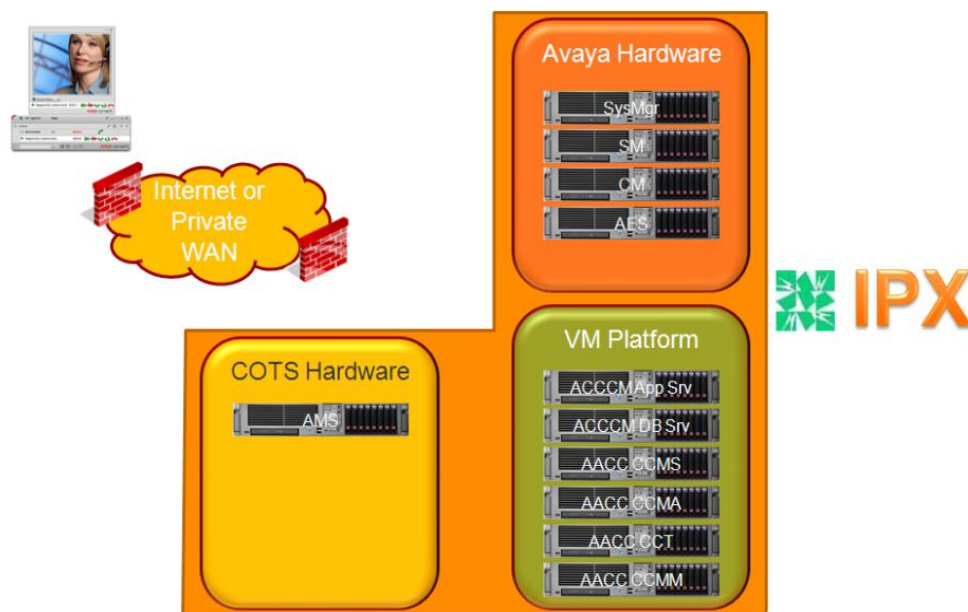


国外某协作通信云服务和 云呼叫中心服务案例



某国际大型运营商 云呼叫中心服务案例分析

- ▶ 基于该运营商 **IPX**云服务的呼叫中心业务
- ▶ 双中心的全冗余的架构
- ▶ 基于**VMWare** 部署的**Avaya AACC**全套呼叫中心方案
- ▶ 面向欧洲市场的战略联盟和利润分享模式



AVAYA

The Power of We™