

---

大家上午好,首先感谢宇信易诚和银行家杂志给我这个机会来到杭州,说起杭州的美丽,不仅仅是在于它的美丽,实际上在杭州也孕育了很多改变世界的企业,我不知道在座的各位是不是看过这本书,马云的美丽世界,阿里巴巴从2003年每天收入一百万,2004年每天创立一百万,2007年每年纳税一百万,2008年淘宝的交易额达到了近1000亿,2009年淘宝的交易额超过了2000亿人民币,确实是一个非常快速发展的企业,它最重要的原因是它改变了人们的消费行为,以我为例,我去年来到杭州,看了一场演出,如果今天天气好的话,我希望各位也能够看这样的演出,就是张艺谋导演的《印象西湖》,他所有的演员都是在水面上表演的,它的舞台离水面差不多有10厘米,所以你看到所有的演员都是在水里演出,去年我买票,找的是酒店,250块钱一张,我昨天晚上跟一个朋友又看了这样的一场演出,在淘宝上买的,淘宝上到处上都是150和140的门票,然后用信用卡支付,你手机上可以接到电子票的短信,凭这个短信你可以到他们门口去换票,非常地方便。

说起世界的改变,我不知道这样的企业,叫喀嚓鱼,它是全世界第二大在线印刷照片的企业,过来我们怎么印,我们过去用的是胶卷,胶卷从照相机拿出来以后,要拿到冲印店,后来我们有了数码,数码我们怎么印刷?我们依然要把它拷在U盘上,或者我们把拿着照相机到你认为不错的冲印店,也许这个冲印店离你很远,但是你也愿意去它那里冲印,三年前喀嚓鱼诞生了,就是你今天想印照片,你只要把网站上把你的照片传给它,然后他给你邮寄过来,一张六寸的照片五毛钱,这就是咔嚓鱼,它是一个高科技的公司,当你传一个300—400M照片的时候,它的速度非常快,今天不仅仅印照片,后来我印了台历,它所有的东西都是可以个性化的,我本人从去年开始就在印台历,他所有的东西都是可以个性化的,我本人,从去年开始,我就在用我的台历,因为我的小孩三岁,所以每年我的台历都是我自己制作的,我自己制作这个台历在过去制作台历很复杂的过程,你要去冲印店,你要跟设计师讲你的想法,然后他给做出来以后要修改,修改以后不满足,总而演义很麻烦,很麻烦很花时

---

间，今天它在网上有五六十个版本，你自己里设立你自己的台历，一个台历多少钱，我今年做 28.9 元，我的很多的同事过来问，说多少钱，我说 28.9 元，他说我们要晕掉了，因为我们刚刚在楼下的冲印店印了一个台历，花了 100 多块钱做了一个 6 页的，我这是 12 页的，这就是今天世界的改变，今天的咔嚓鱼不仅仅印照片，印台历，你自己所有的东西都可以印，你希望给你的孩子印一个台布吗，那是你喜欢的照片，你希望你孩子笔记本上是有他的照片吗，你希望做的任何东西在今天的咔嚓鱼都可以做到。

这里是渣打银行，渣打银行在去年的年底做了一个很大的动作，它以前有 60 套，我们专著在企业通讯，渣打银行过去在中国有 60 套的设备，在深圳有一套，在上海有一套设备，我们走向 IT 世界的时候，他们在引领整个世界，所以我们的客户特别痛苦，他原来的 60 套设备怎么办，在今年的年初，由于去年的五年推出了一个全世界推出了一个崭新的企业通讯的架构，可以把易购的系统联系在一起，所以在今年的年初已经完成了建设，这个建设是指当我们的企业有其他产品企业通讯的设备，比如说没有各式各样的大楼，都是不同品牌的，都无关紧要全部都可以架构在它的品牌上对他们进行一个整合，统一的进行管理，统一的出报表，除了刚才我提到的，实际上我们很多的企业也发生了改变，比如说在主动服务上，平安保险在 2008 年建立了全亚太最大的主动服务中心，实际上在建设平安保险案例当中的时候，我们当时拿着整个客户的要求跟美国总部的工程师进行商量，美国总部工程师说，他说你们肯定搞错了，说不可能的，这么大的主动的运用预测外播这样一个主动中心，会把全中国的电话都播完的，我带着这个疑问，问了平安保险的相关领导，为什么？因为他们预计保监会会在一年内出台新的法律，不允许保险公司再这样随意、疯狂地拨电话。他们立志在做财险的时候，他们要把全中国所有行驶驾照的每一人全保平安保险，它的推销很简单，在现在保费 70%的基础上优惠再优惠 15%，它成功了，它在三个月的时间，成为成都的第一名，把 PACC（中国人民财产保险）远远的落在后面，他成功了，2800 元一年的保费超过了

---

30亿人民币，他同样成功了，2009年保监会真的颁布了这样的法律和规则，不再允许我们的保险公司随意地给那些非你的客户的人拨打电话，所以它今天又在疯狂地打电话，他在做什么，它在送保险，在座的各位如果送过或被送过平安保险的话，他们是用了我的系统，它拨的面非常的广，为什么它要送保险，当给你一个三万块钱保险的时候，你就变成了平安的客户，也就意味着从此以后他可以随意地骚扰你，这是它的策略。

刚才说的世界改变了，我们的客户改变了，那我们如何帮助在座的各位你们的企业如何改变，Avaya作为一个专业的企业通讯的公司，我们大概可以帮助各位做几件事，第一件事，我们可以让你的员工在任何地点享受客户的请求，它不是说一说，很多企业今天都这样做，如果今天的在座的各位有我的名片的话，你永远只需要拨打我的办公电话响起的时候，我的手机就会响起，如果在座各位你的领导，他们不愿意把他的手机给别人的话，今天很容易，它的名片上只需印上他的办公电话，只要办公电话响，手机就一定会响，无论你在世界的任何一个角落，同样你在手机上用这个软件，当你把这个软件开运行的时候，你所有拨打电话的操作在手机上，和办公桌是一模一样的，当你拨打国内的长途或者您拨打一个国际的长途的时候，你所有的费用都记你的交换机上，这不仅仅是给我们员工拨打电话的方便，它或意味着在风险管理的过程中，所有的在你手机上被拨打的电话都可以被录音的，有了这样的方式以后，很多的工作的模型都发生了改变，我是花旗的客户，花旗约定所有的买卖涉及到交易的部分都必须被录音，同时只需给你的客户经理打一个电话就可以，他说李先生你稍等，我用桌面的电话给你打过来，只有他桌面的电话是可以录音的，交易才有效，但是今天不用，我只要拨打他的座机，无论在世界的任何地方，他用手机都可以接起，因为所有通过座机转到手机的电话都是可以录音的，同样，刚才我们谈到了平安，今天我们也开始平安开始对他所有代理人的要求都是从名片上印手机，逐渐地开始只印座机电话，因为这些客户永远是平安的客户，而不是一个代理人的客户，而在平安的代理人当中跳槽非常厉害，所有当很多

---

的代理人跳槽到另一个企业的时候 他获得的很多生意并不主动联系客户 而是过了两三年，当我们的保险需要一个更新的时候，我可能想起了我的代理人给他用手机大一个电话，我已经在另外一家保险公司了，我能按照给你做一个新的保险书吗，实际上它的很多的客户流失是这样的。

通过 Avaya 的 one—X 的方式，你既可以用手机接听座机的电话，也可以把我们的 VPN 的电话拿到所有的公网上，包括我们的老板，当他加入这个公司做的第一件事，就是装了这样的电话，这部电话所有的操作和你的办公桌是完全一样的，这也出现了，当你拨打公行的 9588 寻求信用卡的时候，您的电话都打到了北京，实际上所有的座机都是在成都进行服务，都是拥有的就是 IP 话机，实际上 Avaya 的 one—x 除了有手机话机以外，我们更可以在你的电脑上装一个软件，凭着这个软件和目前市场上的石碑做一个很好的互联，你完全不需要做任何的开发，直接可以进行查询，刚才说到了使用 Avaya 的 one—x 可以在我们的手机座机上互动上做很多的事情，实际上今天我们还可以为在座的各位建设一套进行语音视频的会议系统并不陌生，实际上在会议系统当中，Avaya 是世界上最大的企业，除了它的规模最大以外，最大的目前电信行业用的视频的语音和外部的会议系统都采用了 Avaya 的系统，同时还可以改变过去开会的方式，过去的开会方式，过来的方式是说，可能你要找几个人，互相挨个打电话，今天的方式是您只要在您的网站上做一个登录，告诉您什么时候要开会，会议的主题是什么？都要邀请什么人，系统会自动给这些人发一个邮件和短信，下面有一个能够拨通的号码和一个密码，凭着这个密码拨进来以后，到了约定的时间，大家都拨入这个电话就可以使用，目前在中国最大的用户是谁？是我们 2008 年的奥运会，它指挥的系统实际上需要成千上万的人在某一个时刻接听同样的指令，他们怎么能够接到同样的指令，他们实际上用了这样的一套会议系统，这是 Avaya 为网通建设的，在这个时刻，所有的人都拨到会议系统上，让成千上万的人来接听主持人的指令，我们所说的主持人不仅可以通过语音和视频

---

方式，它在电脑上显示的所有屏幕在使用者的电脑上也可以调用出来，因为在很多的基金公司 and 保险公司他们都在使用这样的系统，因为他们需要经常给我们分支机构做一个培训，也可以作为培训系统在使用。

除了刚才我提到的会议之外，我们还可以帮助您实现一个企业通讯基础架构的变革，大家可以看到，上面这个图，今天在企业通讯的方面，出现了几个新技术，其实不是新技术，是指其他的一些行业的技术，其他一些应用的技术，现在也应用到企业通讯当中，SIP 是 IP 项目的一个通讯协议，你就理解成为是 2000 年、2001 年当年我们在看 IP，如果当年大家还对 IP 有一些疑问，我相信今天没有人怀疑 IP 未来会统治这个世界，SIP 是架构在 IP 上一个崭新的协议，这个协议意味着我们未来在企业通讯上，在 IP 的架构上更加开放，更加标准，SOA 刚才已经谈到了，包括一些 WEB2.0 等等这样新技术已经运用到企业通讯的架构上，如果在座的各位您是 Avaya 的客户的话，如果您在 1998 年买入 Avaya 的系统的时候，你是觉得是一个大柜子，当年的这个柜子是把应用层连接管理层和接入层都放在了一起，如果您在 2002 年到今天，您使用 Avaya 系统，中间有一个服务器，这个服务器是把应用层和连接管理层连接在一起，你可以把你的网关...各家的银行也好，他们采用的都是中间的架构，就是说你把业务层和连接管理层，我们叫媒体服务器放在中心，你的所有的网关分布在各个城市，大家打电话的时候，所有网关和中心之间的联络都是通过 IP 的，今天一个新的技术诞生了，就是 Avaya 在去年 5 月在全世界第一家提出了 ORACL 的技术，这个技术是说我把应用层连接管理层和接入层完全分开，这样一次革命意味着什么，意味着我们在接入层上已经不再是哪一家的设备，无论你是 Avaya 的，你是西门子的，无论是各家的设备，你支持 SIP 吗？所有支持 SIP 的产品全部都可以注册到 Avaya 的连接管理层上，这意味着什么？意味着在你的应用层也永远不限于某一家的厂家的产品，如果你的产品是基于 SIP 的，基于 SOA 的，它完全是开放的，在开放的架构下，使得我们有越来越的技术和产品可以集成在一个易购的平

---

台上，而不需要做任何改动，全部都可以支持。我们推 ORACL，其实 ORACL 不是 Avaya 一家推，这样的系统架构在去年的 11 月份，之后在 Avaya 6 个月，全球的在 IP 上很大的公司也推出了同样一模一样的产品，之所以我们今天推 ORACL，它要实现的是什么？前面几位领导也谈到了，我们实现了很重要的一件事，就实现了“物物相连”，就是我们的“物联网”，我不知道在座的各位有多少人以前了解过“物联网”这个词，实际上今天真的很热，在 A 股的市场上，所有涉及到物联网的公司股票全部暴涨？为什么？在物联网的世界我们要实现什么？我有一个老师告诉我什么是物联网，在北京我们都在看有线电视，北京市用的是歌华有线，过去你不缴费怎么办？你不缴费的时候可能有人会给你打电话，再不缴费可能过两天上来一个工人把你们家的有线电视线拔了，实际上等他走了你插上一样能看，今天是什么？今天在北京很多的家庭，歌华都发给你一个机顶盒，是可以用来交互的机顶盒，内容非常丰富，你可以看前 500 个小时的节目，你可以看到的节目任意录音，你可以任意选择，但是别忘了，在今天当你不缴费的时候你已经什么都看不见了，这是物联网给我们带来的改变，当您身边的设备有一个 IP 地址的时候，意味着什么？意味着越来越被管控了，因为你的所有的操作系统都知道，也不再需要中央电视台每年的春节晚会的调查，因为当你在电视上，在机顶盒上做的每一个操作系统都有记录，都可以分析，都可以报表，实际上在你按的几下子的时候，你已经在帮着做统计的报表了，今天 Avaya 在物联网上我们只是在企业通讯上是我们的专长，所以我们今天实现了什么，刚才我已经提到了，我们实现了 IPT 的整合，易购系统的整合，无论你是用哪家的交换机，哪家的 IP 系统，只要是支持 SIP 的都可以整合在一起，我们实现了什么？实现了手机和座机的联动，刚才我也提到，无论你是用的什么牌子的手机，哪怕是山寨机，你可以和你的座机联动在一起，你的座机响，你的手机就会响，用手机拨的电话可以计费到交换机上面去，我们做到了什么？我们做到了语音和及时通讯的互联，我刚才了，您如果想给谁拨电话，您只要点一下，您身边的办公电话就可以响起，同样当您接电话

---

的时候，在您的及时通讯的工具上，他们也会显示您的状况，您是在听电话，您是在开会，我们实现了什么？我们实现了语音和视频监控的互联，今天 Avaya 的办公室，在我桌上的 IP 电话上，我可以实时地看到实际上今天我们说我们来做风险的控制，实际上今天如果您愿意的话，您可以在企业的任何一个摄像头，对我们的系统来看它就是一个 IP 地址，您如果想监控都非常简单，它实现了什么？它实现了集中管理的语音视频，和 WEB 的会议系统，实现了集中的录音监控，无论你今天用的是手机还是座机都可以被统一地进行录音和管理。

Avaya 还能给手机提供什么，3G 非常热，Avaya 可以给在座的各位提供全新的视频和技术的应用，这个应用是什么？我给大家举一个很简单的例子，在这个例子当中是我们做的一个演示，是说我们的客户到您的订票中心来订一张很简单的电影票，当今天打如到呼叫中心的时候是什么样子？当您进入打入到客户服务中心的时候，当你按 1、2、3 的时候，过去都是听到语音，实际上今天在您的手机上都显示的是菜单，如果你要现在看一段视频，它可以放一段视频，如果您需要定做的话，他就可以直接在上面定做，所有的这些展示全部都是在手机上把菜单展示出来，而且做到了语音和图象是同步的，这样的方式意味着什么？意味着我们今天可以开展很多新业务来降低我们的成本。实际上在呼叫中心当中，如果我们能做的业务很复杂的时候，我们往往需要做什么？我们是自己建呼叫中心，它的成本很高，如果您需要把复杂程度降低，需要降低成本的时候，我们可能来外包这个呼叫中心，外包呼叫中心的时候，它的成本会降低，但是服务的复杂度也会降低，如果想降低成本怎么办？实际上我们现在有很多技术，它可以做到当成本很低，但是服务复杂度也很低，实际上我们今天有没有可能让我们的成本很低，服务复杂度又高一些，这就孕育了我们今天全新的语音和视频技术，我们叫做语音门户，实际上这样的技术也不是 Avaya 一家在开，刚才我谈到了，世界改变了，实际上今天所有的厂商都开始迈入到下一代的自主服务的平台，这个平台它可以支持视频和 3G 的，这个平台是基于 3G 的。

---

我们还可以做什么 我们还可以帮助各位加强风险的控制 Avaya 作为企业通讯的专家，我们只能做一件事，让您的员工的手机，如果需要的话都可以被录音，在去年，在香港已经立法，所有的金融机构，理财顾问、客户经理，凡是涉及到和客户进行沟通的时候，凡是涉及到交易的部分，无论它用的移动电话，无论是面对面的交谈，无论是分支机构的电话，全部都要被录音，实际上今天我们已经开始了，在国内股份制的全国性的公司，目前银行现在已经有一家开始，在把它全国的 1400 位大客户的经理的管理全部纳入到当中，就是说以后给我们的客户经理所拨打的电话全部要求用座机拨打，但是大客户经理实际是分布在各个地方，用手机都是可以接听的，最重要的是有了这样的方式，你可以把大客户的通讯进行管理，把他每天的工作情况出一些报表，把它的话务全部都可以进行录音，从而加强监管，我们还可以做什么？这是在去年的 1 月份刚刚诞生的一个新的平台，是客户联络中心的 Agent Map，这样的方式不仅仅是在客户服务中心使用，其实在很多的企业也在使用，比如说刚才我提到的阿里巴巴，阿里巴巴在它的会议室有一面墙，这个墙显示的是什么？显示的是每时每刻全国有多少个电话从什么地方打到了阿里巴巴的呼叫中心，显示的是在每时每刻全国各地的资金的流向，如果这个钱从北京上海，钱多就会变粗，钱少就会变细，所以整个墙显示的是一个生机勃勃的中国。

这个图我们叫座机地图，温总理在去年参观海尔的时候看的就是这面地图，它看到了什么，我们把所有客户服务中心的装修图扫描进去，然后按照它真实的位置，把它的坐席全部画上，画上以后，当呼叫中心开通的时候，不同的颜色代表不同的状况，比如说黄的代表的是通话，绿的代表等待，红色等于超常，如果每一个人你需要支持和服务的时候，你只要在上面点右键就可以由你的班长跟他进行通话，进行会议，可以互相聊。比如说以中行信用卡中心为例，中行信用卡中心三层楼有 1400 个员工，当我们的员工需要帮助的时候，它的班长根本找不到他，不知道他在什么地方，所以通过这样的地图就很形象地可以看到全国各地



---

呼叫中心运营的情况。温总理去年在海尔看到的是海尔把它全国的 27 个呼叫中心经过一年的改造，改为 5 个地点，目前是 2000 坐席，这 2000 坐席所有员工的实时的工作情况都在控制中心一目了然，我们还可以做什么，我们可以提供统一集成视频渠道，让视频的运用如火纯青。在你的手机上就可以看到很多视频的应用，同样在银行的营业厅上也开始有视频的应用。今天已经有银行开始建设，在 VIP 的营业厅建设通过视频的应用和它的大客户经理或者和它的理财顾问可以面对面的通过视频进行沟通，还可以在互联网上通过电脑进行沟通，还可以用专门的视频的电话，在视频的应用的客户这一方，实际上你既可以视频的自助服务，也可以采用视频的坐席服务，这两种服务相辅相成，给我们的客户提供全视频的各式各样的统一渠道的视频的运用。

我们还可以做什么，实际上在今年 Avaya 就在一个月前刚刚推动了一个全新的概念，叫做全景中心，实际上呼叫中心在中国大概经历了十几年的历程，在这十几年当中，在今天发生了一次技术革命，在以前的呼叫中心的技术上，讲求的是什么？讲求的是路由，讲求的转接，讲求的是排队，所有的系统好和不好实际上在它的路由、转接和排队上处理的好不好，当它是成千上万的客户进行排队的时候，你是不是能把语音和数据同步到我们的系统中，比如说当你打到银行的电话的话，你进到的是交换机，然后进入到 IVA，进到里面之后，你要把语音和数据转到 IVA，当你转到坐席的时候你要把语音和数据转给坐席，当你转到一个传真的时候，你要把语音数据转给传真，那在所有的呼叫中心以前的传统技术上，都在讲究转接、排队和路由，今天一个新的技术诞生了，这是 Avaya 在全世界第一家提出的全景中心的概念，今天当我们的客户拨入呼叫中心的时候，你的语音和数据放在了一个多媒体的数据库中，它是不动的，当你需要自助服务的时候，就把自主服务的资源和这条记录做会意，当你需要录音的时候，就把录音的资源和这条记录做一个会意，当你需要人工服务的时候，就把人工服务和它做一个会意，当你需要 WEB，当你需要文本交谈，当你需要用手机照一个图片

---

的时候，把他们全部作为一个资源与会意的方式集成在一起，这样的方式，整个带给我们呼叫中心行业一次很大的变革，这个变革是说，在过去很多用传统的技术不能实现的这些工作，今天都变得非常容易，这就是 Avaya 为我们的客户提供的全新的下一代的企业通讯的整体架构，刚才我已经提到了，无论是在企业通讯上，无论是在我们的统一通讯上都有一个崭新的平台给我们客户一个新的选择。

最后介绍一下 Avaya，可能有些是 Avaya 的客户，有些可能以前没有听说过 Avaya，Avaya 是谁？Avaya 是一家的百年历史的年轻公司，为什么这么说？它的前身是 ATMT，1996 年 ATMT 由于太大了，根据美国的《反垄断法》进行了拆分，形成了当年的朗讯，1998 年的当年的朗讯把呼叫中心的概念带入了中国，到了 2000 年原来朗讯的企业通讯部单独成立了 Avaya，所以从 2000 年到 2006 年 Avaya 赞助了 6 年的世界杯，从而把 Avaya 的名字传入到人们的眼帘，到了去年的 12 月份，Avaya 又做了一个动作，收购了北电的企业和政府解决方案部，形成了今崭新的 Avaya 公司，我就不多介绍了，客户是最好的证明，在今天如果就金融行业，我相信如果在座的各位，您的生活中您拨打过电话的话，基本上都是 Avaya 的客户，最后感谢在座的各位，也希望在这个美丽的杭州大家能渡过一段很好的时光，希望 Avaya 能够帮助我们的客户与众不同，谢谢大家！