



Avaya WebRTC Snap-in: 使客户联络更加快捷!

为您的网站提供简单、高效、实时的点击呼叫功能。

Avaya Breeze WebRTC Snap-in 能够帮助企业将点击呼叫功能轻松嵌入浏览器中, 无需安装任何软件, 客户即可在企业网站通过点击拨号轻松联络到企业客服中心, 为客户与企业之间的交互提供更加便捷的通道, 帮助客户解决问题并促成下一次购买行动, 有效提升客户服务体验和企业形象。

WebRTC 可改变客户与企业之间的交互。如今企业可将点击呼叫功能轻松嵌入至企业网站, 使得无法立即拨打客服电话的客户通过点击拨号轻松联络到客服中心为客户提供更加便捷的沟通渠道。试想这将如何帮助企业提升客户服务体验! 客户无需放下购物车或中断购物, 通过浏览器即可与客服坐席联络, 快速获取服务。客服坐席可获取客户的网络位置及证书, 查看历史记录及与企业的过往交互, 从而极大提升对客户的响应速度, 快速且专业地满足客户需求, 真正地抢占先机。

- 在 Web 浏览器和基于 Avaya Aura® 平台 (SIP or H.323) 的坐席终端之间支持增强的呼叫安全保护;
- 可控的用户体验, 包括显示主叫身份信息、被叫权限控制等能力;
- 基于 WebRTC snap-in 发起呼叫时, 呼叫和主叫方信息, 如主叫方网页浏览历史、购物车状态等信息可被同步传送到 Avaya Breeze 平台的相关的 Snap-ins、呼叫中心及坐席应用。

基于网络的点击拨号能力并不是新鲜的事物, 但是 Avaya WebRTC Snap-in 能够将这种基本的点击拨号能力提升到一个新的高度:

现有通信平台能否平滑的整合 WebRTC 这些新技术是企业通信平台及呼叫中心的负责人所关心的问题。Avaya 通过以下方式简化了 WebRTC Snap-in 的整合方式:

关于 Avaya

Avaya 是联络中心及统一通信解决方案及服务的全球领先供应商，支持内建、云端等多种灵活的部署方案。

Avaya 矩阵网络解决方案有助于简化并加快业务关键应用与服务的部署速度。欲了解详情，请访问 www.avaya.com/cn。

2 | avaya.com

- 提供完整的 Web 页面用于用户体验控制管理，包括主叫方身份显示和被叫权限控制等功能配置。
- 提供呼叫关联信息给到 Avaya Breeze 及呼叫中心应用用于改善呼叫路由，提升对客户的响应速度，为每个客户定制个性化体验。
- Avaya 会帮助客户充分利用现有 HTTP 基础架构应对 WebRTC 信令传输要求。

从客户的角度看，Avaya WebRTC Snap-ins 让客户与企业之间的连接变得简单。客户无需安装任何软件-任何支持 WebRTC 能力的浏览器都可以帮助客户快速的与企业建立联系。企业可以通过部署 Avaya Session Border Controller (Avaya 边界会话管理) 支持 WebRTC 通信穿越防火墙，企业无需为这个应用单独部署 VPN (Virtual Private Network)。

最后，Avaya WebRTC Snap-in 与 Avaya 其它解决方案整合后，可以通过基于客户情景信息的路由更快的找到最适合的坐席，有效减少客户在 IVR 的等待时间。给客户提供更简便的沟通渠道，提升客户满意度，会为企业创造更多收入，降低坐席平均通话时长节省企业成本。

Avaya WebRTC Snap-in——这只是开始

WebRTC 是 Avaya Breeze 平台上的一个应用。Breeze 是 Avaya 推出的全新企业通信应用开发平台，Breeze 具备如下特点：

- 开放且可扩展的开发环境
- 企业可通过统一的 Breeze 平台整合统一通信和呼叫中心系统
- 多模式，可跨渠道、跨流程、跨系统工作
- 简单易用，支持企业快速上线新的通信应用
- 通过内置的可拓展性、安全机制以及虚拟化部署模式与 Avaya Aura® 平台快速无缝集成

了解更多

Avaya WebRTC Snap-in 和 Avaya

Breeze™ 平台共同为企业创造实质性价值。

联系 Avaya 客户经理或 Avaya 授权合作伙伴，或访问 avaya.com/cn，以获取更多信息。



© 2015 Avaya Inc. 版权所有。

“Avaya”及 Avaya 标志是 Avaya 公司的商标，并已在美国及其它国家注册。所有以®、TM 或 SM 标识的其它商标分别为 Avaya 公司的注册商标、商标或服务商标。

01/15 • CC7577-02