

AVAYA CSDK

引领您进入多媒体通信终端定制化时代

移动互联网时代，企业需要开放的音视频能力 而不仅仅是一部话机

客户可以在**App**中直接
拨打电话到客服吗？



Avaya可以支持移动坐席吗？

全媒体坐席支持嵌入式软视频吗？



Avaya软件电话可以整合到
企业现有**IM**中吗？

企业现有会控**Apps**中可以直接发起
视频会议请求吗？

Avaya软电话支持功能定制吗？

With CSDK, the answer is YES!!!

什么是 Avaya CSDK (Client SDK) ?

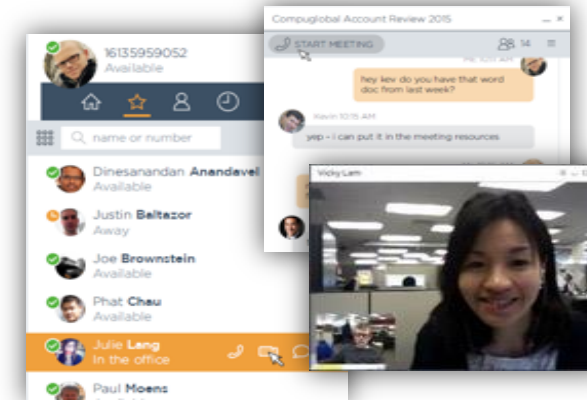


- 1、一套可实现完整通信能力的通用API;
- 2、客户可随心定制自己的多媒体音视频终端
- 3、将通信能力嵌入至企业内部应用及流程中

CSDK将AVAYA带入多媒体通信终端定制化时代



全平台支持



可定制化
CSDK多媒体软终端



可定制化
Avaya Vantage
Android Platform+
CSDK Phone



模拟/数字/IP硬件电话/IP软电话

Avaya Client SDK的特点及优势

Android、iOS、
Windows、
MAC OS X、
JavaScript、WebRTC



音视频、多媒体IM全
功能APIs; Avaya全
系列软硬件视频终端
都会基于CSDK开发

平台、架构、接口、用户、
Demo源代码全开放

特点一：全平台支持

Apps/客户应用
(SaaS, Mobile, Embedded)



客户应用嵌入



SaaS



Mobile



工作流



物联网

Avaya Client SDK



iOS



Avaya 通信平台
(自建、私有云、公有云、混合云)

联络中心

统一通信

会议

特点二： 全功能设计， 按需定制

全功能设计

按需选用
对客户端应用进行定制



语音



视频



多媒体消息



内容共享



日程安排

适应各种
应用场景



远程视频坐席



Apps嵌入



移动协同

一套**CSDK**，完成所有通信协作功能的定制需求

特点三：全开放的CSDK



CSDK为企业带来全新的业务场景及应用

HOSPITALITY/酒店行业

创新的酒店‘电话’体验



KIOSKS /自助终端

强大的通信能力集成使得自助终端能够提供更好的客户体验



CUSTOMER CARE/客户关怀

打通前后台沟通，提供更好的客户服务



HEALTH CARE/医保

将通信能力整合到医疗保健流程中



AVAYA PARTNER/合作伙伴

更加方便的为客户定制丰富的行业解决方案



INTERNET OF THINGS/互联一切

Mobile and Web RTC 使得以前不可能的连接变为可能



CC场景 - APPS/WEB音视频直通客服

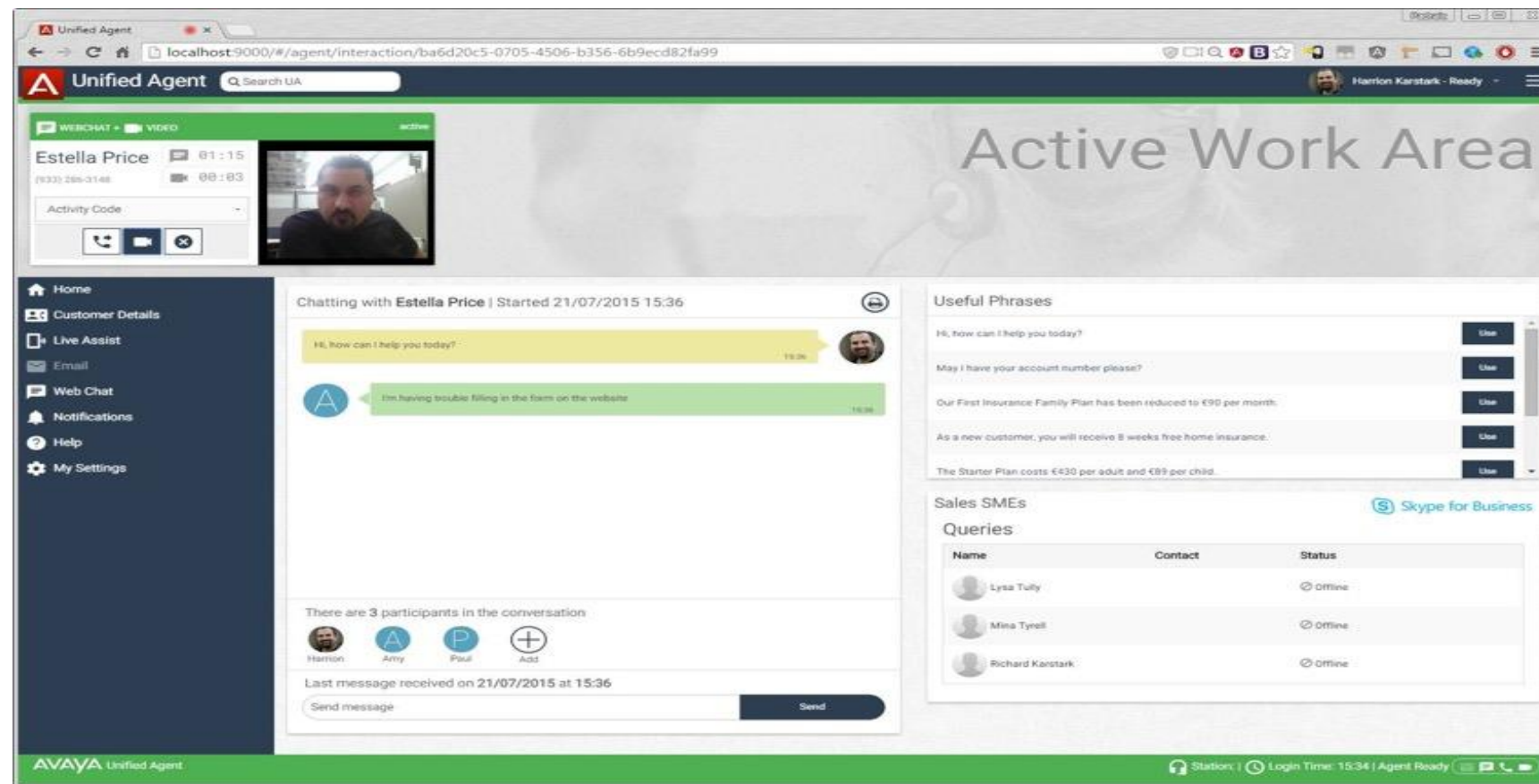
- ▶ 节省企业和客户线路及话费成本
- ▶ 企业可获取客户在**Apps/Web**中的浏览轨迹及客户物理位置信息，提升服务质量
- ▶ 坐席可在通话同时推送富媒体信息给客户，提升客户体验
- ▶ 与线上广告投放结合可获取更准确的广告效益数据，提升广告投放精准度



CC场景 - OCEANA全媒体客服坐席

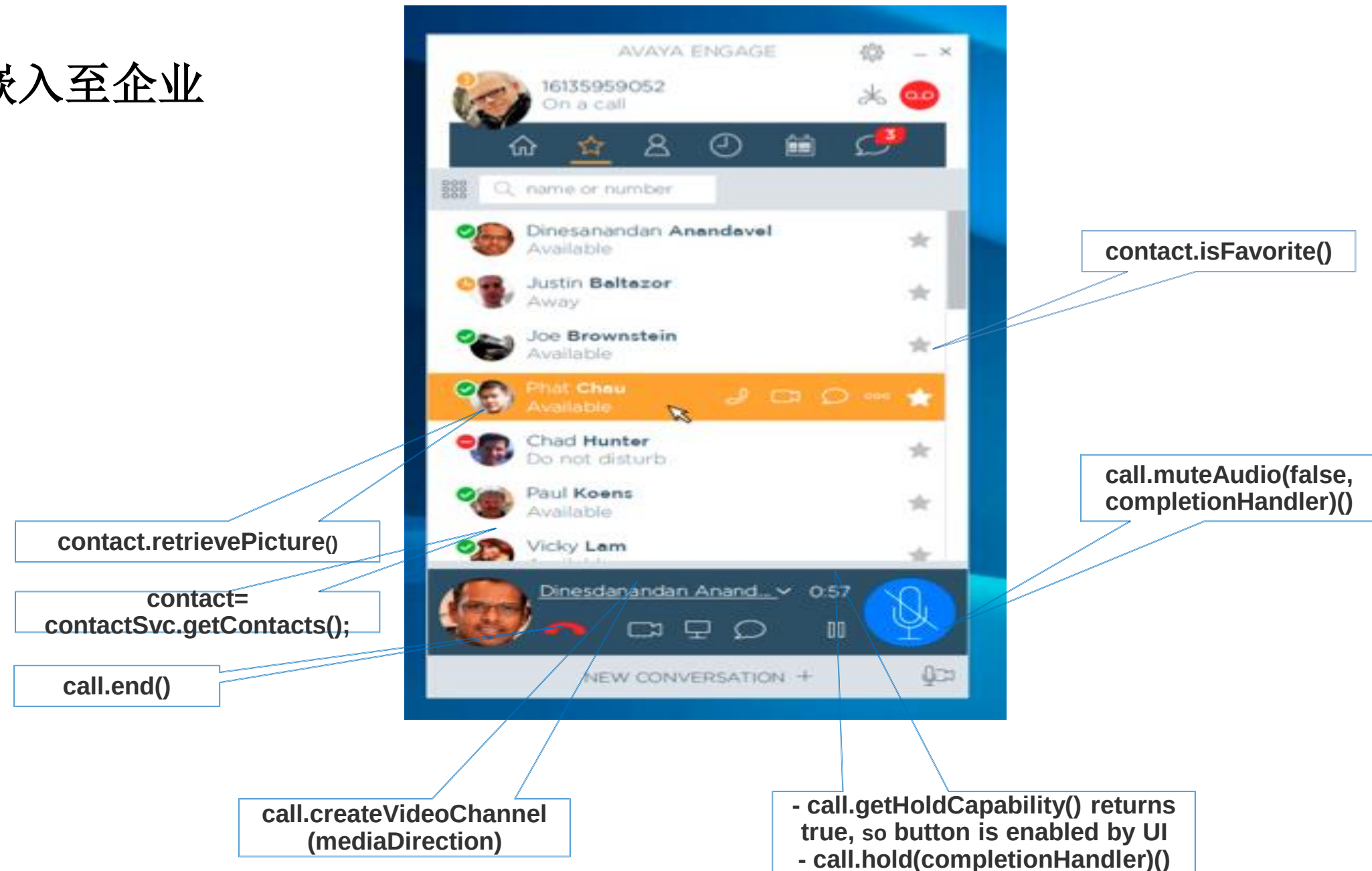
- ▶ 基于Avaya Breeze和CSDK的Omni-Chanel坐席系统（音视频及全媒体）
- ▶ 可支持移动坐席：专家坐席、大客户经理等

全媒体渠道交互
卡片



UC场景 - 企业IM音视频嵌入

- 按需定制的音视频终端可嵌入至企业IM、会控或者其他Apps
- 功能可选



银行 - VTM/ 远程开户/ 贵宾理财/...

- ▶ VTM
- ▶ 远程视频自助开户
- ▶ 贵宾理财、个金销售
- ▶ 移动大客户经理及专家坐席
- ▶ 家庭银行



贵宾理财服务PAD端

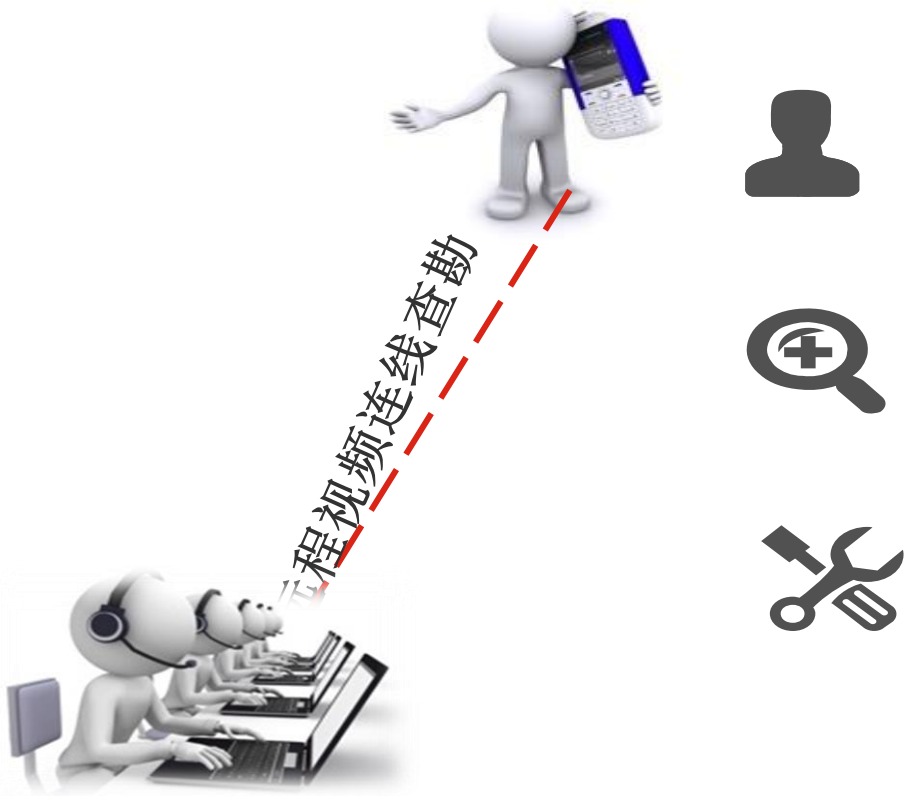


视频柜员

保险 - 远程视频查勘及定损



车主远程连线后台人员，后台指导车主使用**手机视频自助查勘**



车主端
实现出险现场视频查勘定损，免去现场等待时间



查勘员端
实现车辆远程查勘、定损、单证收集、换件复勘



修理厂端
实现维修车辆远程查勘、定损、换件复勘

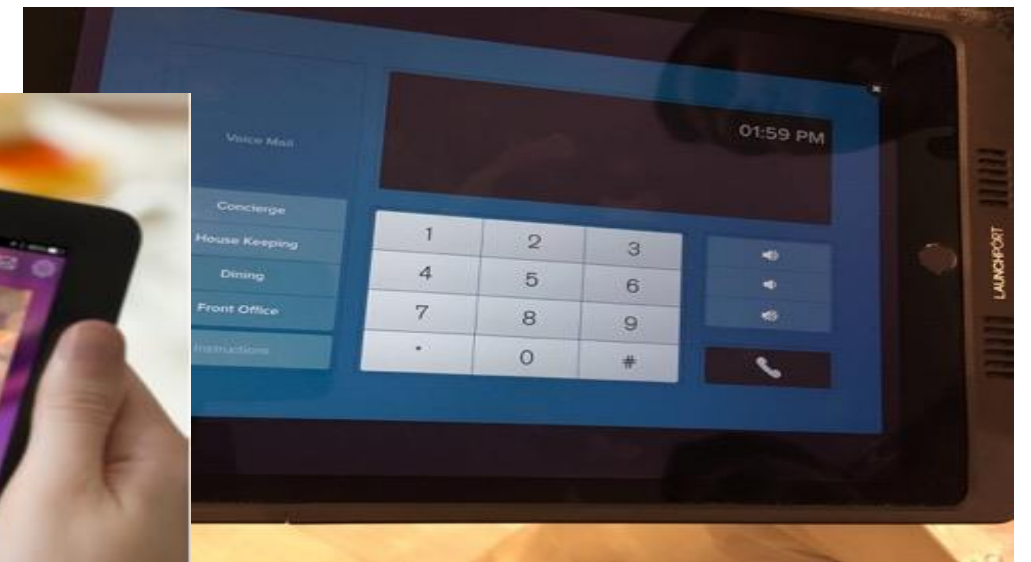
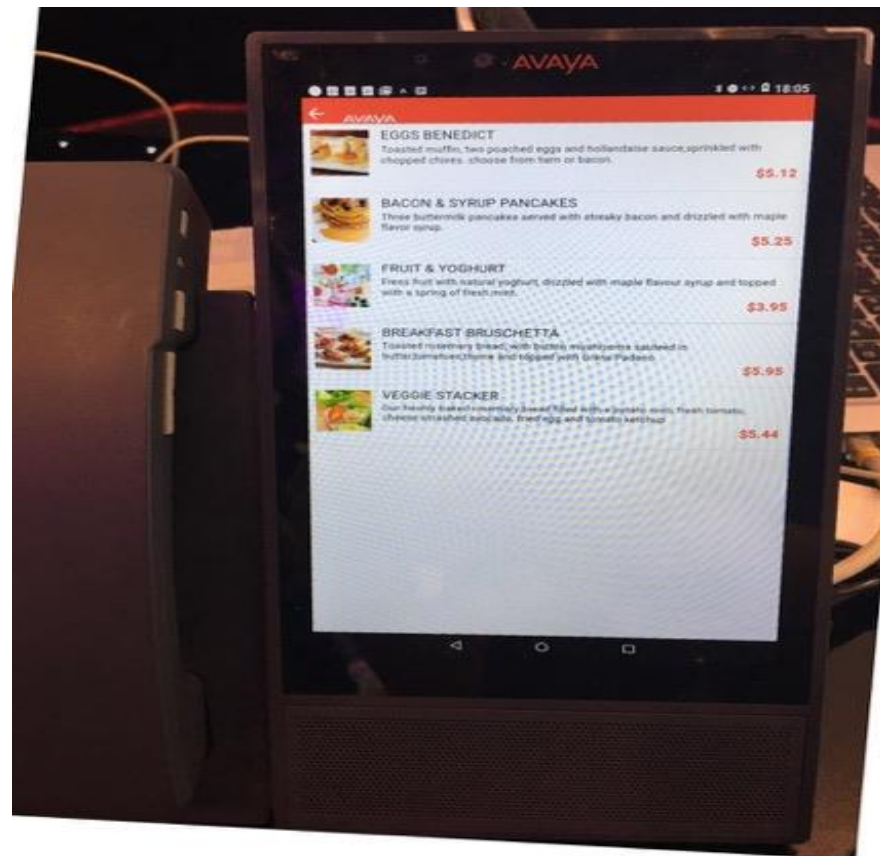
方便 后台指导查勘

全方位 了解事故详情

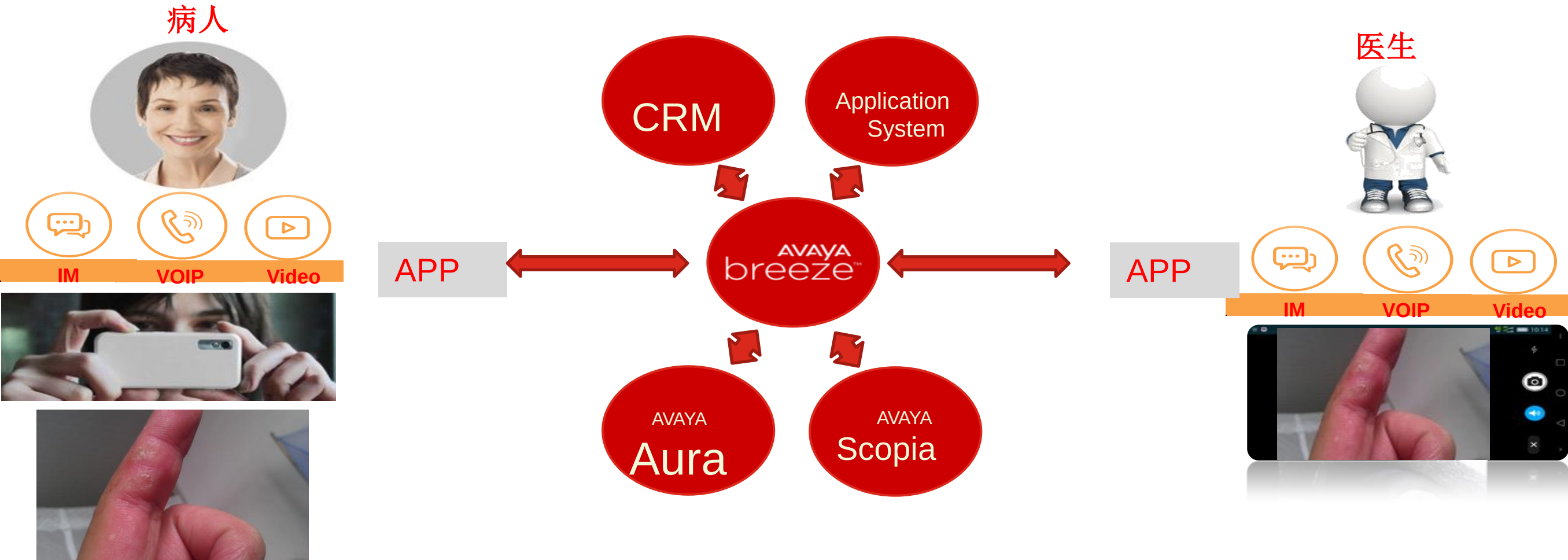
掌握 现场第一手声光资料

酒店 - 内置音视频能力的多媒体控制终端

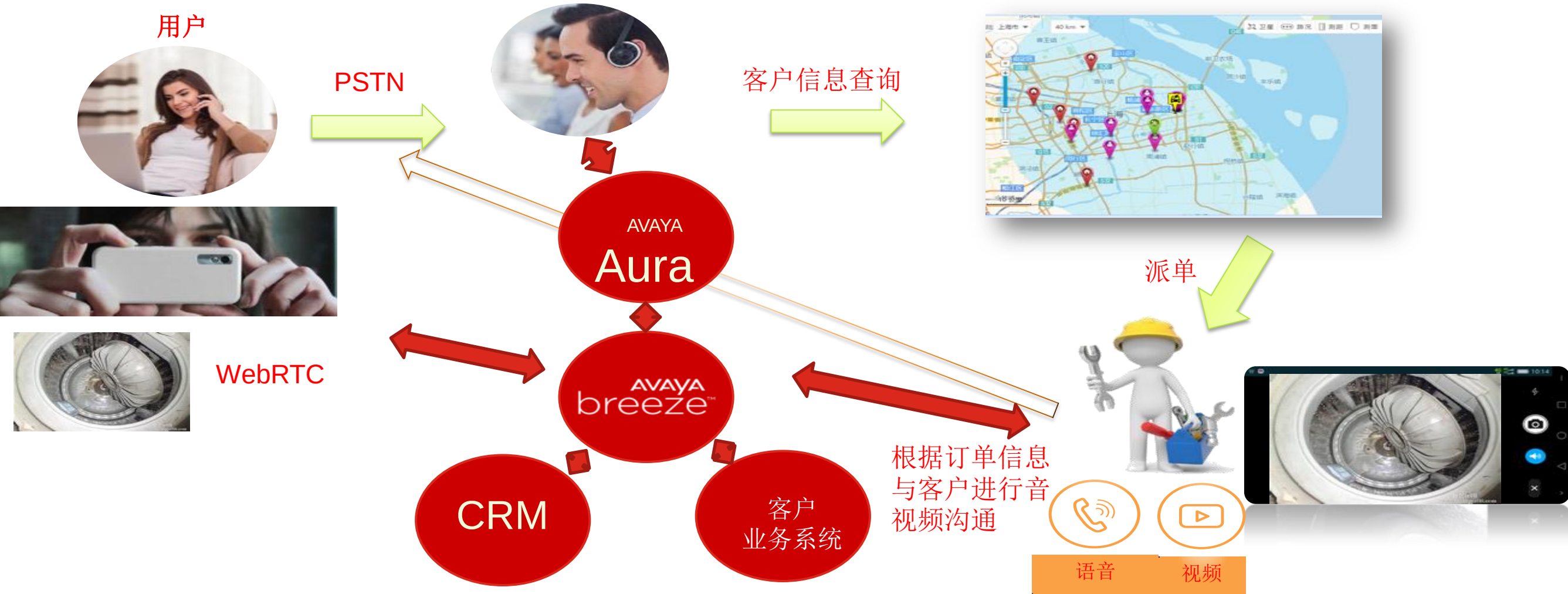
- ▶ **Avaya Vantage:** 为酒店提供定制化的多媒体终端，包括音视频电话、IM、酒店菜单服务等；
- ▶ **全功能客房终端:** 除音视频多媒体终端能力外，还可对酒店房间空调、灯光、窗帘、电视进行全方位控制



医疗 - 远程医疗



售后服务 – 家电行业



远程移动视频监控巡检 – 电力、石油、仓库

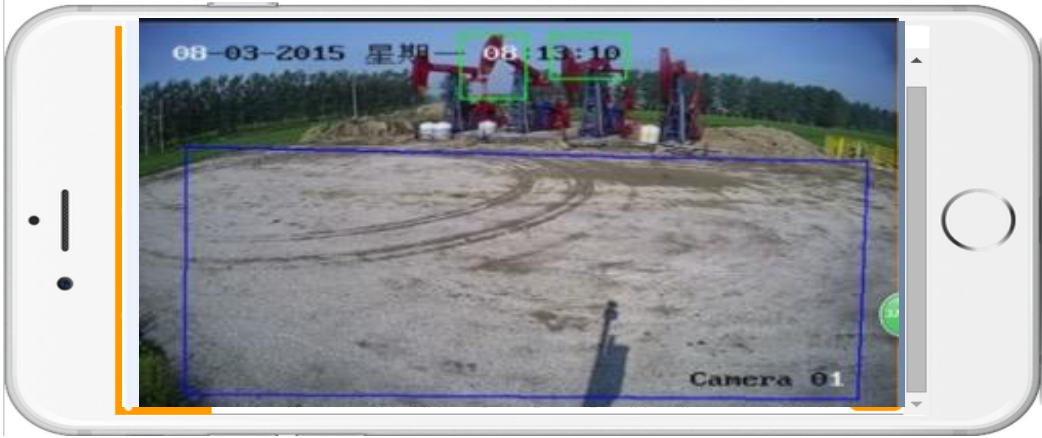


后台应用延伸



Video

视频监控延伸



Communications isn't the app, it's IN the app!

AVAYA CSDK – 发挥创意，让通信无边界



Avaya – Confidential & Proprietary. Use pursuant to your signed agreement or Avaya Policy



© 2016 Avaya Inc. All rights reserved.

AVAYA