

行動包內外 溝通無障礙

新達專業團隊 × Avaya Aura 通訊整合平台 企業數位轉型利器 智慧辦公室運作靈活

文／神通資料



在 AI、5G、Cloud、大數據等新技術引領下，企業的溝通開始有了顛覆性的改變，尤其資訊交流的方式包羅萬象，如何將不同型態的訊息串聯，讓企業能夠以順暢、簡易、直接的方式，與內部成員或外部客戶溝通，將決定企業未來的競爭力，這也就是企業通訊方式的數位轉型。

針對通訊數位轉型，Avaya 以整合平台的概念出發，推出了 Avaya Aura 語音 / 視訊 / UC 協作通訊整合解決方案 (以下簡稱 **Avaya Aura**)。透過 Avaya Aura 平台，企業能快速部署並整合各類訊息媒體，包括語音、視訊、即時通訊、行動裝置 APP 等，創造資訊透通的企業通訊社交網絡，以便快速反應客戶需求並靈活運用商業訊息。針對目前企業在異質平台的高度使用狀況，Avaya 也提供了 SDK/API 串接企業內部異質平台資料及數據，經過客製化後，將語音 / 視訊 / UC 協作融入企業現行使用平台上，在企業熟悉的操作環境中可即時滿足所有通訊的需求。

許多辦公室的日常作業，當員工在同一場域時，都不成問題，但若是場域過大，或是工作型態屬於分散式辦公環境，員工多半不在固定位置時，溝通聯絡就相對困難不少。一旦每個人分別身處不同地點，使用不同網絡、系統、應用界面，產生的問題將更為複雜，此時一個能夠將所有多樣化訊息整合的單一平台，不但能簡化通訊流程、提高行政效率，更能增強對客戶的服務體驗。

以國內某大醫療院區的交換機系統更新案為例，由於院區幅員廣大，當行政或醫療人員離開辦公室後，只能經由獨立的無線電系統相互連絡，而無線電範圍及子機數量相對有所限制，常常無法即時聯繫相關人員。透過新達導入的 Avaya Aura，除了提供院區同仁桌機使用，並可於行動

裝置下載 Avaya Equinox APP，再經由 GSM 或院區內 WiFi 連結通訊，成為名副其實的行動辦公室。而 Avaya SDK / API 軟體元件更可模擬無線電的通訊模式，嵌入客製化的通訊 APP，除桌機和無線電模式皆可各自獨立運作外，也可以相互撥打連絡，更容易找到人，強化院區間的通訊網路。

新達與中華電信合作的勞保局全員客服解決方案，使用的也是 Avaya Aura 平台。所謂「全員客服」意即所有員工都是客服專員，因此行政電話與客服系統必須有效整合，其中牽涉到的不僅是技術問題，更重要的是對客戶日常業務內容及作業流程必須有深入的瞭解，才能規劃出切中需求的方案。在與勞保局需求訪談的過程中，新達團隊以多年來在語音通訊系統的豐富經驗及高度專業贏得了客戶的完全信任，搭配中華電信在固網電信及 Call Center 的實力，強強聯手，成功贏得此案。

神通資料近期導入 Avaya Aura，新達電腦總經理許培卿表示，除內湖總部還有客戶駐點、維修駐點、海外公司以及業務，屬於分散式辦公環境，導入 Avaya Aura 平台後也產生很好的效益。神通近年來積極進行數位轉型，此次全面導入在內部演練過後更能深刻理解導入過程中需要克服的問題點，未來能以更務實的作法，將成功經驗分享客戶，共同創造成功的通訊數位轉型。G