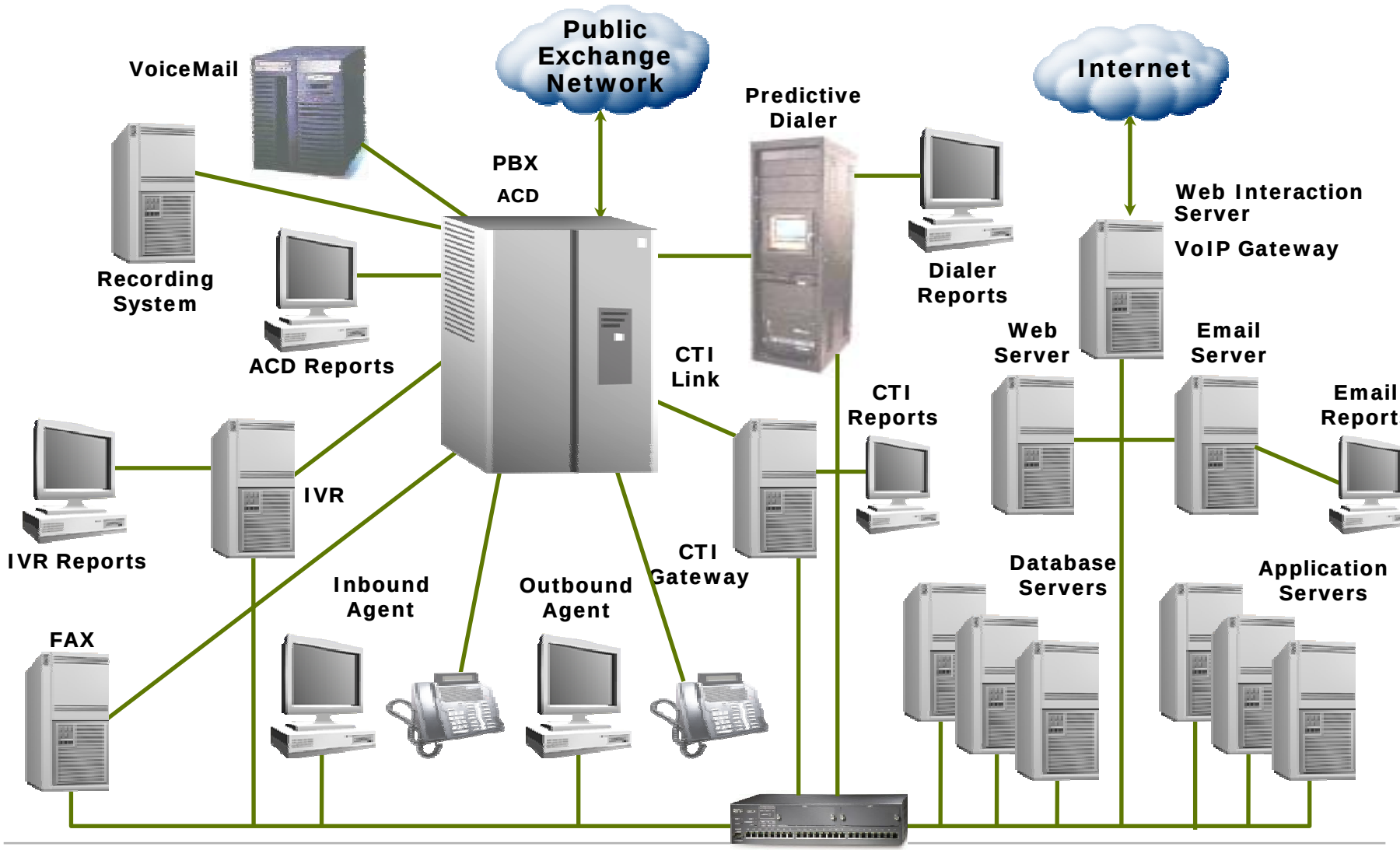
Aspect 使您的客户联络畅通无阻

袁晓科
咨询顾问
Aspect Software

您需要的是一个什么样的联络中心？

- **满足客户与企业联络的基本需求**
  - 热线服务电话
  - 投诉受理和意见收集
- **维系客户和伙伴关系**
  - 扩大企业的潜在商业市场
  - 针对提高目标客户忠诚度的差异化服务策略
- **客户潜力挖掘和电话营销**
  - 为企业创造增值利润
- **客户消费行为和联络行为的分析**
  - 帮助企业制定更精准的市场竞争战略

您现在的联络中心



©2008 Aspect Software, Inc. All rights reserved.

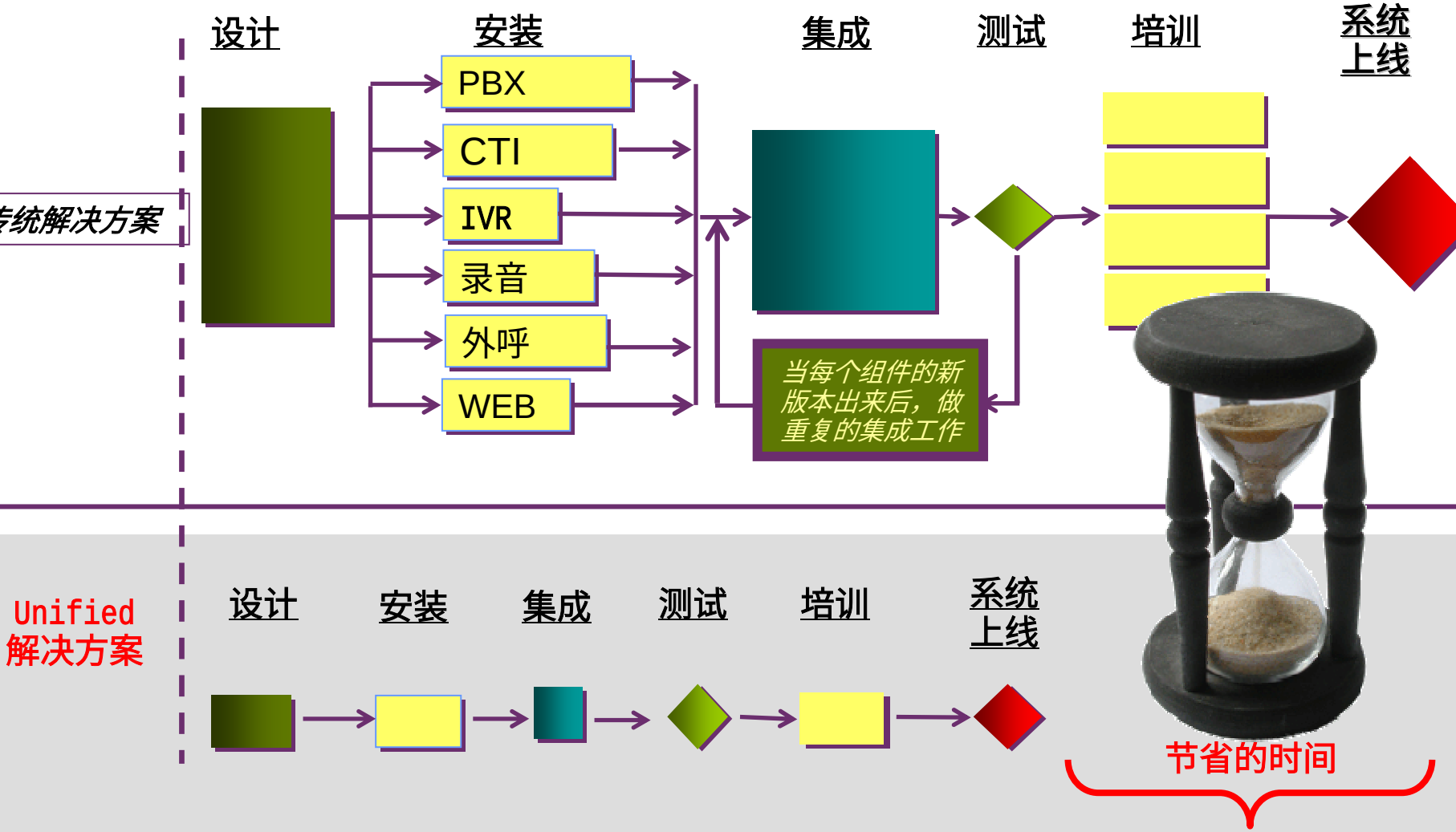
您的精力花在哪儿？

- 系统集成难度
- 各产品性能的发挥
- 牵一发而动全身的升级和扩容
- 高额建造成本

- 统一人员管理问题
- 统一监控问题
- 统一报表问题
- 统一服务质量、绩效管理问题
- 系统维护问题

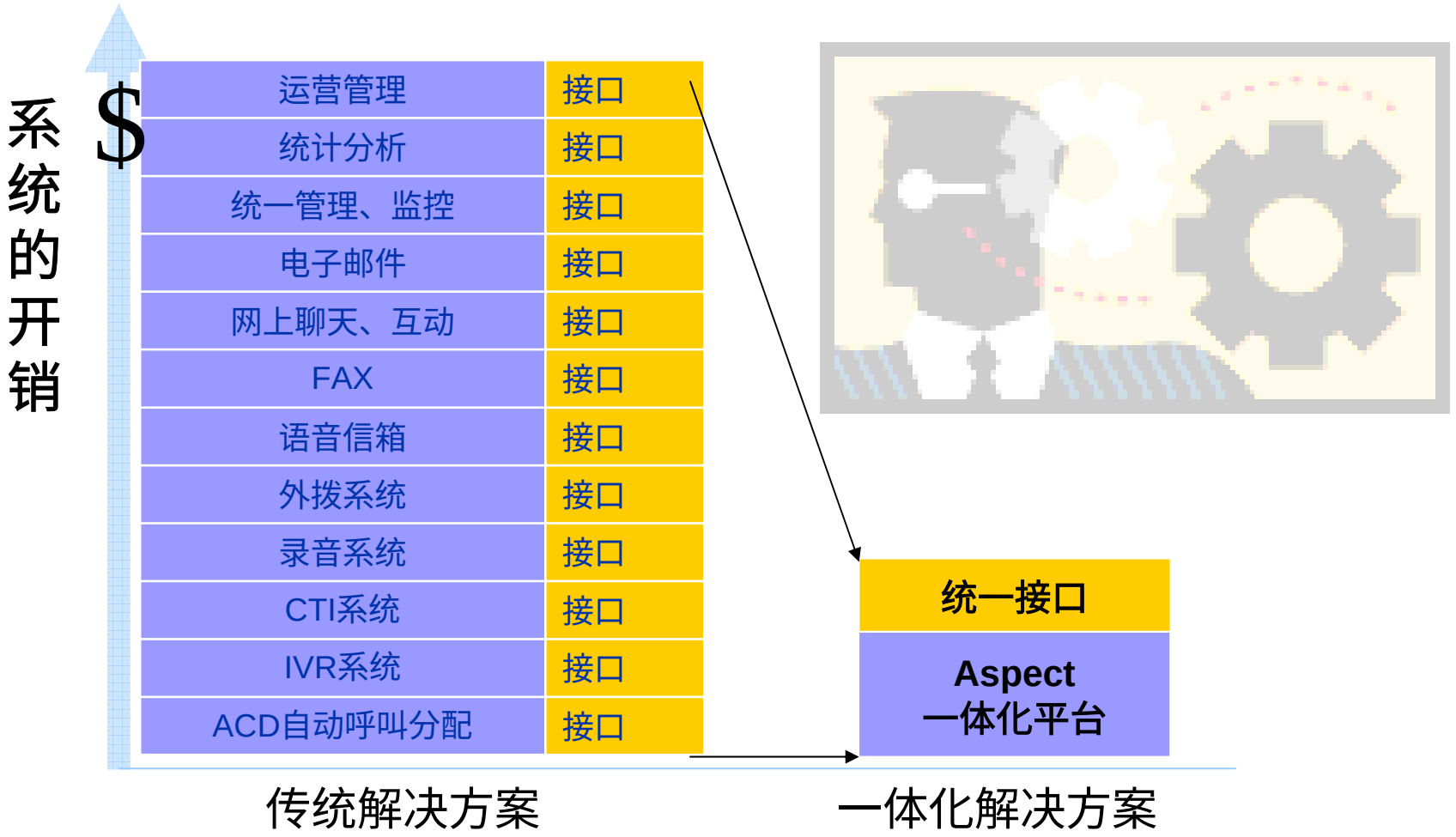
©2008 Aspect Software, Inc. All rights reserved.

统一设计，减少了产品间的复杂集成



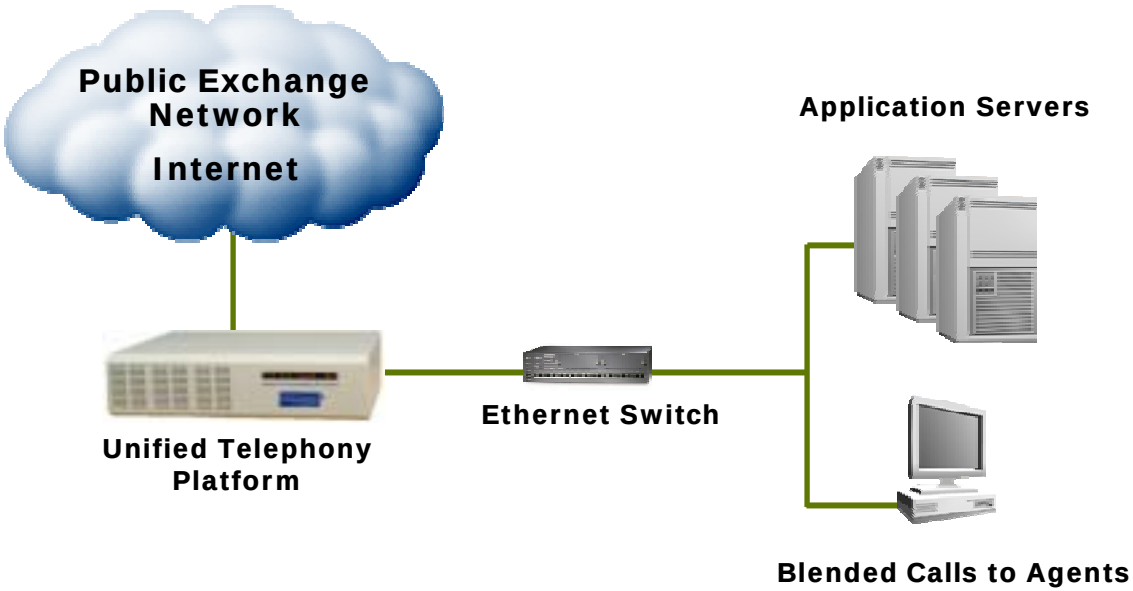
©2008 Aspect Software, Inc. All rights reserved.

统一平台、统一接口



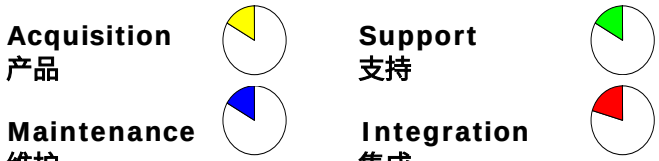
©2008 Aspect Software, Inc. All rights reserved.

Aspect提供的解决方案



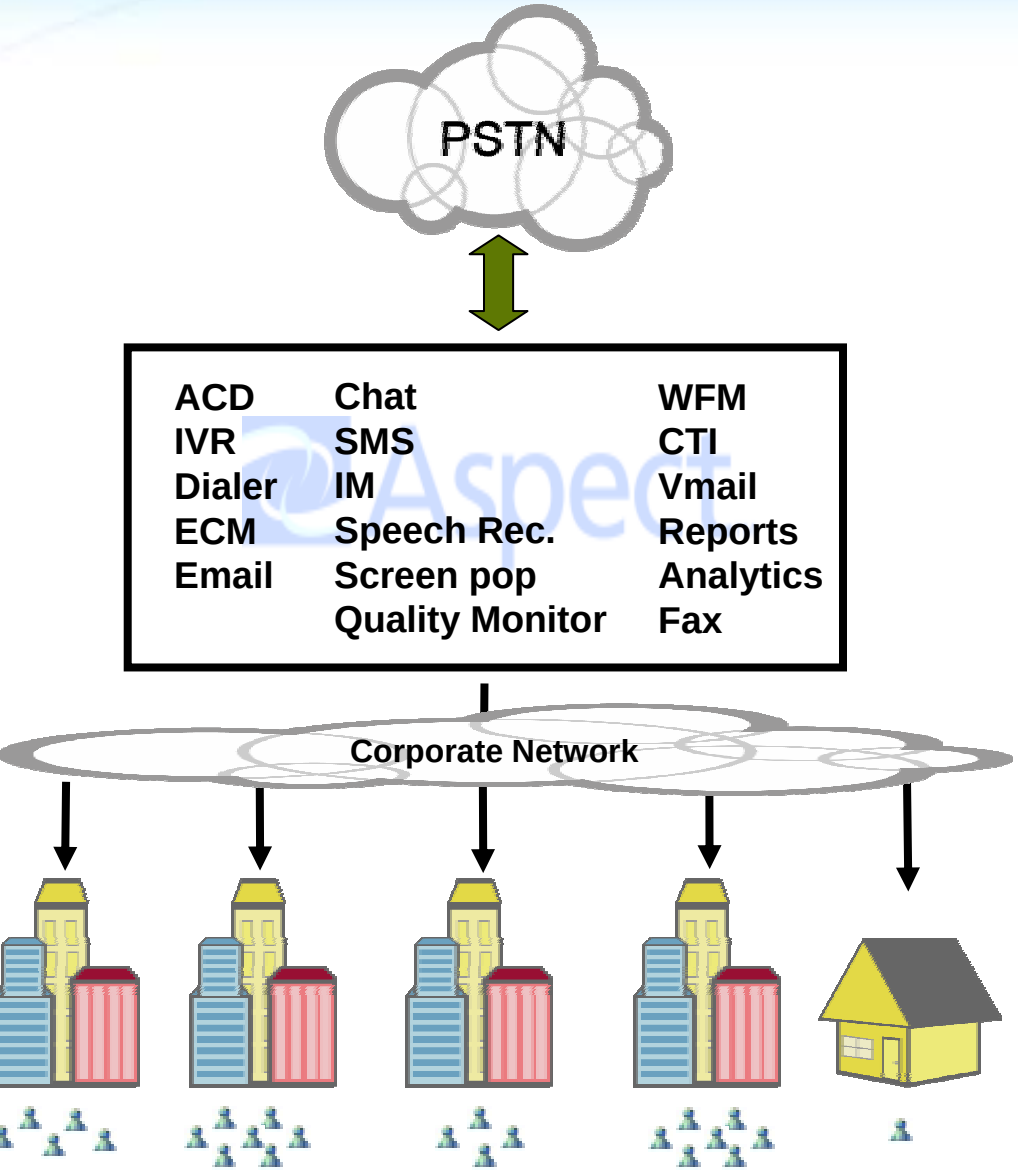
传统集成方案

REDUCED Operational Expenses
降低运营成本



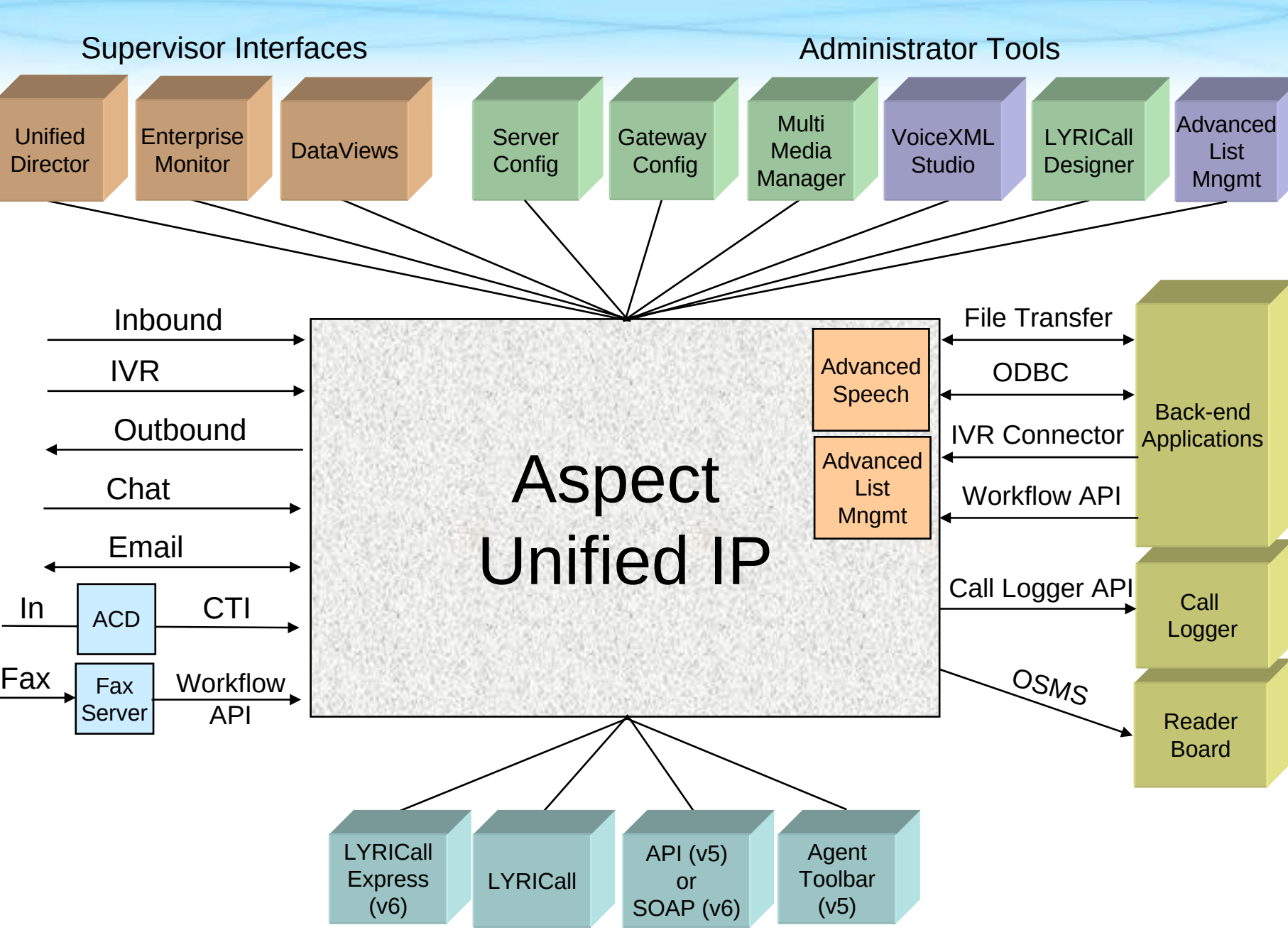
©2008 Aspect Software, Inc. All rights reserved.

Unified Contact Center



- 控制管理成本
  - 集中化管理
  - 统一报表引擎
  - 并发应用许可
- 集中渠道管理
- 业务连贯性
  - 统一数据定义
  - 统一业务接口
  - 统一企业视图
  - 区域独立管理
  - 综合质量监控

©2008 Aspect Software, Inc. All rights reserved.



©2008 Aspect Software, Inc. All rights reserved.

传统架构问题给您带来什么麻烦？

©2008 Aspect Software, Inc. All rights reserved.

您的联络中心存在以下问题吗？

- 您的联络中心具备话务预测吗？
- 您是否发挥了坐席的最大利用率？
- 您是否有行之有效的方案解决呼损？
- 您的联络中心是否具备快速业务变化能力？
- 您的系统是否支持多种联络渠道？
- 您是否能够综合获得企业监控数据？

技术服务于业务、业务服务于客户需要

©2008 Aspect Software, Inc. All rights reserved.

服务场景1－话务量预测及人员配备分析

为什么接通率这么低？到底是那个时段影响的？

明天有个促销活动，各时段话务量大概会是多少？

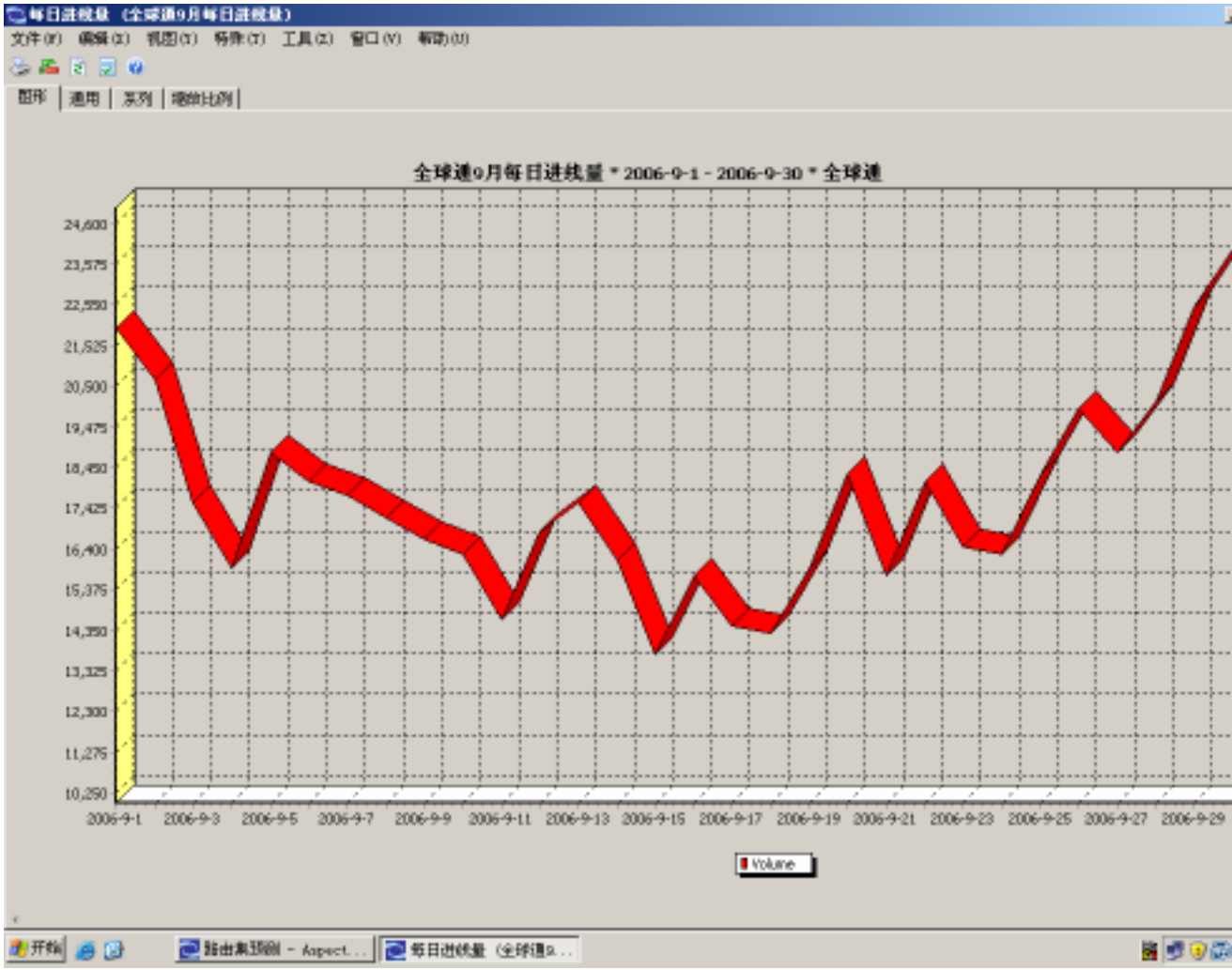
天天说人力不够，接通要从60%提升85%，你需要加多少人？

©2008 Aspect Software, Inc. All rights reserved.

话务预测，科学分配人力的基础

预测组历史模型

- 正常进线量、AHT
- 特殊进线量、AHT
- 月规律
- 假日因素、活动因素
- 每日AHT
- 呼出量比例
- 正常、特殊运营时间



©2008 Aspect Software, Inc. All rights reserved.

服务指标设定和预测

预测方案 (95,155)

文件(W) 编辑(X) 视图(Y) 特殊(T) 工具(Z) 窗口(V) 帮助(U)

保存并关闭

通用 | 增长率 | 收益 | 即日 | 每日 AHT | 服务

服务

	星期一	星期二	星期三	星期四	星期五	星期六	星期日
服务等级 (%)	95.00	95.00	95.00	95.00	95.00	95.00	95.00
服务等级 (秒)	15.0	15.0	15.0	15.0	15.0	15.0	15.0

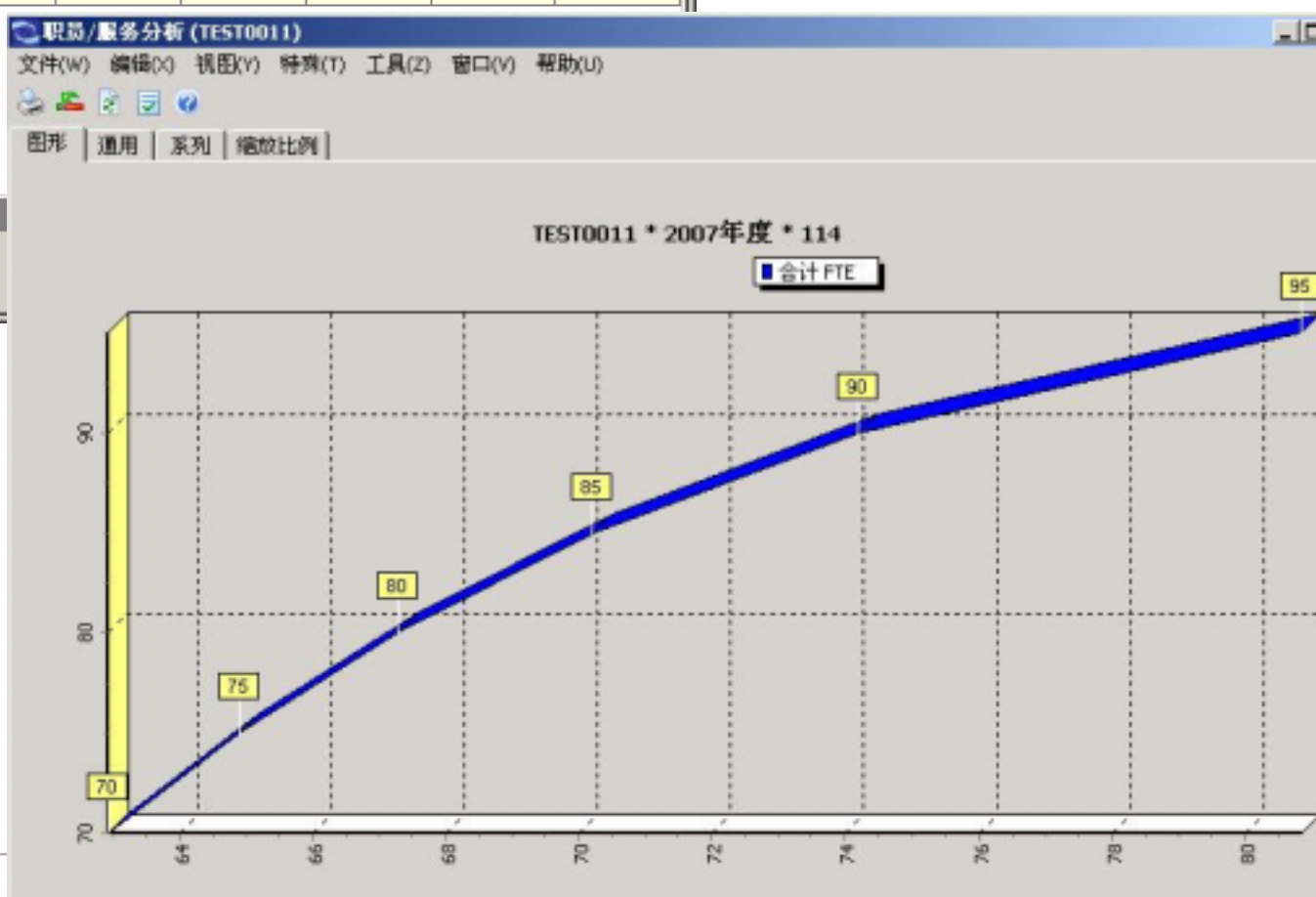
服务指标设定

2 Item(s)

职员/服务分析 (TEST0011)

文件(W) 编辑(X) 视图(Y) 特殊(T) 工具(Z) 窗口(V) 帮助(U)

图形 | 通用 | 系列 | 缩放比例



Aspect

服务场景2－利用混合坐席提升企业效率

这个东东怎么付款？怎么保修？……

您好，您的购买意向我们已经记录下来，60分钟后会与您确认订单详细信息。

60分钟广告结束后

我的地址是……

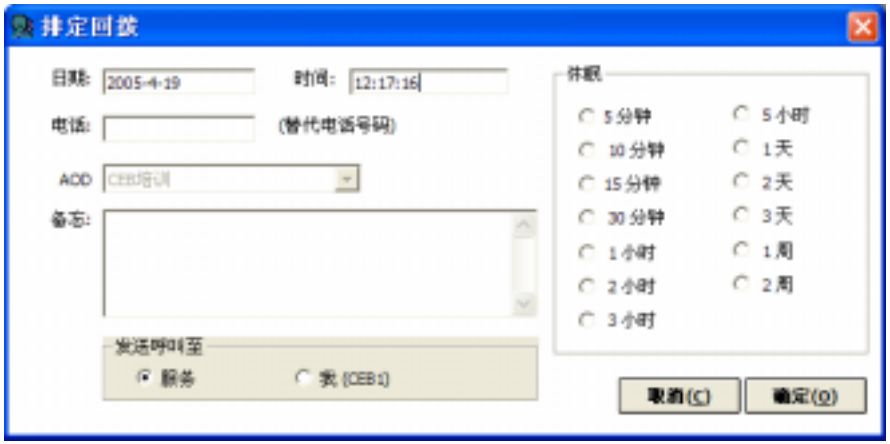
您好，您预购买的产品有两种付款方式，请提供您的邮购地址……

©2008 Aspect Software, Inc. All rights reserved.

服务场景2－利用混合坐席提升企业效率

- 业务特征：
  - 对于电子商务类企业，如电视购物，坐席在每次通话中，仅记录客户的联系方式，欲购买的产品编号，并告知客户1小时后再联络，进行产品咨询、确认收货地址和付款方式等，这样**最大限度降低通话时长**。

- Aspect的自由联络方案，为您自动解决
  - 预约回拨功能及AOD Feed功能，可以在每一次的通话中记录与客户的预约时间。系统会在约定时间点上，自动发起客户呼叫，并由原坐席进行后续服务，如果是老客户，系统可自动关联该客户的历史信息并写入数据库。



- 您的呼叫中心是如何解决自动订单预约回拨和混合坐席路由？

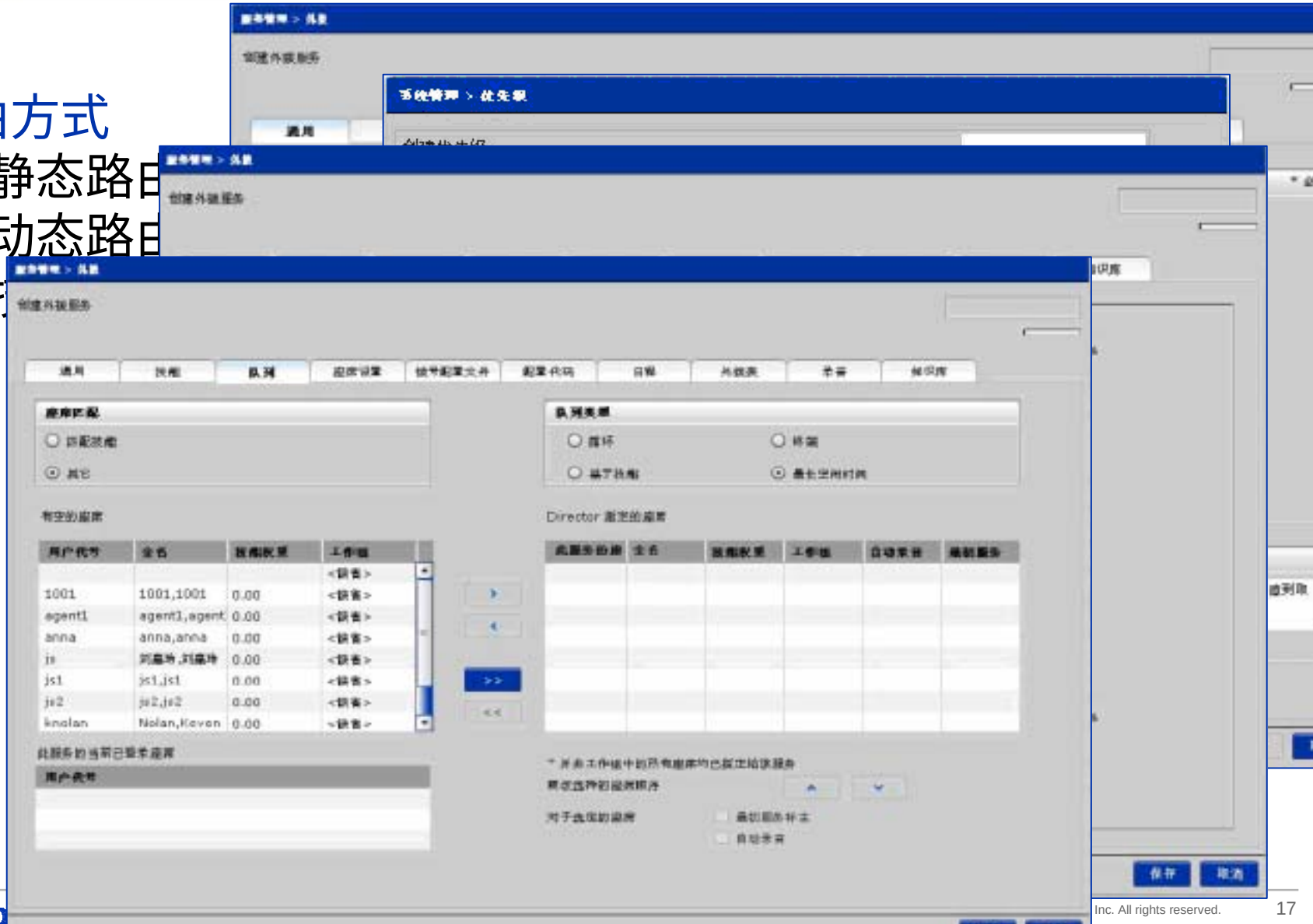
©2008 Aspect Software, Inc. All rights reserved.

坐席混合路由

路由方式

静态路由

动态路由



Inc. All rights reserved.

服务场景3－降低呼损、减少重复拨叫量

坐席全忙，稍后我们会回拨您的电话，请挂机；

或2秒后自动转语音信箱留言

30分钟后

您好，系统提示刚才您拨打了我们的客服电话，由于刚才电话繁忙，未能接起，非常抱歉。请问有什么能帮助您？

©2008 Aspect Software, Inc. All rights reserved.

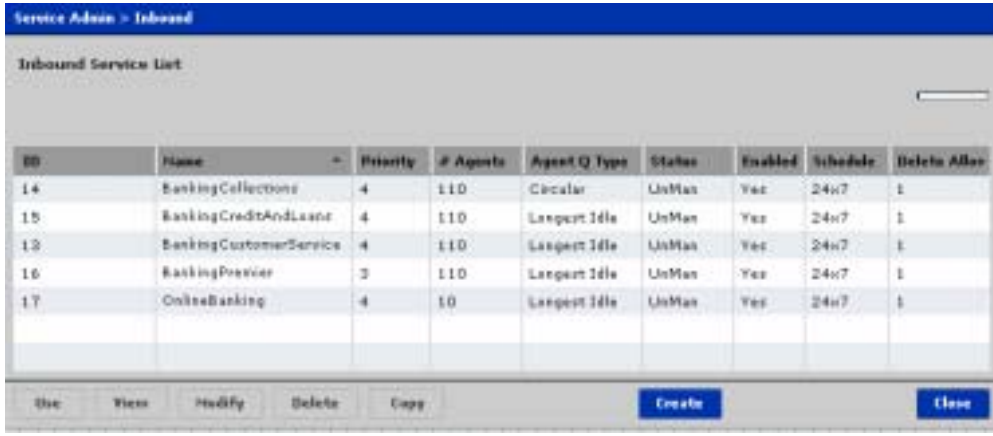
服务场景3－降低呼损、减少重复拨叫量

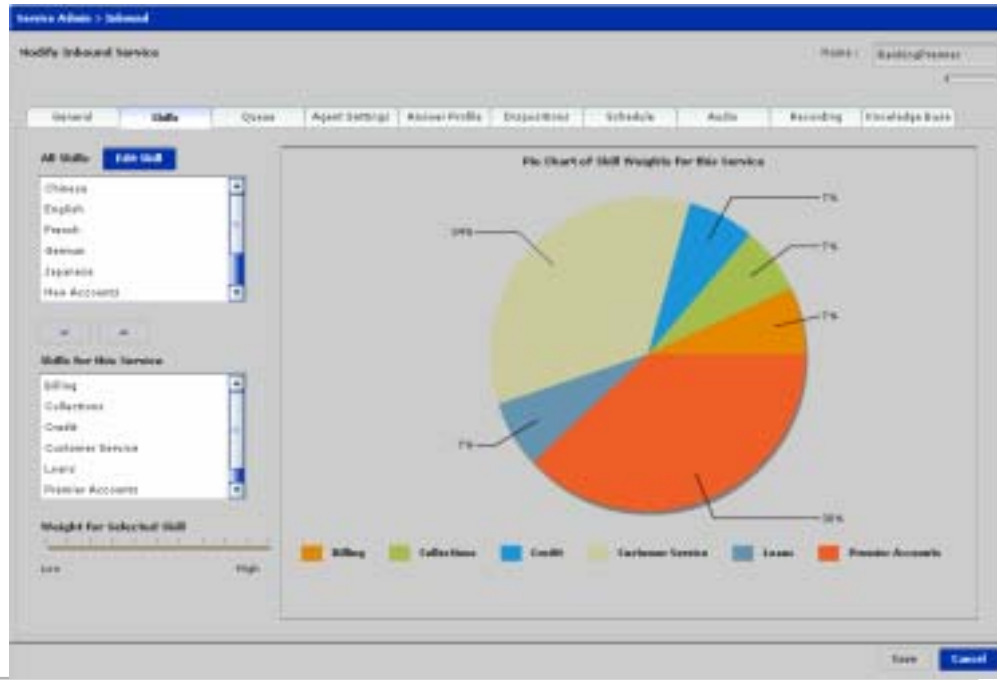
- 呼损原因
  - 无等待客户挂机：
  - 等待过久客户挂机；
  - 超出等待队列长度系统提示挂机；
- Aspect的自由联络方案，为您自动解决
  - Aspect系统将自动记录客户主叫
  - 系统通过获取记录的主叫，自动生成外呼数据，进行客户拨叫；
  - 如果客户留言：系统自动转接到IVR，并启动语音信箱，坐席在呼叫低谷时段听取留言并进行拨叫
- 您的呼叫中心是如何降低呼损的呢？

©2008 Aspect Software, Inc. All rights reserved.

智能路由

- 呼叫路由
  - 主被叫号码路由
  - 最长空闲、终端、循环路由
  - 多维度基于技能路由
  - 客户数据直接路由
  - 基于规则的重路由
  - 多点呼叫路由
- 队列消息/注意保持器
  - 等待时间 & 队列位置通知
  - 队列优化
  - 音乐保留
  - 语音邮箱





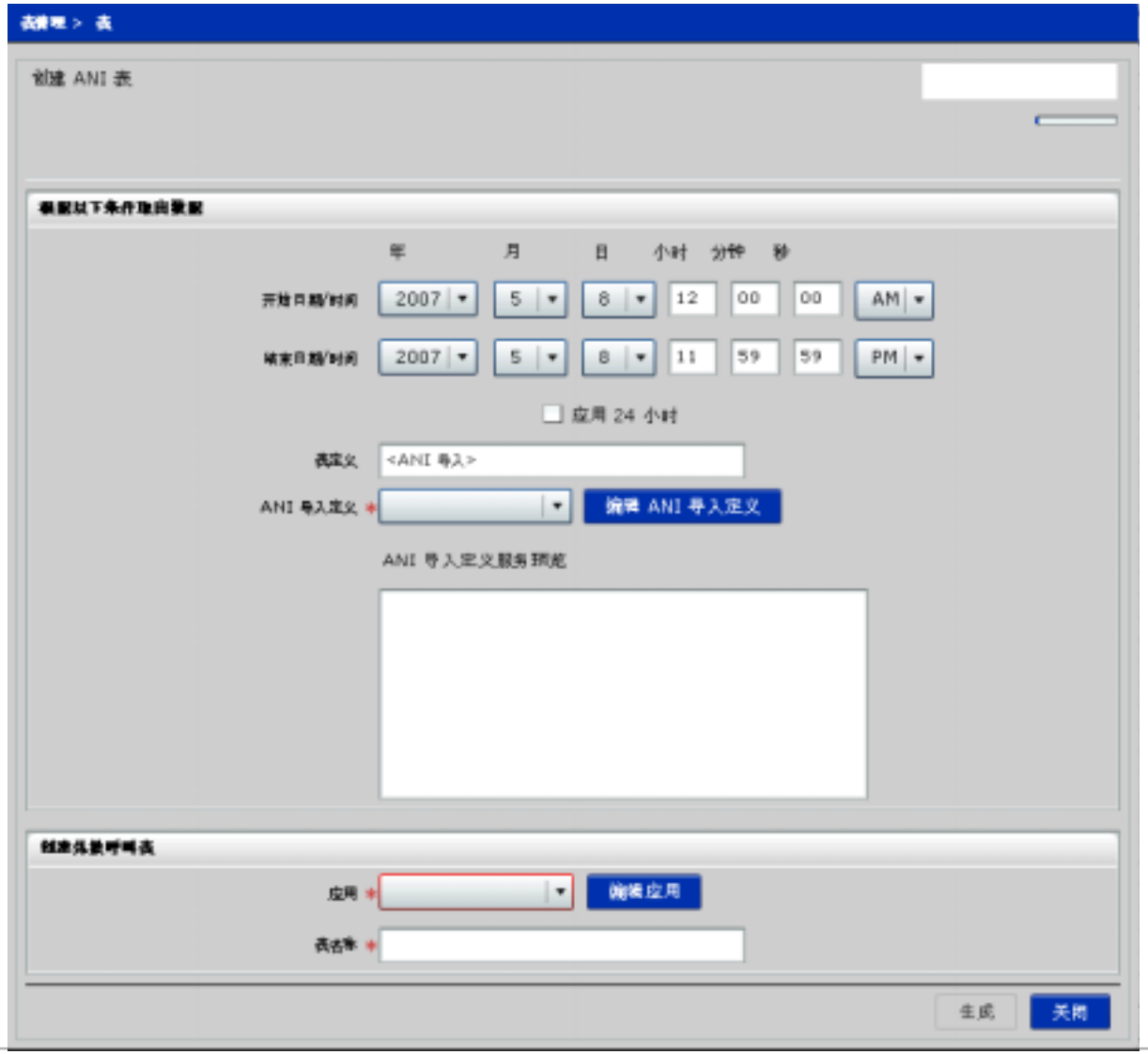
©2008 Aspect Software, Inc. All rights reserved.

二次路由

- 假日 ：
  - 如果没有座席登录以接收呼叫，则允许在指定为假日的日期重新路由
- 未启用/ 禁用：
  - 如果发出请求以联系已手动禁用的服务或联系未启用的服务（根据排定的开始和停止时间），则可以将呼叫重新路由给另一个服务或语音邮件。
- 最大队列长度：
  - 联络中心经理可以提供在任何时刻要保留在队列中的最大呼叫数。如果达到最大临界值，则将呼叫重新路由给另一个服务或语音邮件。
- 最大队列时间 ：
  - 联络中心经理可以设置他们允许主叫方在队列中等待的最大时间（ 以秒为单位）。如果在队列中等待的时间达到提供的最大时间，则将呼叫重新路由给另一个服务或邮件。
- 无人：
  - 如果服务处于活动状态，但是没有座席登录到其中（或者所有座席都在休息） ，则可以将呼叫重新路由给另一个服务或语音邮件。

©2008 Aspect Software, Inc. All rights reserved.

直接获取呼损数据，作为主动回呼数据源



©2008 Aspect Software, Inc. All rights reserved.

强大的录音策略与录音检索

服务场景4－多渠道服务分流客户需求

我想了解下有什么套餐服务

坐席全忙，已超过最大等待数，

您也可以通过我公司网站，以E-mail形式提交您的服务请求……

通过系统自动知识库采集搜索

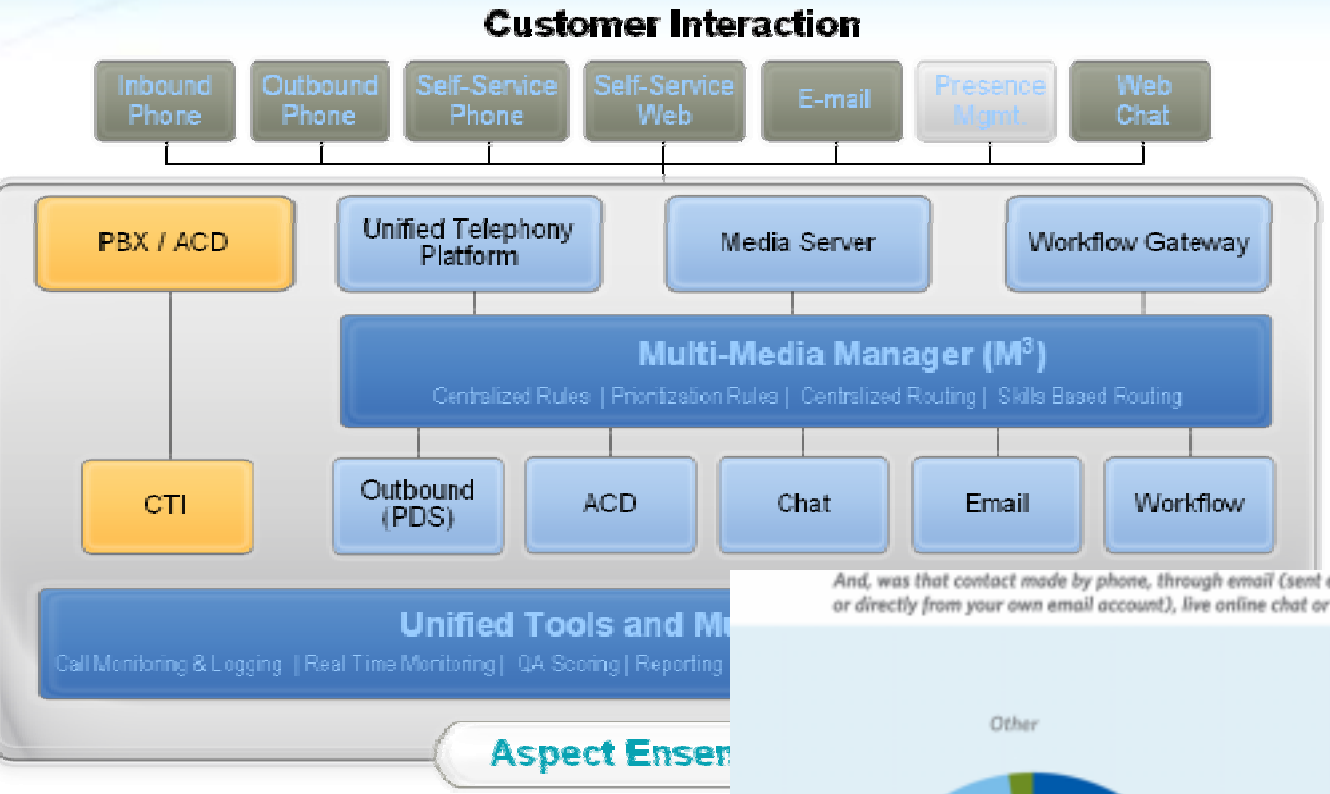
©2008 Aspect Software, Inc. All rights reserved.

服务场景4－多渠道服务分流客户需求

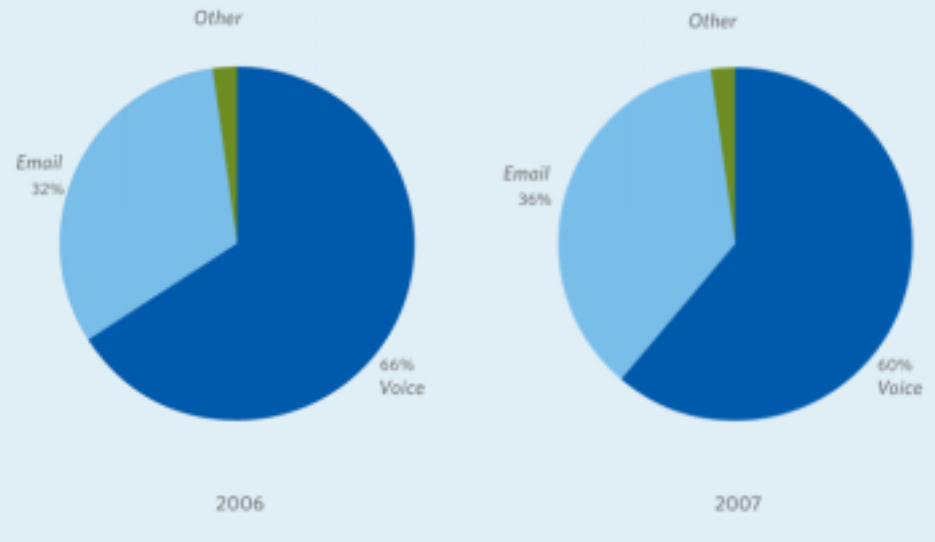
- 业务特征：
  - 非紧急性质的业务要求，通过自助型客户服务方式已被越来越多的人所接受
- Aspect的自由联络方案，为您自动解决
  - Aspect解决方案可以自动接受Email服务请求，系统根据用户勾选内容查询知识库，并作自动邮件回复；
  - 或者在呼叫低谷时段，系统自动启动‘邮件处理服务’，混合坐席可同时受理邮件和处理语音呼叫
- 您的联络中心是否已经将E-mail服务渠道纳入到统一客服渠道中？您又是如何进行统一路由管理的呢？

©2008 Aspect Software, Inc. All rights reserved.

多渠道服务分流客户需求



And, was that contact made by phone, through email (sent either from the company website or directly from your own email account), live online chat or in person?



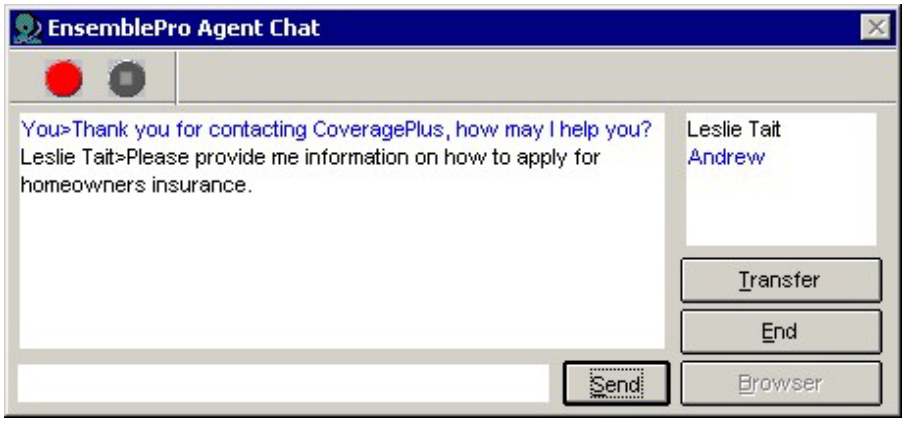
E-mail渠道

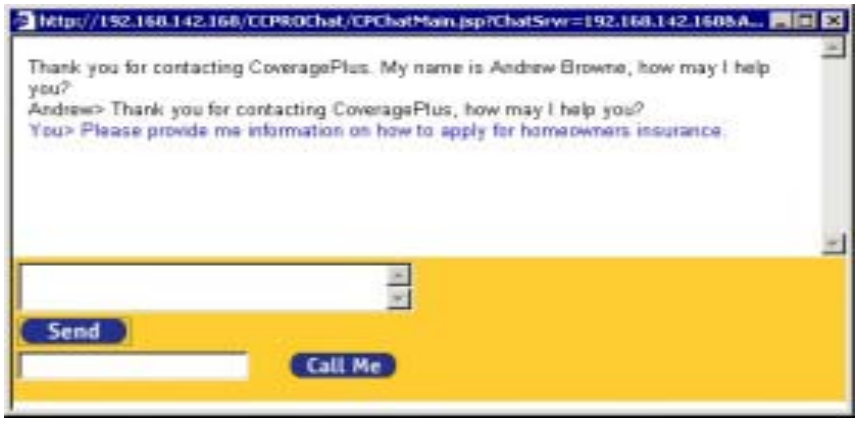
- Email 管理
- Auto Response
- Confidence Level Control
- Auto Acknowledgement
- Assisted Response with Suggestions
- Email Queue Management
- Email Greetings & Salutations, Signatures
- Email Templates, Attachments
- Outbound Email Distribution
- “Do Not Email” list management
- Natural Language Processing
- POP3, IMAP4, SMTP Server support
- Microsoft Exchange Server 2003
- Microsoft Outlook 2003 client
- Microsoft SQL Server 2005

©2008 Aspect Software, Inc. All rights reserved.

Web渠道

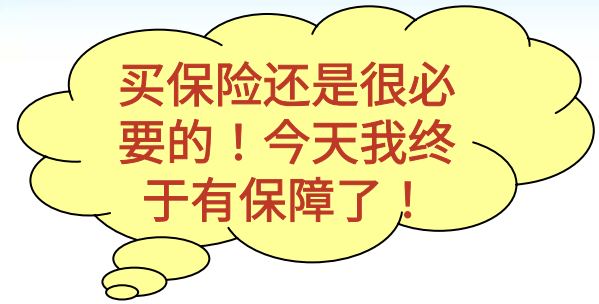
- Web Chat & Collaboration
- Web Chat
- Web Collaboration (agent, customer led)
- Web Call me, Web Callback
- Text & URL Attention Retainers
- Chat Greetings, Salutations
- Chat & Collaboration Transcripts
- Secure Chat Sessions
- Chat Transfer
- Chat Recording and Monitoring
- Chat Localization
- Agent Assist - Knowledge Base access





©2008 Aspect Software, Inc. All rights reserved.

服务场景5－实时联动，实现市场快速反应



第二天

感谢您选择我公司的服务……

如果您有任何的保险疑问和帮助，请随时拨打服务热线955XX

©2008 Aspect Software, Inc. All rights reserved.

服务场景5－实时联动，实现市场快速反应

您好，我们发现您的账户在24:00点有大额资金转出，请问该比交易是正常的吗？

1分钟后

©2008 Aspect Software, Inc. All rights reserved.

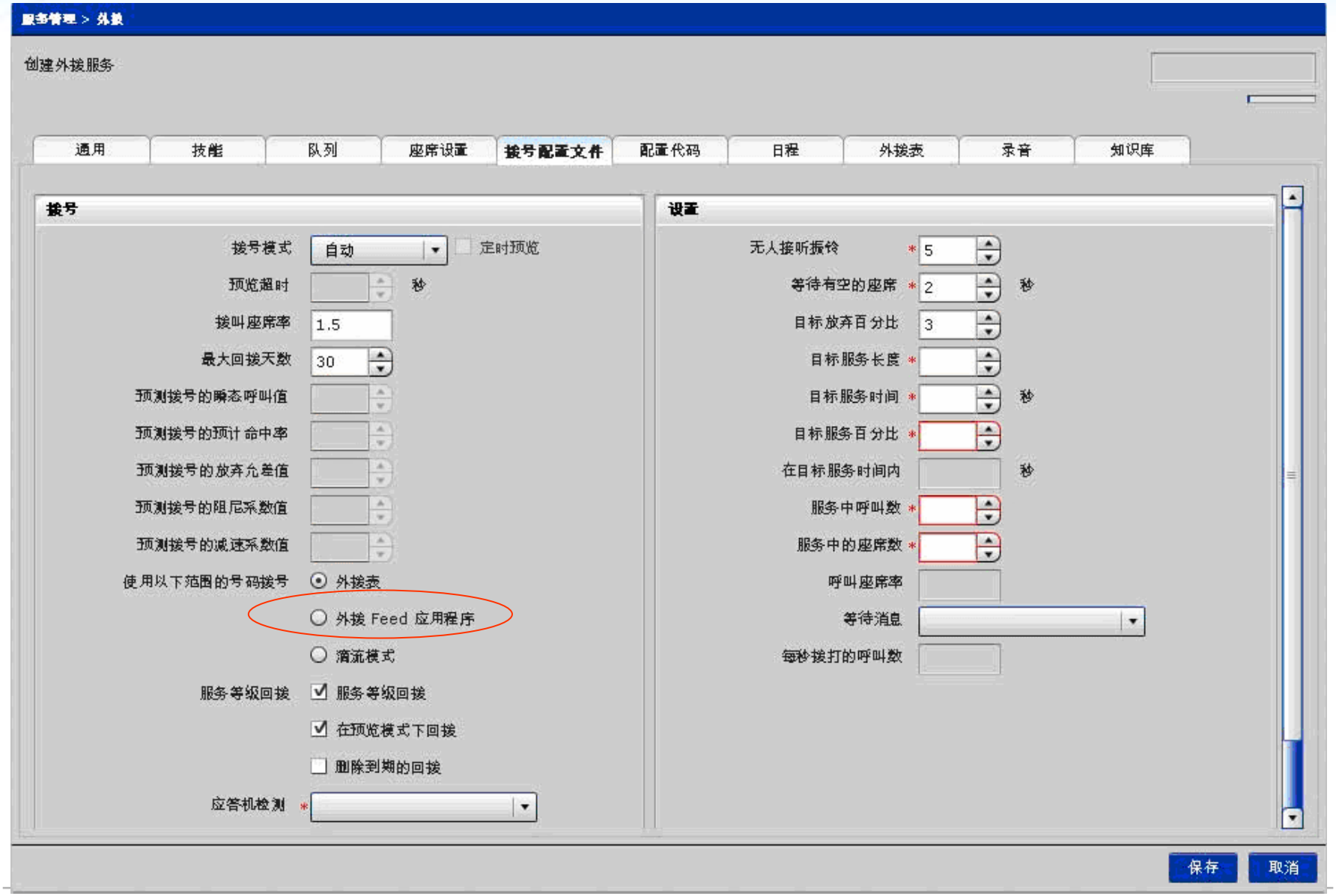
服务场景5－实时联动，实现市场快速反应

- 业务特征：
  - 客户行为的实时数据获取，实时响应；
  - 常用于新客户欢迎、投诉回复；对大额交易进行提醒，确认防范风险；
- Aspect的自由联络方案，为您自动解决
  - 用户自定义的提醒服务具备服务指标、活动优先等高级呼叫策略管理功能
  - 通过接口与后台系统进行实时连接，将数据直接传递到联络中心，直接触发主动服务行为

- 您的联络中心是否可以与后台业务系统联动，获取实时数据，并直接进行主动服务响应？

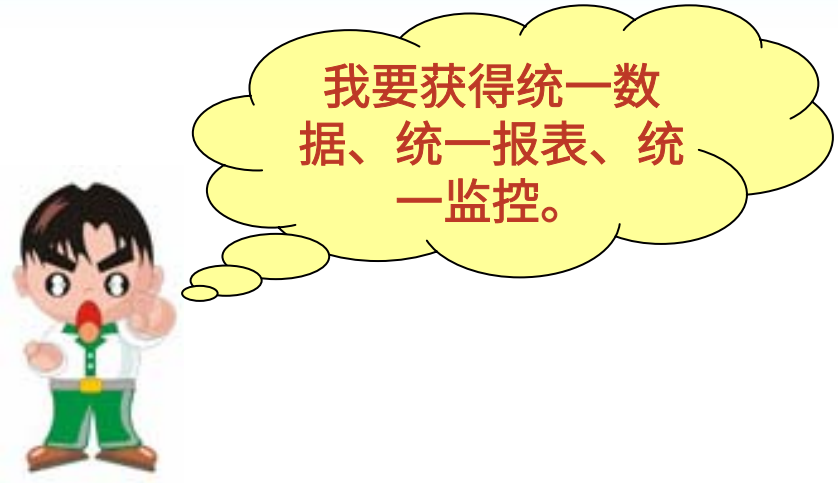
©2008 Aspect Software, Inc. All rights reserved.

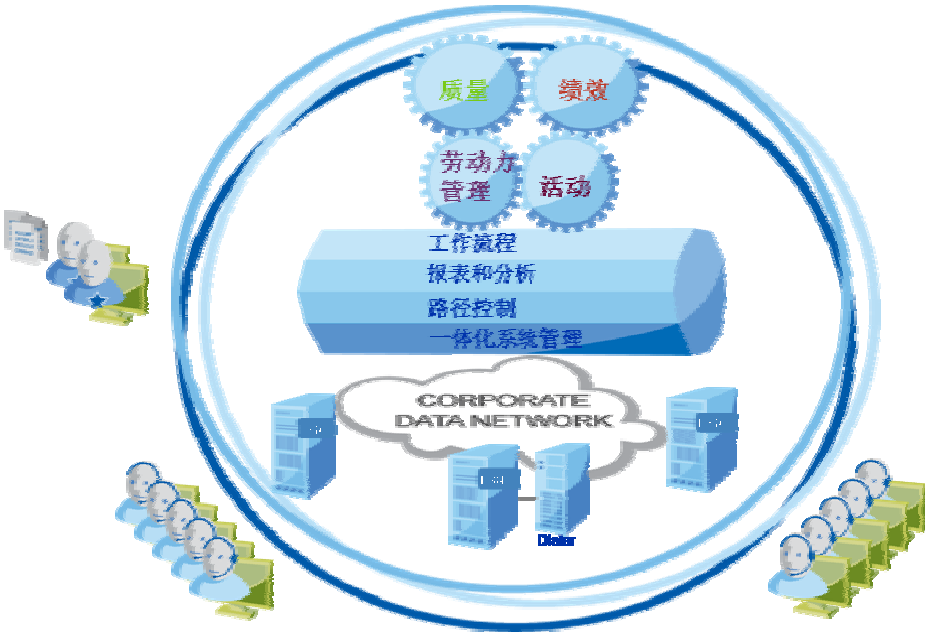
呼叫策略管理



©2008 Aspect Software, Inc. All rights reserved.

服务场景6－可视化的一体化管理





©2008 Aspect Software, Inc. All rights reserved.

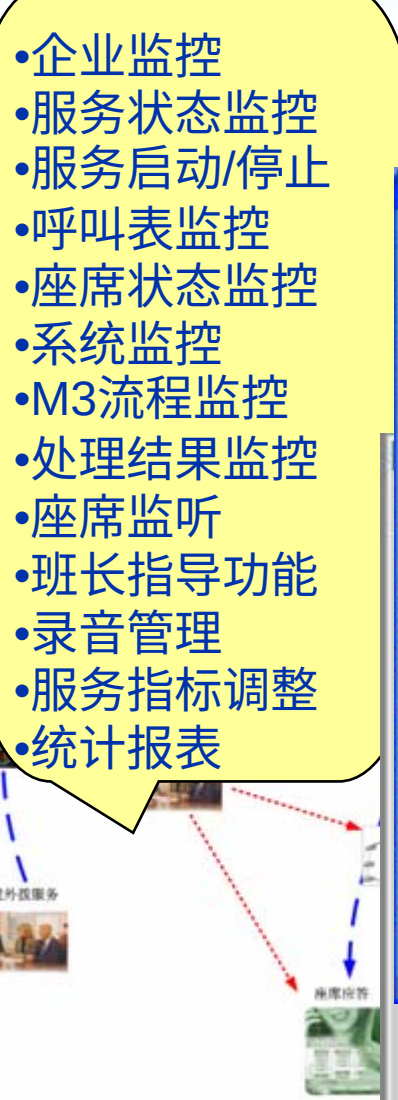
可视化的一体化管理

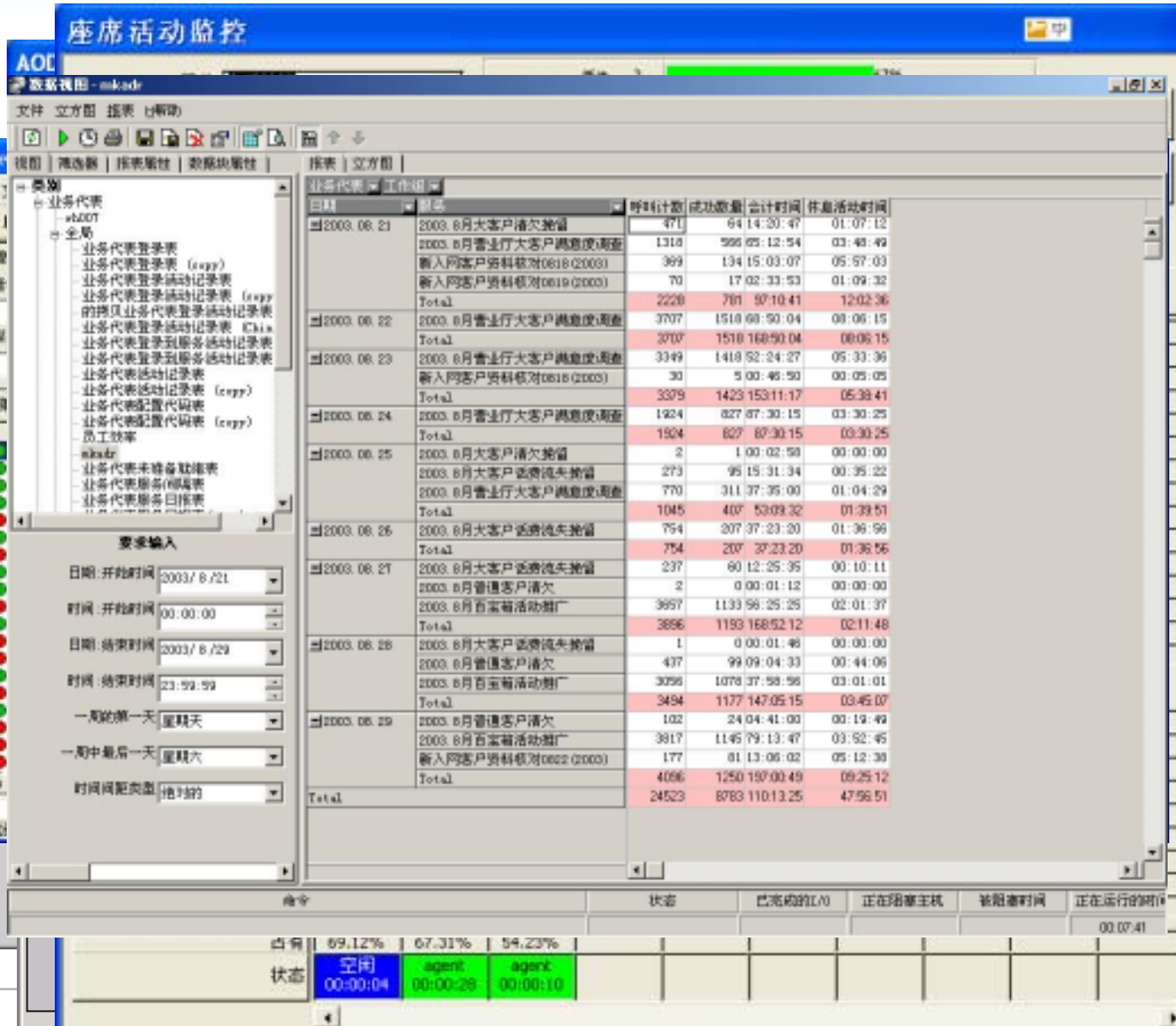
- Aspect的自由联络方案，为您自动解决
  - 提供统一的活动管理、用户管理、质量管理、绩效管理；
  - 提供统一数据来源；统一监控平台、统一报表模板；
- 您的联络中心是否可以做到统一呢？

©2008 Aspect Software, Inc. All rights reserved.

统一系统监控

- 企业监控
- 服务状态监控
- 服务启动/停止
- 呼叫表监控
- 座席状态监控
- 系统监控
- M3流程监控
- 处理结果监控
- 座席监听
- 班长指导功能
- 录音管理
- 服务指标调整
- 统计报表

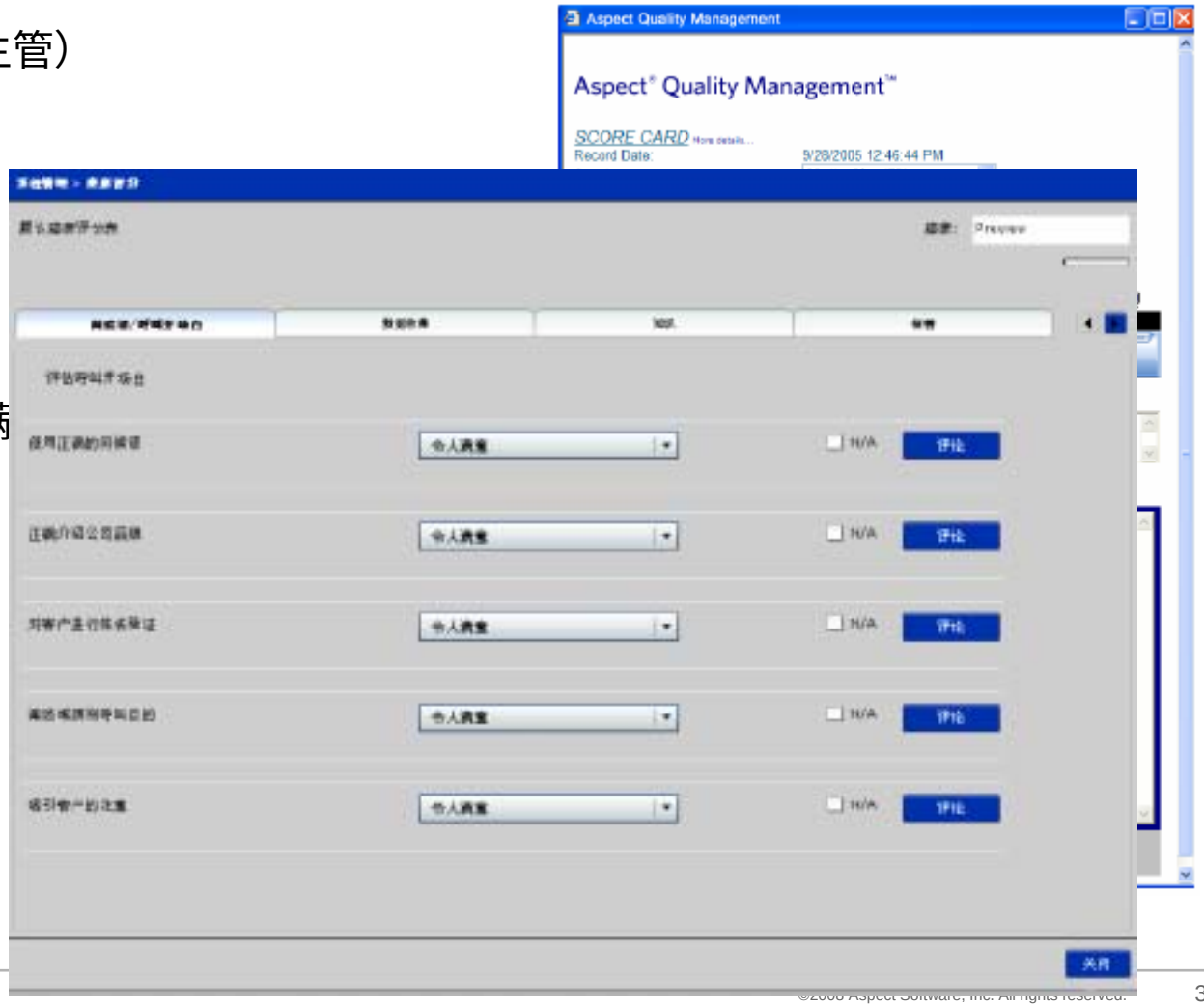




Aspect

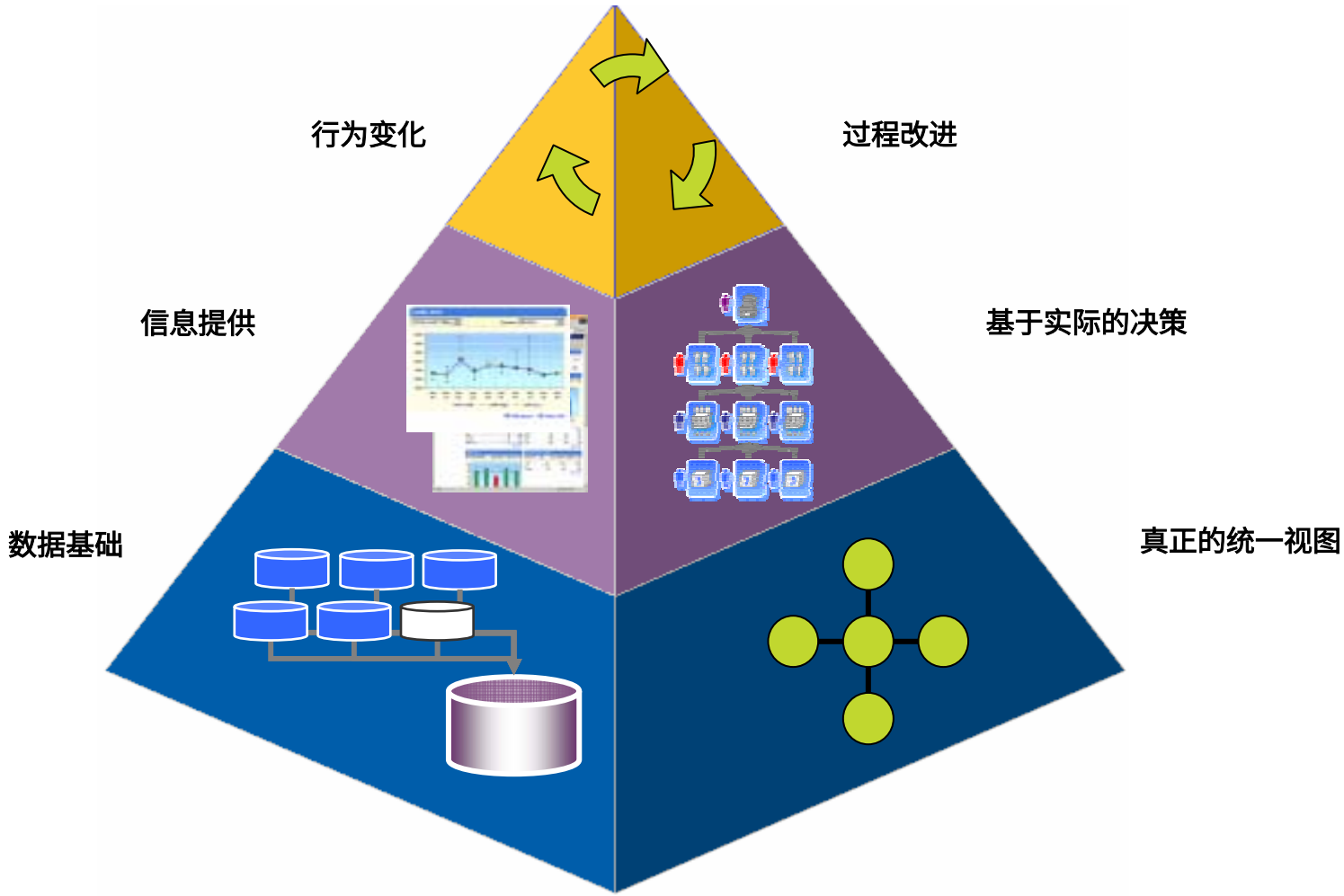
统一质量管理

- 记录
  - 100%可选全时记录
  - 按需求记录（坐席或主管）
  - 基于商务规则记录
  - 记录呼叫和坐席屏幕
- 评分
  - 评估坐席绩效
  - 客户交易评分
  - 灵活的积分卡开发以满
- 分析
  - 全套开箱即用的报告
  - 语音分析



©2006 Aspect Software, Inc. All rights reserved.

统一绩效管理



©2008 Aspect Software, Inc. All rights reserved.

统一绩效管理

绩效界面

管理界面

坐席界面

©2008 Aspect Software, Inc. All rights reserved.

你的自由联络中心

©2008 Aspect Software, Inc. All rights reserved.

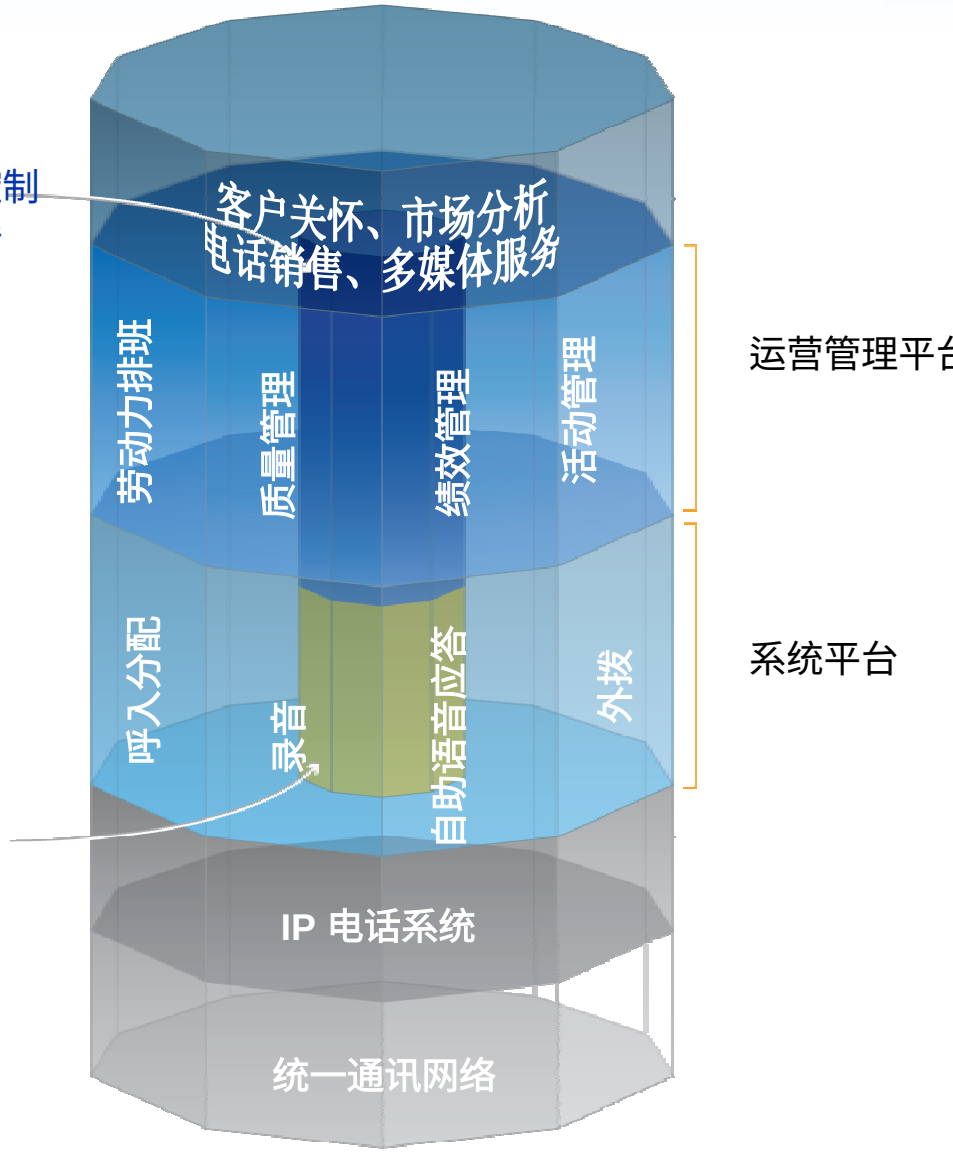
企业构建联络中心的方式

以前的选择

- 搭积木式
  - 日积月累、循序渐进
- 系统集成式
  - 将多种单一的技术和产品集成为一个静态的呼叫中心

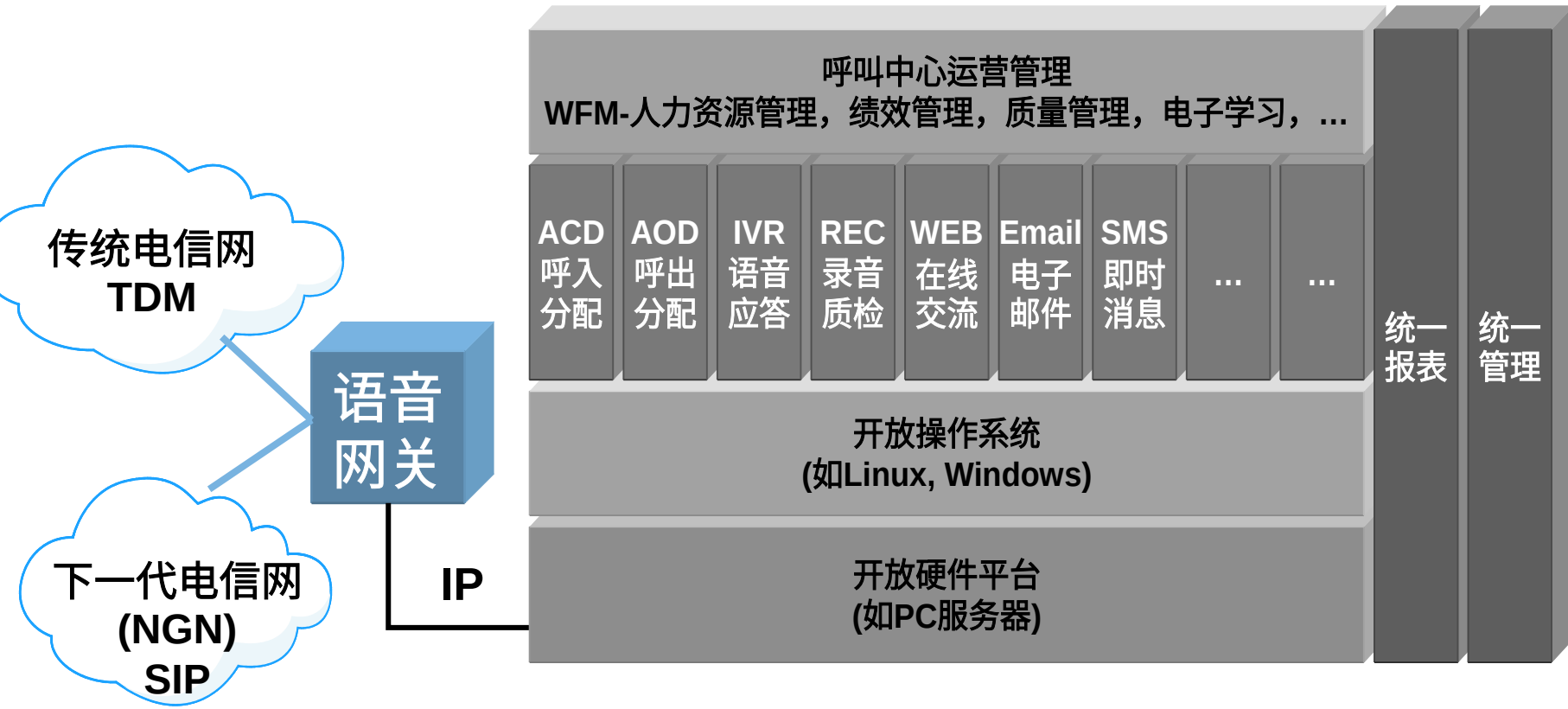
现在的选择：

- 直接采用一体化的系统平台
  - 完整的一体化的呼叫中心产品
  - 动态的架构调整和管理
  - 采用开放式软件平台
- 以一体化系统平台为起点，构建自由联络中心
  - 同时具备一体化的系统平台和运营管理平台
  - 基于管理的路由技术
  - 充分利用统一通讯技术和标准
  - 不依赖于任何一家网络通讯产品



©2008 Aspect Software, Inc. All rights reserved.

自由联络中心的架构



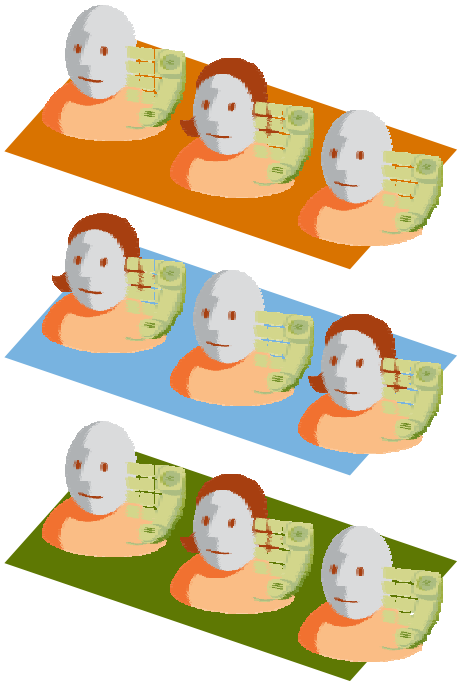
©2008 Aspect Software, Inc. All rights reserved.

自由联络中心：自由的多媒体坐席

Inbound Calls

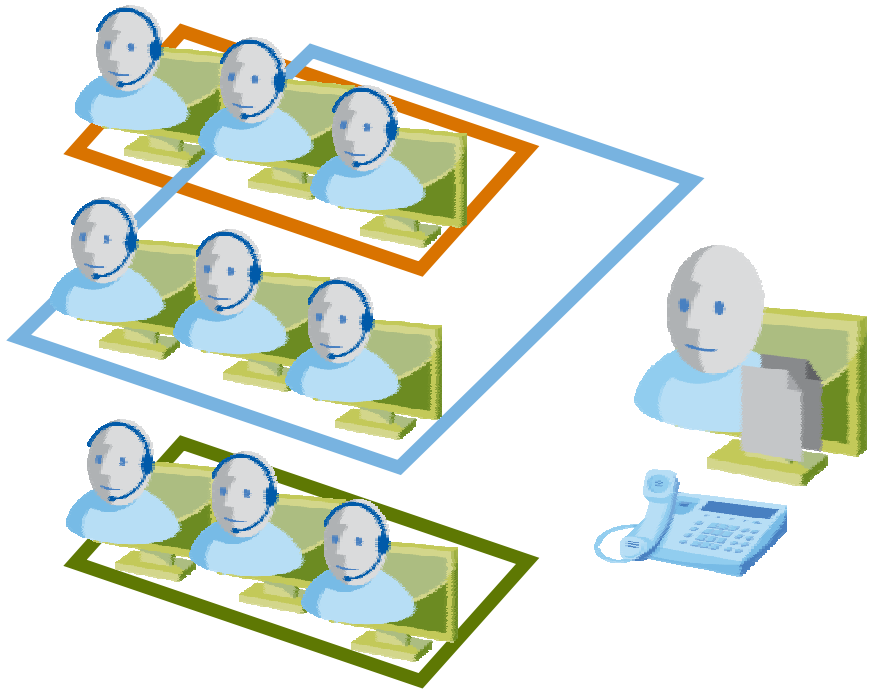
E-Mail

SMS



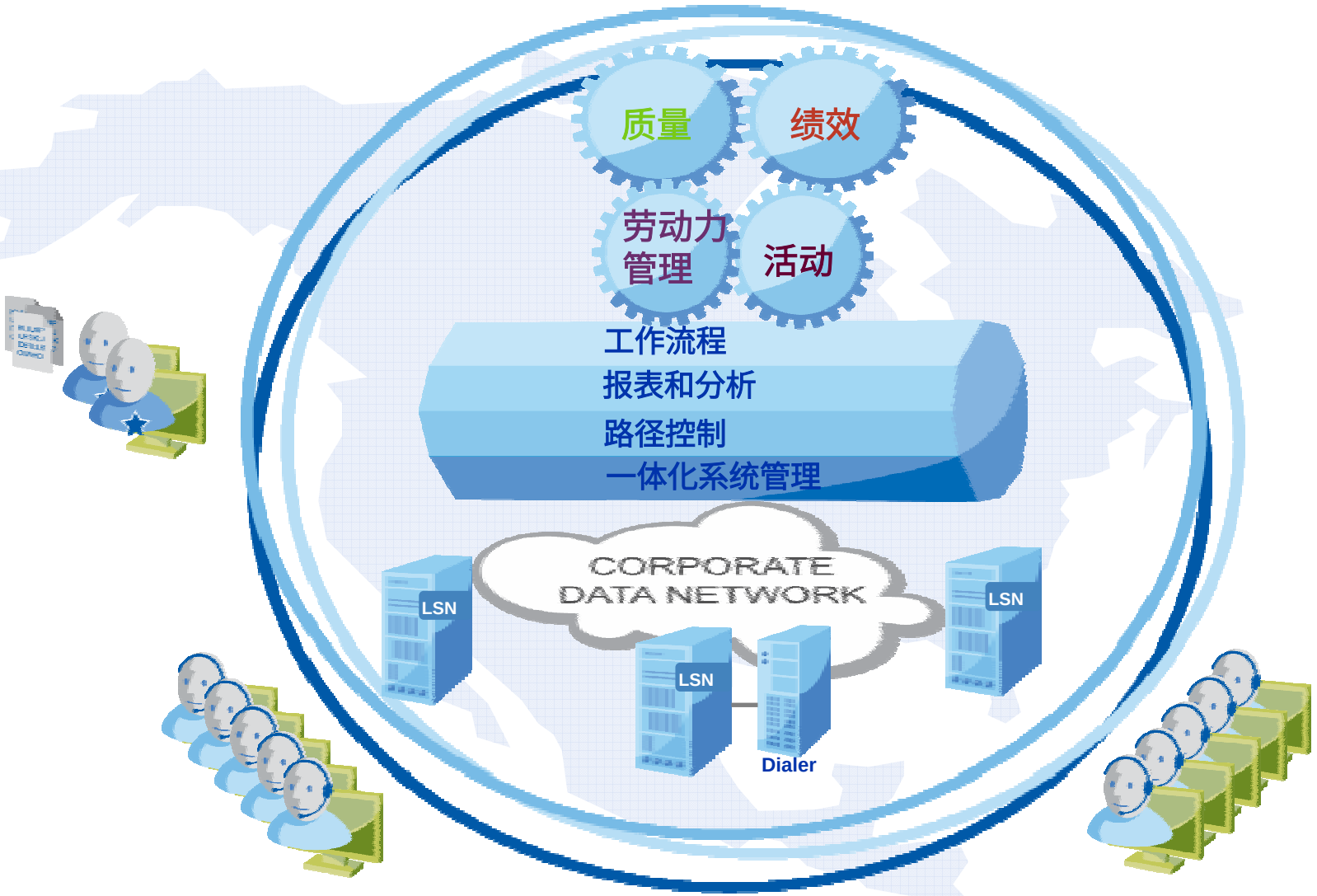
Outbound Calls

Web-Chat



©2008 Aspect Software, Inc. All rights reserved.

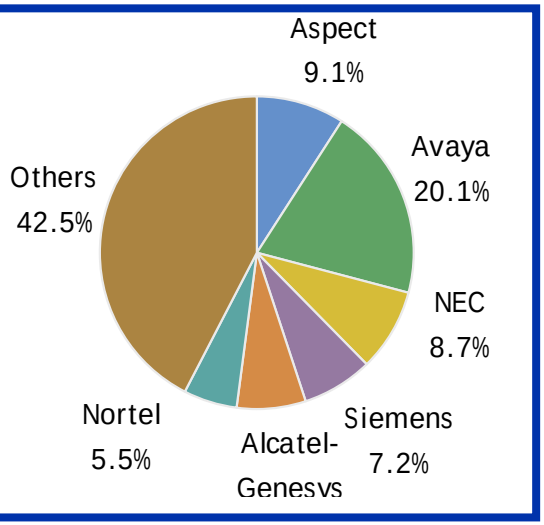
自由联络中心：轻松的可视化全程管理



©2008 Aspect Software, Inc. All rights reserved.

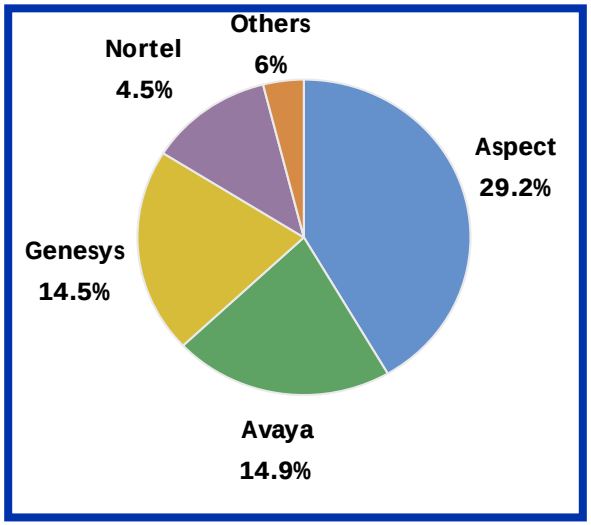
Aspect Software – 不断创新的科技得到全球市场的认可

Inbound #2



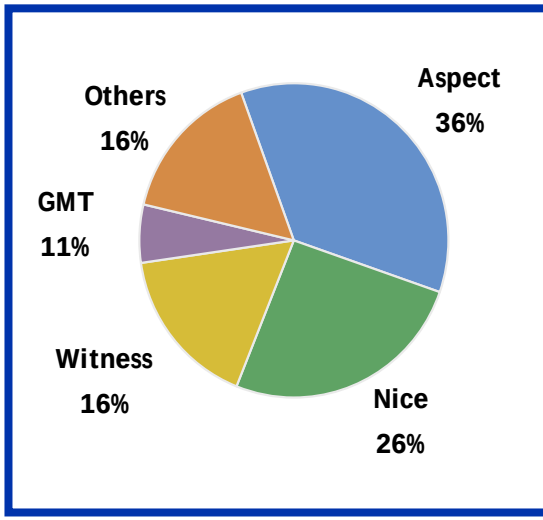
urce: Datamonitor - June 2007: Market
are: Insight into Contact Center Universe

Predictive Dialer #1



Source: Datamonitor - June 2007: Market Share: Insight into Contact Center Universe

Workforce Performance Management #1



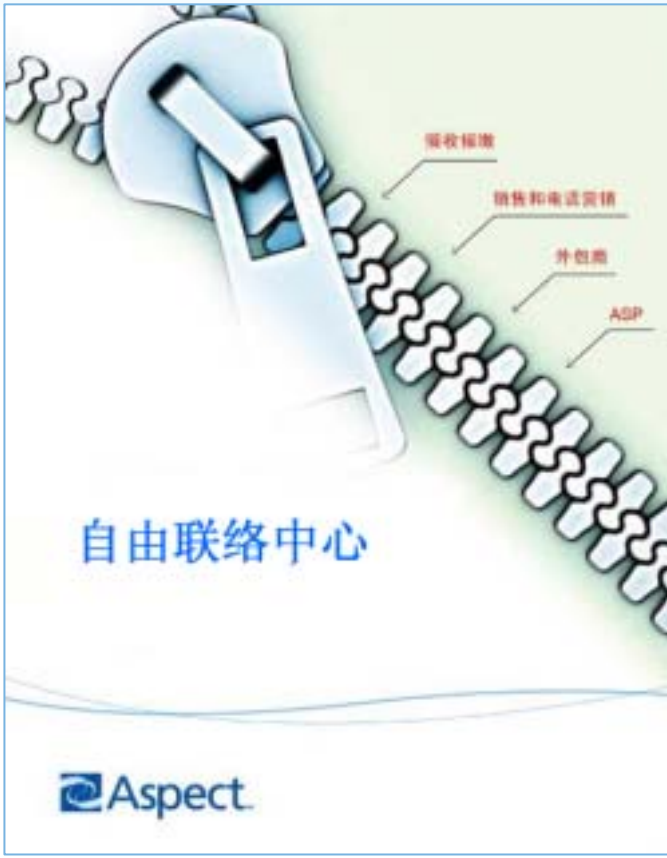
Source The Pelorus Group - 2007 World Contact Center Workforce Management Systems Market

Aspect Software在所有呼叫中心的主流技术市场上拥有领导地位

©2008 Aspect Software, Inc. All rights reserved.

Aspect公司的核心价值

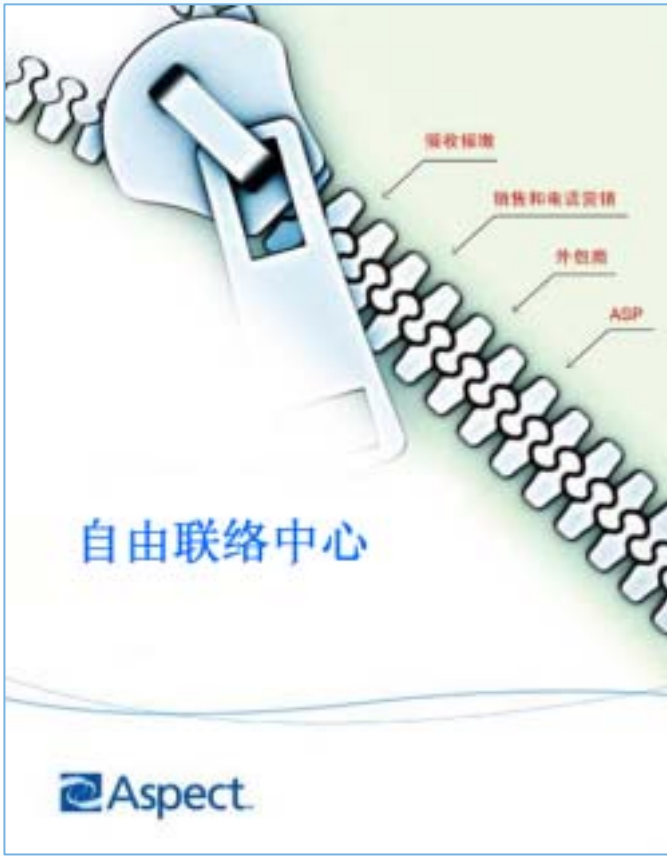
- 百分之百地专注于客户联络中心，具备最专业的技术和服务团队
- 深入地了解联络中心的应用和管理需求
- 能为用户提供高度智能和一体化的联络中心完整解决方案
- 在全球市场拥有领导地位和牢固的高端客户基础，值得信赖



©2008 Aspect Software, Inc. All rights reserved.

Aspect公司的核心技术

- 一体化联络中心的软件系统架构
- 联络中心的呼入和呼出预测技术
- 客户联络行为分析和预测
- 联络中心的虚拟化管理技术
- 一体化多渠道路由策略管理技术
- 大型呼叫中心的数据安全保护技术
- 联络中心的可视化质量管理和绩效管理工具



©2008 Aspect Software, Inc. All rights reserved.