

动态联络中心

全面制胜之道

下一代联络中心 之 动态客户融合



闵承忠 Adam Min

业务发展经理

Adam.Min@alcatel-lucent.com

回顾2009

这一年，成为了企业转型的准备/就绪年



2010 业务策略: 回归增长和收益

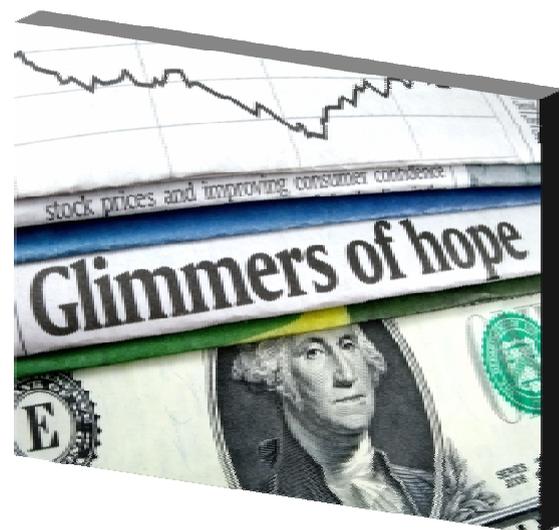
CEO 的日程:

保持并加强客户基础

营回收归增长

吸引并保留有专长的人才

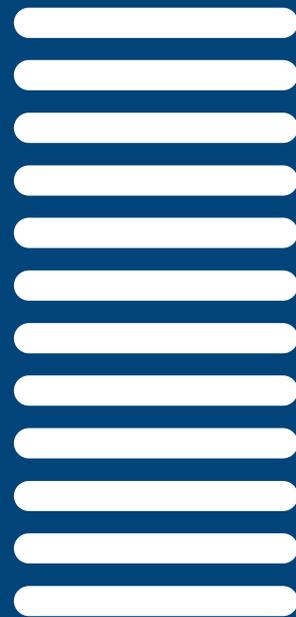
淡化”降本“策略



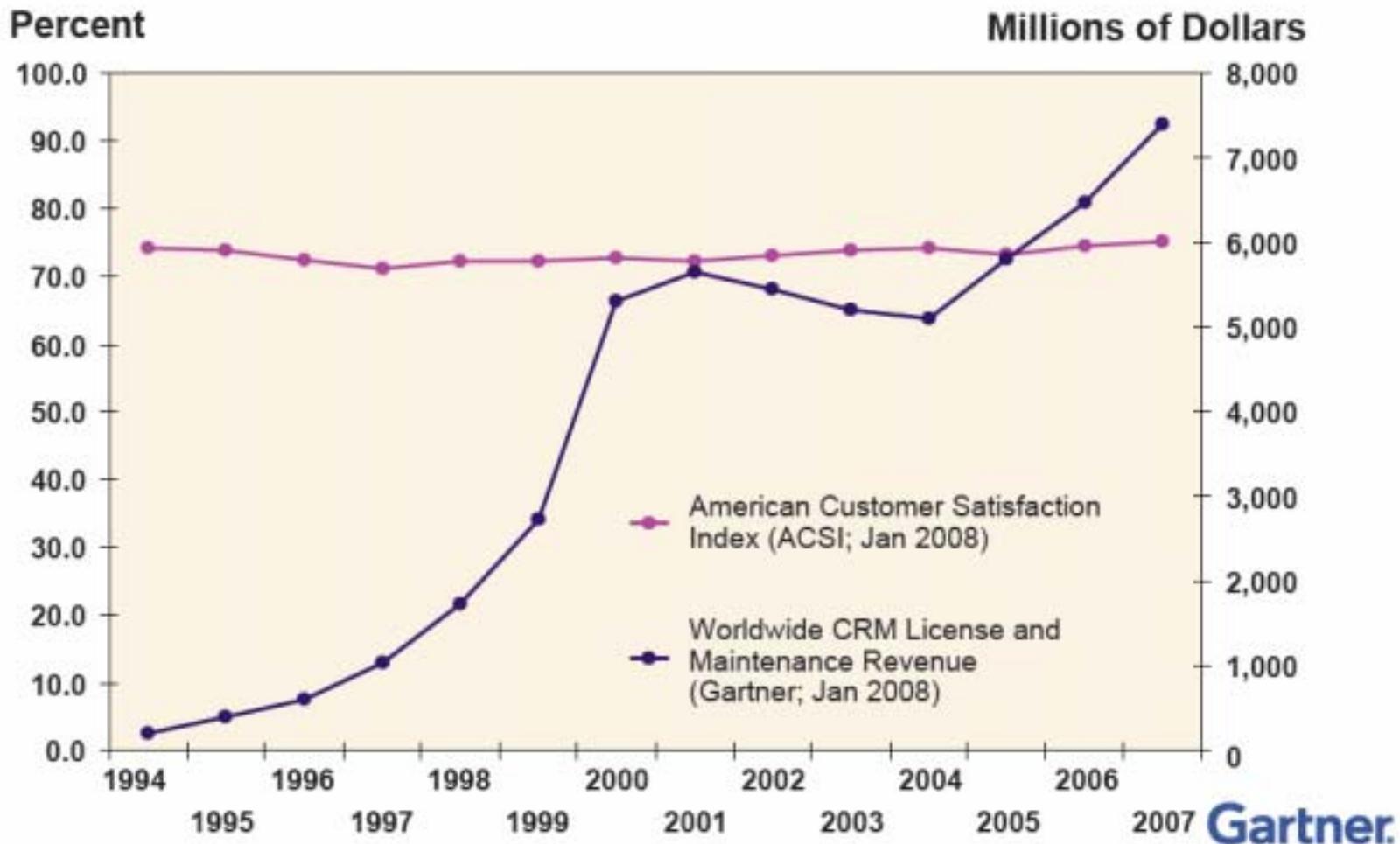
资料来源: 2010 Gartner CEO 和业务执行调查. 190 资深业务执行者, 其中81个是CEO

省钱

赚钱



CRM-我们已经投资很多



客户体验



创造客户体验

“当用户感受到iPad带来的沉浸式体验、感受到可以多么直接地与之互动之后，他们只能用‘神奇’来描述它。iPad将带来极佳的用户体验。我们做的事情在商业方面必须是可行的，但这不是我们的出发点，我们的出发点是产品和用户体验。”

Steve Jobs
Apple CEO



—— iPad首日销量30万

这些都是关于客户体验



iPod touch及iPhone爆发性的销售量为苹果带来一个非常满意的2009第四季（6月27日到9月26日）业绩，Apple宣布其营业额达到98.7亿美元，净利润16.7亿美元，营业额为历史第二高，季度利润则创公司历史新高。

iBooks 下载60万次，iPad Apps 下载350万次，Apps 下载量40亿次，Apps 数量18.5万个，iPad Apps 数量3500个，iPhone OS浏览器全美占有率64%，一共卖出了5000万部iPhone，8500万部iPhone和iPod Touch，iPhone OS 4夏季可用...

我们深谙客户体验之“道”.....



智能终端体验



提升座机依赖度



应用开放平台

客户体验就是一切

Greenfield
ONLINE®

DATAMONITOR

The Cost of Poor Customer Service

The Economic Impact of the
Customer Experience in the U.S.



因为不好的客户体验，直接导致了全球企业近**830亿美金**的损失

78%的客户认为“优秀的客户服务代表”是他们满意体验的最重要因素

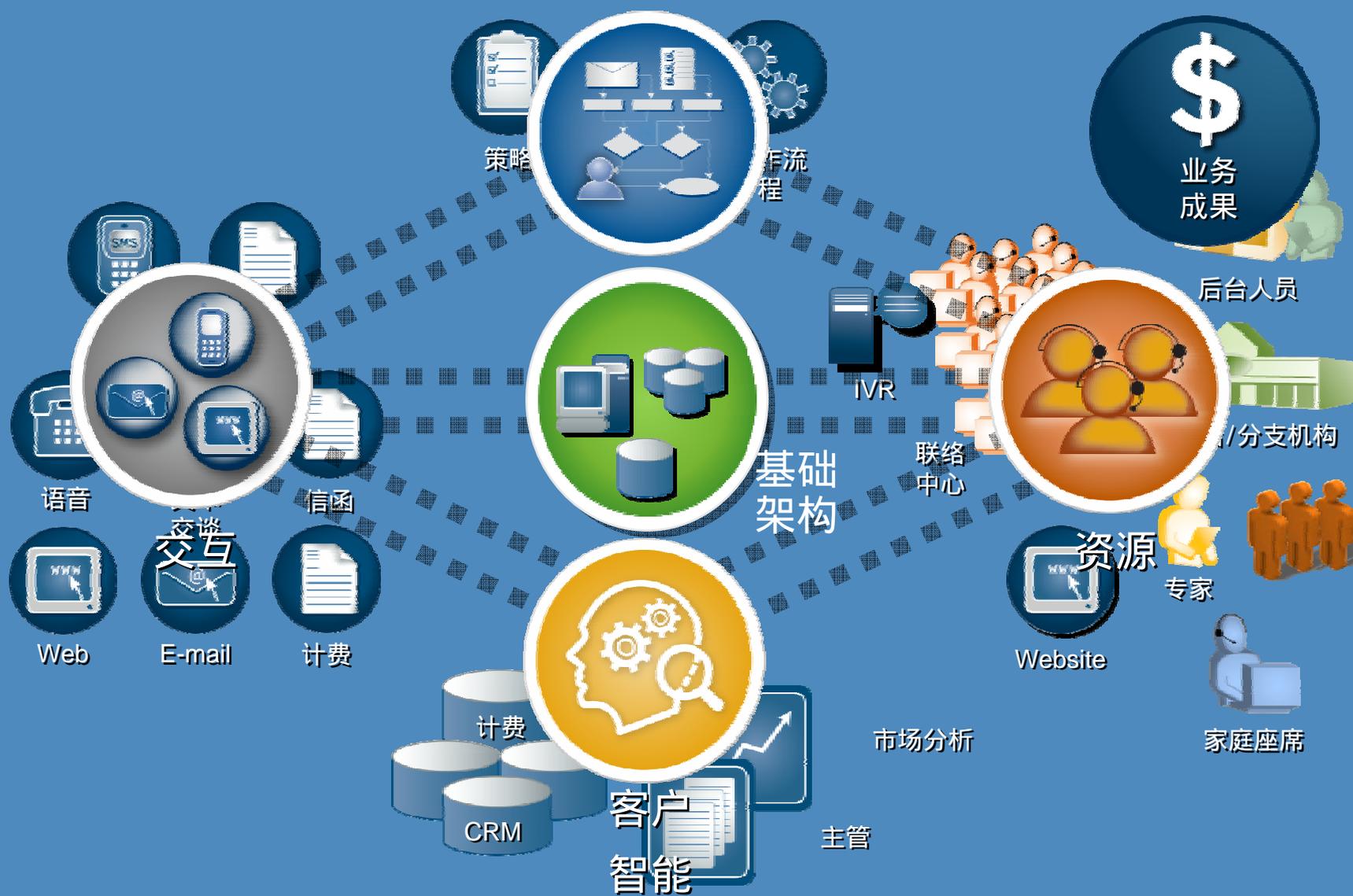


客户融合

(Customer Engagement)

多态客户融合之道

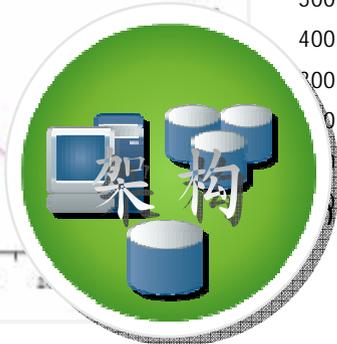
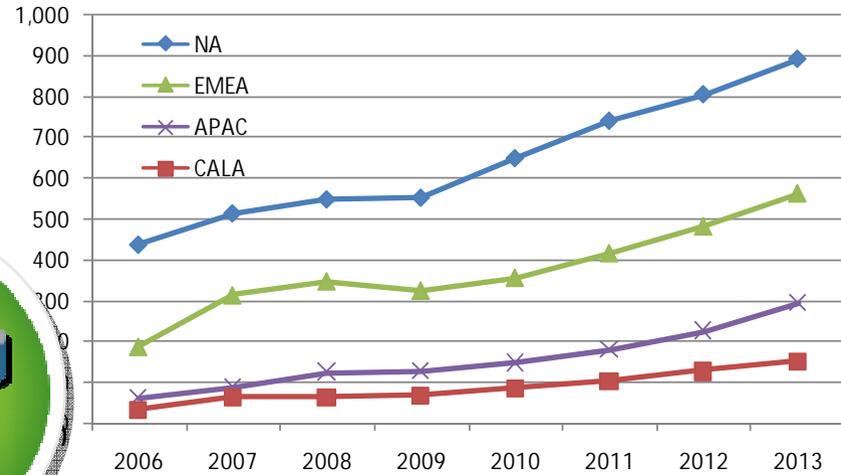
如何融合并且传递体验？



IP化 - 呼叫中心发展的趋势



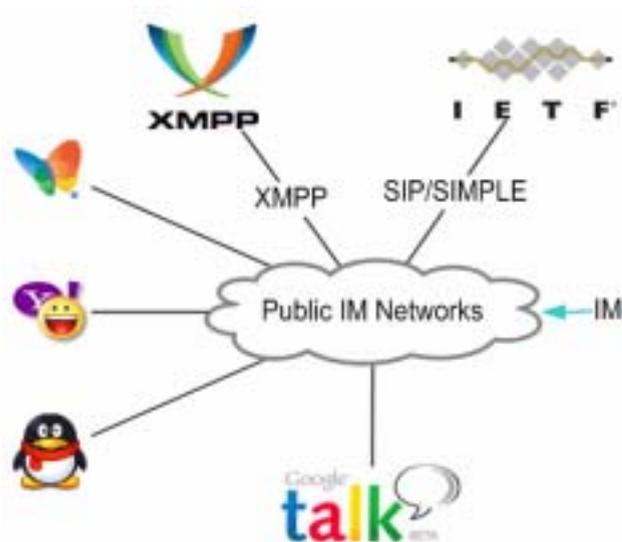
IP Agent Shipment by Regions - Gartner



Agent Shipment	2009-13 CAGR %
IP	15.4%
TDM	-17.9%

- 全球来看，2009年开始IP座席的部署量已经超过了传统TDM座席
- 从TDM向IP的一直将会保持快速的增长速度

资料来源: Gartner; and Frost - 2009



spotlight
Collaboration
Management
platform

UC Platform:

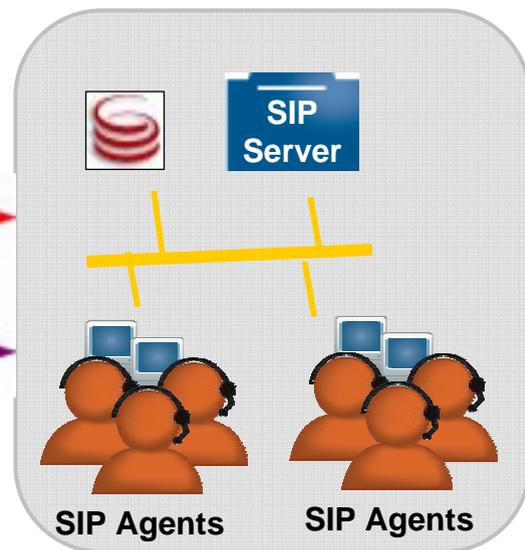
- Microsoft
- IBM
- ALU
- Cisco
- Protel
- ...

Genesys
API

SIP



Genesys CIM Platform

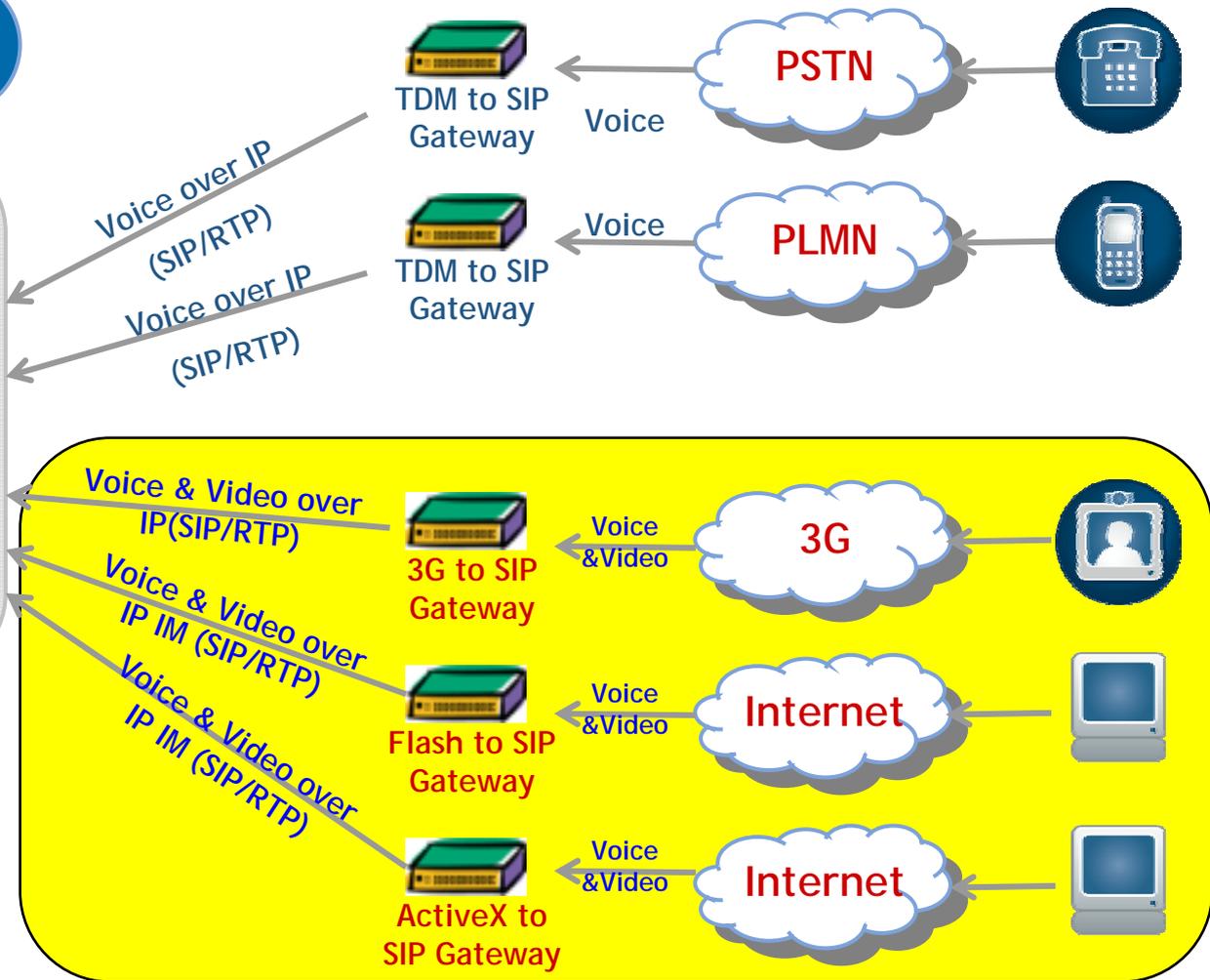
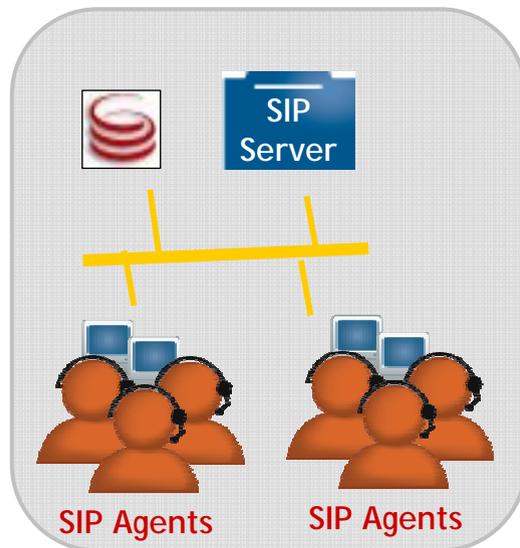


客户可以通过3G手机或PC的方式

与SIP联络中心进行语音、视频、即时消息



Genesys CIM Platform



阿尔卡特朗讯旗下品牌Genesys的客户在做什么...



背景:

- 电信业, 总部在英国
- 80个物理的呼叫中心
- 24,000个座席
- 每天150,000+个电话

第一个阶段：部署12,000 SIP 座席

挑战:

- 2006年底, 将现有的交换机升级到最新版本需要花费\$40m
- 新成立的Openreach无法管理猛增的呼叫和工作任务
- 庞大的呼叫中心运营成本, 需要削减开支, 降低成本

我们的解决方案:

- Genesys SIP Server
- Genesys Suite
- Genesys 智能工作量分配

第二个阶段：将现有的 12,000 TDM 座席移植到SIP上来

好处:

- 5年时间内预计节省\$300M
- SIP提升了BT在Managed Services的能力
- 未来5年可能会再增加70,000个SIP座席



智能客户门户 iCFD



"Please Listen to the Following Options."

传统IVR

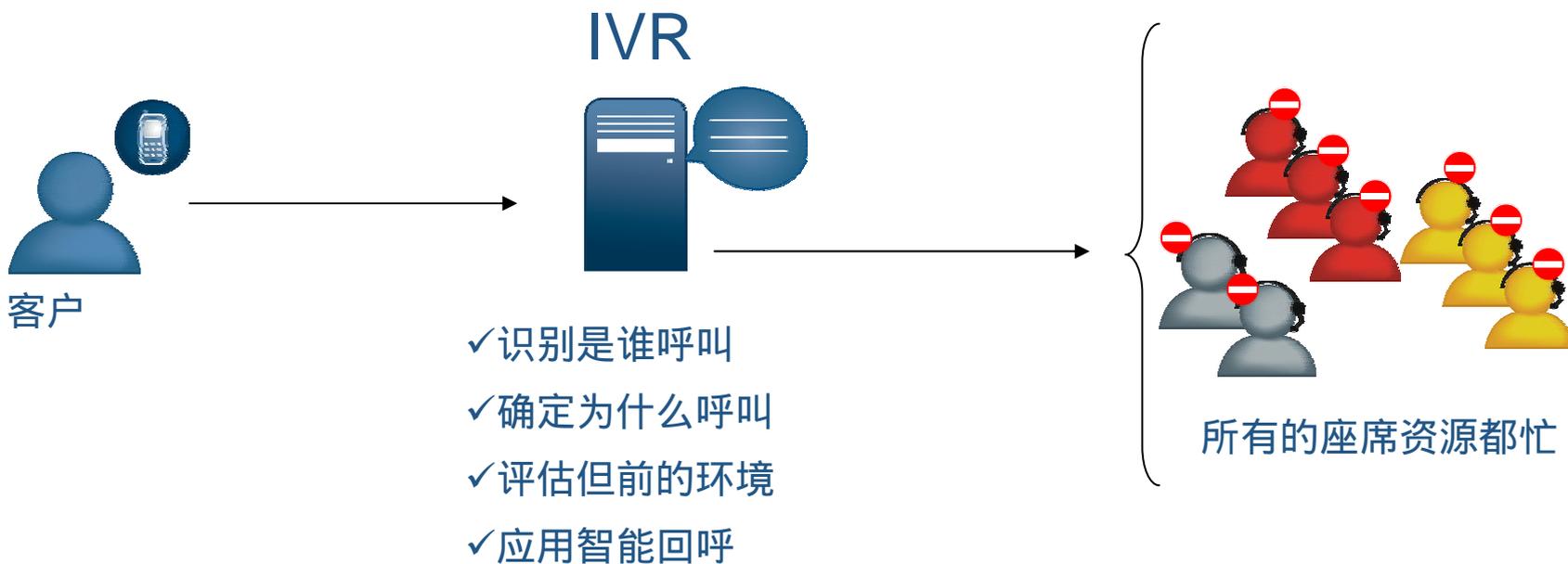




应用实例：智能回呼 Call Back

智能回呼

- 通过IVR应用
- 在呼叫高峰时期，为客户提供更为定制化和个性化的选择

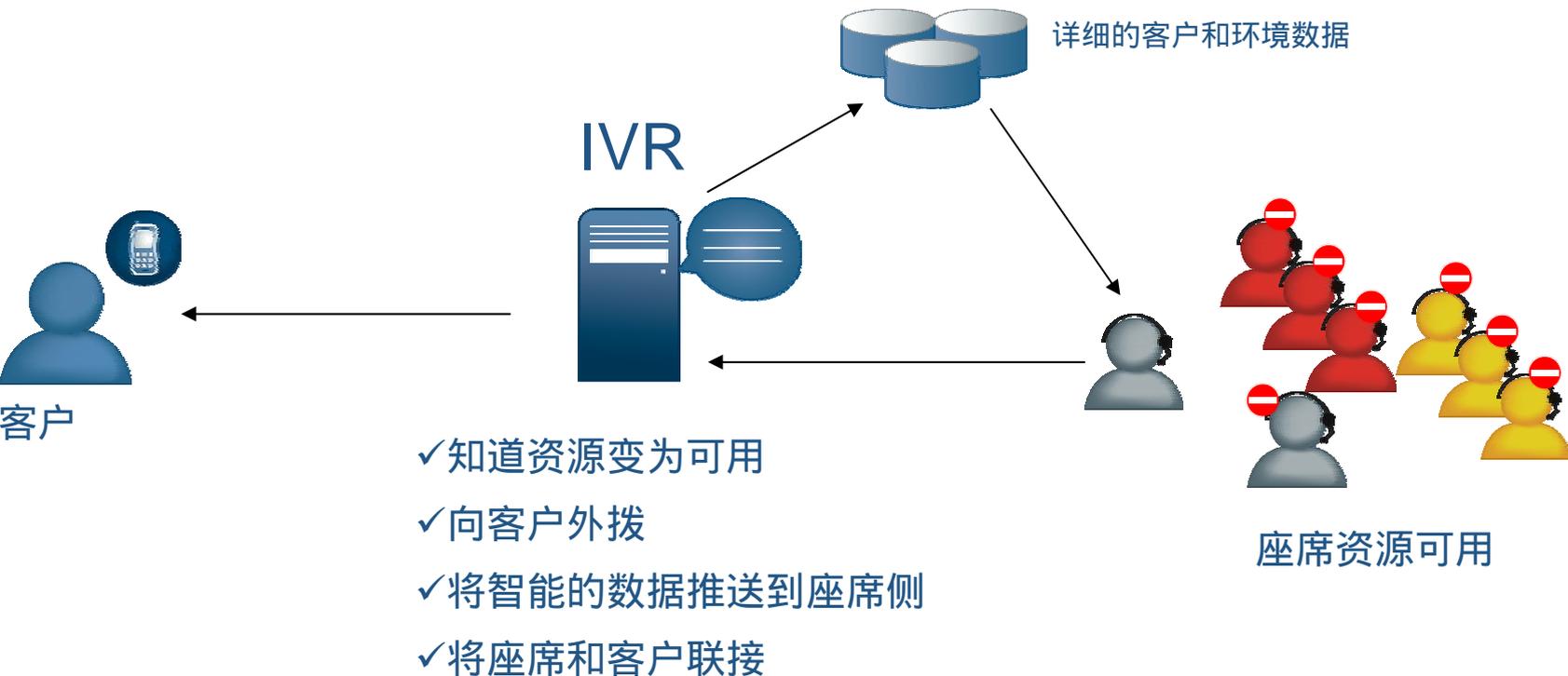




应用实例：智能回呼 Call Back

智能回呼

- 18 分钟之后.....





应用实例：视频IVR

为客户提供了智能的，易用的可视化工具



- ▶ 基于现有IVR应用的视频化
- ▶ 现有IVR的自动化提升了12% - 23%
- ▶ 为每个客户量身定制



- ▶ 基于视频的交易
- ▶ 可视化辅助应用
- ▶ 为每个客户量身定制

交互：我们穿越渠道



电子邮件
内容分析
协同处理



护航浏览



短信
智能回呼

文本交谈
主动联络
网页回呼



知识库管理
数据挖掘



社交媒体
虚拟支持





请问呢您有关于**箱包**的问题吗？
 可以将您与我们的客户服务专员联接，得到最好的服务。

如果您选择与销售专员谈话，您将会获得现有优惠之上的7.5折上折，以更优惠的价格购买所选商品

Chat Online **Call Me Now** **No Thanks**

Phone:



正确的座席

基于技能的路由

- 箱包方面的专家
- 女性专员
- 选择自己喜好的媒体类型 (交谈、语音、视频)

正确的渠道

- 文本交谈
- 语音

客户可以选择

箱包

羊皮包	漆皮包	PU皮包	OL职业	气质压花	皮带装饰	热卖PU包
铆钉包	车缝线包	编织包	PU纯色	牛皮铆钉	帆布条纹	帆布卡通
帆布包	拼接包	机车				

正确的交互

- 基于客户的潜在价值、优先级和座席能力进行完美匹配

正确的时间

- 在正确的时间邀请：对客户浏览行为进行分析，取决于客户的浓厚兴趣或者可能放弃的风险
- 只有在有空闲座席的时候 (资源池)

手拿包, 手抓包

链条抓包	机车手包	铆钉手包	皮质软包
褶皱斜挎	牛仔多用	韩版亮色	菱格手包
名媛公主	牛皮小包	牛皮铆钉	宴会包

分支机构 远程座席

远程访问

我的座席在地图上 什么位置





看看我的座席她们都
在做什么
监控我的业绩目标是
否达成

客户购买趋势分析



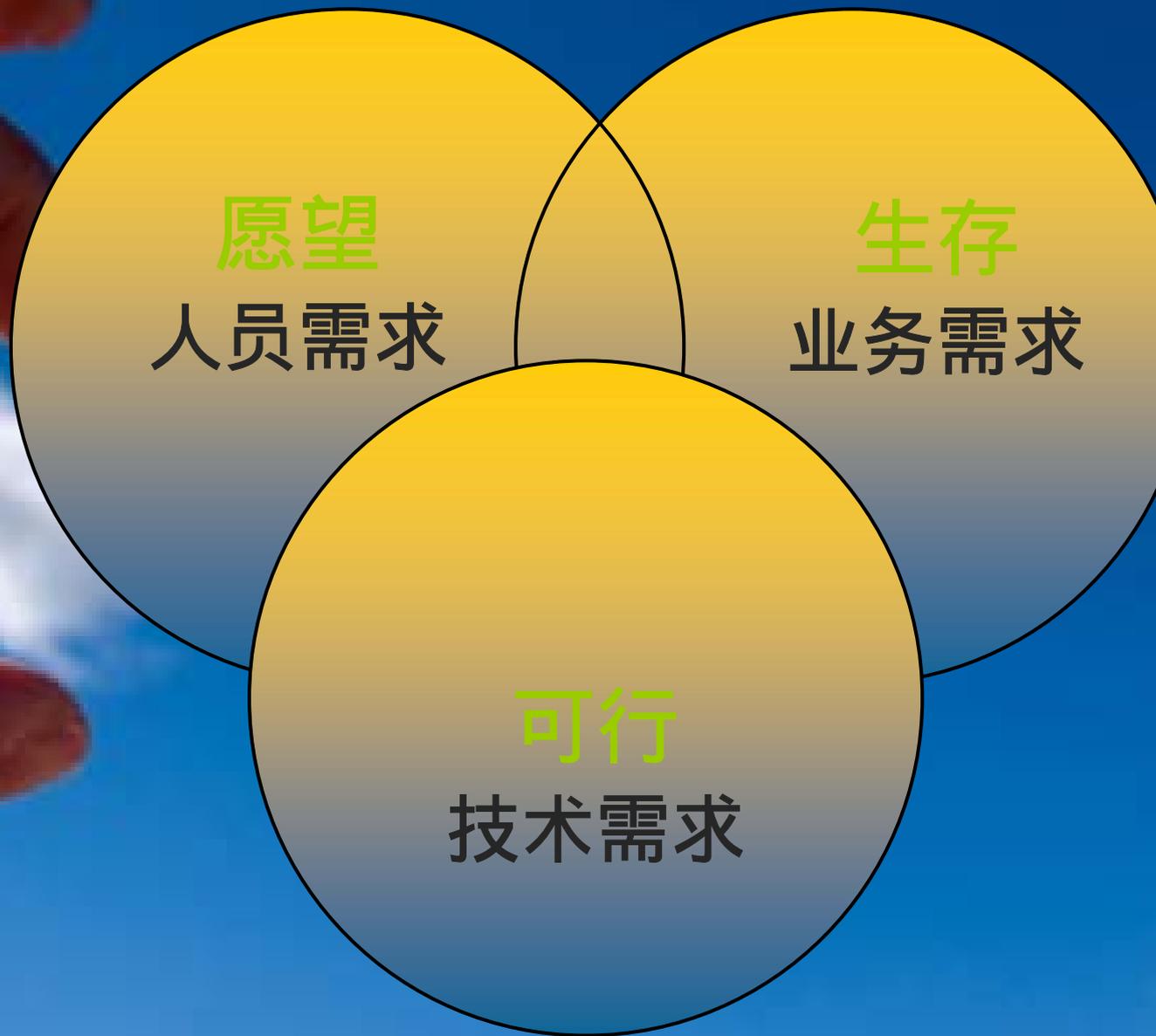
Performance





体验不仅如此

掌握需求



愿望

人员需求

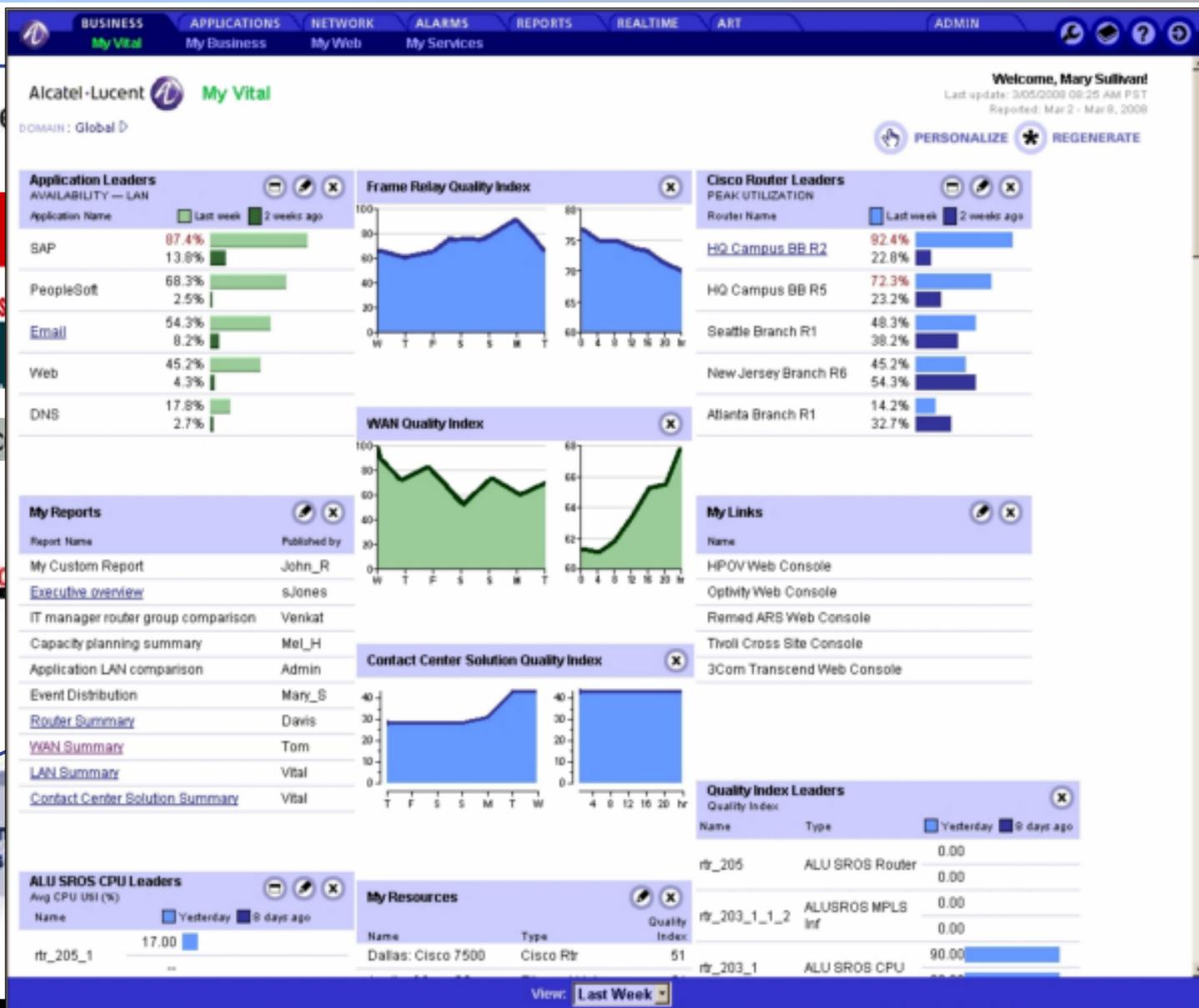
生存

业务需求

可行

技术需求

海纳百川——端到端，多供应商，多种技术



Alcatel-Lucent

AVAYA

CISCO SYSTEMS

NetSc

Network ASSOCIATES

Redbac

VISUAL NETWORKS

En Us

voli LAYING ANYONE™

Microsoft

HPAQA

BASE

intel.

呼叫中心的参数



资源Resources

呼叫中心的资源或者系统的效率和可用性



通信量Traffic

被呼叫中心所管理的电话、Email或者其他交互的呼叫量



成果Outcomes

每个交互所渴望得到的成果 - 例如：呼叫效率，收入目标或者其他指标



动态联络中心 – Dynamic Contact Center

激活外拨活动

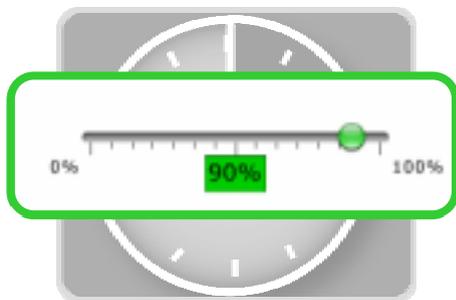
Managed Funds

Platinum Credit Card

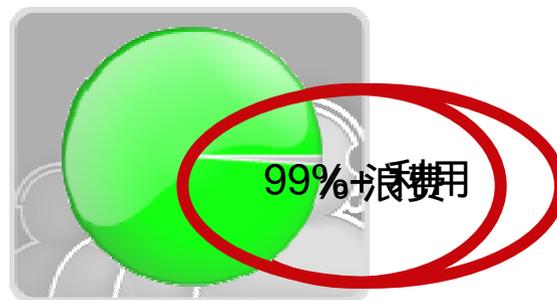
Credit protection

Register for SMS

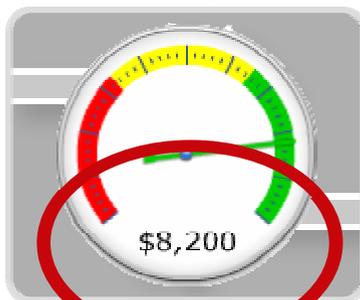
覆盖率



资源



每成员入





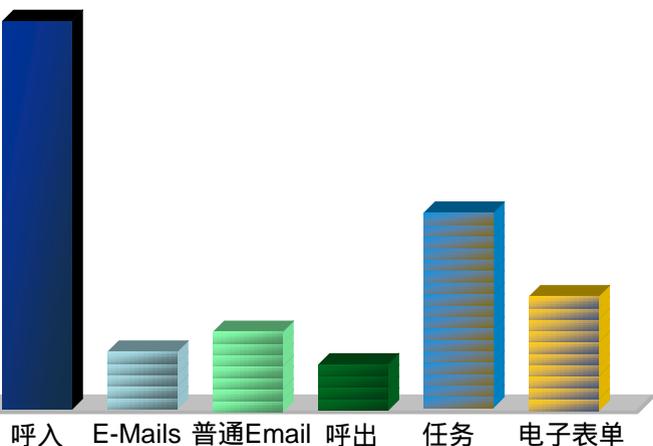
“客户忠诚度5%的提升，在整个客户价值周期中将会为我们带来40%到90%的营收”

Chris Zook 和 Darrell Rigby
哈佛商学院



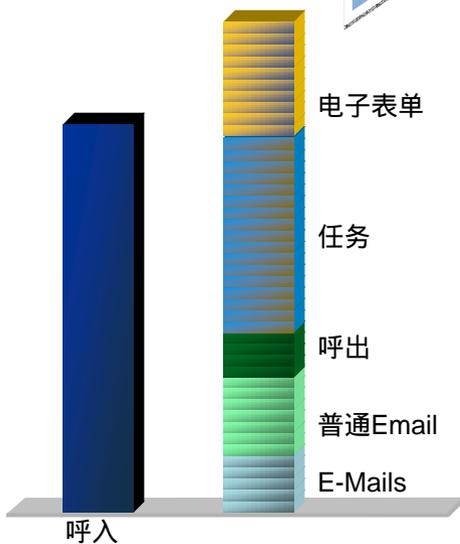
面向“商业视野”的演进

封闭“视野”



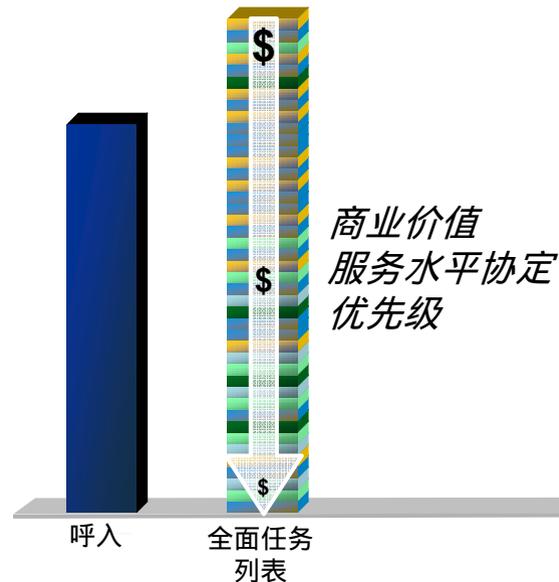
封闭视野，基于系统所支持的媒体/渠道

媒体“视野”



多媒体排队，混合座席的仅仅只是满足了联络中心的需求

商业视野

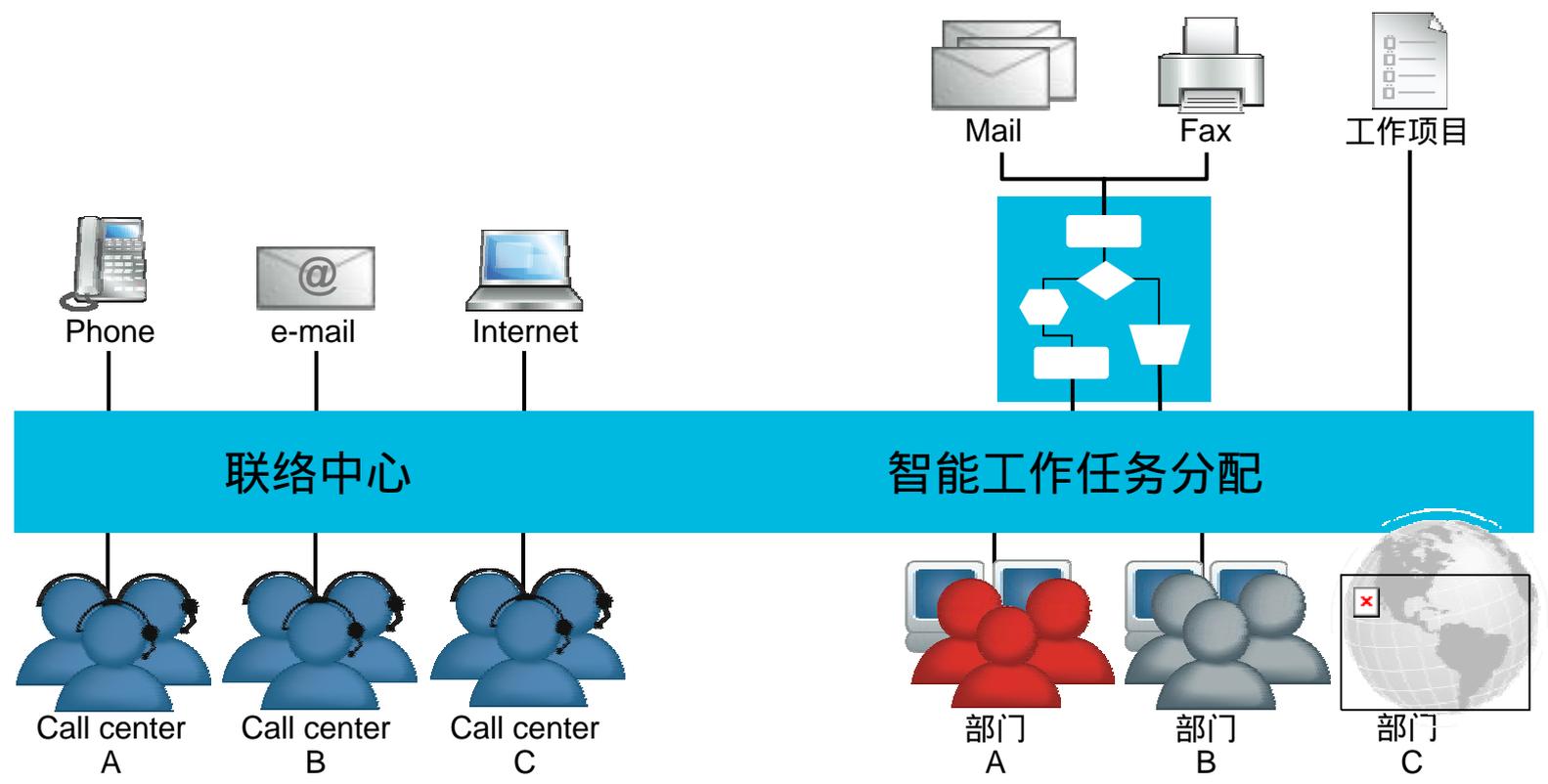


业务期望通过“商业价值”来区分优先级和管理

流程重构：新的范例



智能任务分配集成前后台业务



动态客户融合之“道”

获取
业务绩效
视野

与客户
穿越渠道
的统一
对话窗口

动态客户融合

优化客户服务
流程

驱动穿越
企业内部的
资源

基础架构
的转型以
支持客户



穿越部门

联接...





共同合作

是您全面制胜之道

Alcatel-Lucent 



谢谢

我们的展台，也同样精彩