

# 如何构建富于竞争力的企业联络中心



刘翔  
大中华区总经理  
Aspect Software



# 企业面临的挑战：客户价值取向的变化

## 十年前：

- 客户被动地接受企业所提供的宣传和产品

## 今天：

- 客户对企业的综合服务能力 and 企业文化提出了多元化的要求
  - 采购产品的便捷程度，售后服务，商家的社会形象和信任度等

## 未来：

- 随着竞争的加剧，用户将对要求企业更快更好地满足其差异化的需求



# 企业面对这些挑战的战略选择

- **提高企业的服务运作效率**

- 营销方式和服务方式的优化

- **专注于高端客户的服务体验**

- 提供最专业和完善的的服务，包括产品培训、咨询、跟踪服务
- 不断地关怀

- **开发最先进的技术和产品**

- 持续的市场调查和分析
- 通过服务挖掘客户需求





## ■ 客户联络中心

- 直接而高效地了解客户的需求并提供准确的服务
- 可管理的客户联络和客户体验
- 迅速而低成本地实施企业国际化战略
- 客户联络行为分析：多渠道、多媒体、多业务
- 决策执行力分析和优化决策分析
- 连接内部资源和外部资源
- 降低企业的执行运作成本



# 客户联络中心的历史使命

- **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
- **客户潜力挖掘和电话营销**
  - 为企业创造增值利润
- **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



一键连接，自由的联络中心

**Aspect 联络中心解决方案**

Aspect 自 30 年前引入首个客户交互平台起就设定了革新通信方式的客户联系新标准。今天，Aspect 每天的 8000 万条客户服务交互均让每一位客户感到非常满意。我们拥有数十年经验，支持全球各种行业，包括金融服务、电信、运输、医疗保健、政府、零售和公共事业。

 Aspect

# 企业构建联络中心的方式

## ■ 搭积木式

- 日积月累、循序渐进

## ■ 系统集成式

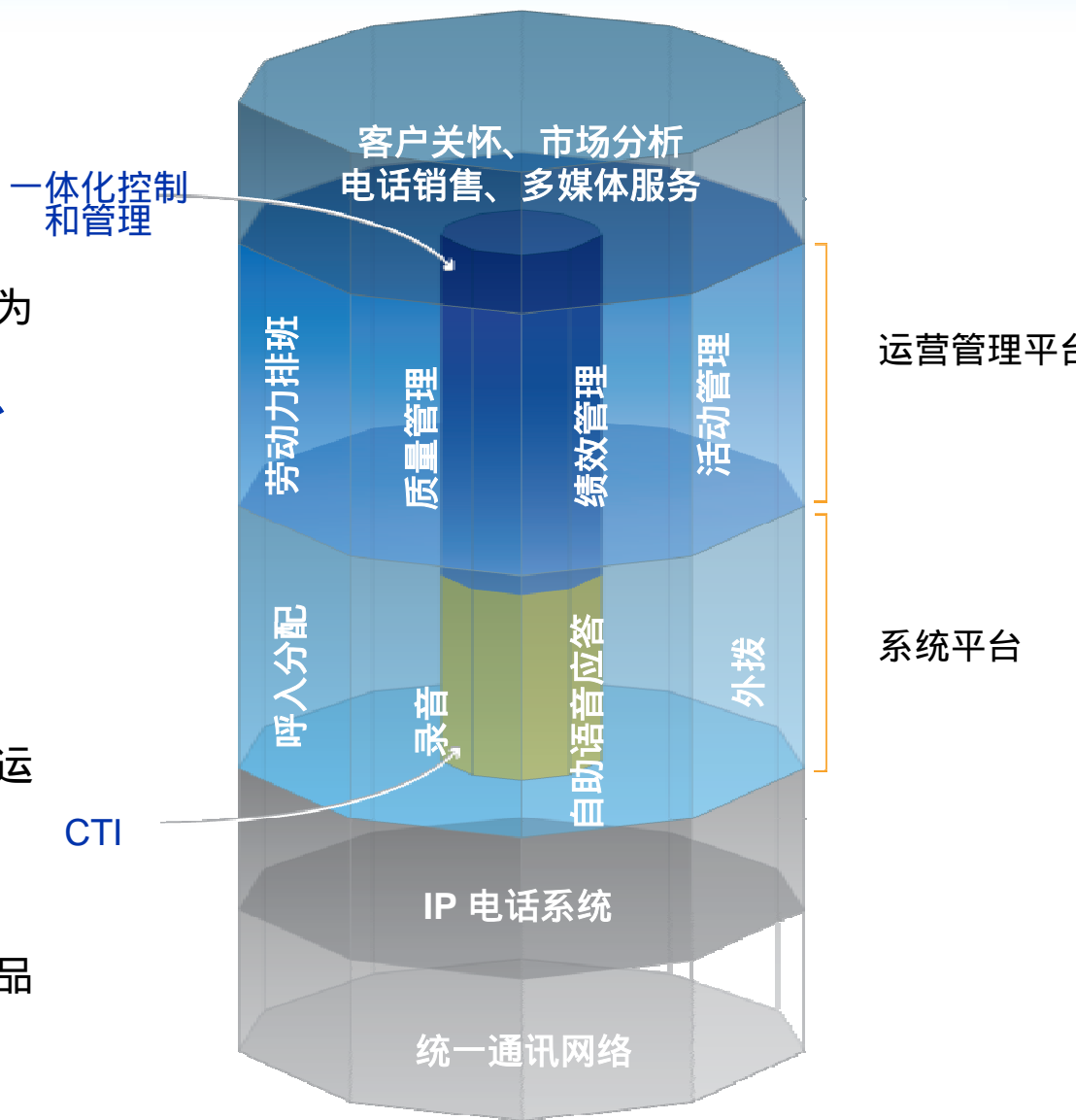
- 将多种单一的技术和产品集成为一个静态的呼叫中心

## ■ 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

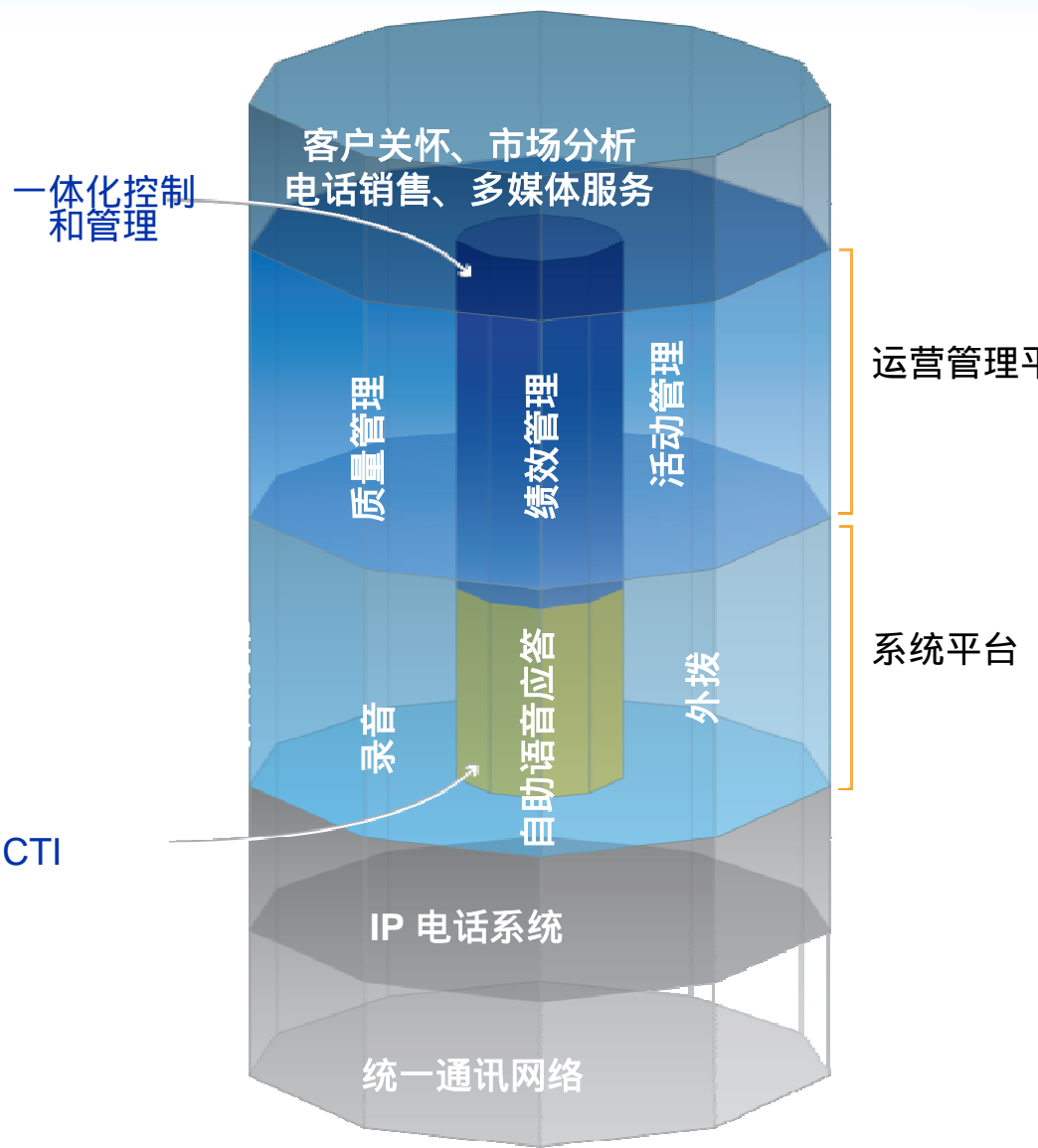
## ■ 以一体化系统平台为起点，构建自由联络中心

- 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



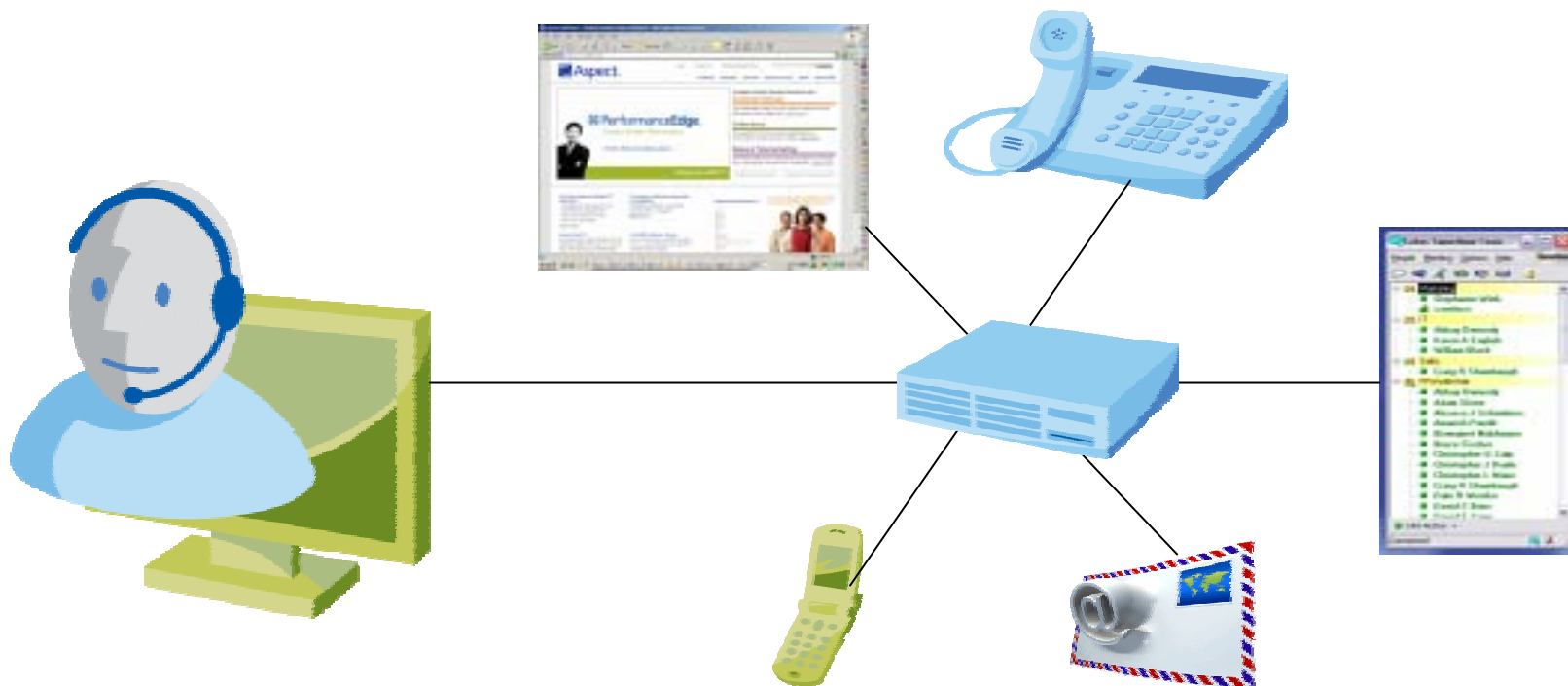
# 自由联络中心的架构

- 和一个企业一样，一个呼叫中心所产生的竞争力来自管理水平而不是规模或某一单一技术，自由联络中心所采用的一体化系统平台架构大大降低了联络中心的建设、开发、维护和运营管理成本。
- 客户联络中心的管理工作化繁为简，让联络中心的管理者更专注于支持企业的市场战略、利润成长目标和客户关系管理策略



# 统一通信让自由联络中心如虎添翼

- 多媒体渠道让联络中心迅速提供信息和服务
  - 语音、电子邮件、会议共享和网上实时通讯已成为必备方式
  - 视频服务正在增长

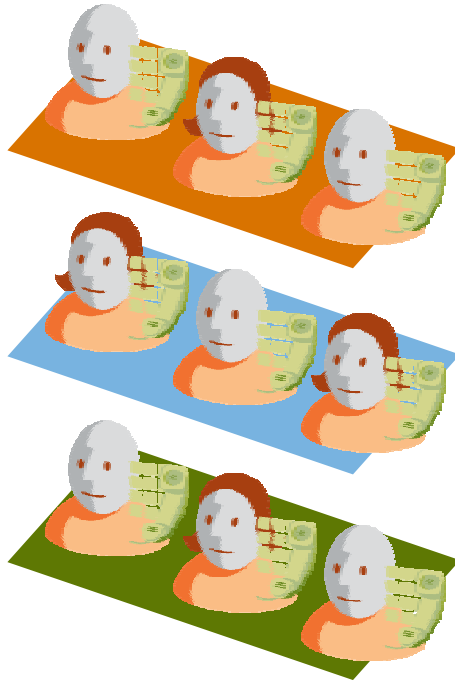


# 自由联络中心：自由的多媒体坐席

## Inbound Calls

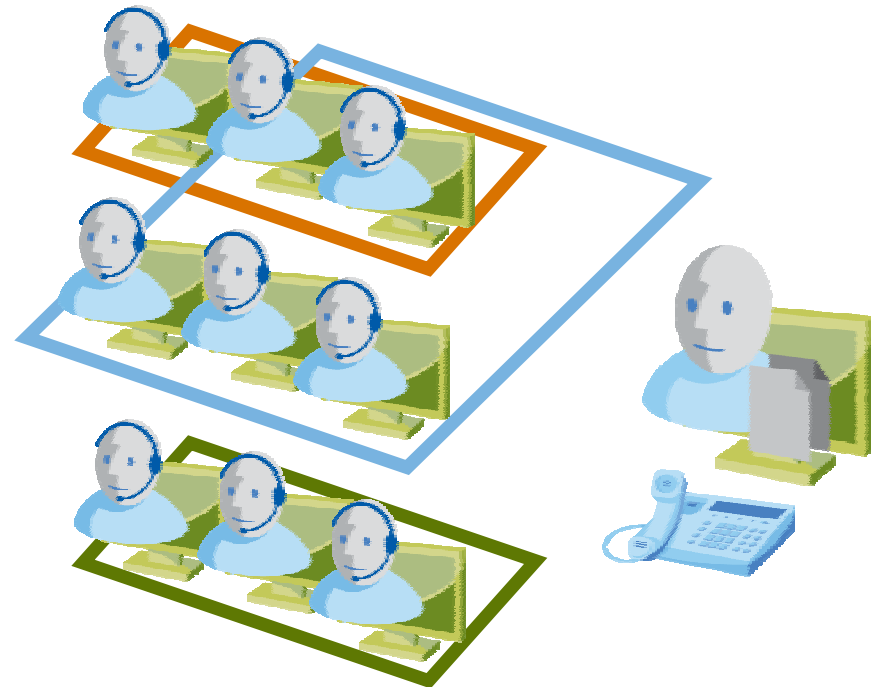
E-Mail

SMS



## Outbound Calls

Web-Chat



# 统一通讯的发展推动了自由联络中心的成熟

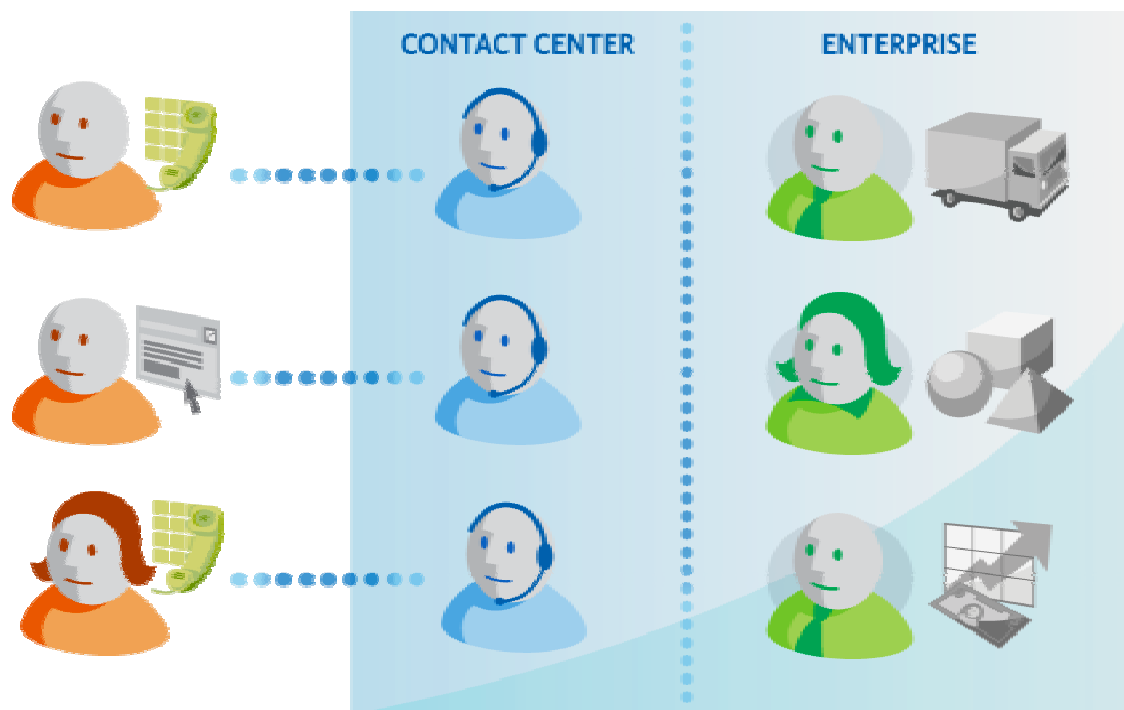
- 对于联络中心的坐席人员：
  - 缩短解决问题的联络周期
  - 对客户做出更迅速的反应
  - 更有效地完成交叉销售和服务
- 对于客户体验：
  - 简化客户交流过程
  - 联络中心的反应更及时和方便
  - 随时可以联络
- 商业结果
  - 提高忠诚度
  - 优化客户满意度
  - 提高收入并降低成本





# 自由联络中心：扩大企业的在线服务资源

- 在线资源：联络中心+ 后台的专业团队
- 支持在线的语音或视频的多方会议
- 给客户自由的联络选择



# 自由联络中心：轻松的可视化全程管理



# 自由联络中心 – 案例分析

- 宣传渠道的组合设计
- IT 30天完成系统搭建
- 电视广告播出时段的客户服务策略
  - 老客户，广告观众，网络客户请求
- 播出时段的压力和应对
  - 对呼入客户的预测、判断和分配
  - 呼入损失客户的记录和跟踪联络
  - 采用营销组合技术进行交叉销售带动新产品的市场拓展
- 非播出时段的业务
  - 主动外呼，深入了解客户关系、信息和需求
  - 自动语音外呼，更新两年以上客户联络信息
- IT每天可实时提供分析报告并调整策



# 关于Aspect Software

- 全球最大的专注于联络中心应用的系统平台和软件服务供应商
- 软件和服务年销售额US\$600Million
- 全球软件500强企业：#82 in 2006；  
#76 in 2007
- 专业技术的领导力
  - 超过600项联络中心专利技术
  - 1973年发明排队机
  - 1979年发明呼入和呼出技术



Chelmsford  
Massachusetts, USA

# Aspect Software – 承接来自全球客户的信任与期望

**1,200,000 agents worldwide**



**86% of the Fortune 50**

**125,000,000 daily interactions**

**81% of the Fortune 100**

**10 of the top 10 commercial banks<sup>1</sup>**

**9 of the top 10 telecommunications companies<sup>1</sup>**

**9 of the top 10 health insurance companies<sup>1</sup>**

**9 of the top 10 airlines<sup>1</sup>**

**14 of the top 15 India-based outsourcers<sup>2</sup>**

**7 of the top 10 US-based outsourcers<sup>3</sup>**

**20 of the 25 Business Week Customer Service Champs<sup>4</sup>**

<sup>1</sup> According to the April 2006 Fortune 1000 List

<sup>2</sup> Source: Nasscom 2006 List

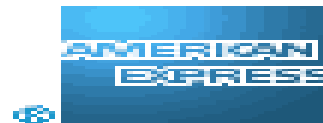
<sup>3</sup> Source: *Customer Inter@ction Solutions Magazine's* Twenty-Second Annual Top 50 Outbound Teleservices Agencies Ranking

<sup>4</sup> Source: Business Week March 5, 2007

# Aspect Software在国际金融业的地位

- 全球前10大家商业银行均已采用Aspect系统

- 花旗银行
- 汇丰银行
- 美国运通
- 法国巴黎银行
- JP摩根
- 瑞士信贷
- JARDEN
- Discover
- Wells Fargo
- GE Capital

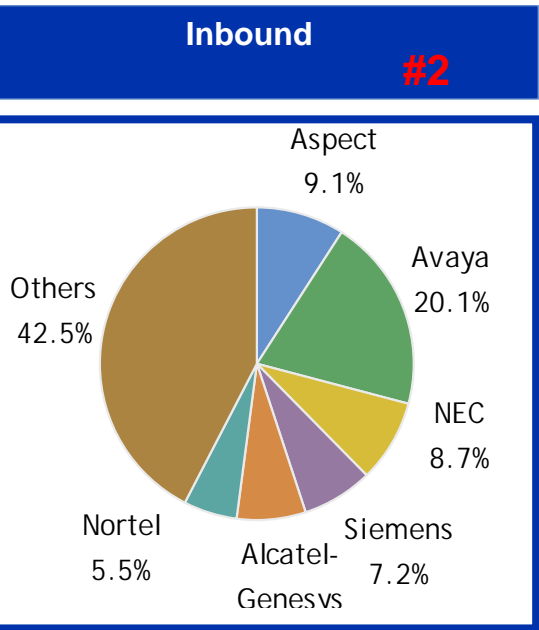


imagination at work

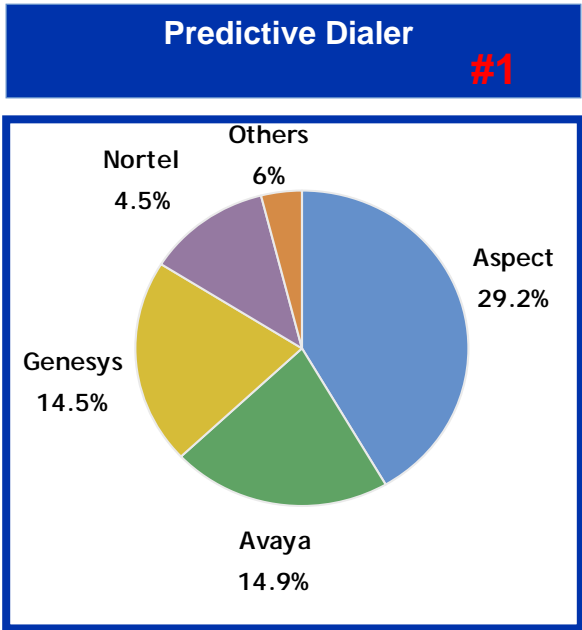




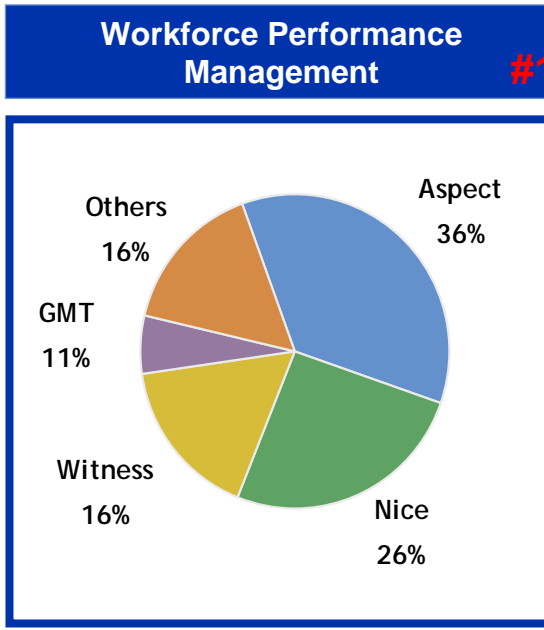
# Aspect Software – 不断创新的科技得到全球市场的认可



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



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

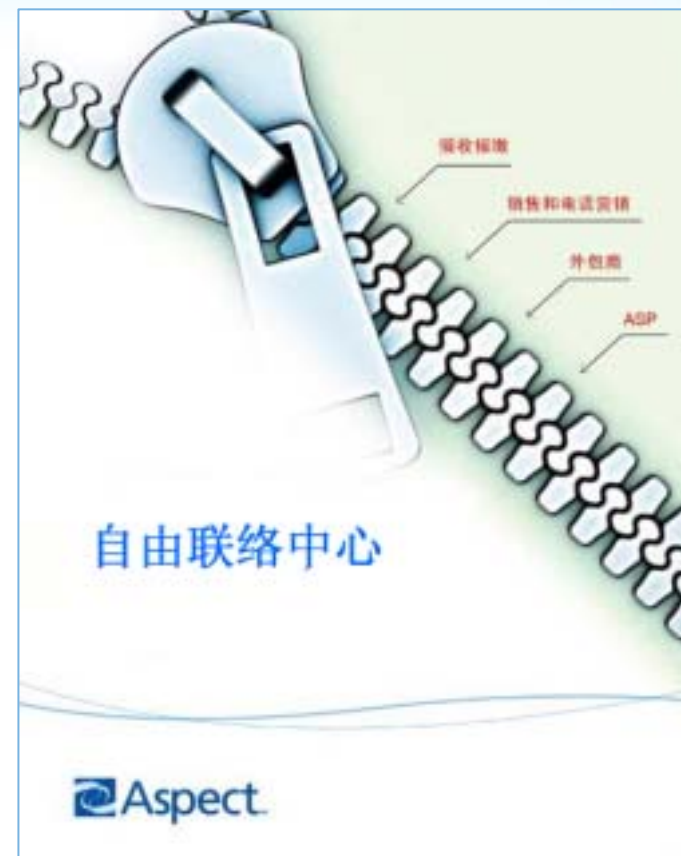


Source The Pelorus Group - 2007 World Contact Center Workforce Management Systems Market

Aspect Software在所有呼叫中心的主流技术市场上拥有领导地位

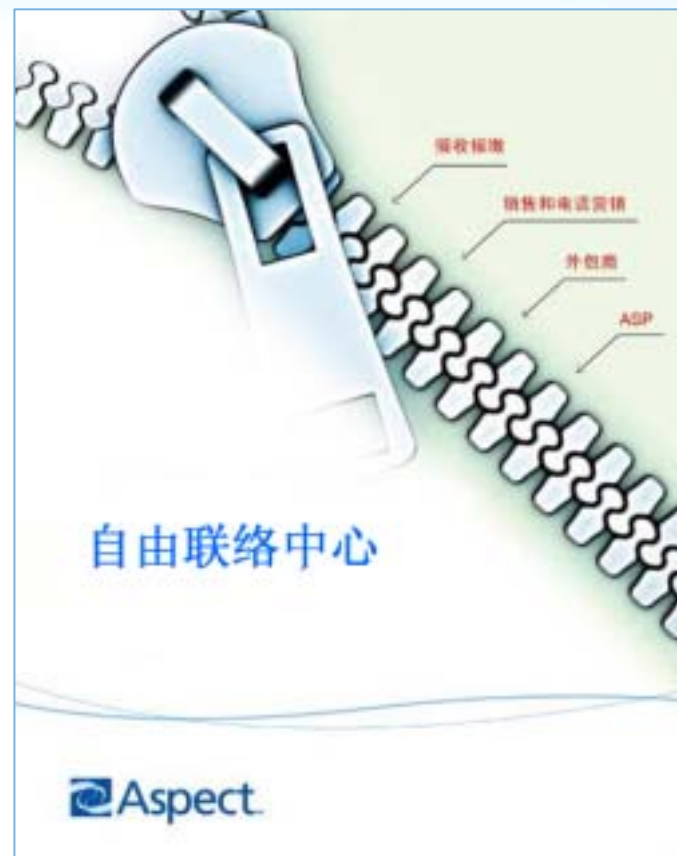
# Aspect公司的核心价值

- 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



# 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

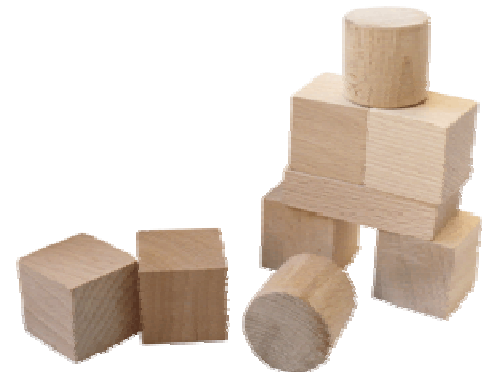


# 你的自由联络中心



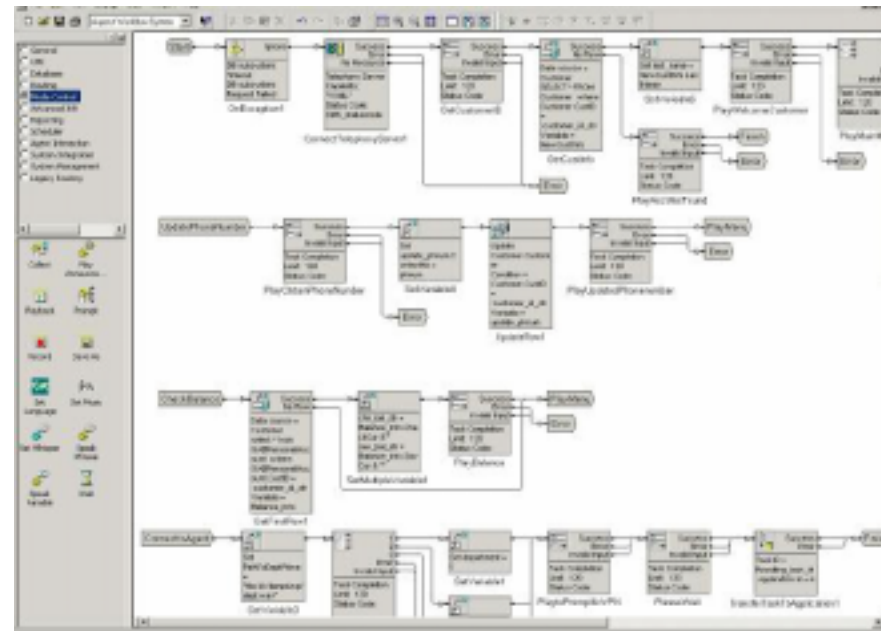
# The Future... is Here.

- Industry is moving from Transactional Communications to Real-Time Collaboration
  - Service and responsiveness is the responsibility of all associates in the enterprise, not just those in contact centers
- Unified Communications is a direct result of the convergence of communications and applications
  - The convergence of all communications on **IP networks** and **open software platforms** has enabled a new UC paradigm and is changing how individuals, groups and organizations communicate and collaborate



# Contact Centers are at the Heart of Unified Communications

- The concept of 'presence' is nothing new to Contact Centers – we just called it 'agent state'
  - Reaching into the Enterprise pool for 'casual' agents and experts
- Rules-based routing used in Contact Centers makes Unified Communications more powerful
  - This supports caller 'urgency' and allows more than presence for determining call routing and media selection





# UNIFIED COMMUNICATIONS + CONTACT CENTER

谢谢！

[Sean.liu@aspect.com](mailto:Sean.liu@aspect.com)

