

# 客户动态联络中心

王鸿冰

阿尔卡特朗讯企业网络事业部

销售总监，方案设计总监

# 客户联络中心是：

- 客户服务中心
- 电话营销中心
- 电子渠道的沟通中心

# 您建立客户联络中心的目的是？

- 提高用户满意度
- 通过自助服务的方式降低沟通成本
- 通过Tele-Marketing与Tele-Sales提高销售业绩
- 优化客户服务流程

# 您还会去考虑以下细节问题吗？

- 采用分布式还是集中式？
- 采用IP还是TMD？
- 是否采用多种电子渠道沟通手段？
- 吃视频呼叫中心这只螃蟹吗？

# 有没有意识到以下问题？

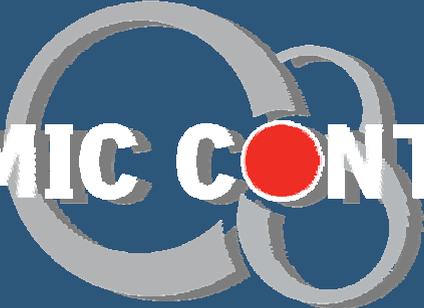
- 为什么高端解决方案与低端解决方案的投资有5倍以上的差距？
- 为什么建一个呼叫中心系统这么复杂？
  - 平台提供商，PBX, CTI, IVR, 录音
  - 系统集成商
  - 软件开发商
  - 交换技术、数据库技术、中间件技术.....
- 为什么好像联络中心是一个无底洞？
- 有没有一种技术能够解决以上所有的问题？

答案是:

- 建设一个动态客户联络中心吧!

# 动态联络中心的定义

- 联络中心运营的扩展模型
- 根据业务规则链接动态联络中心功能，并根据不断变化的条件实时地调整优先级



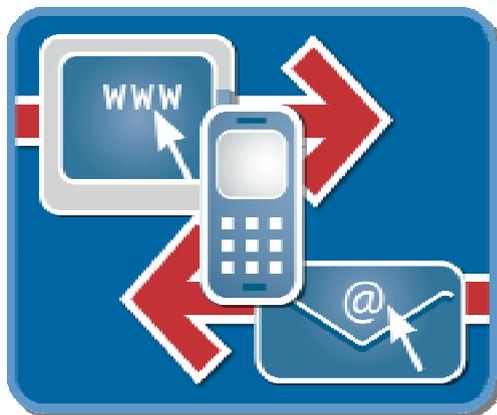
**DYNAMIC CONTACT CENTRE™**

# 联络中心参数

资源



话务量



结果



# 动态联络中心的内部资源



## 传统模型

独立的联络中心

座席主要对呼入交易做出响应

基本按键音 IVR 系统

封闭 Web 自助服务

效率和生产率低下

## 动态联络中心模型

跨越多个站点的虚拟联络中心

新渠道包括多媒体和外拨

提升品牌和销售的语音和响应应用程序

Web 渠道与其他呼入交易相集成

强大有效的座席



Agents



Self-Service



# 联络中心参数

资源



话务量



结果



# 动态联络中心的内部业务



传统模型		动态联络中心模型
主要是呼入交易		通过主动通信扩大呼入话务量
外拨 – 通常为电话销售	<b>Voice Channel</b> 	垂直销售 / 交叉销售电话, 回呼
一些电子邮件	<b>Non-voice Channels</b>	主动的电子邮件, 聊天浏览和 SMS
对客户做出反应		主动积极, 建立关系

# 联络中心参数

资源



话务量



结果



# 动态联络中心内部的结果

13



## 传统模型

专注于成本

服务等级、平均值和运营成本度量

单个交易

专注于客户服务

## 动态联络中心模型

专注于利润

业务度量、模拟和深度分析

与客户建立终生的关系

忠诚度和业务增长



报表度量

# 动态联络中心的10大功能

以客户为中心的路由

业务流程路由

实时的建议

主动的联络管理

集成的自助服务

Internet 与多媒体集成

*实时协作*

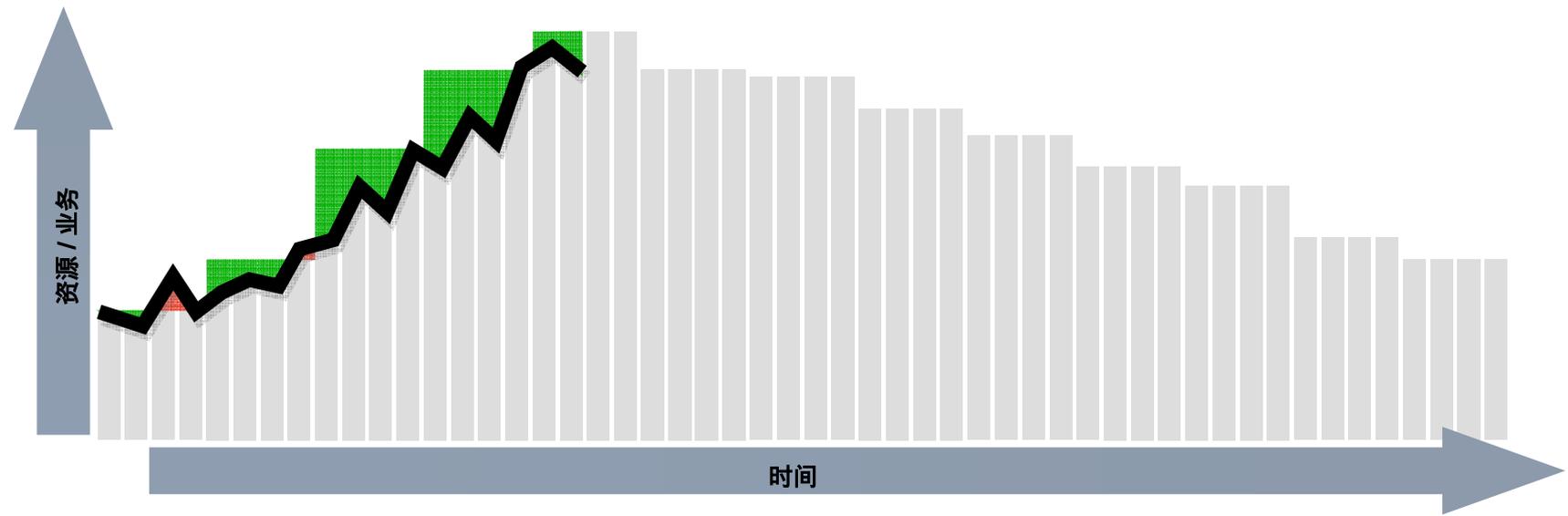
资源的整合及虚拟化

分支、远程以及专家座席集成

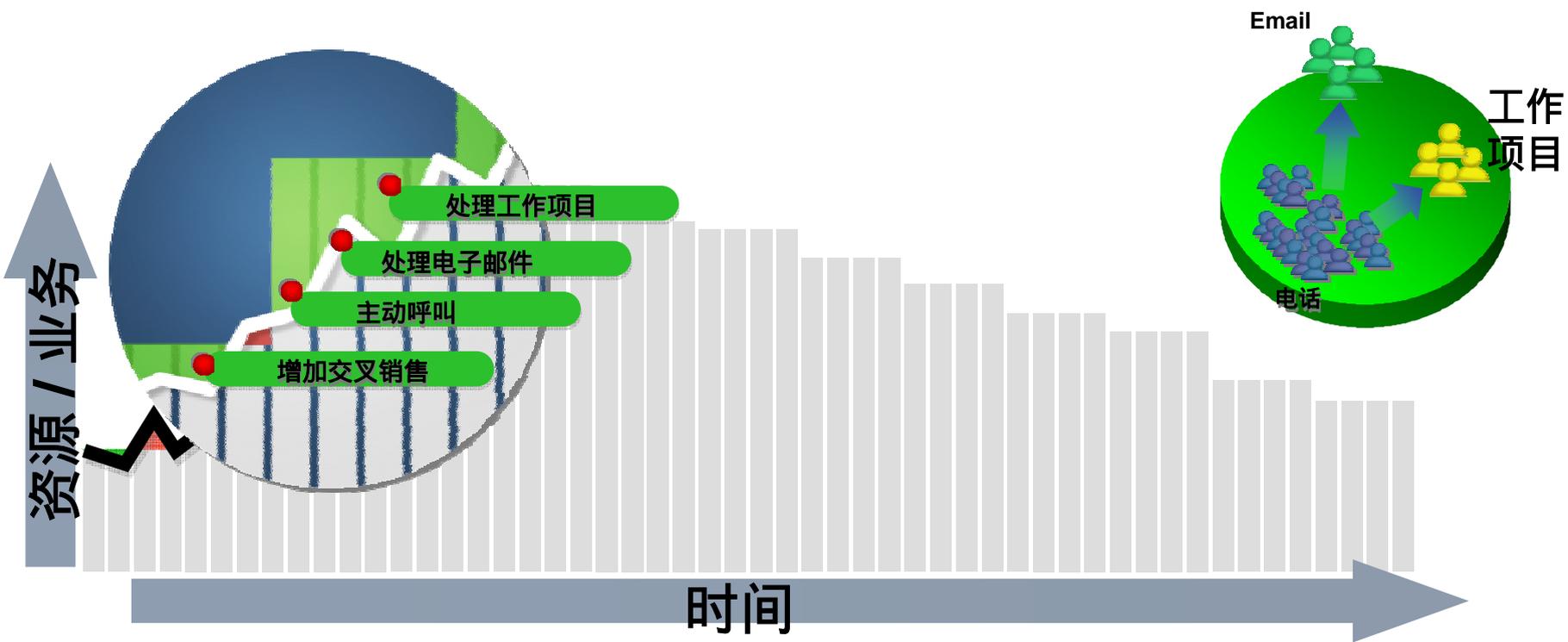
报表与分析

人力资源管理与优化

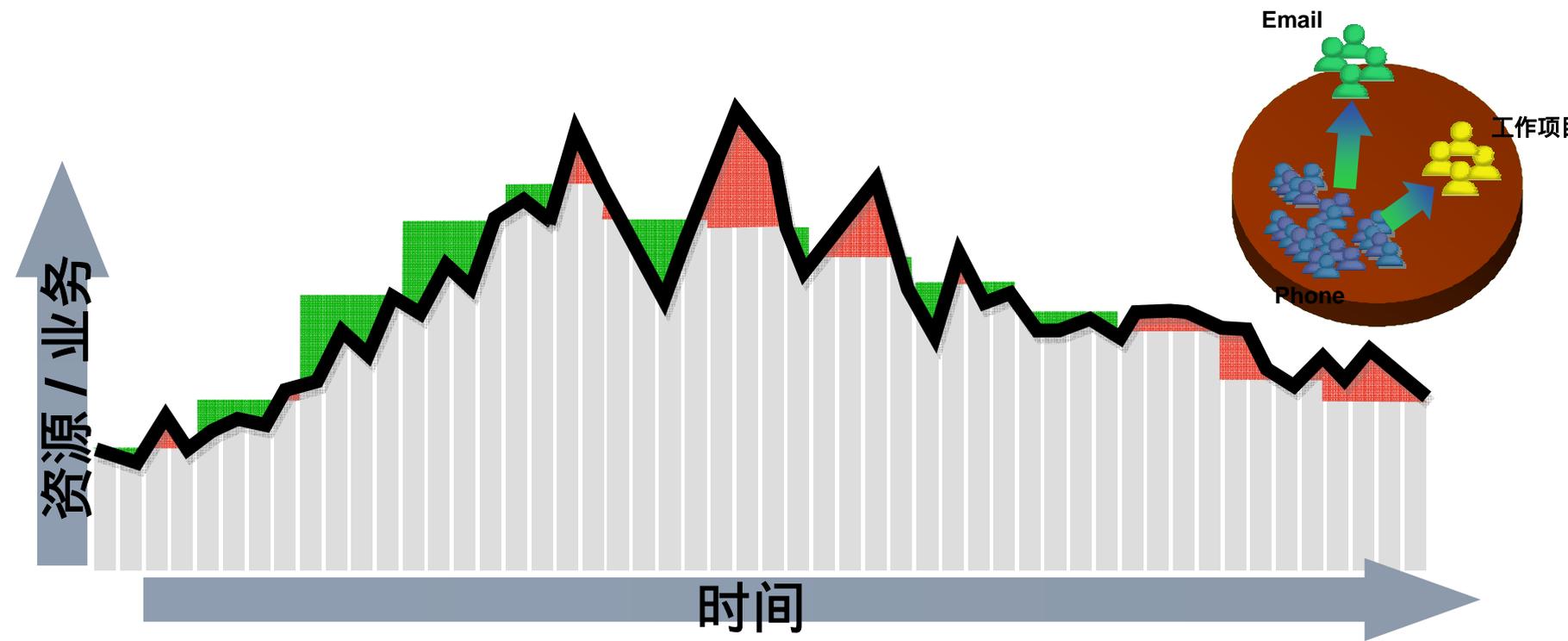
# 日常业务挑战



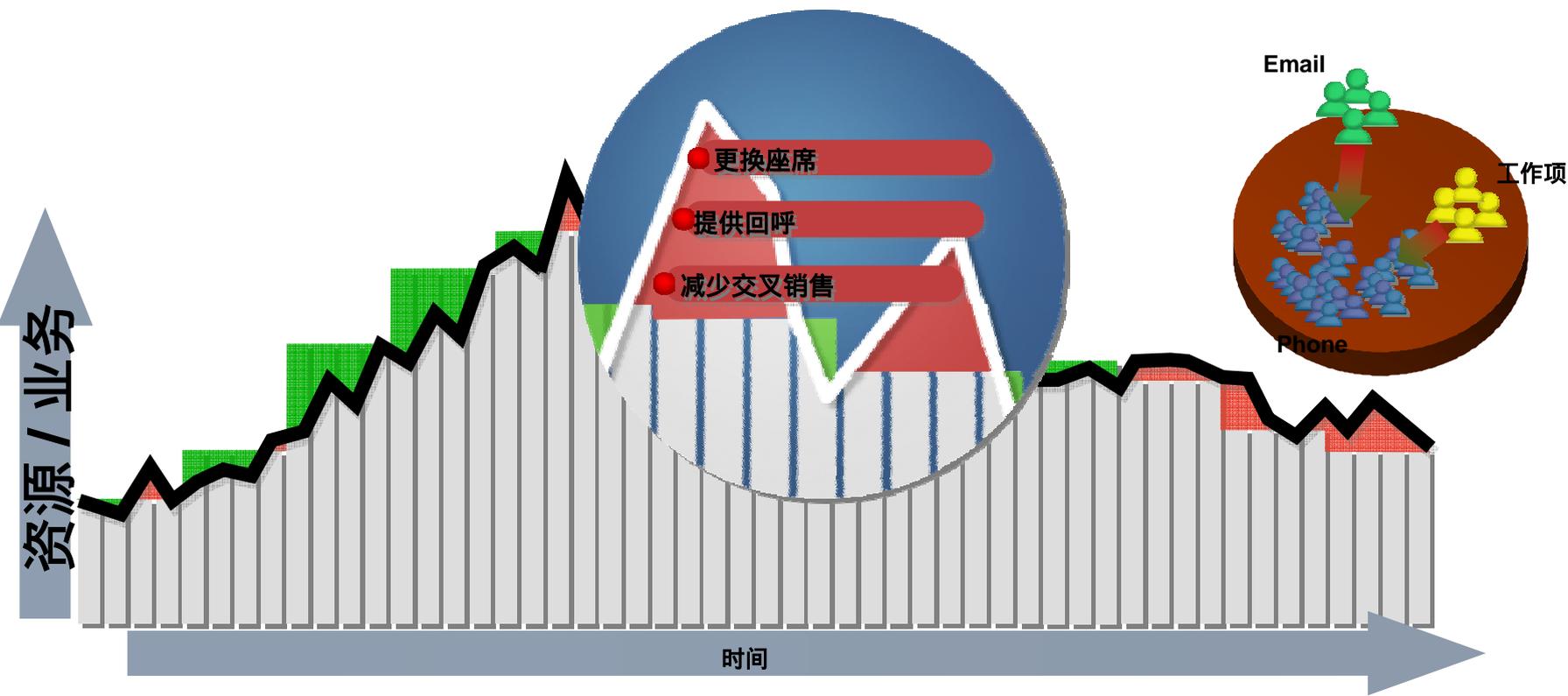
# 日常业务挑战



# 日常业务挑战



# 日常业务挑战



### 话务量

### 资源

### 结果

#### 商业活动

#### 外拨

管理资金

铂金信用卡

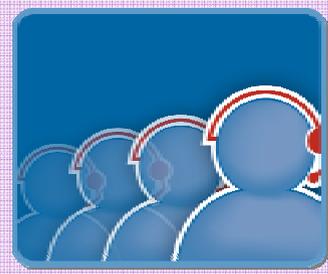
#### 新增活动

信用保护

铂金信用卡



#### 服务等级



#### 利用

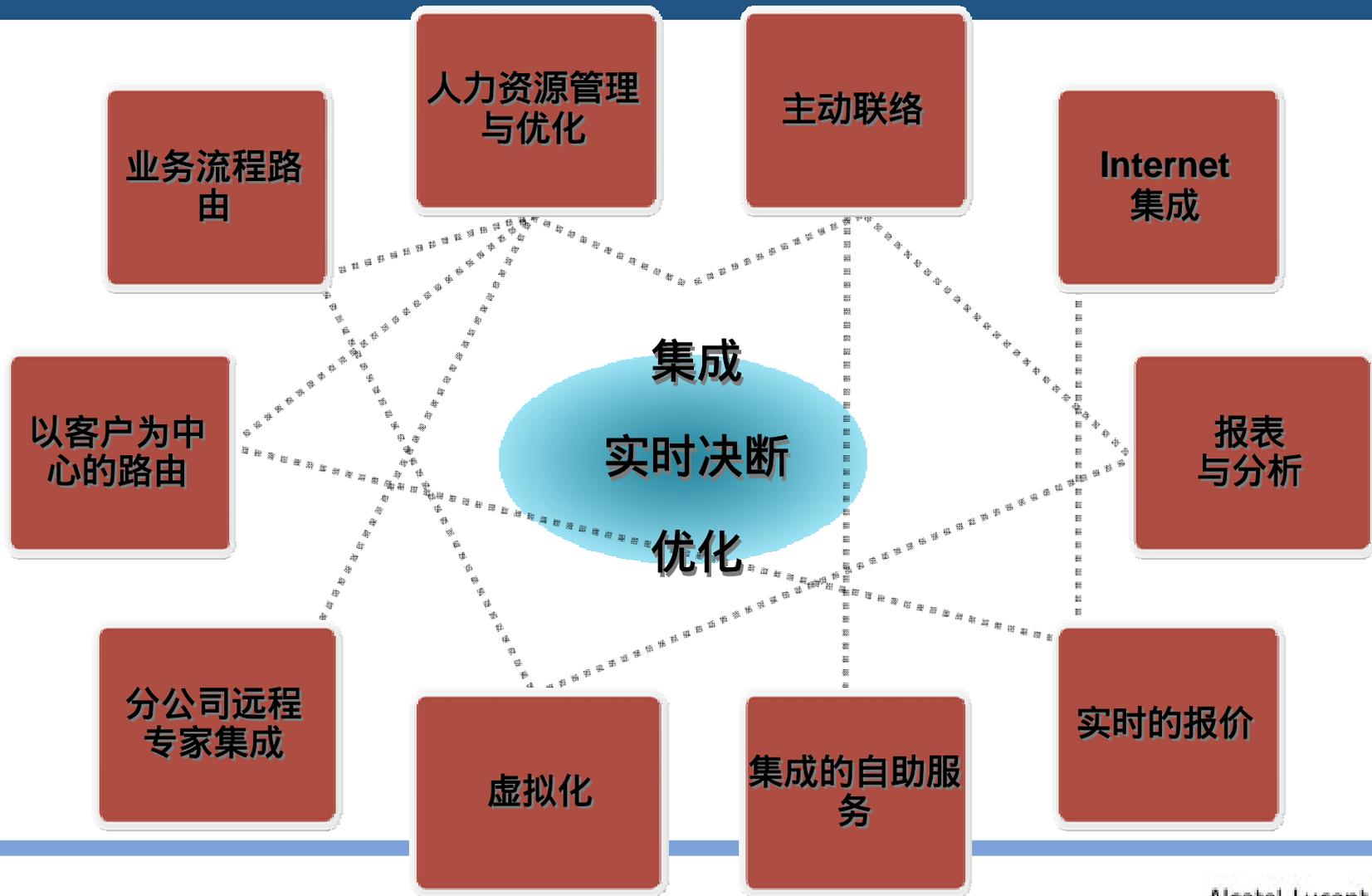


#### 收入

\$3,900 / 小时

\$8,200 / 小时

# 动态功能



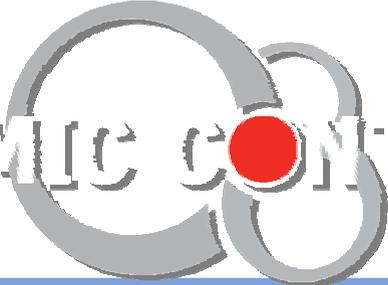
# ...利用联络中心创建战略资产是一个过程 ...



# 动态联络中心的 5 个步骤

22

- 1) 调整联络中心与公司的战略目标相结合
- 2) 扩展模型 – 资源、话务量、结果
- 3) 创建路线图和计划
- 4) 实现关键功能 – 获得成功!
- 5) 实时集成和自动化

The logo consists of three overlapping circles in shades of gray, with a red circle in the center. The text "DYNAMIC CONTACT CENTRE™" is written in a bold, sans-serif font across the middle of the circles.  
DYNAMIC CONTACT CENTRE™

# Alcatel-Lucent联络中心解决方案

23



# Alcatel-Lucent 联络中心 路线图

