

不再被技术“俘获” —

也说呼叫中心这桩生意

AnytouchTM

2.3 发布

三个故事

□ 箱包材料

- 年营业额3000万，应收帐款30万

□ 牙签

- 100根牙签赚1分，一天销售1亿根

□ 不要CTI的呼叫中心

- 500座席

二个案例

□ 澳门警察局

- 安全和效率，技术和业务

□ 电力95598

- 掌握更多的服务信息

呼叫类型	主叫号码	用户帐号	等待时间
电话	5199999	报修	01:10
电话	62883999	咨询	01:19
Email	yao_eagle@2		00:30

服务 预览客户信息

一个结论

生意不能被技术俘获

- 即使是政府的公益服务
- 呼叫中心发展趋势
 - 技术俘获的年代
 - 技术和业务分离的年代
 - 技术和业务融合的年代



技术为生意服务



由中间件迈向平台产品



B04 展位



2.3 新增功能

- 全面升级运营者最关心的运维管理功能
- 预测外拨功能
- 支持Intel HMP 系列产品，实现IP IVR, IP IFR等
- 支持纯IP座席
 - 方便用户部署
 - 降低用户使用成本
 - 特别适合座席比较分散的用户
- 支持ASR语音识别功能

202处新增/升级的功能点

- 坐席框架功能：32个
- 统计报表平台功能：120个
- 短信接入平台：6个
- 外拨子系统：24个
- IVR系统：20个

什么是 Anytouch™

- 国内最专业的CTI应用平台
- 什么是CTI应用平台
 - 集成了CTI中间件、IVR、录音、外拨、坐席框架（Portal）等各种CTI应用的基本组件的软件平台
 - 介于硬件设备和业务应用之间
 - 系统总体效率高
 - 各个模块之间无缝衔接
- 覆盖CTI技术两大应用领域

呼叫中心

增值服务

非平台模式的CTI应用系统

用户	座席、技能管理 统计报表		外拨管理 统计报表	IVR监控管理 统计报表	录音管理 统计报表
集成商	人工 业务	人工 业务	外拨业务	IVR业务流程	
设备厂商	CTI中间件		CTI中间件	IVR服务软件	录音软件
硬件厂商	交换机/语音板卡			工控机 + 板卡	工控机 + 板卡

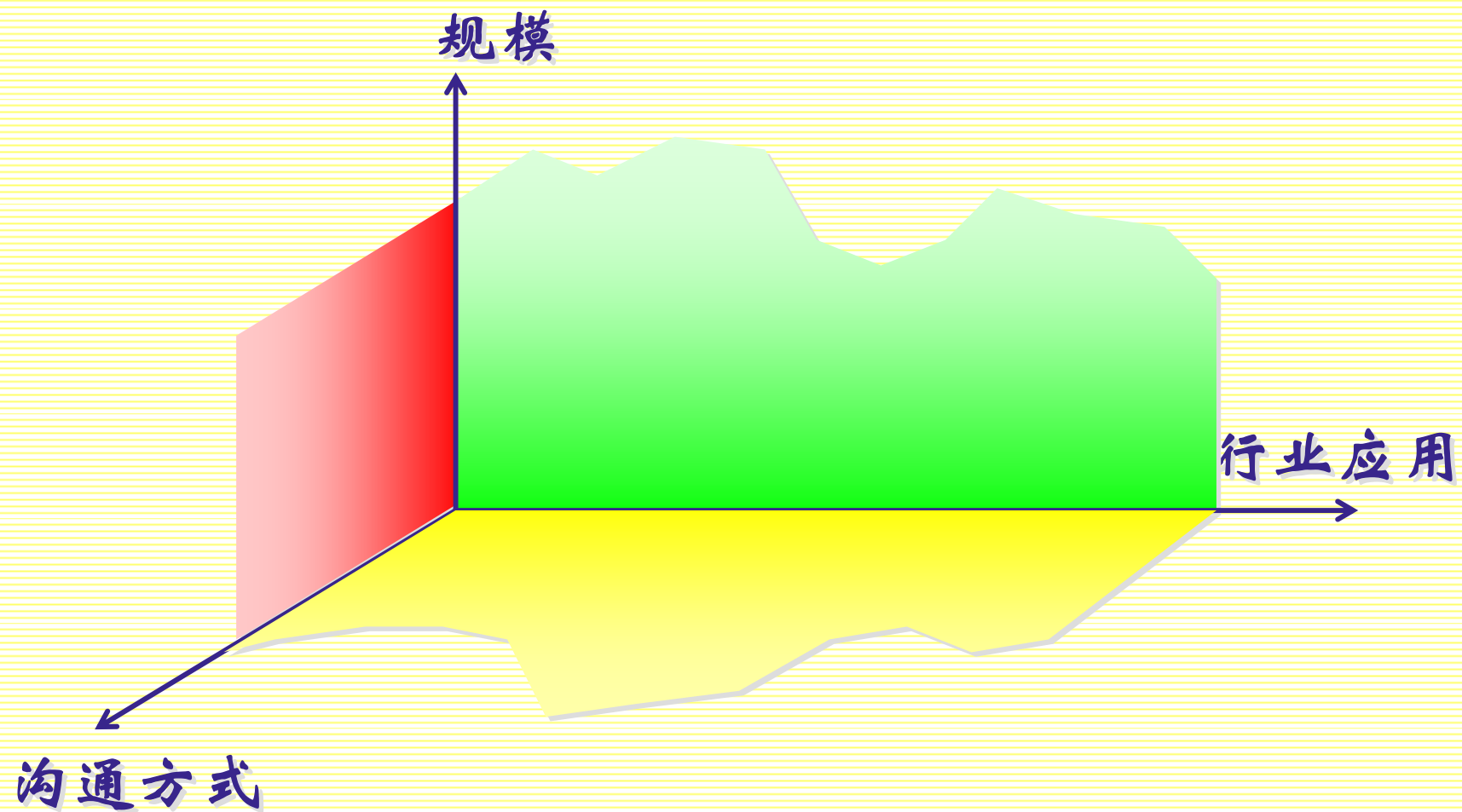
更简单、更灵活、更高效



呼叫中心技术定义

- 具备以下两个技术特征的信息服务系统为呼叫中心
 - 用户的通话对象由系统分配而非用户通过电话号码指定。
 - 系统能够为应用软件提供话路和呼叫信息的关联。
- 广义范围：
 - 呼叫中心不一定有人工座席，可以是全自动的。
 - 提供的关联可以是人工，而不是自动的。
- 狭义范围：
 - 系统至少存在一个以上的人工座席

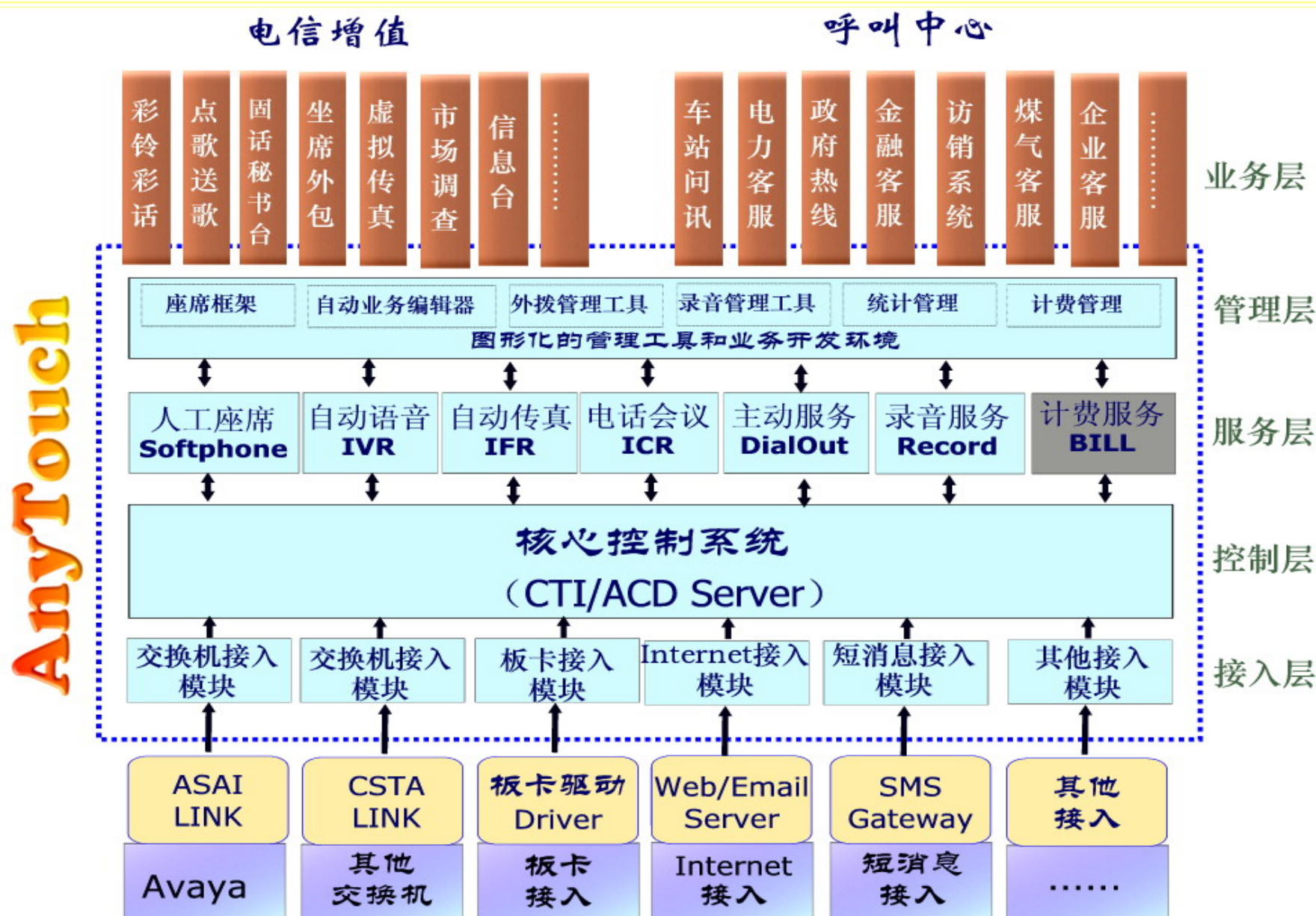
呼叫中心生意



AnyTouch – 为呼叫中心生意服务

- 应用的硬件无关性
- 模块组装能力
- 行业无关性
- 规模的无缝延展

融合呼叫中心和电信增值





为合作伙伴提供

强大的业务开发工具

AnyTouch三大业务开发工具

- 自动业务 – 强大的自动业务开发工具
- 人工业务 – 灵活的座席业务集成系统
- 主动业务 – 智能的主动外拨服务器

开发工具——自动业务

□ 自动业务 —— IVR Builder 编辑器

- 集成IVR自动语音应答服务
- 集成IFR自动传真应答服务
- 集成ICR自动会议控制服务
- 集成TTS文本转语音
- 集成ASR自动语音识别

□ 强大的负荷动态分担功能

- 所有模块均可以启动多份
- 模块可以互相分担负荷
- 利用维护状态设置，实现无损切换

□ 提供模拟运行环境，可以对编写的流程进行模拟调试

*** 自动节目编辑 - [postdemo_flow_new.sbs]**

文件 编辑 调试 工具 窗口 帮助

新建 打开 保存 剪切 复制 粘贴 删除 添加 上移 下移 编译 开始 终止

ServiceRoot

- 流程库
 - 简单报刊查询流程
 - 报刊查询流程
 - 定时传真
- 测试流程库
 - 传真测试流程
 - 接收传真测试流程

主流程

- 选择184&185
 - 播放完毕
 - 放音按键中断
 - 接收按键
 - 超时
 - 默认
 - 歌曲欣赏入口
 - 播放完毕
 - 接收
 - 放音按键
 - 接收
 - 点歌送歌
 - 游戏攻略
 - 心理测试入口
 - 185入口
 - 热线分台
 - 测试
 - 重新输入
 - 超时退出
 - End
 - 系统事件
 - 自定义变量集合
 - 系统变量集合
 - 传递变量列表

节点属性 操作

| 属性 | 取值 |
|----|-------------------|
| 名称 | 播放完毕 |
| 条件 | Reason = "NORMAL" |
| 备注 | |

属性 内容

| | |
|------|--------------------------|
| 名称 | 传真测试流程 |
| 路径 | V:\Services\TestF... |
| 标识号 | ServiceRoot/测试流程库/传真测试流程 |
| 电话号码 | 55557 |

添加节点

- 语音节点
- 特殊服务节点
 - 外拨节点
 - 通话
 - 人工服务节点
 - 传真节点
 - 接收传真节点
 - 发送传真节点
- 按键节点
- 流程控制节点
- 通讯节点
- 自定义节点

主流程/选择184&185/放音按键中断/接收按键/默认/歌曲欣赏入口/播放完毕

事件节点，表示语音操作或者按键操作过程中产生的事件，属性中的“条件”说明了事件的类

开发工具——人工业务

□ 座席应用集成

- 以事件驱动的ACTIVE DLL 接口
- 座席框架portal OCX控件集成

□ 座席应用集成系统（业务门户Portal）

- 大幅降低业务开发和呼叫平台的耦合性；
- 兼具C/S和B/S两种模式的优点；
- 动态的更新业务组件；

开发工具——人工业务

□ 增强的座席排队功能

- 每个座席可拥有一个排队队列
- 紧急呼叫可以插到最前面
- 呼叫队列的预览和主动干预
- 多种媒体接入可进入同一个队列排队

□ 增强的软电话功能

- 外线磋商、转接和会议功能
- 可选择接听、重新分配或者拒绝接听
- 内置的即时消息工具
- 随时关闭开启录音

呼叫中心平台座席台 - [柳州 - 故障申告]

系统 业务 窗口 帮助

信息查询区域

软电话区域

快捷键区域

显示介绍

自动隐藏旧信息

自动检查组件更新

业务技能 提示信息

技能分类

柳州铁通客服中心

柳州 - 业务资费咨询

柳州 - 114电话查询

柳州 - 故障申告

柳州 - 投诉申告

柳州 - 话务统计

柳州 - 黑名单管理

数据库切换[中心<->本地]

故障申告受理

申告工单

信息查询

值班信息

受理编号 受理座席 218 受理时间

故障信息

故障类型 铁通固话 上网方式

故障描述 无音 建议上门时间

安装日期

备注说明

联系人 联系电话

故障电话 用户姓名

地 址

用户级别 J 站别 城市 维 修 台

这 是 第 1 次申告 共 0 次 首次申告时间

处理期限 36 小时 回访电话

受理方式 人工服务台 处理状态 未处理

共有 0 条关联申告记录

再申告记录

用户及关联

新申告处理

新申告保存

再申告保存

修改保存

生成工单

申告催办

退 出

软电话

呼叫类型 * 主叫号码 用户帐号

转推荐

自动

服务

签出

示闲

释放

完成

保持

外拨

转移

监听

状态提示：示忙成功，电话呼叫将不会分配给你，直到示闲为止。

柳州 - 故障申告

7025 218 218 12:02 1 0小时0分16秒 业务加载完成!

开发工具——主动外拨业务

□ 自动外拨

- 电话外拨成功后，完全由IVR处理
- 自动短消息发送
- 自动Email发送

□ 座席外拨

- 连续型外拨
- 预览型外拨
- 预测性外拨

主动外拨系统

- 开放式结构, 提供平台数据库外拨库表接口
- 可以开展电话营销、市场调查、客户关怀、欠费催缴等业务
- 三种外拨方式
 - 电话外拨
 - 短消息外拨
 - Email外拨

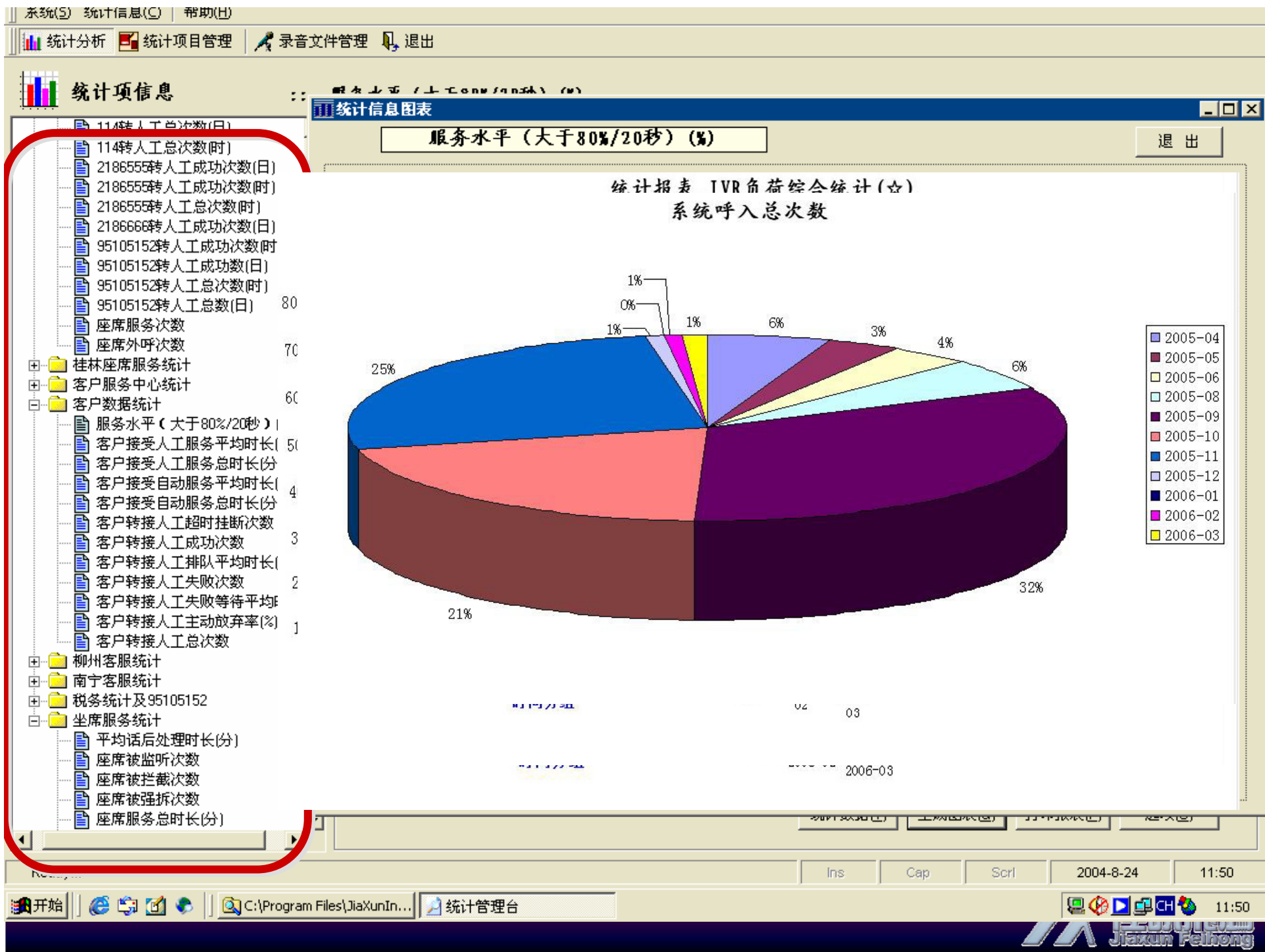


为最终用户提供

完善的运营管理平台

网络化的运营管理平台

- ❑ 集成集成环境: 技能管理.人工管理.外拨管理
- ❑ 设备配置监控台OA &M
- ❑ 统计管理台LogExplore
- ❑ 座席状态监控
- ❑ 录音文件管理





信心来自于...

采用AnyTouch平台的优势

1. 适应不同的行业应用,结构先进,可扩展性强
2. 支持不同的接入设备,满足从板卡到交换机的无缝升级
3. 智能化的软件ACD策略
4. 各种接入手段、服务方式的统一排队
5. 分布集群、分担负荷、多重防护
6. 强大的二次业务开发工具
7. 强大的联网功能
8. 一个平台多种增值业务应用
9. 分布式运行架构,易于扩容和灵活部署
10. 完善的系统管理,具备系统模块监控和自我恢复功能

资质与荣誉

- ISO9000国际质量体系认证
- 国家“双软”企业，国家高新技术企业
- 中华人民共和国铁道部科技进步奖
- 总参通信部指定设备供应商
- 国家火炬计划项目, 拥有出口许可
- 第六届中关村十大软件品牌奖
- CTI平台产品（AnyTouch）2001年获创新基金
- 2004年保险行业最佳CTI产品奖

AnyTouch业绩 (一)

- 澳门
- 澳门
- 香港
- 香港
- 北京
- 哈尔滨
- 郴州
- 中国
- 沈阳
- 南方



AnyTouch业绩 (二)

- 广州PICC客户服务中心系统
- 山东铁通青岛综合信息服务系统
- 南汽新雅途公司
- 金山软件有限公司
- 长城电脑公司
- 陕西信通公司
- 徐州环保局
- 辽宁质量监督局
- 江苏烟草专卖局
- 浙江烟草专卖局
- 北京城市向导公司

AnyTouch业绩 (三)

- ❑ 青岛PICC客户服务中心系统
- ❑ 安华保险客户服务中心系统
- ❑ 陕西省西安供电局“95598”客户服务系统
- ❑ 锦州煤气公司客户服务中心系统
- ❑ 鹤岗市12319执法热线系统
- ❑ 江苏铁通固话秘书台Tsec系统
- ❑ 桂林铁通综合信息服务系统，包括柳州、南宁、北海、梧州、玉林、河池等6地市远端座席
- ❑ 天津铁通综合信息服务系统
- ❑ 山东铁通济南综合信息服务系统

AnyTouch业绩 (四)

- 陕
- 陕
- 陕
- 陕
- 陕
- 陕
- 陕
- 陕
- 福



AnyTouch业绩（五）

- ❑ 山东铁通徐州综合信息服务系统
- ❑ 山东铁通烟台综合信息服务系统
- ❑ 山东铁通淄博综合信息服务系统
- ❑ 辽宁铁通沈阳综合信息服务平台，5个地市远端座席
- ❑ 辽宁铁通锦州综合信息服务平台，5个地市远端座席
- ❑ 辽宁铁通大连综合信息服务平台，5个地市远端座席
- ❑ 山东莒县供电公司“95598”电力客户服务中心系统
- ❑ 山东沂水供电公司“95598”电力客户服务中心系统
- ❑ 山东莒南供电公司“95598”电力客户服务中心系统
- ❑ 山东临沭供电公司“95598”电力客户服务中心系统

AnyTouch业绩 (六)

- ☐ 沈阳北站自动语音问询服务系统
- ☐ 山东济南电力客户服务中心系统扩展
- ☐ 山东日照供电公司自动语音查询系统
- ☐ 山东淄博供电公司自动语音查询系统
- ☐ 山东菏泽供电公司自动语音查询系统
- ☐ 山东临沂供电公司自动语音查询系统
- ☐ 山东威海供电公司自动语音查询系统
- ☐ 山东莱芜供电公司自动语音查询系统
- ☐ 山东东营供电公司自动语音查询系统
- ☐

北京佳讯飞鸿

- 十年通信设备制造经验，卓越的专网通信设备供应商
 - 70%以上的铁路通信调度和人工座席
 - 95%以上的城市轨道交通通信调度和人工座席
 - 65%以上军队通信调度和人工座席
- 雄厚的CTI优势，CTI应用平台供应商
 - 10年的CTI研究和开发经验
 - 8年的CTI平台研究和开发经验
 - 众多行业的应用案例
- 强大的IP语音通信设备供应商
 - 863 IPv6高性能协议栈软件承担者
 - 全线的VoIP产品和解决方案

佳讯飞鸿CTI优势

- 佳讯飞鸿是最早接触和研究CTI技术的公司之一
- 佳讯飞鸿生产的AnyTouch平台是国内首家通过ISO9000质量认证体系的CTI平台
- 首家获得出口许可的CTI平台
- 在CTI两大应用领域均获得广泛应用

10 年CTI技术的研发和工程经验

Thanks

谢谢!

<http://www.jiaxun.com>

