

## Cerida: 率先利用思科协作服务器提供先进的客户联络服务

在 1998 年，互联网尚处于起步阶段。Web 主要是一个展示产品和服务的工具。企业将其作为联系潜在客户、现有客户、供应商和合作伙伴的孤立通信渠道。电话、Web 和电子邮件为客户联系企业提供了几种不同的渠道。由于意识到通过所有渠道开展客户交互的巨大商机，Cerida ([www.cerida.com](http://www.cerida.com))——Answernet Network ([www.answernetnetwork.com](http://www.answernetnetwork.com)) 的一个子公司——今天成为了利用思科系统公司 Web 协作和电子邮件管理技术开展基于 Web 的客户联络的先驱。

位于马萨诸塞州安多弗的 Cerida 曾在 2001 年获得了旨在奖励信息技术革命的领导者的、著名的 Computerworld Honors Medallion 奖。Cerida 是一个先进的客户联络中心，擅于部署“实时帮助”解决方案。作为一个集成化多销售渠道战略的组成部分，该解决方案可以迅速地产生显著的回报。只需点击一下鼠标，潜在客户就可以立即联系到经验丰富的 Cerida 业务代表。他们可以回答多个行业——包括金融服务、技术和医疗等的各种复杂产品的问题。

“那些点击公司网站上的呼叫按钮的客户的转化率非常高”，Cerida 的业务运营负责人 Robert Baker 表示。因为他为推进 Cerida 在基于 Web 的客户支持方面的创新而做出的卓越贡献，他在 2001 年获得了 Computerworld Laureate 奖提名。“通过处理极具潜力的业务线索时集成同步和异步的渠道结果，可以在购买流程中引入人员交流。”

创建于 1993 年的 Cerida 借助训练有素、擅于利用技术手段的专业电话接听人员获取极具潜力的销售线索，销售产品和服务，以及代表它的企业间业务客户对现有客户进行向上销售和交叉销售。Cerida 决定提供外包的电话销售支持服务。在早期，客户聘请该公司来帮助他们接听客户的免费求助电话，解答关于高技术产品和其他复杂服务的问题。

“我们在很早以前就意识到了 Web 在促进销售流程方面的重要作用”，Baker 表示，“在 1997 年，我们开始研究基于 Web 的技术。它可以提高我们与客户交互的质量。在 1998 年，我们在我们的服务组合中添加了 Web 销售和支持，从而让我们成为了第一个具备‘点击通话’能力的外包呼叫中心。今天，我们仍然在外包互联网销售和支持市场中保持着领先地位。”

通过为 Texas Instruments、Aether Software、Broadvision 和 Cambridgesoft 等知名客户提供服务，Cerida 的客户中心的席位已经增加到 150 多个。另外，在被 Answernet Network 收购之后，Cerida 进一步扩充了它的员工队伍——增加了 2000 名位于全国各地的业务代表。

### 昨天的选择到今天仍然是最佳选择

为了推动整个销售周期，Cerida 采用了思科提供的技术。思科协作服务器和思科电子邮件管理器是思科客户联络套件的一部分。该套件是一个完整的产品系列，可以帮助客户将人员交流的个人价值与 Web 的信息价值集成到一起。

## Cerida：率先利用思科协作服务器提供先进的客户联络服务

“在 1997 年，我们对当时市场上的各种协作技术进行了详细的评估”，Baker 回忆说，“思科当时就是我们的理想选择——现在仍然是。为了验证我们的决策是否正确，我们在 2001 年再次评估了市场上各种可供选择的技术，然而结果仍然一样。思科拥有足以击败所有竞争对手的先进技术和丰富经验。另外，我们还从我们的用户群体的其他成员获得了帮助。我们可以与他们交流想法，了解技术的新应用。”

“思科当时就是我们的理想选择——现在仍然是。思科拥有足以击败所有竞争对手的先进技术和丰富经验。”

**Robert Baker**

**Cerida 业务运营主管**

Cerida 的实时帮助服务建立在思科协作服务器的基础上。思科协作服务器是一个以 Web 为中心的协作工具，可以帮助客户通过 Web 与业务代表进行语音通话或者文本聊天。业务代表和主叫方只需借助 Web 浏览器，就可以共享网页，共同填写表格，分享任何 Windows 桌面应用。

通过聘请 Cerida 的专业电话接听人员作为实时帮助业务代表，Cambridgesoft——一家化学门户网站——将向上销售率从 4% 提高到了 60%，同时每月的销售额提升了 20%。另外，因为在销售点介绍的其他产品可以满足客户的额外需求，所以每笔订单的平均金额也出现了显著的增加。

“可以通过两种方式进入协作进程”，Baker 解释说，“一种是我们的业务代表接到某个点击了网站上的‘点击通话’按钮的客户的请求，另外一种则是我们在电话讨论过程中，发现直观工具的使用有助于说明某个复杂的产品。这时，我们只需要让主叫方通过某个特定的 URL 加入我们的合作进程。利用思科协作服务器，我们的浏览器可以连接到一起，共享相同的内容。”

Cerida 还采用了思科电子邮件管理器。它是一个全面的企业级解决方案，可以有效地管理某个公司的收件箱或者网站收到的大量客户请求。“越来越多的客户希望能够通过多种方式联系企业。利用思科电子邮件管理器，我们能够以客户所希望的方式与他们进行交流”，Baker 表示。

“越来越多的客户希望能够通过多种方式联系企业。利用思科电子邮件管理器，我们能够以客户所希望的方式与他们进行交流。”

**Robert Baker**

**Cerida 业务运营主管**

### 工作机制

当客户访问某个网站时，如果他们在提交订单时需要帮助，或者他们想要了解一个产品的使用方法，他们就可以点击“点击联系”按钮。思科协作服务器将该请求转发到某个能够回答该客户的问题的业务代表。客户随后可以选择用电话交谈或者 Web 聊天的形式进行交流。Baker 解释说：“我们的大部分客户的顾客都选择通过电话与业务代表交谈。我们销售的复杂产品构成了整个解决方案的一部分。与针对复杂的询问输入答案相比，语音交谈通常速度更快，更便于提供更加丰富的信息。”

## Cerida：率先利用思科协作服务器提供先进的客户联络服务

在某个业务代表收到求助请求时，他的桌面上将会弹出一个聊天窗口，或者客户的电话铃声将会响起，这样业务代表就可以为客户提供实时的服务。Baker 继续指出：“实时帮助功能的使用者通常是最有价值的网站访问者。”

例如，一家大型电信硬件供应商选择 Cerida 来支持它的市场推广计划。这项支持服务使得 Cerida 的业务代表向该客户的销售代表提供了 1197 个极具潜力的销售线索，转化率高达 9%，最终使得该客户获得了 887 亿美元的收入。

通过与潜在客户进行电话交谈或者网上聊天，业务代表可以通过共同浏览来分享内容，从而缩短销售周期。利用思科协作服务器，很多参与者可以立即看到一个 PowerPoint 演示。不需要安排昂贵的面对面会谈，就可以立即进入销售周期的下一个阶段。

### 满足实际的业务需求

企业对预算的控制从来没有像现在这样严格。企业一方面需要节约昂贵的外界销售团队的成本，一方面又必须提高电话销售团队的效率。企业必须在保持高质量服务的同时，提高人力资源的利用效率。销售成本仍然是今天的企业面临的首要挑战之一。因此，企业需要采用 Web 协作。

Baker 解释说：“如今，派遣高层销售代表向符合要求的潜在客户做 PowerPoint 演示的做法已经因为成本过高而被企业所放弃。借助于经验丰富、擅于 Web 协作的电话销售代表，您可以缩短销售周期和降低销售成本。预算的削减和对旅行的担忧需要企业重视运营效率的提高。由于最近发生的一些世界性事件，协作显得更加重要。”

Cerida 的客户也很支持 Web 协作。Baker 表示：“一家成立不久的‘网络外包’服务供应商聘请 Cerida 为其开拓销售机会。我们的业务代表为其提供了 142 个具有潜力的销售线索，从而让该客户的内部销售代表经济有效地将销售额提升了 4.2%。这为他们带来了 1050 万美元的总收入。”由于在销售流程中较早地使用了 Web 协作，销售进度大大加快——有些销售项目在 30 天内就成功结束，而他们原先的平均销售周期为 90 天。

在当前竞争激烈的市场中，企业的开支非常有限。Baker 指出，迅速的响应可以提高销售成功率，形成一个强有力的竞争优势。“如果不采用 Web 协作，潜在客户就必须在网站上留言，或者发送一封电子邮件，等待竞争对手的回复。相比之下，Web 协作让客户可以点击一个实时帮助按钮，立即与业务代表进行通话。显然，后者要比前者简便得多。”

### 下一步

Answernet Network 对 Cerida 的收购为两家公司都带来了更多的发展机会。总部位于新泽西州普林斯顿的 Answernet Network 是美国最大的电信通信（电话应答服务）企业，拥有超过两千个业务代表席位。它提供了一组全面的客户关系管理解决方案，包括拨入和拨出电话营销。Answernet Network 在美国的二十个州和加拿大设有 47 个呼叫中心，为超过 3 万个客户提供服务。这些呼叫中心每年 365 天、每周 7 天、每天 24 小时地处理超过 5000 万个电话呼叫和互联网联络请求。

## Cerida：率先利用思科协作服务器提供先进的客户联络服务

“对于我们共同的客户来说，Cerida 和 Answernet Network 的合并是一项双赢的举措”，Baker 解释说，“Answernet 可以提供更多传统电话营销服务和丰富的拨入呼叫处理经验，而 Cerida 则可以提供先进的拨出呼叫功能和基于 Web 的协作技术。Answernet 计划利用我们的经验，借助‘点击通话’和协作技术为他们的服务组合添加一个新的高端渠道。”

Baker 继续指出，思科解决方案帮助 Cerida 为它的客户提供了丰硕的成果。“思科协作服务器和思科电子邮件管理器为 Cerida 提供了技术优势，但是更加重要的是，它为 Cerida 提供了将网站访问者转化为顾客的重要工具，从而让我们可以在客户最需要的时候为他们提供协助。”

Baker 总结指出：“通过让业务代表可以直接从他们的台式机提供基于 Web 的演示和产品展示，可以大大缩短销售周期，让客户立即获得他们所需要的所有信息。”

“思科协作服务器和思科电子邮件管理器为 Cerida 提供了技术优势，但是更加重要的是，它为 Cerida 提供了将网站访问者转化为顾客的重要工具，从而让我们可以在客户最需要的时候为他们提供协助。”

**Robert Baker**

**Cerida 业务运营主管**



**思科系统 (中国) 网络技术有限公司**

**北京**

北京市东城区东长安街一号东方  
广场东一办公楼 19-21 层

邮政编码: 100738  
电话: (8610) 65267777  
传真: (8610) 85181881

**上海**

上海市淮海中路 222 号力宝广  
场 32-33 层

邮政编码: 200021  
电话: (8621) 33104777  
传真: (8621) 53966750

**广州**

广州市天河北路 233 号中信  
广场 43 楼

邮政编码: 510620  
电话: (8620) 87007000  
传真: (8620) 38770077

**成都**

成都市顺城大街 308 号冠城  
广场 23 层

邮政编码: 610017  
电话: (8628) 86758000  
传真: (8628) 86528999

**如需了解思科公司的更多信息, 请浏览 <http://www.cisco.com/cn>**

2004 年思科系统 (中国) 网络技术有限公司, 版权所有。

2004©思科系统公司版权所有。该版权和/或其它所有权利均由思科系统公司拥有并保留。Cisco, Cisco IOS, Cisco IOS 标识, Cisco Systems, Cisco Systems 标识, Cisco Systems Cisco Press 标识等均为思科系统公司或其在美国和其他国家的附属机构的注册商标。这份文档中所提到的所有其它品牌、名称或商标均为其各自所有人的财产。合作伙伴一词的使用并不意味着在思科和任何其他公司之间存在合伙经营的关系。