



IT 行业

IBM 客户服务中心

呼叫中心实施范围

从1997年11月起，在Dallas,Atlanta,Toronto建立基于ICM的客户服务组织。至1998年底，IBM在北美地区建成25个呼叫中心，坐席达17000个，用ICM系统实现联网。

运营商	AT&T
-----	------

ACD	Lucent
-----	--------

IVR	DirectTalk
-----	------------

节点数	25
-----	----

坐席	17,000
----	--------

基本情况介绍

最初的3个客户服务中心实施包括IBM的核心硬件产品的销售和客户服务。此后25个客服中心均支持IBM软件产品和提供技术支持。

路由策略

所有在加拿大地区的呼叫均先接入Toronto的ACD，通过Toronto的PG联接Dallas的ICM，在Dallas和Atlanta之间实现Pre-Routing和流量均衡。

为什么选择ICM

IBM在评估了大量系统以后，最终因为ICM特殊的call-by-call,及事件驱动路由的先进机制最终入选。在选用ICM之前，IBM的客服中心存在某一地区有许多呼叫排队，而另外一些地区的坐席人员却十分空闲的现象。选用ICM使IBM能够更精确的管理、衡量、评估其大规模的客服中心。