

Apropos——整体的客户联系中心多渠道管理解决方案

概述

Apropos 提供一个整体的客户服务中心多渠道管理解决方案，可以管理所有类型的客户交互，包括电话、传真、E-Mail、Web Request、Web Chat、SMS（短消息）、Voice Mail、OutBound、VoIP 等，能实时看到客户的所有渠道的交互信息，并能提供诸多详细信息，包括主叫号码、被叫号码、发起人信息、联系原因、目前状态、解决方法以及待解决的任务等，并可记录客户消费行为方式，以便能实时访问与客户每次交互相关的所有历史记录。

根据客户的价值以及每次纪录的交互信息，Apropos 可以协助整合企业客户信息，识别并按其优先级区分客户。Apropos 全面的报告提供所有客户交互的详尽、实时的数据，确保企业决策建立在实时商业规则的基础上，并通过历史趋势进行修正。Apropos 可以与各种业务应用和数据库应用进行无缝集成，实现对客户统一的、快速的服务界面。

架构

Apropos 的 MCIM®系统功能模块组成如下：

- 交互管理服务器
- 坐席
- 主管人（班长席）
- 决策管理系统
- 系统管理员
- 应用程序设计



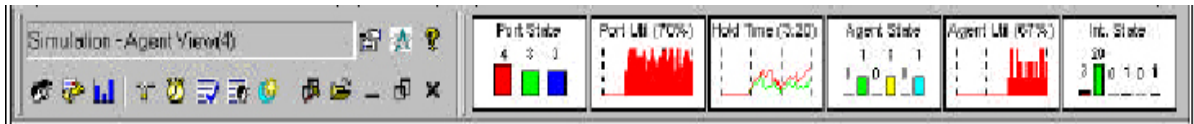
主要功能

- **交互管理服务器** ——多媒体队列的统一管理和排队。支持广泛的 PBX, 提供灵活的智能路由
- **座席** ——使用 AppBar 的方式，占用最小限度的屏幕空间。提供：座席登录、漫游、工作界面、呼叫控制、客户交互的优先级排队、客户信息预览、交互宝藏功能（提供全面的当前客户相关的交互历史信息的记录）、软电话、工

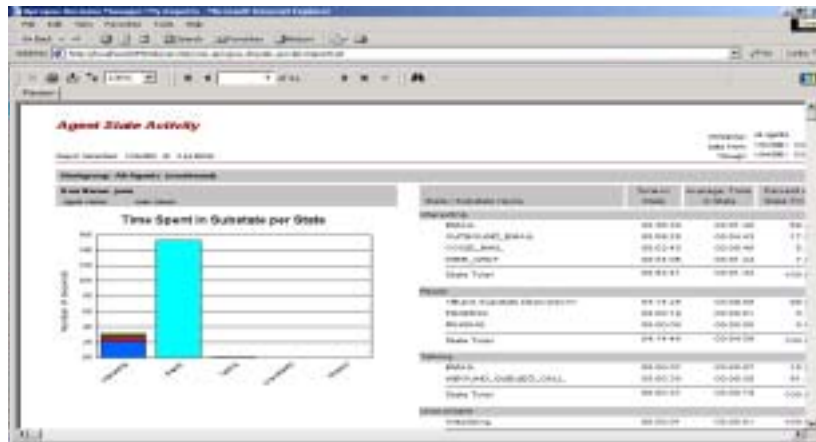
作状况的实时监测、系统热键支持、多种交互同时进行等功能。



- **主管人**——一个实时的监控和控制工具，可以跟踪座席、排队、交互类型和端口，以桌面和图表的形式显示，支持警报功能，使用 AppBar 的方式



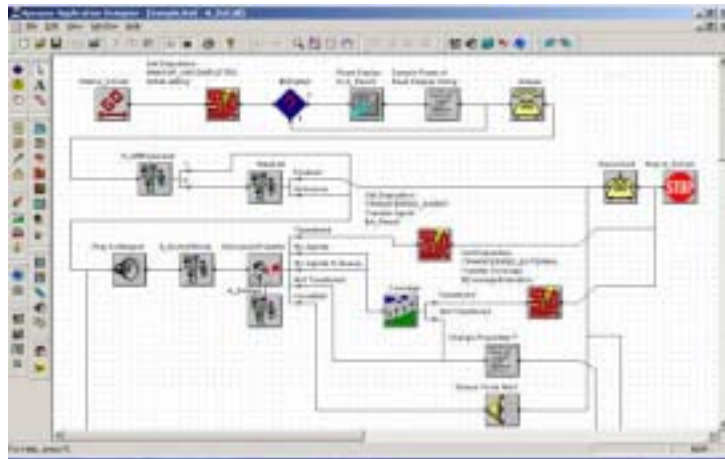
- **决策管理系统**——提供基于 WEB 的报告，向呼叫中心管理人员和使用者传送呼叫中心信息。包括：数据记录、报告模块的建立和使用、定义报告、输出报告、运行报告、查看报告等。



- **系统管理员**——设定系统、调节系统性能、问题诊断



- **应用程序设计**——一个基于 GUI 的先进的电话 PIL 版本，通过放置和拖拽 Teleobjects 建立呼叫流。



特性

开放性——完全开放的网络协议、软件架构和 CTI 标准

可扩展性——整个 Apropos 系统可以安装在最少一台服务器上，也可以将系统划分为功能模块，将这些功能模块按照具体需求任意组合安装在多台服务器上。

Apropos 中 CTI-LINK 的实现是基于 DIALOGIC 的 CT-CONNECT 产品，提供广泛的 PBX 支持。

可靠性——Apropos 提供 N+1（对于语音服务器）和 Marathon（对于主服务器）两种备份方式

易管理性——Apropos 不仅实现呼叫中心的基本功能，更理解管理对于一个呼叫中心的重要意义，呼叫中心应用的好坏越来越取决于系统的可管理性和易管理性，Apropos 这一方面获得了很好的效果和用户的认同。

易操作性——Apropos 方案提供一切所需工具简化企业的管理，保证优质的客户服务，并使管理者能得到简明的决策信息。Apropos 同样提供了界面友好的二次开发平台，来开发 IVR 流程以及邮件流程，使得没有多少技术背景的人员经过短期培训也能够进行系统维护，减少对系统开发商的依赖。

成功案例

联想集团客户服务中心系统（800—810—8888）

联想集团作为中国最大的计算机公司，为提高客户服务质量，增强企业竞争

力，于 2000 年建立了覆盖全国范围的客户服务中心系统。该系统采用了博雅思信息科技（ITApps）提供的先进的 Apropos 解决方案和专家服务。

该系统集计算机电话集成（CTI）技术、网络技术、数据库技术于一体，采用业界领先的交互式语音查询（IVR）和 CTI 技术，实现了电话、传真、网络、电子邮件、短信息服务（SMS）等多种渠道的接入、呼出以及语音、文本等多种表达方式的自由运用与转换，有效扩大了客户服务的范围。

该系统实现了与现有客户关系管理（CRM）系统、业务系统的无缝结合，实现了信息资源的共享和有效利用，实现了服务方式的多样化和服务过程的智能化，实现了客户服务中心向利润中心的飞跃。

作为专业、高效、经济的解决方案，该系统的使用，进一步优化了联想集团的企业形象，在客户服务、产品宣传、技术支持、创造商机、增加业务收入等多方面发挥着巨大的作用，为企业创造了可观的经济效益；在有效提升客户服务质量的同时，降低了企业的运营成本，增强了企业的竞争力；实现了联想集团服务管理的现代化、传输网络化和决策科学化，有力地推动了企业的发展。

部分国内客户

润迅通信

上海前程无忧工作网

联想集团

诺基亚（中国）

江铃汽车

嘉实基金管理公司

北京中国国际展览中心

淄博城市商业银行

中信实业银行信用卡中心

重庆长安福特

.....