

C-Centric——以客户为中心的呼叫中心应用管理平台解决方案

概述

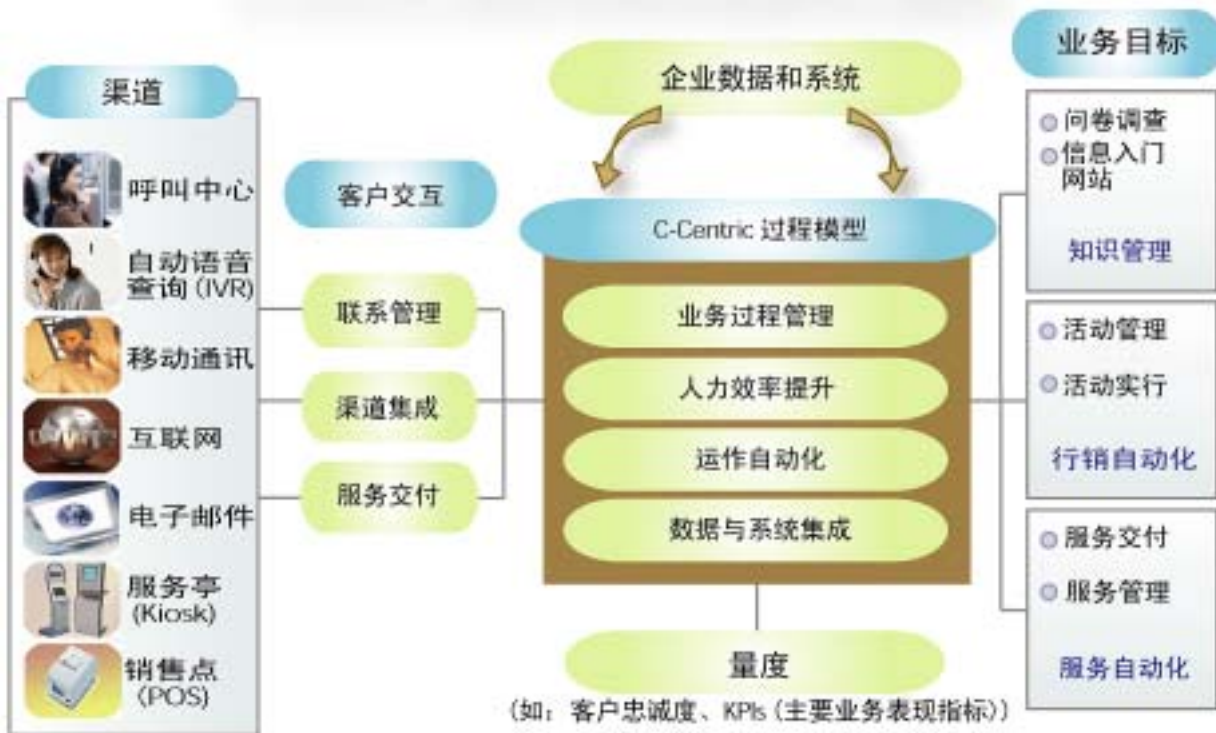
现代企业普遍都已经建立了“以客户为中心”的经营理念，也开始了解CRM(客户关系管理)，但是如何将理念落实到实处，是每一家企业都面临的巨大课题。在世界范围内多年的实践后，企业也认识到，实施CRM并不意味着需要购买昂贵、功能非常多且繁杂的CRM软件，能提供适合自己的易于实施，灵活开放，且容易见到效益的软件平台已经成为了大家共同的选择。

ITApps C-Centric正是基于这种背景而产生的，它是一种将前台的客户服务应用系统与后台的业务处理系统自动化整合在一起的、围绕客户需求和应用的端到端的解决方案。C-Centric通过各种交互渠道追踪和报告与客户生命周期有关联的所有活动，从而使企业能够清楚认识到客户行为、喜好和表现。另外，提供工作流程自动化，帮助企业优化和客户相关的所有活动的工作流程，无论何时何地都可以方便的获取客户实时信息。

我们理解，每一个企业都是不一样的，都有自己的特点。所以C-Centric提供了完全模块化的应用，允许企业根据客户需要自由定制。模块化的设计思想，提供了极大的灵活性来满足业务的需求，企业可以分开购置C-Centric的不同模块，也可以组合方式购置，以最小化建立系统的最初成本之后，在业务改变或扩展时，再添置新的模块。

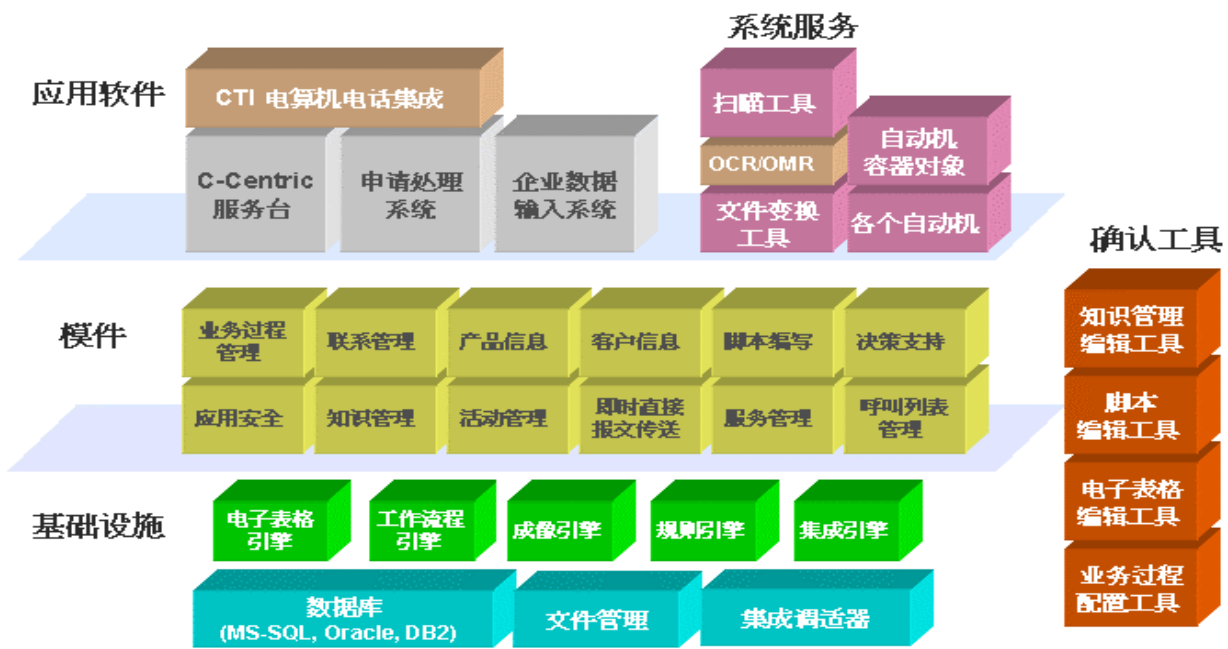
C-Centric致力于提供行业化解决方案，基于C-Centric核心平台，可以开发各种个性化的应用，如客户交互中心、业务申请系统、催收系统、影像流系统、电子批核系统等。同时，C-Centric也是强大的坐席桌面系统开发、配置和管理平台，应用J2EE技术实现多渠道的、功能模块化的集成。C-Centric可以在“客户机(Client)/服务器(Server)”和“浏览器(Browser)/服务器(Server)”的两种结构运行。

C-Centric 如何与你的业务相互配合



架构

C-Centric 概念性构架



主要功能

业务过程管理 (Business Process Management)

- 多种类商务过程授权
- 无限的文件种类
- 可配置的电子表格
- 用户自定义的路由规则

成像技术 (Imaging)

- 综合式的电子表格管理
- 多据点影像分派
- OCR (光学字符识别) 和 OMR (光学标记阅读机) 集成
- 高速扫描仪集成
- 能进行大批量扫描

电子表格 (eForm)

- 单维卷动
- 二维卷动
- 成像就绪
- 被关注区域 (Region-of-interest) 定义
- OCR定义
- 字段确认
- 双数位输入确认
- 眼球确认

客户信息管理 (Customer Information Management)

- 综合服务台
- 客户分析管理
- 联系历史管理
- 呼叫表格管理
- 产品/帐户信息
- 成像与服务请求集成

服务管理 (Service Management)

- 事件生命周期管理
- 活动跟踪
- 联系历史支持
- 呼叫处理
- 电子邮件处理
- 传真处理

呼叫脚本编写 (Call Scripting)

- 多种语言支持
- 动态导航及分支
- 动态数据搜集
- 以页分级的附件

通道管理 (Channel Management)

- 呼叫中心
- 电子邮件
- 交互语音应答 (IVR)
- Web 交互

安全 (Security)

- 用户/ 群组安全管理
- 基于角色的授权
- 功能性的存取操控
- 工作项目/ 工作队列存取操控
- 文件种类存取操控

商务规则管理 (Business Rule Management)

- 计算器引擎
- 工作流程路由规则
- 积分卡管理及引擎
- 策略管理及引擎

即时直接报文传送 (Instant Messaging)

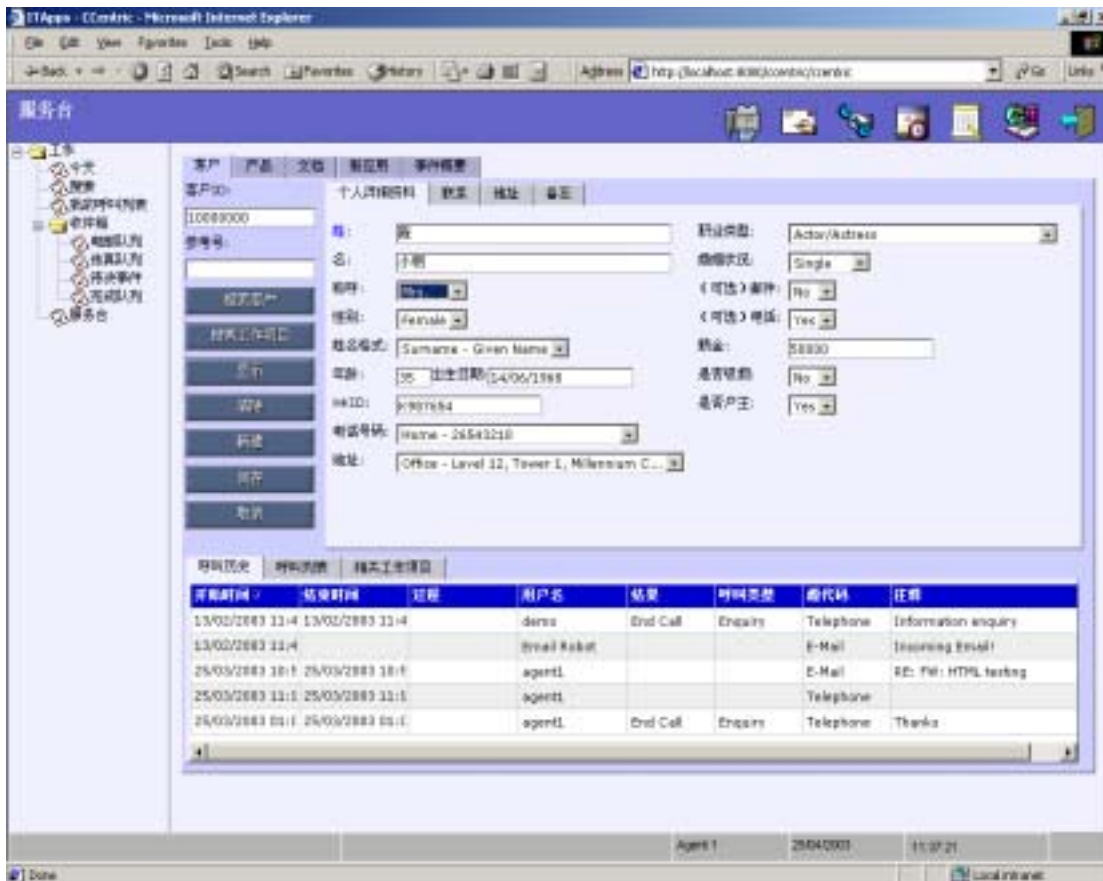
- 报文广播
- 未处理报文监控

知识库管理 (Knowledge Management)

- 知识库授权
- 知识库导航
- 知识库搜索
- 电子邮件回复建议

附件 (Accessories)

- 假期表
- 系统集成适配器



建议配置

C-Centric 解决方案的硬件要求会因应用要求而有所不同，以下是建议配置供参考：

服务器操作系统	Windows NT 4.0、Windows 2000、和多种支持 J2EE 应用服务器的 UNIX 和 Linux 版本
应用服务器	符合 J2EE 的应用服务器
数据库	SQL Server、Oracle、IBM DB2、Sybase 等
客户端操作系统	Windows NT 4.0、Windows 2000、Windows XP 等
浏览器支持	IE5.0 或较新版本、Mozilla 1.1 或较新版本

特性

- 先进的工作流定义平台支持各种动态业务实现。
- 易于使用、图形界面的设计工具脚本编写环境。
- 企业自定义路由、转换和处理的规则。
- 基于行业标准的 Crystal Reports 报表管理工具。
- 通过统一的服务平台提供一个全方位的客户信息视图，帮助企业实现“以客户为中心”的策略。
- 功能强大的内置接口网关，能让你充分利用已有的数据源，把多种信息来源实时地整合到单一的屏幕上，可以确保数据同步和数据完整性。
- 系统集成自动化提升生产力，利用 C-Centric 系统集成自动化服务做到后端集成，从而智能地将自动化和人工接触相结合。由于更新、查询和执行等操作都是自动进行的，不需人工干预，因此生产力得以大幅提升，同时企业的服务代表可以在有客户需要时提供人工服务。

- 通过多渠道交互、基于客户价值的活动管理，企业可以设计、执行和管理各个客户交互渠道的个性化活动（包括：电话、传真、电子邮件、SMS 等等）。利用 C-Centric 活动管理，可以得到关于活动执行的全面视图。
- 借助于活动的审批、执行的综合式的工作流程和协作能力，简化了活动的设计和预算过程。利用财务规范来优化市场推广资金的分配及活动的监察，以跟踪和报告基于成本的结果。所有活动结果都在一个集中的数据库自动被跟踪，用作实时的分析，因此企业可以及时调整活动项目以改善结果。列表管理和客户价值计算器功能，使企业能够基于数据来优化阶段策略。
- 协助企业提供统一的、个性化的客户管理标准，以建立完整及优质的交互关系。

成功案例

中信实业银行

中信实业银行利用 ITApps 的 C-Centric 解决方案主要用于信用卡 Call Center 部门的营运。通过与多渠道联系管理系统，IVR，预拨号系统，以及银行后台系统的整合，提供了易于使用的图形化用户界面，整合了所有的相关数据，并将相关的客户服务和外拨营销实现流程自动化。系统根据外界呼叫压力和内部工作分配，自动动态调整座席工作任务，执行客户服务和外拨工作，极大改善了内部的工作流程，增加了人员的工作效率。现在，中信实业银行不仅可以为客户提供更好的客户服务，而且使 Call Center 一开始就成为“利润中心”，更加方便地调整、增加新的业务，增强了中信实业银行品牌的特色。

渣打银行

渣打银行是全球领先的金融机构，同时也是 ITApps 长期固定的合作伙伴，使用 ITApps 的 C-Centric 系统来提升它多区域运营中的文档处理效率（在香港和中国大陆）。通过扫描文档，银行可以依靠此系统立即处理这些由各分支机构提交的、文档而无需等待这些物理文档漫长的传递过程。由此，银行可以集中的处理文档从而更好的进行控制。此外，由于不再需要进行文档的运输，银行避免了人工错误和运输成本，并提高了相应速度。C-Centric 内置的影像流系统非常易于升级，支持银行更多的分支机构，满足了银行业务发展的需要。

部分客户

渣打银行（香港）

渣打银行（台湾）

中国工商银行（亚洲）

中信实业银行

台北国际商业银行

Family First（香港 Berkley International 公司新成立的财务业务部门）

香港特区政府建筑署

泰国股票交易所