



博雅思(ITApps)呼叫中心整体解决方案

博雅思 (ITApps®) 公司为企业规划的客户服务中心系统, 集成了业界最新的计算机技术、CTI 技术、网络技术、电信技术、数据库技术、VOIP、商业智能、数据挖掘等技术, 在保证系统的安全性和业务的灵活性的前提下, 可极大地方便客户, 使客户服务中心作为企业对外服务的窗口, 是企业贴近客户, 加强企业与客户沟通, 快速、有效地服务手段。

一. 博雅思 (ITApps®) 在呼叫中心建设上的优势

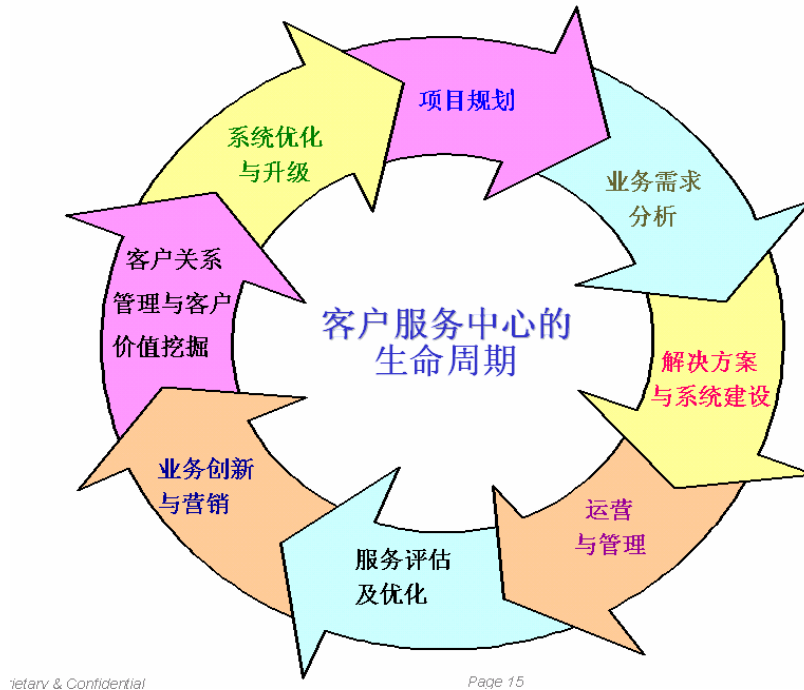
- 全方位、一体化的顾问服务
- 深厚的行业背景和系统集成经验
- 专业的产品、技术和解决方案
- 人才、培训、技术服务体系、售后服务

二. 博雅思 (ITApps®) 对企业客服中心建设的理解

- 客服中心是“四位一体”的有机实体

客户服务中心是一套人员、流程、技术和策略的有机协调系统, 通过适当的沟通渠道获取企业资源, 进行有效的交互协作, 为客户和企业创造价值。

- 客服中心建设是一个可持续发展的过程



图：客服中心建设的生命周期

● CRM 角度运营客户服务中心

国外企业呼叫中心的实施远远超前于国内，通常 CRM 和呼叫中心系统同步建设，把呼叫中心作为和客户交互的渠道，通过 CRM 来运营呼叫中心，呼叫中心和 CRM 交互使用，互相补充和促进，共同带动整个企业的发展。

三. 客户服务中心建设的几个成功因素

- 对企业客服中心建设的理解是前提
- 切实可行的业务发展规划是根本
- 先进、实用、易扩展的技术是基础
- 对客服中心建设的项目管理是保障
- 客服中心的运营管理是关键

四. 博雅思 (ITApps®) 企业客服中心解决方案

通过对各行业的分析和理解,博雅思总结出一套从业务规划、系统建设、运营管理、项目管理以及售后服务和培训等方面,提供全方位一体化的解决方案和顾问服务。使用户的总拥有成本降到最低。博雅思为企业的客户服务中心的建设提供:

- 全方位的产品和解决方案
- 全面的专业顾问服务。
- 为企业“量体裁衣”的系列解决方案包

1. 四位一体的解决之道

- 以“业务发展规划”为龙头
- 以“运营管理咨询”为纽带
- 以“系统建设”为基础
- 以“项目管理”为保证

2. 可持续发展的建设模式

在整个客户服务中心的建设生命周期内，博雅思通过其顾问方法论，为企业客户服务中心的建设，提供全方位的顾问服务，实现不断优化提高和服务等的持续改善。

3. 为企业培养人才。实现有效的“技术转移”，与企业共同成长。

博雅思不仅为企业的最终用户提供系统建设前的业务发展规划和策略咨询顾问，同时在客户服务中心的建设中提供全方位的产品和系统集成解决方案，还为最终用户提供系统建设后的运营管理咨询服务，实现博雅思的经验和技能向用户的“知识转移”。帮助用户解决企业客户服务中心建设生命周期的所有问题。

五. 博雅思 (ITApps®) 企业客服中心系统建设方案

1. 分阶段目标规划

根据企业客户服务中心系统的实际需求和系统进度要求，按照企业客户服务中心系统业务需求发展目标的要求，结合企业客户服务中心系统的实际业务发展情况和资金情况，将按照三期、分阶段实施建设企业客户服务中心系统，具体实施建设规划如下：

- 建设以呼入业务为主的客户服务中心（一期）
- 基于呼出业务为主，建立营销中心（二期）

- 基于 CRM 建设客户关怀中心，推动企业业务的整体协调的发展

2. 总体技术路线

客户服务系统在系统结构设计上采用了层次化的设计思想,整个系统在逻辑上划分为呼叫接入层、客户服务层、业务控制层和业务支撑层。每层采用了标准协议加以封装,具有相对的独立性;各层之间通过合理设计的接口相互通讯,使系统能够非常灵活地根据业务的变化进行扩充和调整,具备良好的开放性和可扩展性。

3. 企业客户服务中心系统主要实现功能如下:

1) 方便高效的自动语音 (IVR) 服务

系统提供自动语音服务功能,支持语音播放、按键提取信息、自动应答、实时打断、语音信箱、语音录制、TTS(文语转换)、ASR(自动语音识别)、智能语音菜单等功能。使客户可以通过电话随时查询企业及其相关部门的职能范围及其它客户关心的问题。避免了人工坐席的重复劳动,提高工作效率,使企业真正做到 7×24 小时不间断为客户服务。

2) 全方位的人工坐席服务

客户可以直接与人工坐席代表对话,进行辅助查询和答疑、记录举报、投诉、批评、建议等情况,解释企业相关政策法规,还可通过客户服务中心系统进行外拨,将紧急或疑难问题的处理结果主动反馈给客户;也可以将用户来电直接将转到各企业部门和相关领导,以应对紧急事件的发生;还可以利用外拨功能,开展业务调查和调研,帮助企业制定出最符合客户利益的政策。

3) 支持远程坐席和 VoIP 功能

实现远程分布坐席的集中管理。

4) 支持软电话功能

实现应答、挂机、转接、会议、静音、强插、强拆、监听、外拨、坐席员状态设置、坐席员业务功能限制和开放等功能。

5) 支持客户信息屏幕弹出

坐席在受理用户呼叫时，显示用户信息，包括用户身份信息、用户账户信息等。用户呼入时，数据和语音可以同步转移，支持用户资料显示。对已在系统中访问 IVR 流程的咨询用户，系统会在用户转人工以后，在坐席端桌面上将用户的相关信息同步显示。

6) 支持队列监控

坐席可以在用户端界面上实时监控坐席队列、坐席状态监控、坐席人员状态和电话转入的排队情况等。

7) 支持 IVR 流程跟踪

用户在 IVR 流程中转人工，系统会将流程的情况显示在坐席端的桌面系统上，坐席可以在人工接听之前，对用户的信息进行初步浏览。

8) 自动留言服务

用户电话进入客户服务中心，并转至坐席时，如果当前坐席处于全忙或非工作时间，系统会自动提示用户留言，留言后坐席在一定的时间内给予回复处理，并在处理的同时对所有的语音留言 (Voice Mail) 做状态分类统计。系统还对用户留言的处理过程进行跟踪，以便防止大量语音留言不能得到及时处理，影响客户服务中心的服务质量。同时，也可以通过客户留言，了解客户需求和问题，增进客户和企业的沟通，给客户举报、投诉、批评和建议的渠道。

9) 全程录音

系统实现全程电话录音，可以对全部坐席的通话录音，也可以对某个或某几个坐席的通话录音，使人工坐席和客户之间的纠纷有据可查。

10) 职能部门电话转接

系统提供电话转接功能使坐席可以将客户电话通过电信网或局域网系统转接到相关企业职能部门和领导，以利于对突发事件的及时有效处理。

11) 信息资料处理

系统提供强大的信息资料处理功能，坐席可记录举报、投诉、批评、建议等记录单，将信息资料归档保存、打印受理单、并将受理单等文件转交签发相关企业职能部门；可对收集到的信息进行分类统计汇总、按具体需求制定报表，提供个性化客户管理与服务，为企业决策支持和工作改进。

12) 完善的后台处理

系统可根据企业客户服务中心所涉及到的企业各部门及相关单位，按照具体需求设计业务处理流程及业务模块，为客户提供便利的服务。

13) TTS 技术的运用

为了减轻坐席及系统维护人员的工作强度，在系统中运用了 TTS 技术，即文本到语音转换技术。TTS 技术可以自动将文本信息转换为语音文件，或者实时地将文本信息合成语音并通过电话发布。引入 TTS 后，自动语音服务的维护更为简洁。维护人员不必再人工录音，只须将电子文档引入系统中，系统可以自动将电子文档转换为语音文件。

14) 分布坐席

各个企业职能部门的坐席不必集中到一起，当用户需要该部门提供服务时，呼叫将自动地转接到位于各个部门的远程坐席。

15) 分布管理

各个部门自己负责满足对访问各个部门各自的子系统的用户的需求，同时，单独维护自己部门的相关数据、录音、语音邮件 (Voice Mail)、传真等。

16) 统一报表

虽然各个部门负责各自子系统的管理维护工作，但是为了保证中心整体的运行质量，系统提供统一的报表，给各个部门或企业的领导。统计报表包括坐席等待时间、平均通话时长、平均应答速度、平均放弃等待呼叫时长、平均呼叫完成后的工作时长、呼叫失败统计、话务流量统计、人工流量统计、中继使用率统计、可接受的服务级别百分比、呼叫业务分类统计等等，多达三百余种报表。

17) 多渠道访问方式

系统不仅提供了传统的呼叫中心的语音、传真等访问方式，同时还提供更为先进的网上访问方式 (E-Mail、Web Chat、同步浏览、短消息、WAP 等等)，将来会考虑提供更多的访问方式。

18) 网页服务

用户在登录企业网页时，可以直接和呼叫中心的坐席代表进行网上聊天 Web Chat、网上回话 Web Callback、同步浏览 Web Request 等服务。

19) 传真

用户可以在线接受系统的传真资料，同时，系统也可接受来自客户的传真，作为传真服务器。另外，考虑到一些业务咨询的语音太长，系统可以通过提示用户索取传真的方式得到同样详细的资料，如：历史交易对帐单、汇率传真、利率传真等。

20) 呼叫排队交换系统

与公用电话网相连，将来话分配到坐席台或遇忙排队、自动应答来话、呼叫转移、保持、转接、会议、监控、远程坐席等功能。

21) E-Mail 服务

考虑到电子邮件 (E-Mail) 的不断普及，客户服务中心将提供 E-Mail 服务。

22) SMS 的运用

考虑到短消息 (SMS) 和 WAP 的不断普及，客户服务中心将提供 SMS 以及 WAP 服务。利用 SMS 技术，一方面可以在企业完成任务交易后，由系统实时向客户发送一条问题结果回复信息，从而提高事务处理的实时性，提高工作效率；另一方面企业可以将一批任务以信息广播的形式通知各个分理处及营业网点和客户。

23) 网上视频

考虑到宽带网的不断普及，客户服务中心将提供网上视频人工服务。

24) 多语言支持

对于企业客户服务中心系统，它的使用客户的广泛性，人群的多样性，因此要求一个良好的企业客户服务中心系统具有多语言功能，以便服务于广泛的人群。我们的解决方案支持包括汉语普通话、本地话、英文等三十多种语言。

25) 多渠道统一消息平台支持

我们的解决方案可以支持电话、传真、Web Request、Web Chat、SMS、WAP、E-Mail、OutBound 等多种渠道方式。即我们可以实现电话缴费、网上缴费、短消息缴费等，可以以 E-Mail 或传真方式实现客户资料索取。

26) 基于 WEB 的丰富的报表

管理者可以随时通过 Internet 网络浏览各种报表。



企业客户服务中心系统结构图

六. 博雅思客户服务中心建设的方案优势

系统采用行业领先的交换机结合开发 CTI 套件的集成解决方案，具备电信级标准的可靠性和极强的扩展性。同时提供从智能呼叫路由、ACD、IVR/Fax、录音监控到 WEB 协同、E-Mail 管理、外拨系统、远端座席一系列完整的呼叫中心构件，支持电话、传真、E-Mail、WEB 等多种客户联络渠道。

系统采用层次化设计思想，将业务逻辑划分为呼叫接入层、业务控制层、客户服务层、业务支撑层。通过精心设计的接口协议和规范使系统各层之间既保持相对独立又能灵活地根据业务需要加以扩展，是一个真正开放式的呼叫中心系统。

软件体系结构采用 Client/Server 结合 Browser/Server 的方案，在设计上分离系统功能和业务功能，既充分利用 C/S 结构功能强、响应快、成熟可靠的优点，又能够利用 B/S 结构快速、简便地扩充业务。

通过融合计算机协同工作技术和 workflow 管理技术，使客户服务更加有效、可控；同时提供灵活方便的业务流程设计和调整能力，使系统随机构的变更和业务

的调整可以随时更新，贴合实际需求。

系统提供强大的电话呼出功能，服务自动化程度高。

采用 VoIP 技术，支持远程座席代表和虚拟客户服务中心，为工作人员提供更为方便的工作环境。

提供丰富的专业知识库功能，支持多种快速检索手段，并提供方便、易用的知识库管理维护工具，使知识库能够根据业务开展不断更新、完善。

具备完善的系统监控功能，保障服务质量，确保系统的正常运营。

作为企业客户关系管理的一个有机组成部分，系统在设计上充分考虑了客户中心与企业营销信息系统、企业后台业务系统、办公自动化系统的无缝集成，实现对企业内部服务资源的最佳整合，确保原有投资和业务的平滑过渡。

系统采用报表工具，提供了强大、灵活的报表统计功能。通过对呼叫中心运营中的数据进行整理、分析，产生客服业务、服务质量、系统运行维护等方面的统计、管理数据，为相关业务主管部门和领导、营运管理部门提供分析、决策依据。报表系统还具备 WEB 浏览、提供实时数据和图表等特点。

七. 博雅思 (ITApps®) 在国内的部分成功案例

中国工商银行 (全国) (95588)

华夏银行 (全国) (95577)

深圳发展银行 (全国) (95501)

中国光大银行 (全国) (95595)

中国建设银行湖南省分行 (95533)

中国建设银行山东省分行 (95533)

中国建设银行山西省分行 (95533)

中国建设银行福建省分行 (95533)

中国建设银行浙江省分行 (95533)

中国建设银行辽宁省分行 (95533)

中国建设银行北京市分行 (95533)

中国工商银行信用卡中心

中国建设银行信用卡中心

中国银行银行卡中心

中信实业银行信用卡中心

渣打银行 (上海、深圳)

淄博市商业银行(0533-96588)

济南市商业银行(0531-96588)

中国工商银行北京分行 (010-95588)

中国农业银行四川省分行

上海前程无忧工作网(8008205100)

河北省电力公司 (石家庄、邯郸、沧州、邢台、保定、衡水) (95598)

重庆市电力公司 (028-95598)

嘉实基金管理有限公司 (010-65185566)

润迅通信

联想集团有限公司 (8008108888)

诺基亚 (中国) 投资有限公司

北京中国国际展览中心 (010-84600000)

上海外经贸(021-54564999)

上海对外服务有限公司 (021-54564998)

大连烟草

UL 美华认证有限公司

江铃汽车集团

重庆长安福特

东方航空公司

TCL 集团

河北联通

丰田汽车

美国总统轮船 (APL)