



## ITApps 电话营销解决方案与顾问服务

**电话营销**是随着现代技术的发展运用电话通讯技术,以高效率的双向沟通方法直接与目标客户接触、沟通并展开促销活动的直销方式。电话销售以其及时、普遍、经济、双向、简便、快捷等特性被企业所认可,正在成为国内外现代企业采取的最为直接和高效的营销方式。

### 企业呼叫中心为什么需要电话营销

**利润**是企业的最终目的,在呼叫中心发展应用先进的国家和地区,有很多成功的利润中心的呼叫中心。随着国内市场竞争的日益激烈,企业的呼叫中心从成本中心到利润中心的转变已成为大势所趋,并且要求呼叫中心为企业带来更多的包括潜在的和直接的价值。

**主动服务**对国内企业呼叫中心提出了新的挑战。随着客户理念的发展,单纯为客户提供满意服务已经远远不够,我们需要主动去关怀客户,与我们的客户主动沟通,提前发现问题隐患并解决,而不是等待问题的发生再来解决;主动去为我们的客户服务,提高客户忠诚度,挖掘客户更多价值。

### 电话营销的成功准备

电话营销作为一种营销方式,早已被应用多年,但对于它的低成本高效能,大多数企业体会并不显著,原因在于两方面:

- 首先,企业在做电话营销前没有做好充分的准备工作,准备工作包括: 适合电话营销的业务选择,有效客户名单信息的获得,有效工作流程的制定与规范,电话营销运营管理机制的建立等等,只有做好了充分的准备工作,才能事半功倍。
- 其次,任何一套好的思想必须要依托于现代技术才能最大限度发挥其功效,电话营销也不例外,电话营销的规范化执行与客户信息的安去性等管理必须依托 IT 技术为载体实现; 那么一套先进技术的预外拨系统,将更能发挥电话营销低成本高效能的特性。

## 博雅思(ITApps)电话营销解决方案与顾问服务

博雅思(ITApps)凭借多年的各行业电话营销领域的经验,从顾问服务着手与企业一起分析,首先做好准备工作;根据企业实际情况选择一套适用的系统来实现,为企业提供全套的综合性解决方案与服务,包括以下三大部分:

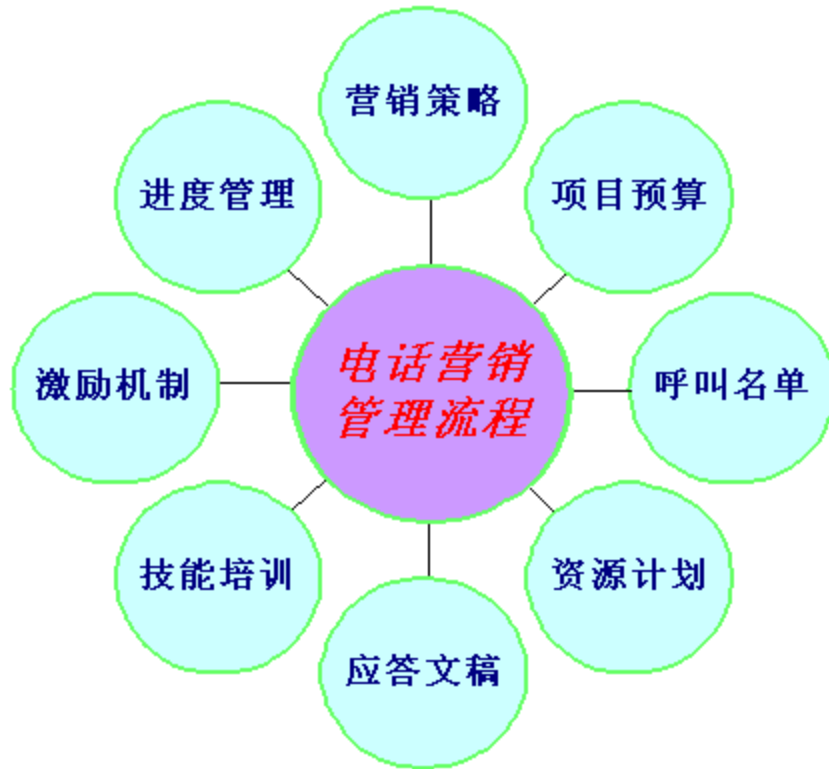
- 全方位的电话营销专业顾问服务
- 以客户为中心的 C-Centric 电话营销管理平台
- 先进技术的预外拨平台

### **全方位的电话营销专业顾问服务**

博雅思(ITApps)提供的电话营销顾问服务将涵盖电话营销的各个重要环节,包括业务策略、容量管理、运营流程管理、人力资源管理、质量管理和技术管理等,通过现状调研,进行最佳业务实施(Best Practice)差距分析,量身定制出适用的电话营销方案和管理模式,其中包括呼叫名单管理、应答文稿规范(包含营销产品的FAB分析和常见问题FAQ知识库)、项目成本核算、服务规范、人力资源计划、电话营销技巧培训、项目管理报表、项目激励机制、交叉营销方案、现场实时管理指导等。

博雅思(ITApps)通过培训课程和布置工作任务,指导 Call Center 管理人员实施方案,提升他们的管理技巧。从技术功能,至人员培训,流程设计,进度管理,质量保证等各方面提供专业解决方案,博雅思(ITApps)的顾问专家在各个技术、管理、行业领域分别有着卓越的成就,通过博雅思(ITApps)的顾问服务,客户不仅可以学习到专业的电话营销管理方法,并可以通过博雅思(ITApps)顾问的操作指导,真正在实践中掌握专业的技能和知识。

根据企业的业务现状和运营条件,以及现况分析报告,结合博雅思(ITApps)的实施经验,定制出具体的、具针对性的实施模型和操作方案。Call Center 电话营销模型所覆盖的主要环节包括:



### 以客户为中心的 C-Centric 电话营销管理平台

博雅思(ITApps) 基于多年丰富的客服及营销中心超过 1000 个相关系统解决方案的建设经验和在电话营销系统建设经验及产业最佳的作业模式规划设计的“ C-Centric 电话营销管理系统 ” 目前在全亚洲地区中已有许多的实施案例及经验。

- 使用 Internet 浏览器(Web Browser) 为应用介面，易于使用，学习及维护成本低
- 包含电销营销总体流程从启动到结果分析所需的完整解决方案
- 可配合多种渠道客服中心方案，包含电话（预览、预测式拨号），邮件，电子邮件
- 可达到无纸化的高度自动化电话营销作业
- 具备流程自动化机制，前后台作业效率整合
- 销售活动波段化管理、监控、阶段调整及执行
- 弹性化工作分派，掌控专员作业
- 名单统一控管，客户资料不外流
- 销售工具之运用，缩短训练成本

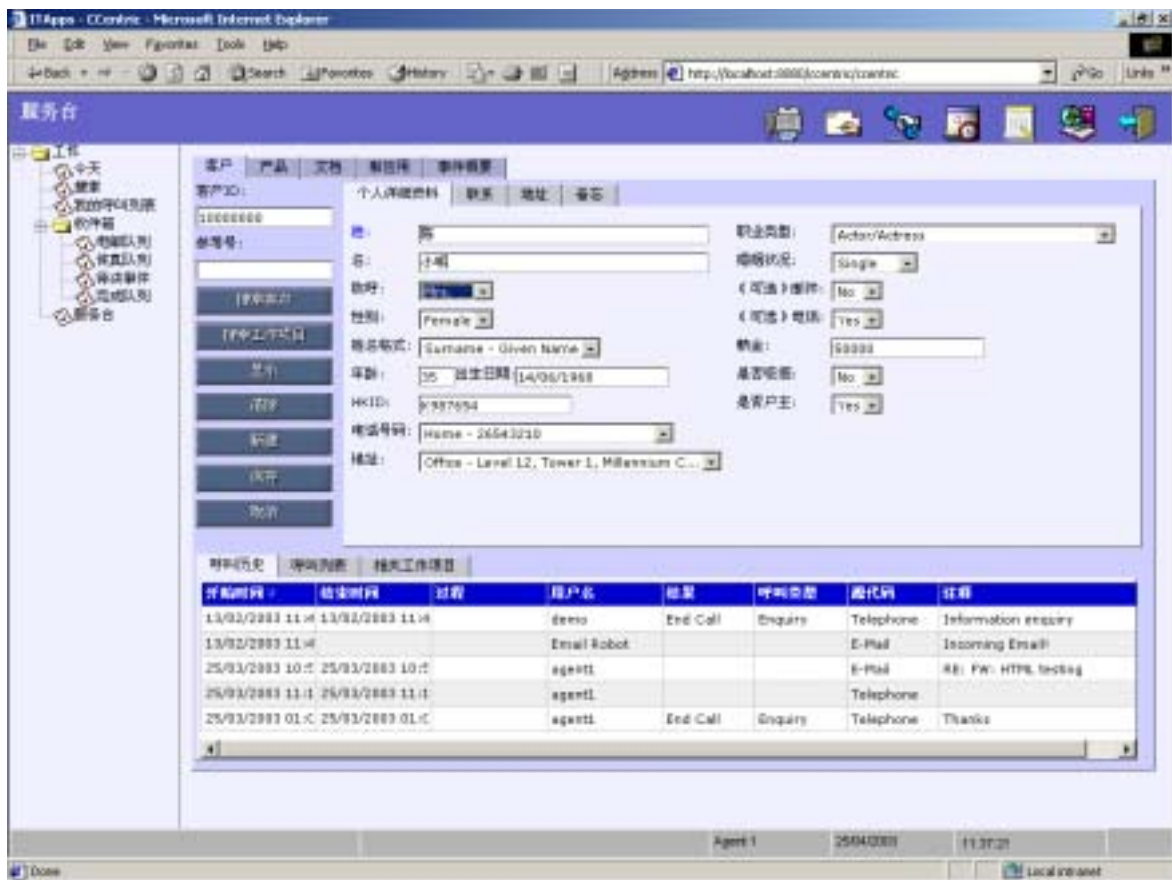


图 1. C-Centric 客户信息界面

C-Centric 电话营销系统各模块的功能组合，可满足电话营销各阶段的需求。



图 2. C-Centric 电话营销管理平台作业程序

### 先进技术的预外拨平台

博雅思(ITApps)预拨号系统能减少业务代表的空闲时间并提高最佳连接 (right party connects) 的数量，从而让业务代表为更多客户提供更迅速的服务，带来更丰厚的利润。业务代表能够每小时完成更多的最佳连接，更积极和有效地应对客户，并提高他们的产出率水平。博雅思(ITApps)预见拨号系统本身包含增强的预测算法，通过有效地连接业务代表和客户，它能消除放弃呼叫的情况。

## **先进的拨号算法**

每隔几分钟便分析呼叫统计数据。它可以预测拨出呼叫的可能性,并平衡对话与更新的时间,然后计算出以业务代表可以控制的节奏进行的连续的,实际连接所需的拨号量。系统可以每小时发出 80,000 次呼叫。

## **呼叫混合**

随着拨入量的增长,复杂的呼叫混合引擎在必要时将呼叫转换为混合的拨入/拨出组。呼叫混合使零星的拨入过载减至最低,并减少了业务代表的空闲时间。您可以从两种混合策略中选择:基于溢出,或基于拨入呼叫趋势的预测分析。

## **业界领先的语音检测**

预拨号平台语音检测最大限度地提高了实时语音连接,过滤掉多达 97%的忙音信号、应答器、语音邮件、未应答呼叫、寻呼机、传真机、调制解调器和话务员的阻截。相比其他预见拨号系统,其准确率最多可高出 25%。

## **高级系统管理**

预拨号系统的管理工具能为呼叫中心管理人员提供有关商业活动和业务代表表现的实时信息。它使管理者能够制定有针对性且行之有效的商业活动策略,并在活动中的任何阶段提供状态和业务代表活动报告。管理工具具有图形化的、基于微软 Windows 的界面,以及使用方便的下拉式菜单和输入域。

## **多拨号器功能**

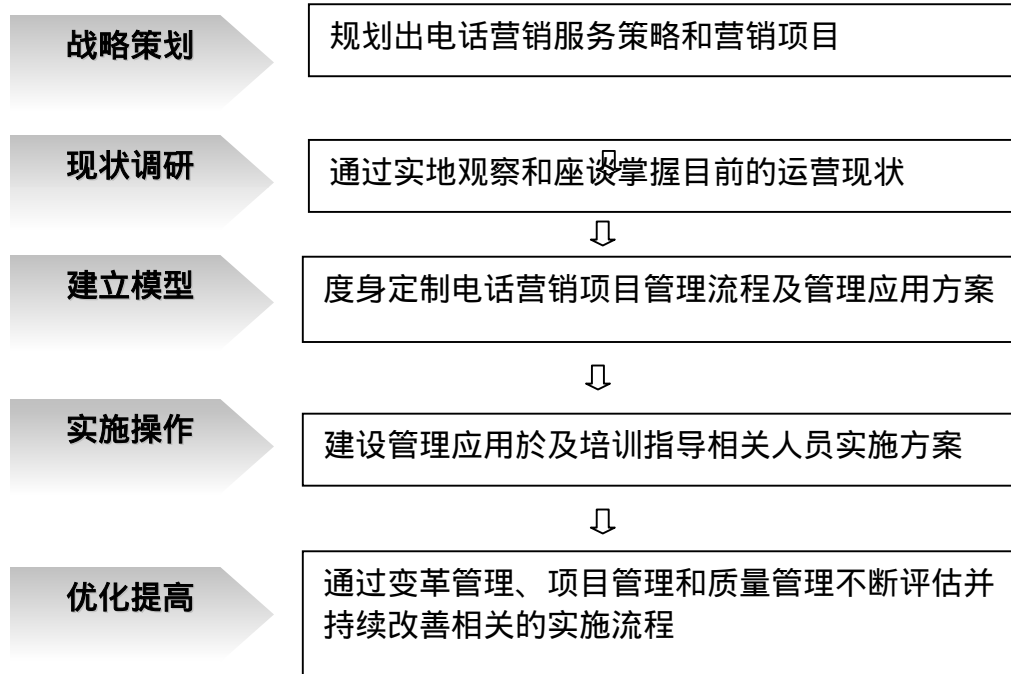
您可以为来自单一系统的多个拨号器创建和管理登录名及口令,合并来自多个主叫者的实时数据,并在整个企业范围内共享用户定义的视图。一个或更多预拨号平台可以利用位于任何其他拨号器的单一主目录来运行任务。

## **博雅思(ITApps)在电话营销领域的经验**

博雅思(ITApps)在亚太区电话营销领域为不同行业客户提供专业顾问服务与解决方案,积累了丰富的实施经验。博雅思的顾问队伍结合中、港两地的精英,因而可以成功将国际领先的管理经验以“技术转移”的形式通过本地化的顾问实施传授给我们的国内客户。博雅思将从业务、技术和运营三个重要方面提供全方位的顾问服务,协助客户建立切实符合业务与市场需求的电话营销策略,并为客户设计建立一套适用的电话营销系统。

## 博雅思(ITApps)的实施方法论

基于客户的需求，博雅思(ITApps)将依循以下**实施方法论**提供电话营销解决方案：



## 博雅思(ITApps) 电话营销部份客户

博雅思(ITApps) 电话营销部份客户	
中信实业银行	DIGI Telecommunication
SDN BDH (马来西亚)	
渣打银行	九仓新电讯
星展银行	香港有线宽频
东亚银行	Family First
台湾国际商业银行(台湾)	商联保险 (Aviva)
美国运通银行	.....