



CentreVu[®] Response 解决方案

强大的呼叫中心语音应答解决方案



丰富呼叫中心 客户、业务代表及 管理人员的工作经验

CentreVu® Response语音应答解决方案是朗讯科技最先进的语音技术，与**DEFINITY**®企业通信服务器(ECS)完美结合提供完整的应用软件包，从而丰富了呼叫中心客户、业务代表及管理人员经验。

客户享有更完善的服务

CentreVu Response系列解决方案能够增强您呼叫中心的灵活性，从而可以向您的客户提供更大的便利性和智能化自助服务。

CentreVu Response语音识别功能使来话者以更自然的方式对菜单询问及语音提示作出反应。这些功能使那些没有按键电话的客户也能享有自助服务和路由选择。

CentreVu Response解决方案还可以令您与来话客户通话，他们无需业务代表的帮助就能拨通服务中心的电话，查询帐户余额、价格、订单处理状况及其它信息。

Customer Assist可以根据不同情况灵活处理每次呼叫，从而实现最适合具体情况的个性化服务，并对客户进行细分。

Customer Assist使您能够：

- 根据来话者的预计等待时长及服务要求，向来话者提供针对不同情况定制的信息
- 根据自动号码识别(ANI)功能、被叫号码识别(DNIS)功能、帐户号码、电话号码或来话者以音频按键或语音方式输入的其它提示信息，动态地将各个呼叫进行路由选择和排队，为客户提供个性化服务
- 可以根据来话者地点、来话目的及来话者的身份等情况，为客户提供高效服务
- 指导来话者接入一个专为满足用户特殊需要而建立的信息库或提示菜单；或根据来话者提供的信息直接路由给某个业务代表；还可以把来话转接至自助服务菜单
- 当来话者不愿在队列中等待或他们的问题无需马上解答时，他们可以给业务代表留下“回叫”信息。可以让客户自己选择他们方便的回话时间
- 将所有“回叫”申请排队，并发送至专门的业务代表处，业务代表可通过简单按键来自动回复此类电话

Customer Assist的最大优点是，它是一种“交钥匙”式软件解决方案，安装和使用都极为简便。

令客户满意的 “特定的路由选择”

CentreVu Response解决方案能够根据客户同您的公司已建立的关系来处理他们的呼叫，从而提高客户满意度。

通过计算机电话集成(CTI)应用与**CentreVu** Response集成，软件能够把来话呼叫与现有客户记录相联系—如客户的交易历史记录和最近的呼叫模式等。它将有用于利用您的客户数据库，准确地向客户提供他们所期望的服务。

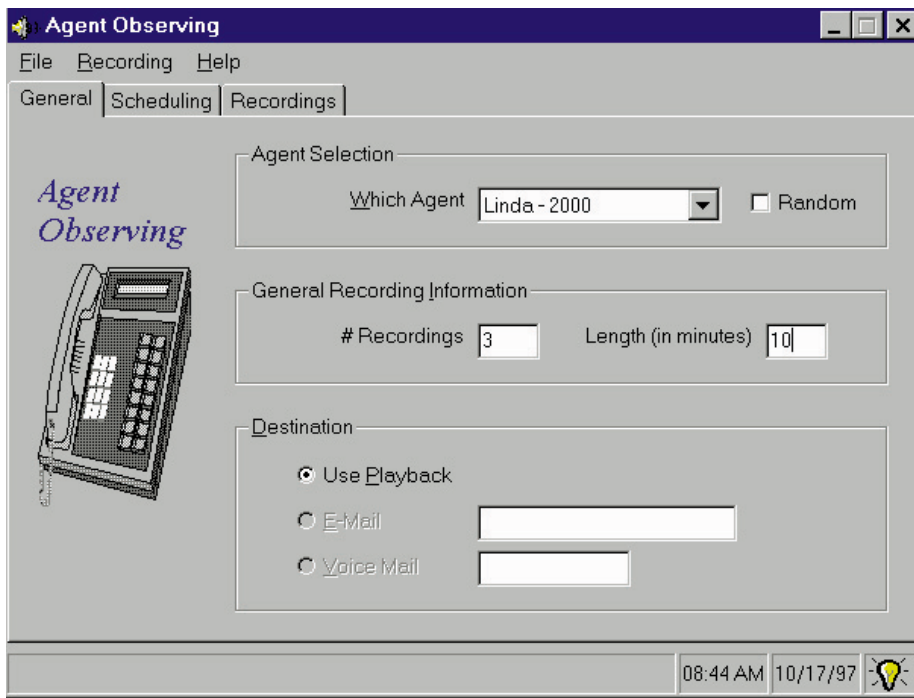
除了能够为客户提供更优质的服务外，朗讯科技的CTI还能帮助您的管理人员控制成本，因为他们能够更快而且更高效地处理呼叫。这些应用程序在整个呼叫期间可以对呼叫提供全面跟踪和报告，使工作效率评估、分析及成本控制更加简单易行。

提高业务代表和主管的 工作效率

基于Microsoft Windows¹、易于使用的软件工具能够实现处理程序的自动化，使业务代表和主管能够获取可提高客户满意度及呼叫中心性能的重要信息。

Agent Assist由四个应用程序组成，它们都是为满足呼叫中心的某一特殊需求而专门设计的。

- **业务代表观察 (Agent Observing)** 能够帮助主管通过记录业务代表与来话者的交谈而改进每一个业务代表的工作。呼叫观察可以安排日常记录或根据需要随时进行。主管可以利用这些记录来收集有价值的实际案例，以确定业务代表的培训需求，或说明在特殊情况下对特殊呼叫的应答方法



- **客户观察 (Customer Experience Observing)**使主管能记录某次呼叫的整个过程，从而掌握呼叫过程的全面信息。这些记录将获得某次呼叫的所有信息，包括交谈、呼叫提示、来话者数据输入、等待音乐、录音和忙音。主管通过以客户的身份接听呼叫，可以了解在呼叫路由选择或排队方面是否需要培训或进行改变，以提高服务质量和客户满意度
- **自动业务代表处理记录 (Spontaneous Transaction Agent Recording)**使业务代表能够根据需要对某次通话进行录音，并记录那些在业务代表便笺中的信息。在查询销售订单及其它交易情况，提供更高质量保证方面，这是一个非常有价值的工具。通话结束后，这些信息可以保存起来供日后查询。
- **恶意呼叫记录 (Malicious Call Recording)**使业务代表能在接收到不友好的或紧急呼叫时²，根据需要进行录音。业务代表还可以在对呼叫进行

录音的同时，在基于Window的便笺上输入备注，以确保关键信息的保存。如果需要，呼叫记录中还可以包括来话者的电话号码

Agent Assist应用软件使呼叫中心主管能够收集并保存有价值的信息，这不仅有助于丰富业务代表的工作经验，提高客户满意度，而且也有助于丰富管理人员的工作经验，提高管理水平。

各呼叫中心之间的自动呼叫管理

CentreVu Response解决方案同**DEFINITY** ECS集成在一起可实现一致的管理报告和跟踪记录。为了帮助管理多个呼叫中心的呼叫负载，**CentreVu** Response解决方案还能提供智能呼叫路由选择集成功能。智能呼叫路由器 (Intelligent Call Router) 与市话网及长途电话网连接以接收呼叫，并根据每个联网呼叫中心当时的具体情况智能地进行路由选择。

例如，智能呼叫路由选择可以确保目的地呼叫中心有适当的自助服务选项，从而避免不必要的转接。当某个呼叫中心的业务量很大时，**CentreVu** Response应用程序甚至能同路由选择应用通话，将呼叫转至另一个中心，或向来话者发出一个忙音信号。

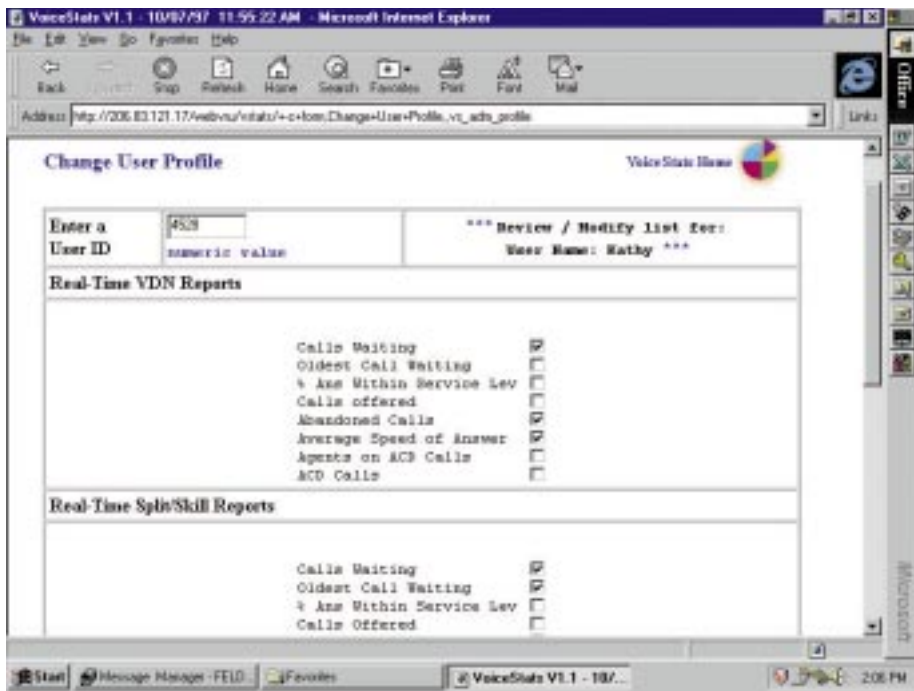
它有助于管理人员在确保客户得到他们所需要的服务级别的同时，平衡呼叫负载，从而更有效地利用呼叫中心和网络资源。全面的实时和历史记录报告将有助于您更轻松的理解和调节呼叫路由选择，并在多个工作地点之间管理**CentreVu** Response解决方案。

随时随地轻松接入呼叫中心的数据

没有人比您更为了解呼叫管理系统 (CMS) 的数据对于保持呼叫中心在高峰期高效运作的重要性。现在，通过**VoiceStats**TM 软件，**CentreVu** Response可以进一步提高CMS的价值。使用它，您可以方便地通过电话接入**DEFINITY**呼叫中心的关键数据。

拥有了**VoiceStats**解决方案，您也不必为了接入CMS数据而呆在办公室或通过企业局域网远程接入。现在，无论您身处何地，也能在最方便、最关键的时候监控呼叫中心的表现。例如：

- 您足不出户就能拨通电话，检查夜班或特殊促销期间工作进展情况
- 对于必须随时处理呼叫的呼叫中心 (如提供紧急业务或信息)，即使您不能亲临呼叫中心 (如旅行在外或遭遇恶劣天气)，您也能跟踪观察呼叫中心的运作情况



VoiceStats应用可以提供一整套标准数据，以此为基础的CMS信息对管理您的呼叫中心最为重要。这些数据包括从实时信息数据(如呼叫等待的数量)到历史数据(如每日、每周或每月CMS报告)的所有信息。另外，您还可以拥有一个专用数据文档(favorites profile)——一份个性化记录单，它包括您会定期接入的自动呼叫分配、技能、技能小组和VDN数据。您只需在**VoiceStats**菜单上选择“favorite”一项，就可以实现上述功能。使用符合标准的Netscape Navigator或Microsoft Internet Explorer³等Web浏览器，就可轻松地管理**VoiceStats**应

用。系统管理人员可自行确定应选择的数据，并确定或限制有权接入CMS数据的人员。当您远离办公室时，只需使用安装有标准Web浏览器的笔记本或桌面PC机，就可以浏览或更新您的专用数据文档。

符合业务发展需求

只有朗讯科技的**CentreVu** Response解决方案才能在易于实施的软件包中提供如此广泛的先进交互式语音应答功能。该软件包可以方便地与您现有的通讯服务器集成，并全面满足您对呼叫中心的需求。

如果您的呼叫中心只有不足40名业务代表和最多150名左右的员工，**CentreVu** Response解决方案正适合您的需求。**CentreVu** Messenger解决方案可以在一个基于服务器的低成本平台上提供客户支持、业务代表支持和集成式多媒体信息处理功能。在一个易于操作的平台上实现汇集语音邮件、传真信息处理和可提高呼叫中心工作效率的工具等诸多功能。

另外，**CentreVu** Response为呼叫中心管理人员提供了一系列新的图形设计工具，使他们可以根据自身具体需求自行设计自己的交互式语音应答应用，从而满足其特殊的或专门的要求。这些工具包括专为专业人士、偶尔有这种需求的用户和管理人员而设计的基于PC机的特殊工具，可帮助他们开发和管理这些应用及系统。

朗讯科技**NetCare**[®]专业技术服务可提供应用开发和系统集成服务(现场或远程)及培训，确保您能最充分地利用**CentreVu** Response解决方案，从中获取最大价值。最重要的是，拥有了**CentreVu** Response解决方案，您就获得了贝尔实验室创新技术和朗讯科技的支持。欲了解产品详细情况，请联系朗讯科技当地的销售人员及其授权代理商，或者访问我们的站点：www.lucent.com/callcenter

1. Microsoft是一个注册商标，Windows是Microsoft公司的注册商标
2. 该功能的使用应遵守当地有关电话呼叫录音的法律
3. Netscape和Navigator是Netscape通信公司的注册商标；Internet Explorer是Microsoft公司的注册商标