



**> BUSINESS MADE SIMPLE**

## 商业优化联络中心

杜宾  
高级市场经理，企业网市场部  
北电网络（中国）有限公司

**NORTEL**

# 国内呼叫中心应用发展趋势

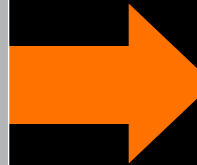


# 北电BoCC的蓝图



## Business Optimized CC

- >UC 与 CC结合
- >基于SIP的实时多媒体
- >Presence，拓展呼叫中心服务资源，专家无所不在



## Business over CC

- >CCF-CC Framework
- >SOA
- >SCE
- >Web Service/VXML/CCXML

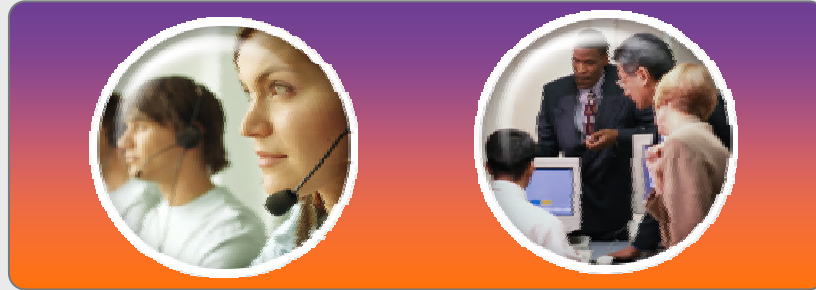
## 运营提升效率，降低成本

- WFM - 提升客户和Agent满意度，降低服务成本，提升服务水平
- IP Recording - 解决IP 模式下灵活部署对录音/录屏的要求
- Quality Monitor - 有效的评分和质检管理，量化质量管理

# 通信的演进推进呼叫中心的演进



## Nortel Business Optimized Communication



Application Center

应用中心，成为企业商业应用的有机部分



MultiMedia SIP

实时多媒体专家无所不在

Communications Enabled Applications and Business Processes

Unified Communications

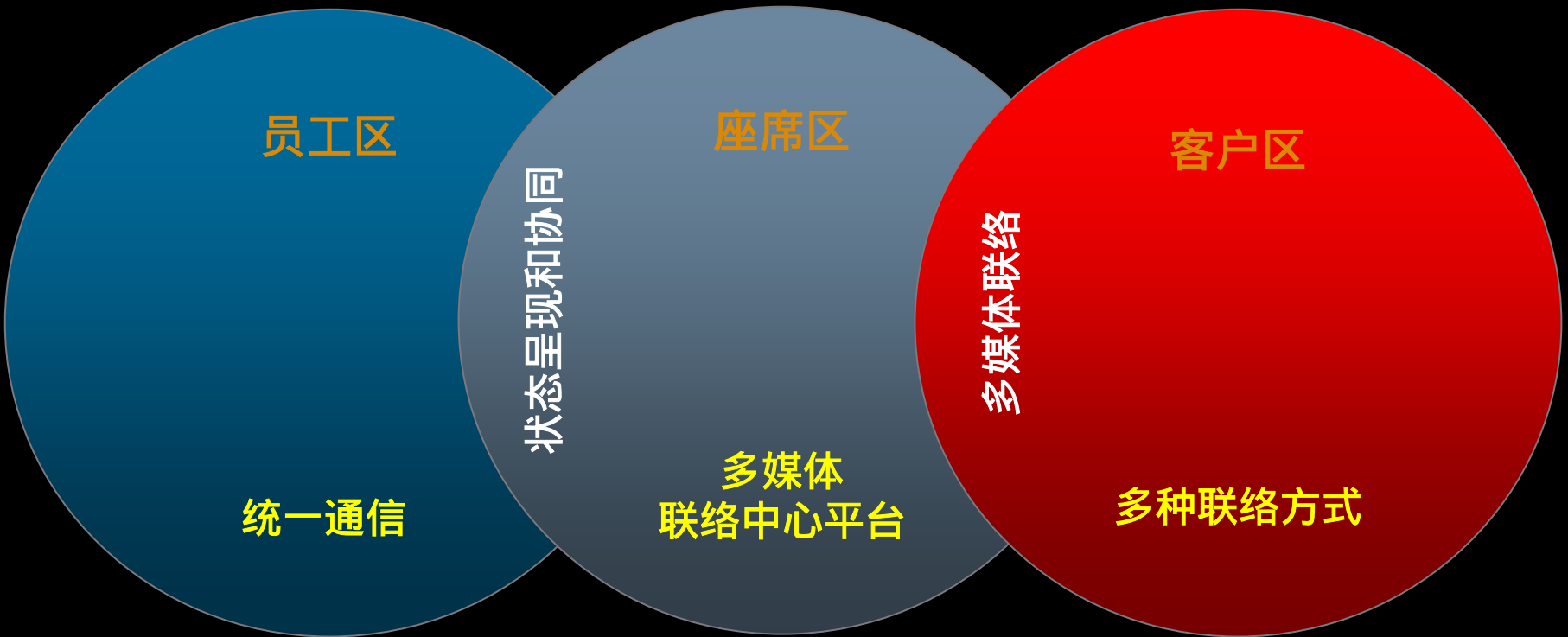
VoIP

IPCC  
降低拥有成本 & 虚拟化部署

# UC 延展 Contact Center 的范畴



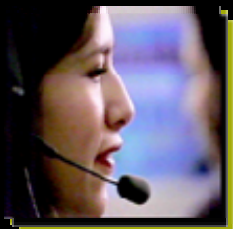
> 北电 Contact Center 是北电 Multimedia Application 的重要组成部分。与北电 UC 能够有效融合



# 商业无所不在 服务无所不在



# 客户渴望“专家时时在线”的服务



获取语音邮件

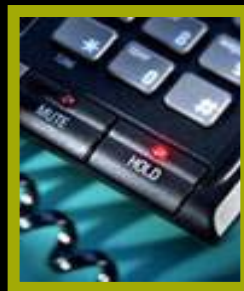


卡在电子邮件“收件箱”中



想办理转按揭贷款。

客服代表查询按揭贷款利率，联系按揭部门寻求帮助。



只能持机等待

等待时通信费用不断攀升

- 客户感到不满意
- 竞争威胁
- 客服代表感到灰心丧气

# 客户场景：个人银行业务



客户拨打1-800-Bank-With-US，欲将100万美元转到另一个银行的账户下。

- C将该呼叫转给一位客服代表
- 该客服代表需要与客户的分行经理进行一次语音通话
- 使用UC (MCS 5100) 检查分行经理的在线状态
- 客服代表通过话机接通分行经理，以确认客户的身份

- 分行经理使用MCS 5100软客户端接收呼叫
- 客服代表将分行经理添加到他与客户的会议呼叫中，与客户进行语音通话，并共享他们的桌面
- 分行经理确认客户的身份，客户代表完成交易

- 客户对能够安全地完成交易感到满意

- 结果：**
- > 第一次呼叫就能获得安全、即时的服务
  - > 客服代表能够与分行人员协作完成交易，或者完成一次到分行的软切换
  - > 增强客户的安全感，让他们感到他们的资金能够得到很好的保护

**跨越客服代表和专家之间的鸿沟**



# 商业优化联络中心，多种客户端方便网络部署



融合桌面的多媒体PC客户端和IM



PDA/Blackberry



普通手机



IP话机



多媒体Web客户端



软IP电话/移动客户端



与第三方设备互通

> 客服代表和专家可灵活选用不同的客户端

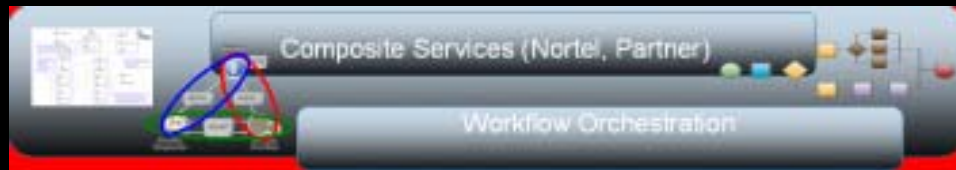
- 多媒体PC客户端
- Web多媒体客户端
- IP话机
- 第三方的会话发起协议 (SIP) 话机/终端设备
- PDA / Blackberry 客户端

> 开发包

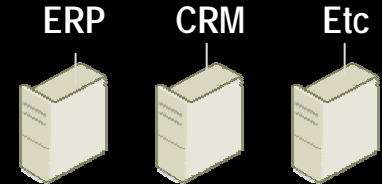
- 定制PC客户端

# SOA推进Contact Center成为应用中心

## Communication-Enabled Business Processes



## Communication-Enabled Applications



## Web-Service Based Interfaces

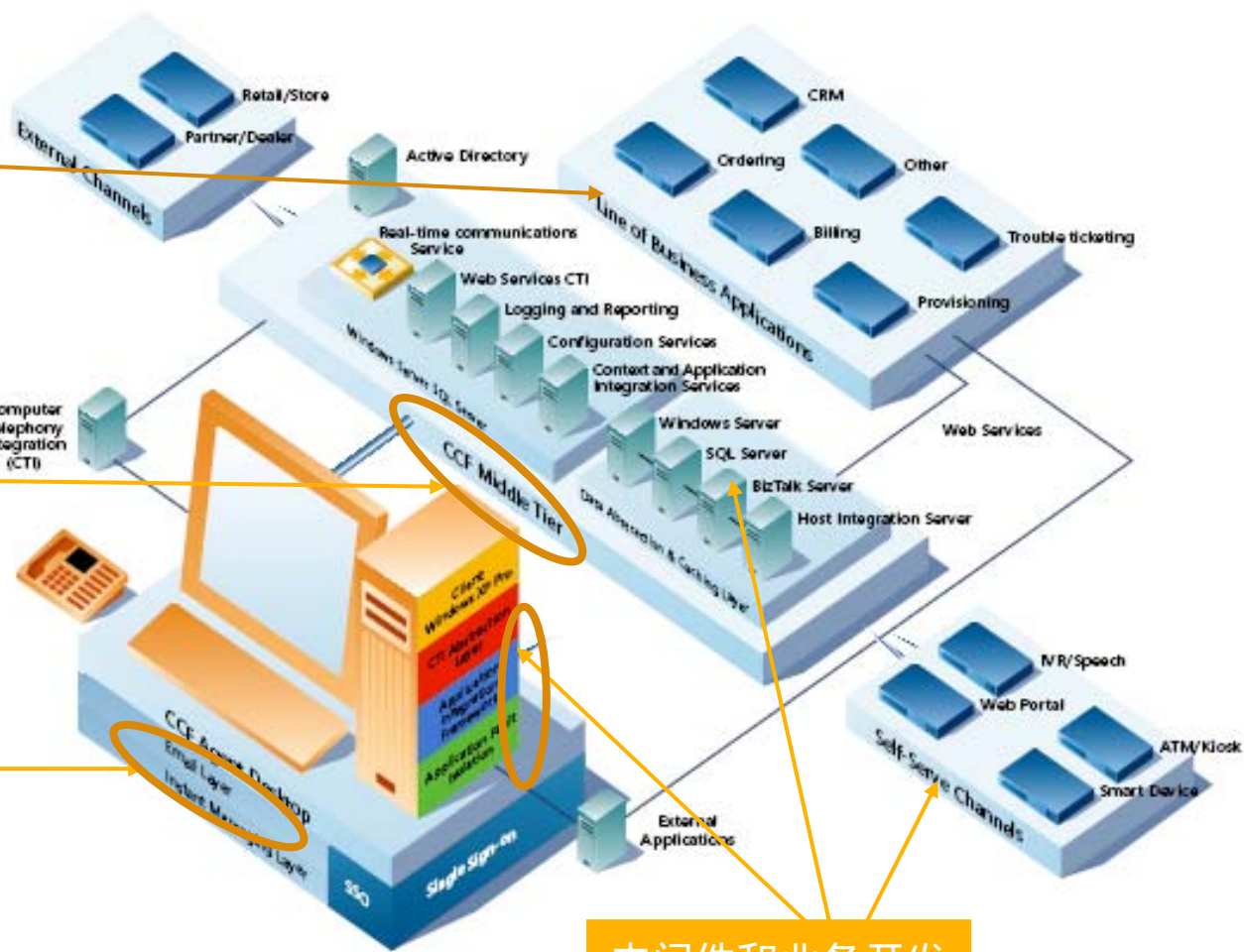


# CCF将大大简化客户化业务开发

众多后台应用与呼叫中心有效集成

应用整合框架，提供开放的应用架构

统一座席桌面，为客户提供统一的服务

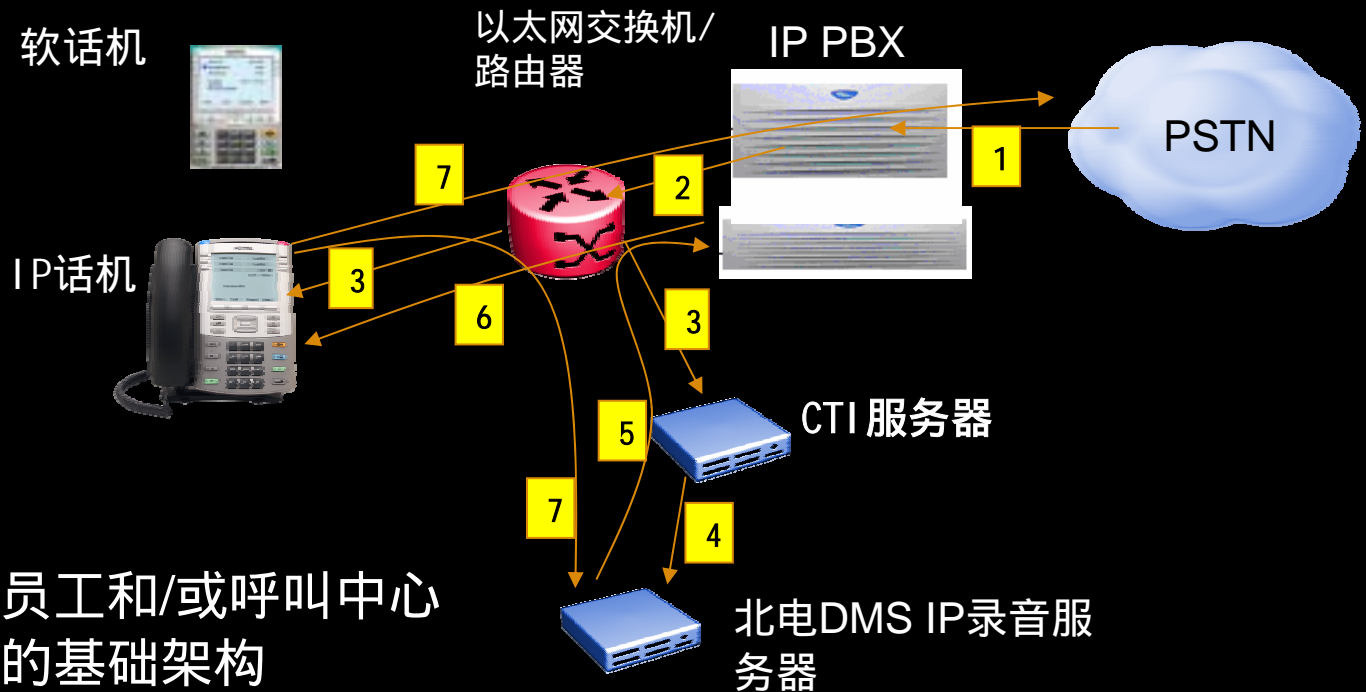


中间件和业务开发技术广泛应用



# DMS IP呼叫录音解决IP部署问题

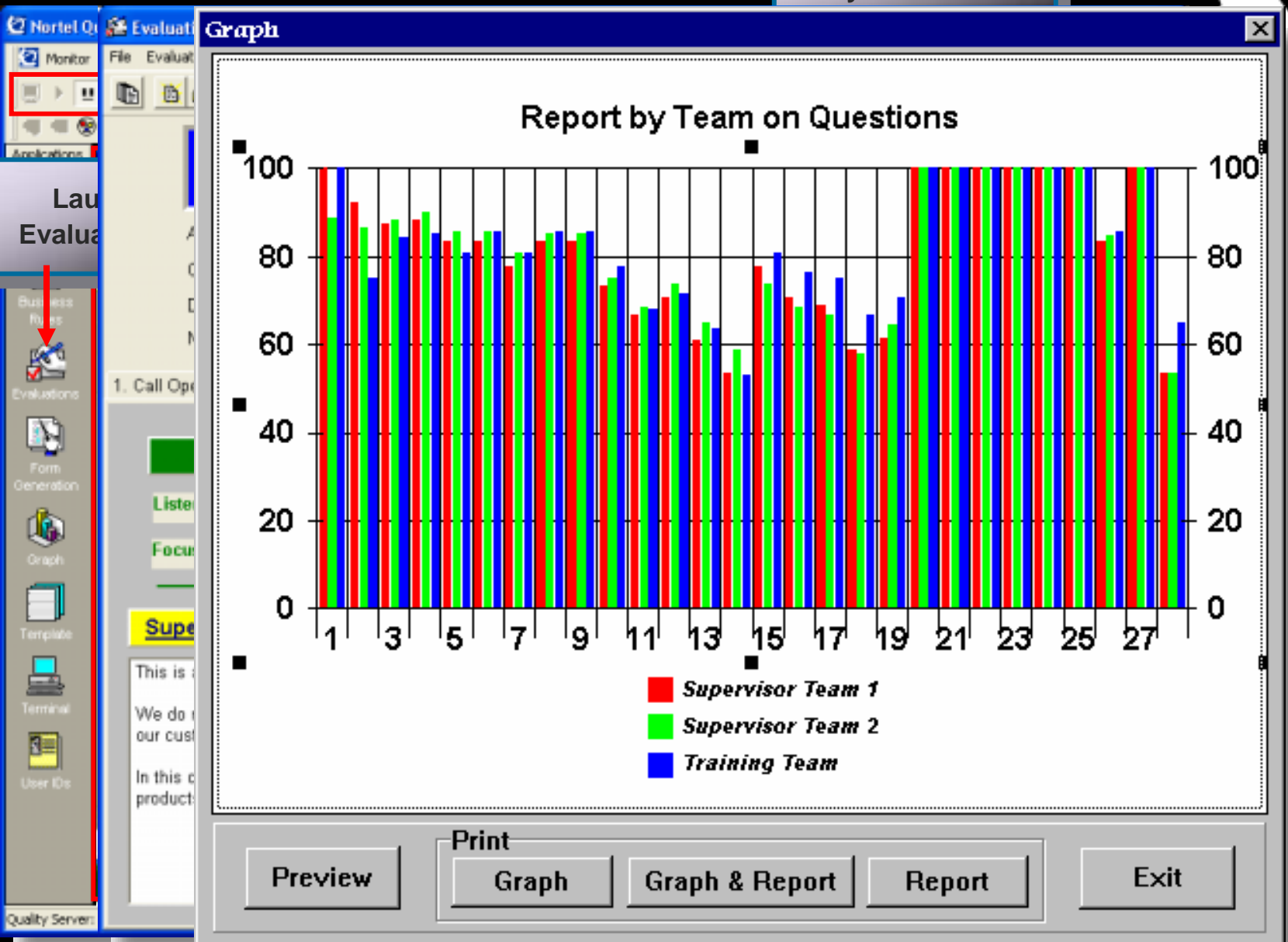
## 捕获技术：IP复制媒体流 - DMS



- > 适合知识型员工和/或呼叫中心
- > 不改变网络的基础架构
- > 解决跨WAN部署的问题

# 质量管理提升Contact Center的管理质量

Play Time Toolbar



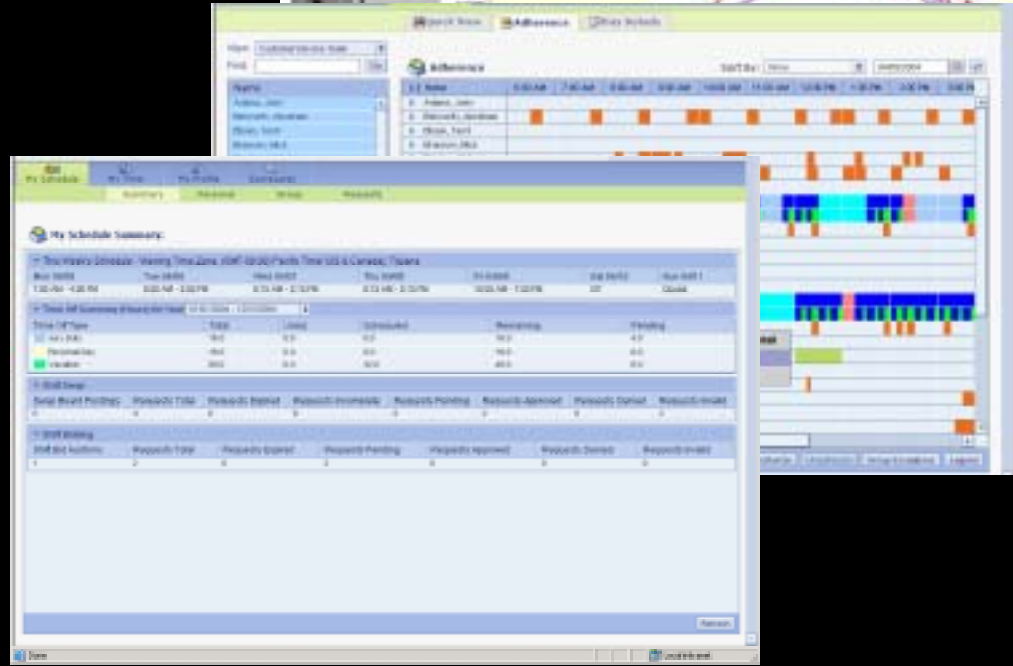
Screen

# WFM提升服务水平和员工满意度,优化人员成本

按技能预测和排班



座席通过Web浏览排班信息



座席可以申请换班，并提供完善的休假管理



丰富的管理功能：遵时度管理、当天管理、事后报表等





# 北电BoCC优化您的服务，优化您的应用



定制化应用

Telemarketing

Customer Service

Prepayment

CRM

SOA应用平台

## Nortel Business Optimized Contact Center

CC6.0  
CCM/CCMM/CCT

MPS  
IP/Video/TDM/SCE

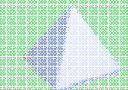
NCR/QM  
IP DMS/TDM/QM

WFM  
Forecast/Schedule/Mngt

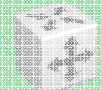
呼叫中心平台

CC6.0 + MPS +  
NCR/QM+WFM

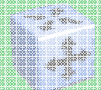
基础架构



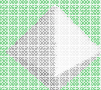
Nortel Call Server/Softswitch



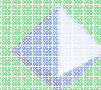
3<sup>rd</sup> Party Data Products



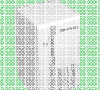
Nortel Data Products



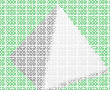
3<sup>rd</sup> Party Servers



Nortel IMS Server



Media Servers



3<sup>rd</sup> Party Call Server/Softswitch

# 更多信息，请参考...

<http://www.nortel.com.cn>

Nortel: 解决方案: Customer Contact Solutions: 概况 - Microsoft Internet Explorer

File Edit View Favorites Tools Help

Back - Search Favorites

Address [http://www2.nortel.com/go/solution\\_content.jsp?segId=06catId=06parId=06prod\\_id=29321&locale=zh-CN](http://www2.nortel.com/go/solution_content.jsp?segId=06catId=06parId=06prod_id=29321&locale=zh-CN)

**NORTEL** 搜索

解决方案 产品 服务 支持与培训 合作伙伴 关于 新闻及大事 帮助

主页 > 解决方案 > CUSTOMER CONTACT SOLUTIONS CHINA, PEOPLE'S REPUBLIC OF | SIMPLIFIED CHINESE

## Customer Contact Solutions

北电的客户联络联系解决方案由阵容完整的一系列产品组合构成，有助于您与自己的客户加强联系，让客户服务上升到一个新的水准。本解决方案集合中包括了联络中心、语音和自助、统一消息和随时专家服务解决方案，它们都是北电应用中心的组成部分。这款范围宽广的产品组合为保证客户与您的业务稳定而融洽的进行提供了良好手段—任何地方、任何时间、采用任何方式开展业务。

通过更有力地管理和理解客户互动关系的工具，北电为您将客户关系战略更好地结合到公司的整体运营之中提供了良好的机会。北电的应用中心架构旨在轻松地完成在根据您的具体业务要求开发解决方案时所需要的整合和协同工作。

最新信息

“Kerzner International因出色的顾客服务享誉世界，其中包含着技术解决方案所提供的服务承诺。在我们开放The Cove in March渡假村之时，我们将提供最优质的服务，而我们与北电携手合作，简化与客户的通信，也让我们在渡假村推出更多服务的同时，降低运营成本并简化员工的日常工作。”—Rick Garvin, 首席信息官

了解更多

适合打印页面

联系北电

- 电话联系
- 发电子邮件给我们
- 查找合作伙伴

获得最新信息

SELF SERVICE FOR PATIENTS



谢谢

