



我的呼叫中心 My Contact Center

于兆嘉

www.esoon.com

4月14日



目录



大量的服务需求

满足客户的需要，赢得客户的心

有效的呼叫中心

呼叫中心的方向 - 更有效的服务

2008年人民银行首季数据:1.47亿张信用卡



发卡量



共支付272万亿元，为全国首季GDP的44.3倍

2008年全国总税收54219.62亿元



2003——2007年税收收入及其增长速度

税收收入
比上年增长
单位：亿元



周大庆 编制 新华社发

资料来源：国家统计局

台北101大樓



二〇〇八年台北市常住人口
口二百六十万人

隨裕而安
<http://yuann.myphotos.cc/>

上海环球金融中心



上海市常住人口1900万人

北京CBD



北京市常住人口1700万人

2008:中国移动4.57亿,中国电信2.8亿,中国联通2.59亿,台湾中华电信3千万



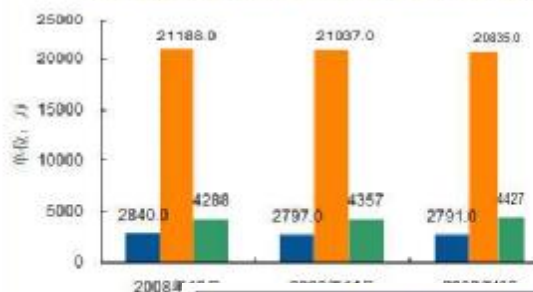
2008年9月-12月电话用户数



数据来源: 工信部 易观国际整理
@易观国际2009

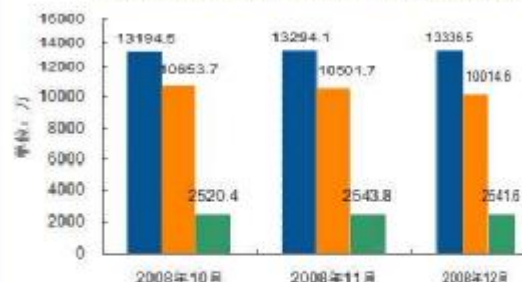
www.enfodesk.com
www.analysis.com.cn

2008年10月-12月中国电信上市公司用户到达数



数据来源: 中国电信 易观国际2009

2008年10月-12月中国联通上市公司用户到达数



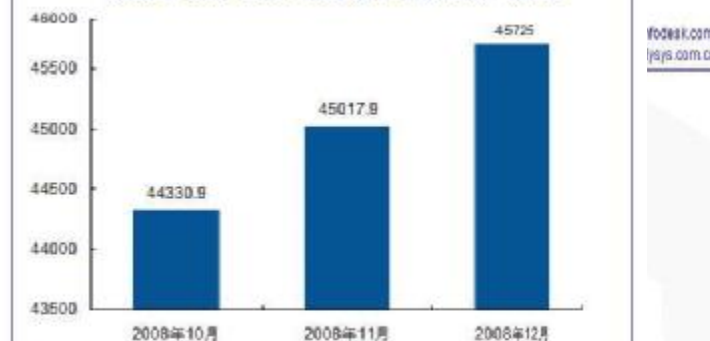
2008年9月-12月互联网接入用户数



数据来源: 工信部 易观国际整理
@易观国际2009

www.enfodesk.com
www.analysis.com.cn

2008年10月-12月中国移动上市公司用户到达数



数据来源: 中国移动 易观国际整理
@易观国际2009

www.enfodesk.com
www.analysis.com.cn

柳传志 与 牛根生



2008年蒙牛预计
年销售达200亿元



2008年10-12月联想
营业额244亿美元

目录



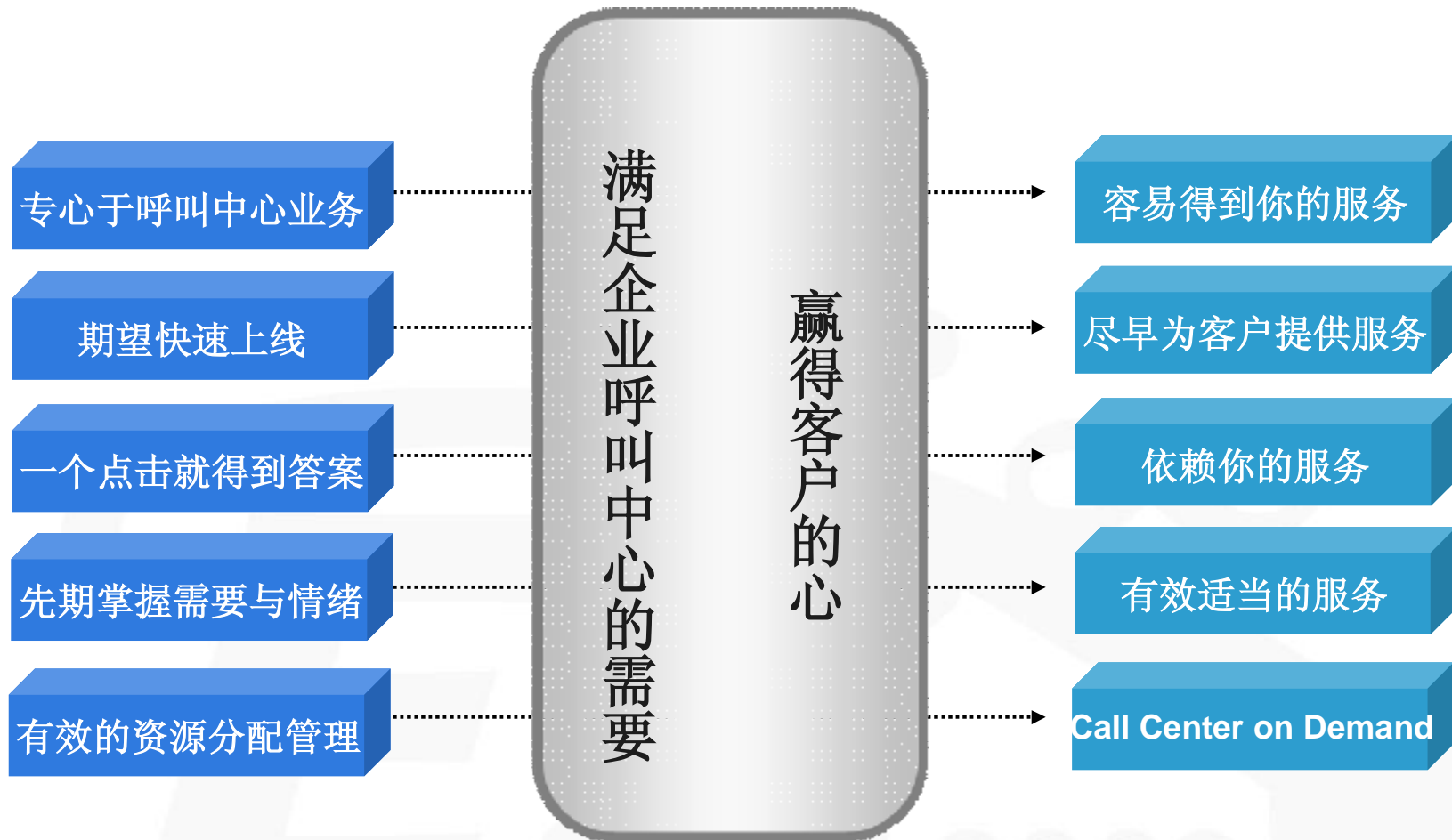
大量的服务需求

满足客户的需要，赢得客户的心

有效的呼叫中心

呼叫中心的方向 - 更有效的服务

满足客户的需要，赢得客户的心



目录



大量的服务需求

满足客户的需要，赢得客户的心

有效的呼叫中心

呼叫中心的方向 - 更有效的服务

有效的呼叫中心建设



∞ 顾问咨询

- | 典型客户：交通银行(顾问咨询)、兴业银行(顾问咨询)、中国银行(客服培训)、吉林网通(顾问咨询)、济南机场(培训)、易方达基金(培训服务)...

∞ 提供客户互动管理系统 (EZactor, EZ-Teamwork, EZ-Fax)

- | 典型客户：工行(多媒体)、中行(EZ-Fax)、上海浦发银行(EZactor)、上海农行(EZactor)、荷兰银行(EZ-Teamwork)、上海电信(EZ-Fax)、华泰财险(EZactor)、山东电力(EZ-Fax)...

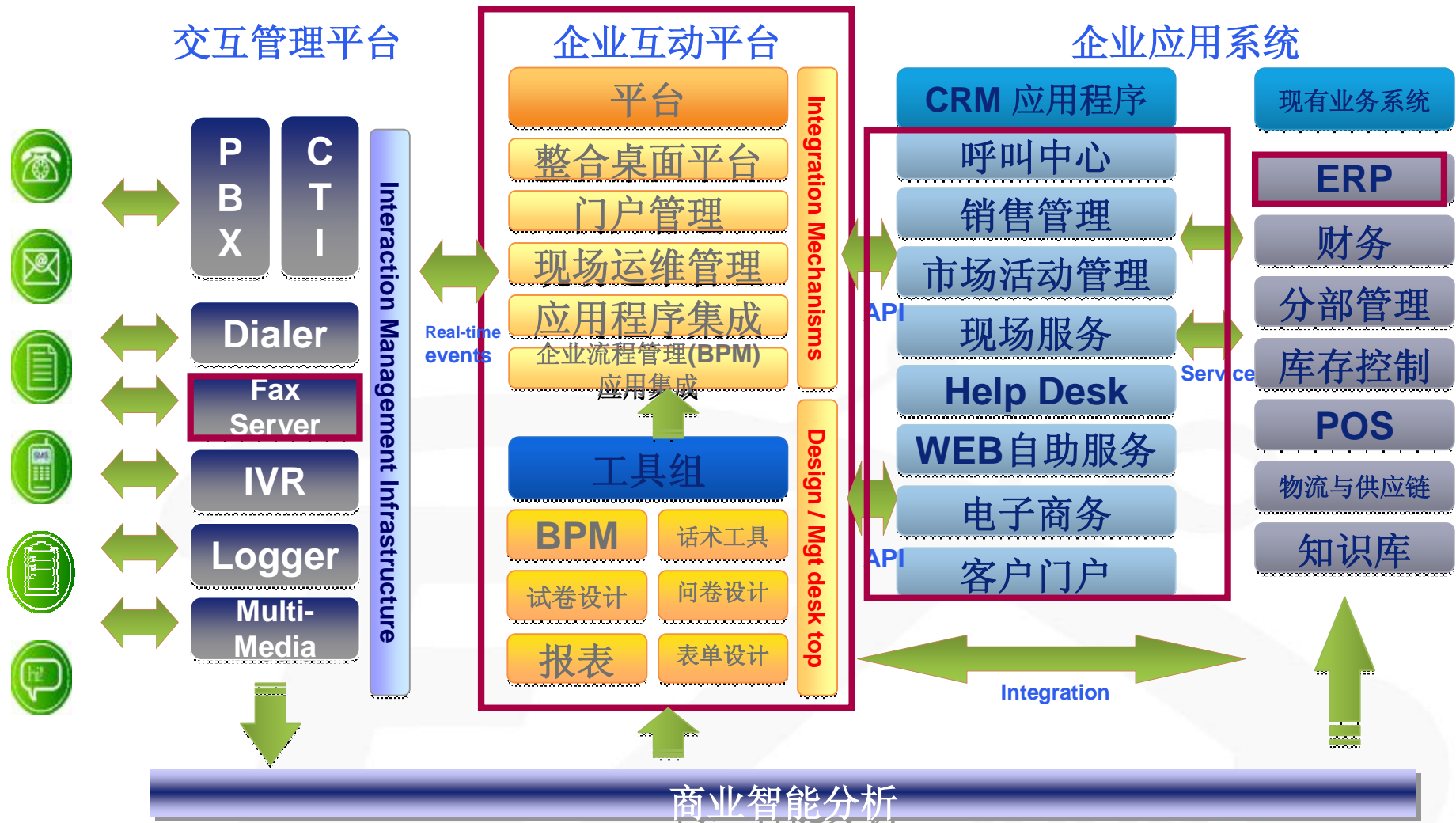
∞ 提供基础平台系统 (PBX、CTI、IVR、ASR...)

- | 典型客户：工行(CTI)、建行(CTI、WFM、IVR、ASR)、中国银行总行(CTI、WFM)、中国银行信用卡中心(CTI)、中信银行(CTI)、光大银行(CTI)、华夏银行(CTI)、交通银行(CTI、WFM)...

∞ 系统集成服务 (SI)

- | 典型客户：联想集团、中央电视台、山东航空、中国银行澳门分行、澳门政府、澳门电信、东森得易购、快乐购、中国银联、中国银联商务、上海财税、杭州财税、中国有线、友邦信用卡、CustomCall (澳大利亚)、Banksys (比利时)、Enovation/KPN (荷兰)、City of Lille (法国)...

9年的经验积累 - EZactor



EZactor 家族



EZ-Contact



EZ-Campaign



EZ-Scope



MIF-Framework



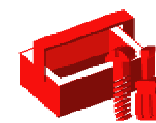
EZ-Teamwork



EZ-Verticals



EZ-Studio



呼叫中心坐席登入



http://10.215.10.61:8080 - EZ-Contact 7.5.2 - Microsoft Internet Explorer 是由 eSOON SBD 提供



Universal View

EZ-Contact

Enterprise Version 7.5.2

帳號

密碼



Copyright 2001-2008, eSOON Corp. All rights reserved

登錄信息:

完成

ON

工作台-个人首页



运营管理-公告管理



http://10.215.10.61:8080 - EZ-Contact 7.5.2 - Microsoft Internet Explorer 是由 eSOON SBD 提供

Michelle Lee, 2008-12-29 11:39:37

離線 00:00

退出

個人首頁 產品代號查詢 非進線客戶查詢 FAQ 公告管理

類別維護

所有公告

- 倉庫
- 退貨
- 訂單控管
- 加工

<input type="checkbox"/>		創建人	主題	創建時間
<input type="checkbox"/>	1	Sandra Wang	Nestle經銷商訂單	2008-12-01 09:29
<input type="checkbox"/>	2	Sandra Wang	Galderman樣品加工設定	2008-11-28 12:19
<input type="checkbox"/>	3	Sandra Wang	Galderma退貨辦到12/10止	2008-11-25 16:43

共 3 條記錄

Go

業務執行 知識庫 运营管理 工作台

eSOON

javascript: parent.showBulletinType(107);

網際網路

运营管理-跑马灯功能



运营管理-联络管理



http://10.215.10.61:8080 - EZ-Contact 7.5.2 - Microsoft Internet Explorer 是由 eSOON SBD 提供

Michelle Lee, 2008-12-29 11:39:37



離線 00:00

Navigation icons: 1, 2, 3, Call, End Call, Hold, Transfer, IVR, Mail, Chat, Calendar

退出

- 运营管理
 - 应用管理
 - 业务管理
 - 通知管理
 - 事件管理
 - 任务管理
 - 公告管理
 - 跑馬燈管理
 - 知識庫管理
 - FAQ管理
 - 文件管理
 - 績效管理
 - 獎牌榜管理
 - 聯絡管理
 - 系統設置
- 業務執行
- 知識庫
- 运营管理
- 工作台

個人首頁 產品代號查詢 非進線客戶查詢 FAQ 聯絡管理

	聯絡渠道	聯絡方向	聯絡值	客戶	聯絡小結	座席姓名	開始時間	結束時間	時長
1	電話	呼入	0422052657		轉接2線CC...	Joy Chen	2008-12-29 11:41:26	2008-12-29 11:41:49	00:00:23
2	電話	呼出	570		其他諮詢	Jenny Pan	2008-12-29 11:40:09	2008-12-29 11:42:22	00:02:13
3	電話	呼入	0436018155	林新醫院	轉接2線CC...	Evita Chen	2008-12-29 11:40:04	2008-12-29 11:41:23	00:01:19
4	電話	呼出	00935709210		訂貨	Ann Yang	2008-12-29 11:39:31	2008-12-29 11:40:37	00:01:06
5	電話	呼入	0972202290		查詢訂單...	Rita Yu	2008-12-29 11:39:01	2008-12-29 11:40:19	00:01:18
6	電話	轉移	0933316897		訂貨	Ingrid Yang	2008-12-29 11:38:55	2008-12-29 11:42:41	00:03:46
7	電話	呼入	0933316897		轉接1線CC...	Evita Chen	2008-12-29 11:38:30	2008-12-29 11:38:55	00:00:25
8	電話	呼出	00492990833	行政院國軍退...	事後處理,...	Rachel Lee	2008-12-29 11:37:33	2008-12-29 11:38:34	00:01:01
9	電話	呼入	0960530190		訂貨	Rita Yu	2008-12-29 11:36:58	2008-12-29 11:37:52	00:00:54
10	電話	呼入	T262584		轉接2線CC...	Evita Chen	2008-12-29 11:35:27	2008-12-29 11:35:49	00:00:22
11	電話	呼入	0960530193	曾裕淵 -Warra...	訂貨;dann...	Kelly Lin	2008-12-29 11:35:15	2008-12-29 11:36:21	00:01:06
12	電話	呼入	0932224100		其他諮詢	Rachel Lee	2008-12-29 11:34:52	2008-12-29 11:36:09	00:01:17
13	電話	呼出	00933677331		其他諮詢	Fiona Chen	2008-12-29 11:34:43	2008-12-29 11:35:20	00:00:37
14	電話	呼入	0918554348		轉接1線CC...	Evita Chen	2008-12-29 11:34:29	2008-12-29 11:34:55	00:00:26
15	電話	呼入	0925605960		轉接2線CC...	Jenny Pan	2008-12-29 11:33:47	2008-12-29 11:34:01	00:00:14

共 14668 條記錄

978 <<< 1 2 3 >>> Go

运营管理-小结管理



http://10.215.10.61:8080 - EZ-Contact 7.5.2 - Microsoft Internet Explorer 是由 eSOON SBD 提供

Michelle Lee, 2008-12-29 11:39:37

離線 00:00

退出

個人首頁 產品代號查詢 非進線客戶查詢 FAQ 小结管理 x

類別維護

所有小结

- 測試
- 業務
- 查詢進度
- 諮詢
- 非一通電話解決
- 帳務相關問題
- 來電掛斷
- 客戶抱怨

	增加	修改	刪除	選擇設置	小结排序
<input type="checkbox"/>					
小结標題	狀態	最後修改時間	最後修改人員		
<input type="checkbox"/> 1 內線已掛斷	啟用	2008-11-20	Michelle Lee		
<input type="checkbox"/> 2 轉接1線CCC/轉1線C...	啟用	2008-11-19	Neo Chen		
<input type="checkbox"/> 3 其他抱怨	啟用	2008-11-13	Neo Chen		
<input type="checkbox"/> 4 倉庫處理品質	啟用	2008-11-13	Neo Chen		
<input type="checkbox"/> 5 客服服務品質	啟用	2008-11-13	Neo Chen		
<input type="checkbox"/> 6 客戶已掛斷或電話無聲音	啟用	2008-11-13	Neo Chen		
<input type="checkbox"/> 7 更改付款條件	啟用	2008-11-13	Neo Chen		
<input type="checkbox"/> 8 帳款爭議	啟用	2008-11-13	Neo Chen		
<input type="checkbox"/> 9 查詢價格/帳款處理進度	啟用	2008-11-13	Neo Chen		
<input type="checkbox"/> 10 轉接其他部門/轉其他部門...	啟用	2008-11-13	Neo Chen		
<input type="checkbox"/> 11 轉倉庫處理,再回電	啟用	2008-11-13	Neo Chen		
<input type="checkbox"/> 12 轉接主管/轉主管處理,再回電	啟用	2008-11-13	Neo Chen		
<input type="checkbox"/> 13 轉接2線CCC/轉2線C...	啟用	2008-11-13	Neo Chen		
<input type="checkbox"/> 14 事後處理,再回電	啟用	2008-11-13	Neo Chen		
<input type="checkbox"/> 15 其他諮詢	啟用	2008-11-13	Neo Chen		

共 22 條記錄

Go

業務執行 知識庫 运营管理 工作台

eSOON

Applet AgentViewCTIController started

網際網路

运营管理-订单流程追踪



http://ez752demo:8080 - EZ-Contact 7.5.2 - Microsoft Internet Explorer

Mark ma, 2009-01-05 18:15:5

離線 00:00

工作台

- 個人首頁
- 信息通知
- 聯絡中心
- 代辦事項
 - 事件
 - 任務
 - Process To Do
- Process Tracing**
- Draft Form
- My Form
- 客戶信息
- 銷售機會
- 獎牌榜
- 考試信息

業務執行

知識庫

Process Tracing

追蹤類別: [-] 查詢 [] 停止追蹤 []

<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	流程主旨	啟動時間	流程狀態	流程狀況
<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	CSR Summary: [4335], Bring up by LK00214	08-06-12 19:35	已完成	End - 已完成
<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	CSR Summary: [3 days], Bring up by LK00...	08-06-12 19:14	運行中	Shipping - 待處理 (已逾時)
<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	TV Shop Order #20080612171716-4 - \$369...	08-06-12 17:17	已完成	End - 已完成, 逾時5小時20分鐘
<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	TV Shop Order #20080612165158-3 - \$799...	08-06-12 16:51	已完成	End - 已完成
<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	TV Shop Order #20080612163804-2 - \$799...	08-06-12 16:38	已完成	End - 已完成
<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	TV Shop Order #20080612151540-1 - \$799...	08-06-12 15:15	已完成	End - 已完成
<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	TV Shop Order #20080612144847-0 - \$159...	08-06-12 14:48	已完成	End - 已完成

共 7 筆記錄

1 <<< >>> Go

运营管理-订单流程的历史情况



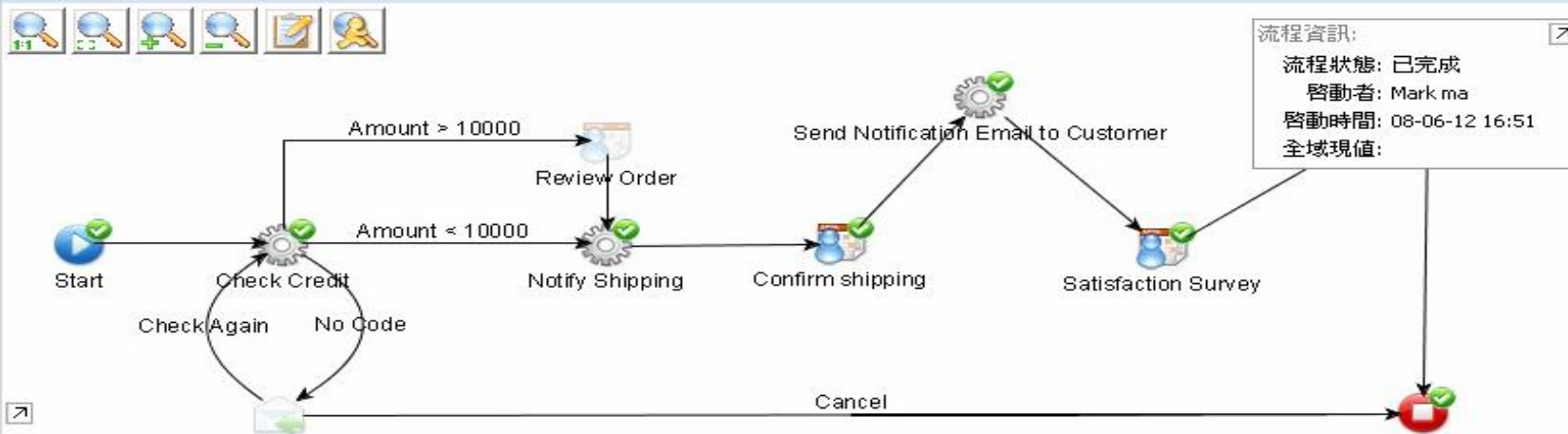
EZ-Actor 7.5.2 -- Web Page Dialog

流程案例 41 - TV Shop Order #20080612165158-3 - \$7999.0

工作歷程 共 8 關卡 / 未完成關卡共 0 筆

類型	工作關卡	工作狀態	收到時間	完成時間	備註
	Start	已完成	08-06-12 16:51	08-06-12 16:51	
	Check Credit	已完成	08-06-12 16:51	08-06-12 16:51	
	Notify Shipping	已完成	08-06-12 16:51	08-06-12 16:52	
	Confirm shipping	已完成	08-06-12 16:52	08-06-12 16:53	指派情形: <u>Shipping</u>
	Send Notification Email to C...	已完成	08-06-12 16:53	08-06-12 16:53	
	Satisfaction Survey	已完成	08-06-12 16:53	08-06-12 17:08	指派情形: <u>CRM</u>
	Complete Order	已完成	08-06-12 17:08	08-06-12 17:08	
	End	已完成	08-06-12 17:08	08-06-12 17:08	

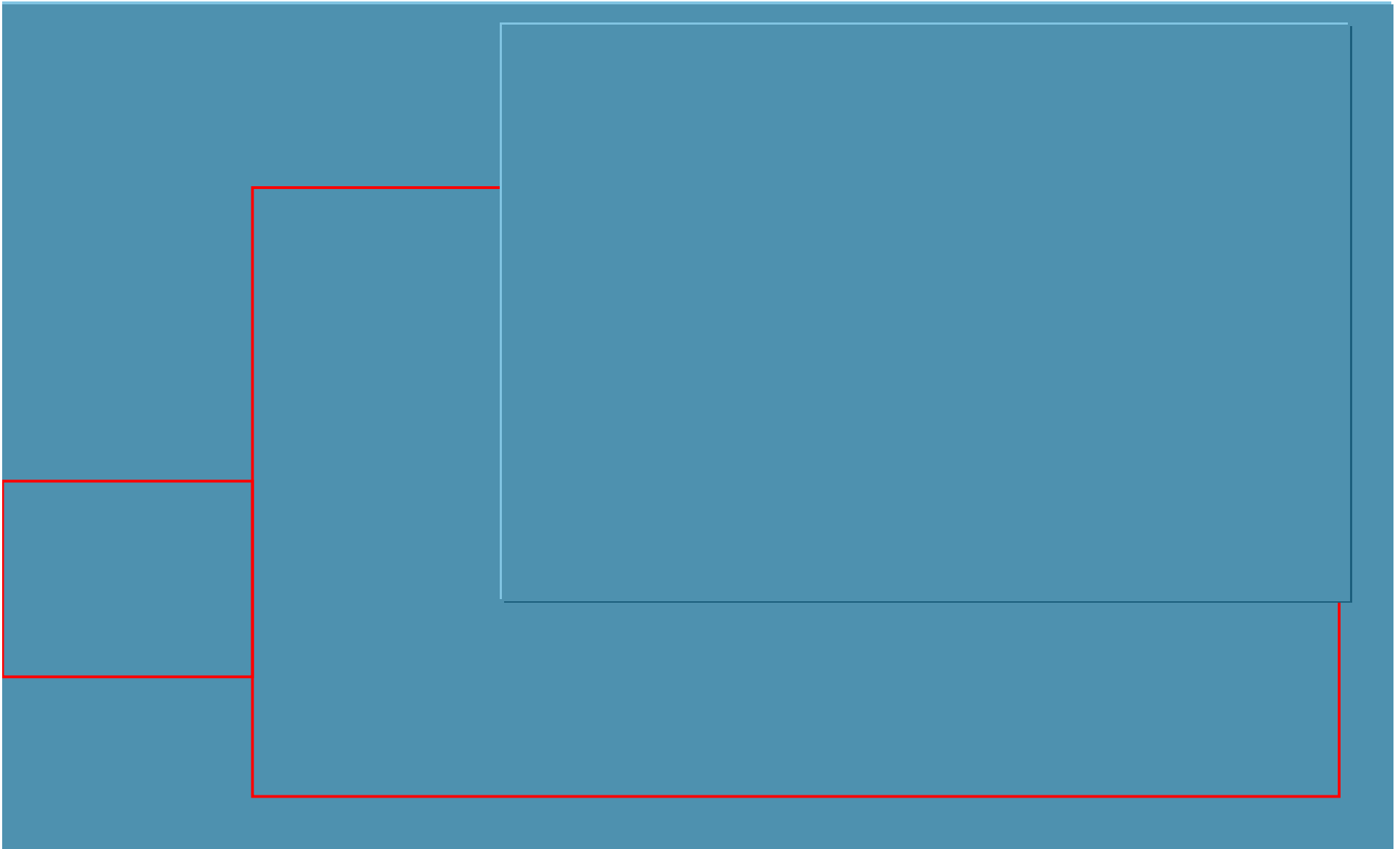
流程圖



流程資訊:
 流程狀態: 已完成
 啟動者: Mark ma
 啟動時間: 08-06-12 16:51
 全域現值:

關閉

运营管理-统计报表（话务、业务）



目录



大量的服务需求

满足客户的需要，赢得客户的心

有效的呼叫中心

呼叫中心的方向 - 更有效的服务

呼叫中心的方向



EZ-IPCC解决方案

- 10-50座席的需求
- 数据语音一体的IP方案
- PBX + CTI + IVR + EZactor + 录音 + 传真
- 客制化低，上线快速
- 适合有限的预算投入
- 容易管理维护

NUANCE智能语音

- 语音导航Call Sterling
- 个性化语音
- 提升客户满意，节省呼叫中心运营成本
- 提供高水平不间断的语音服务

中小企业

电子商务

智能语音

On Demand

电子商务+呼叫中心

- 以电子商务平台为基础
- 结合呼叫中心座席应用
- 有效导入客户需求
- 网页点击即可与座席通话
- 无安装软件需要

呼叫中心 On Demand

- 管理性
- 扩充性
- 安全性
- 业务模式与计费
- 业务开发

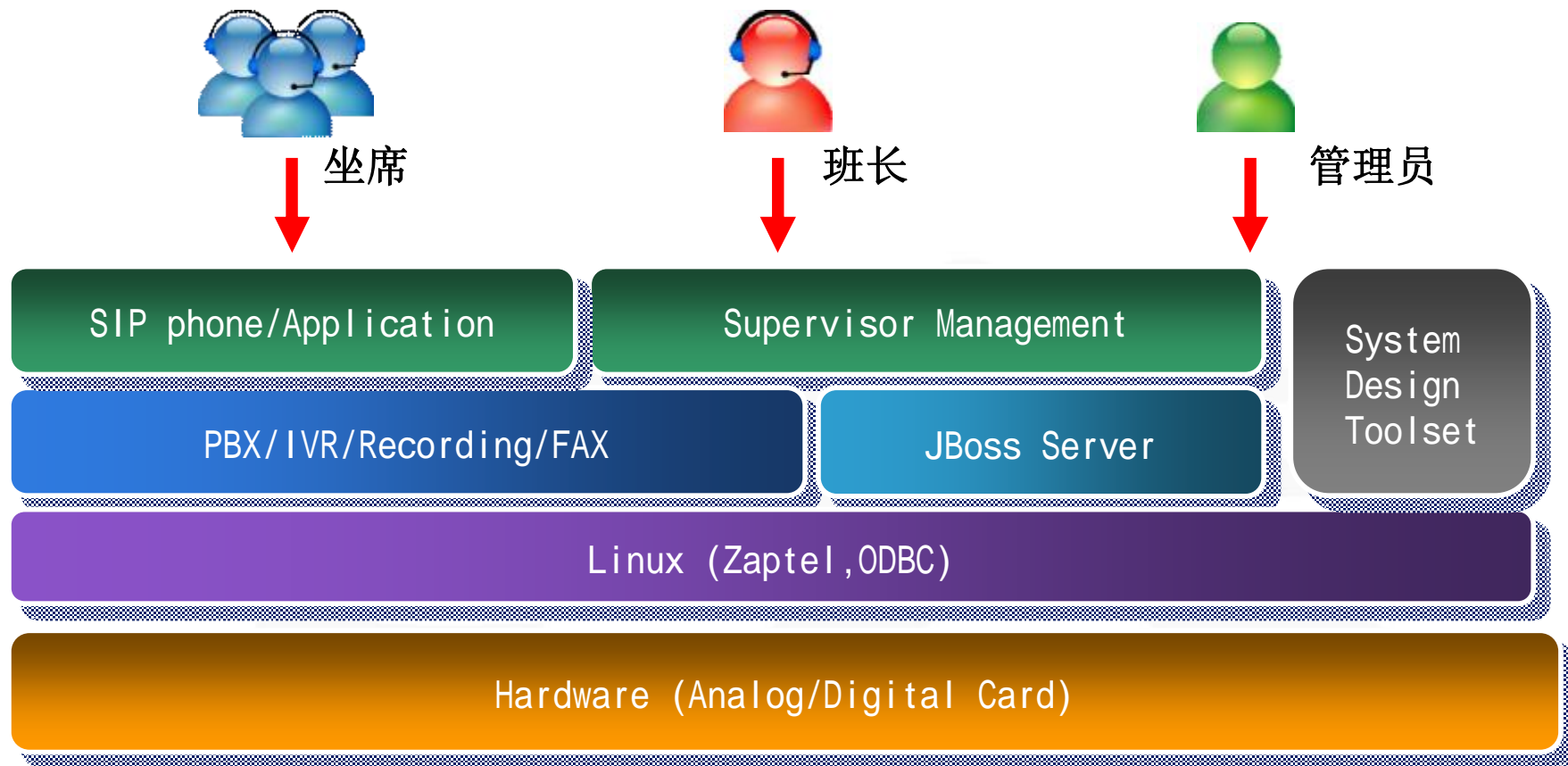


中小企业

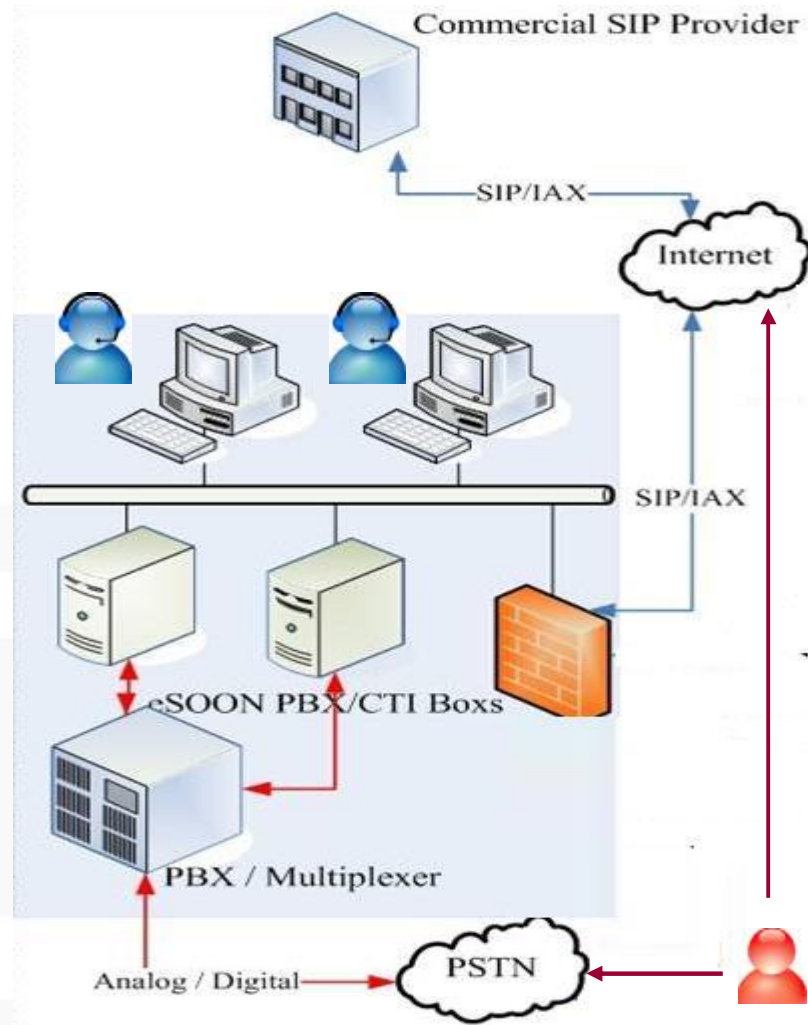
EZ-IPCC解决方案

- 10-50座席的需求
- 数据语音一体的IP方案
- PBX + CTI + IVR + EZactor + 录音 + 传真
- 客制化低，上线快速
- 适合有限的预算投入
- 容易管理维护

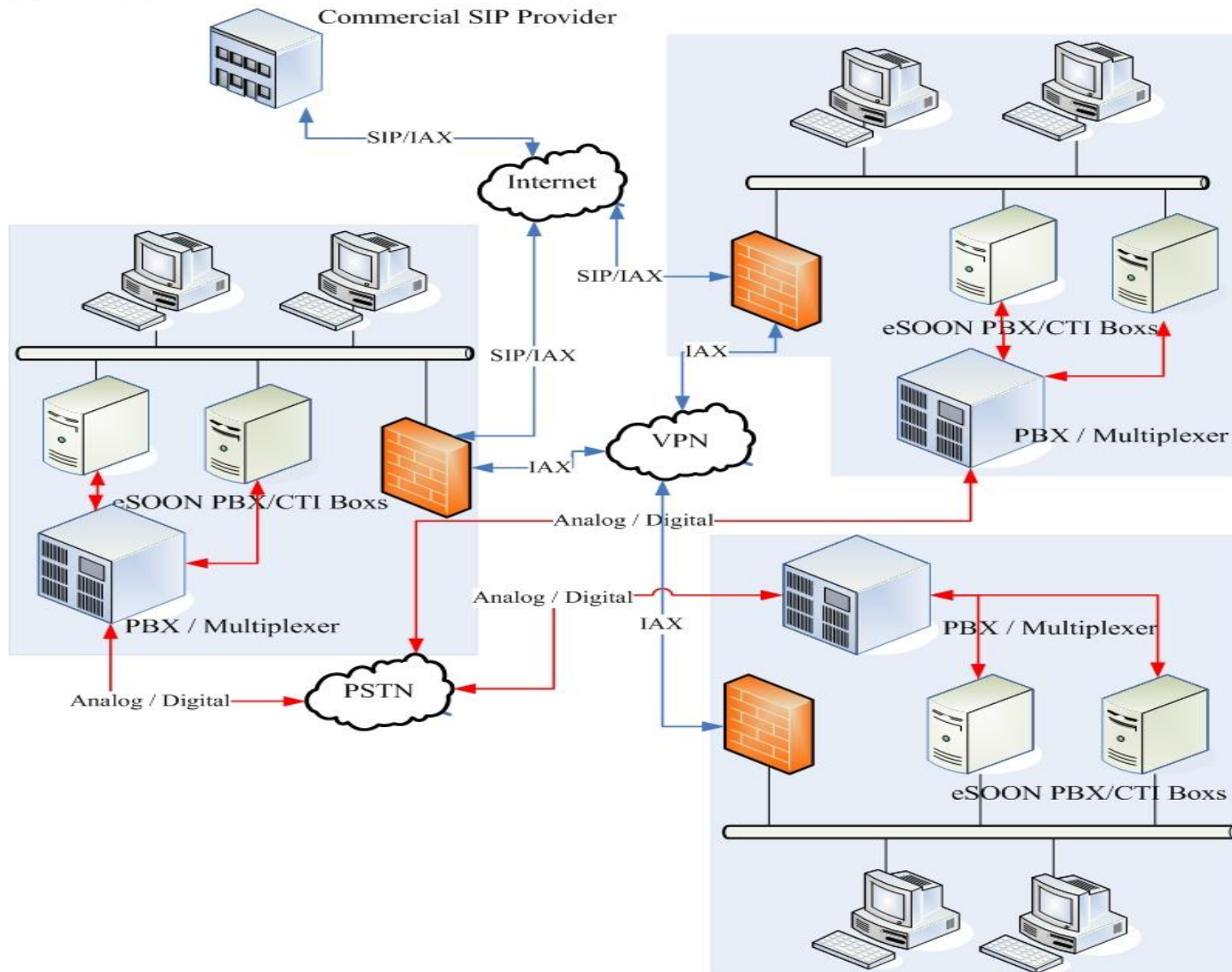
EZ-IPCC的系统结构



EZ-IPCC的单点系统部署



EZ-IPCC的多点系统部署





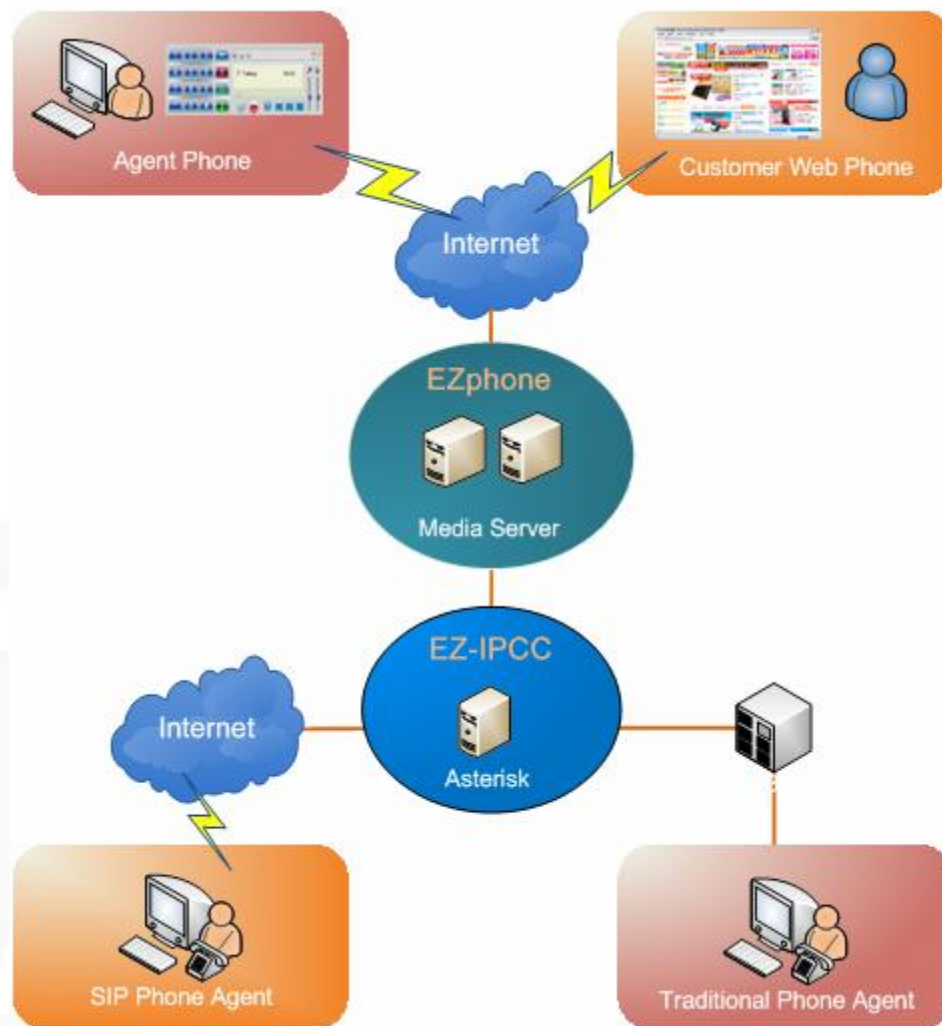
电子商务

电子商务+呼叫中心

- 以电子商务平台为基础
- 结合呼叫中心座席应用
- 有效导入客户需求
- 网页点击即可与座席通话
- 无安装软件需要



点击->通话 (EZphone) 架构



EZphone 使用示意

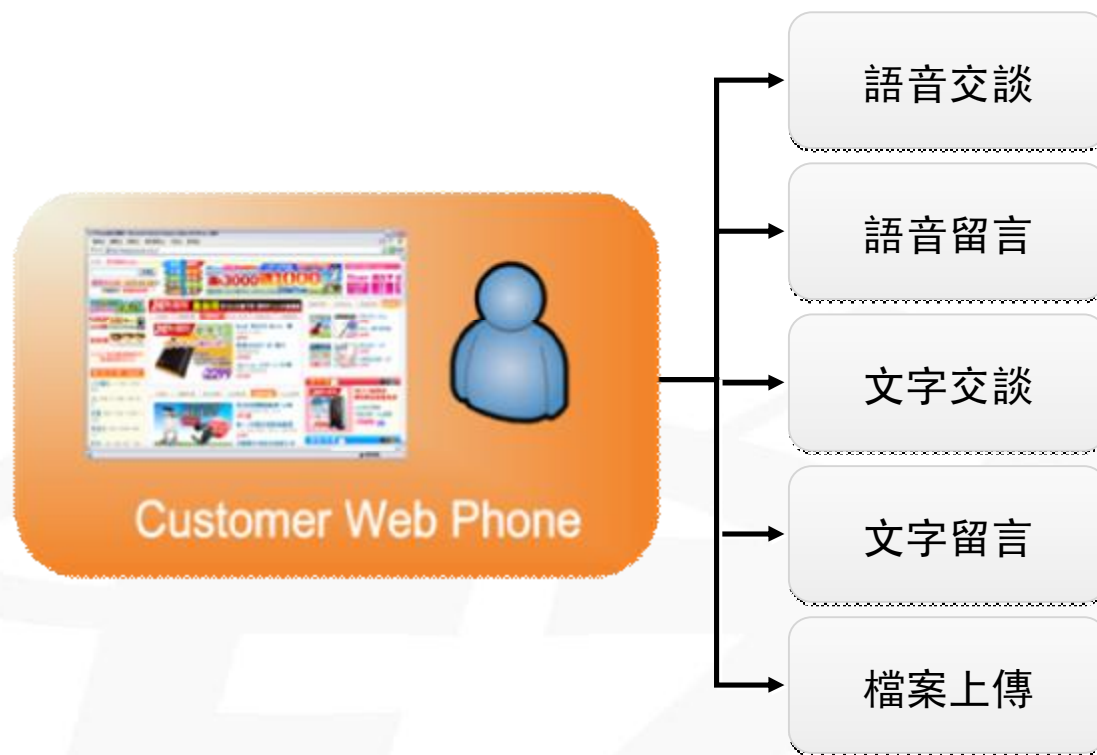


互聯網用戶
Web Phone




客服人員電話
Agent Phone

EZphone 網路用戶功能



EZphone 客服人員功能





智能语音

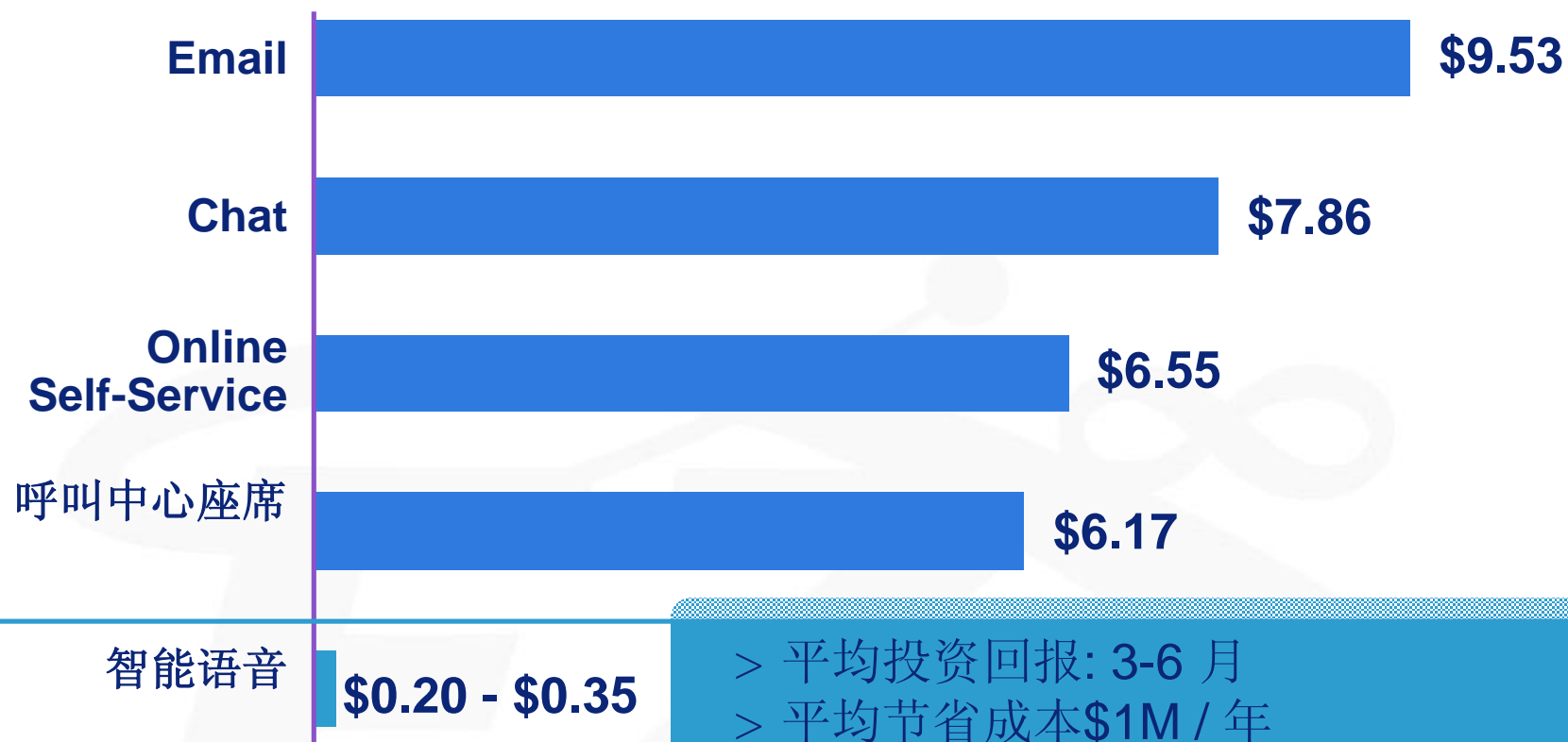
NUANCE智能语音

- 语音导航Call Sterling
- 个性化语音
- 提升客户满意，节省呼叫中心运营成本
- 提供高水平不间断的语音服务

为达到客户满意所要付出的成本



解决每一个问题的成本



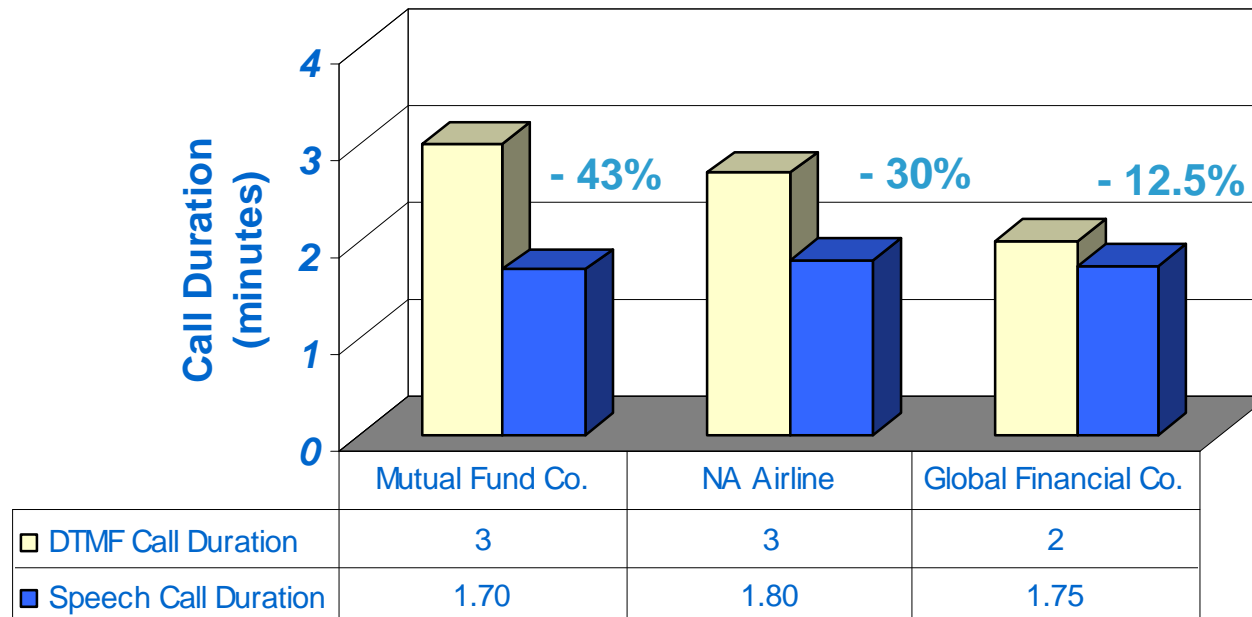
Source: Forrester Research, Giga, Nuance

智能语音 对比 传统IVR

通话时长比较



Call Duration - Speech vs. Touchtone



Enterprise

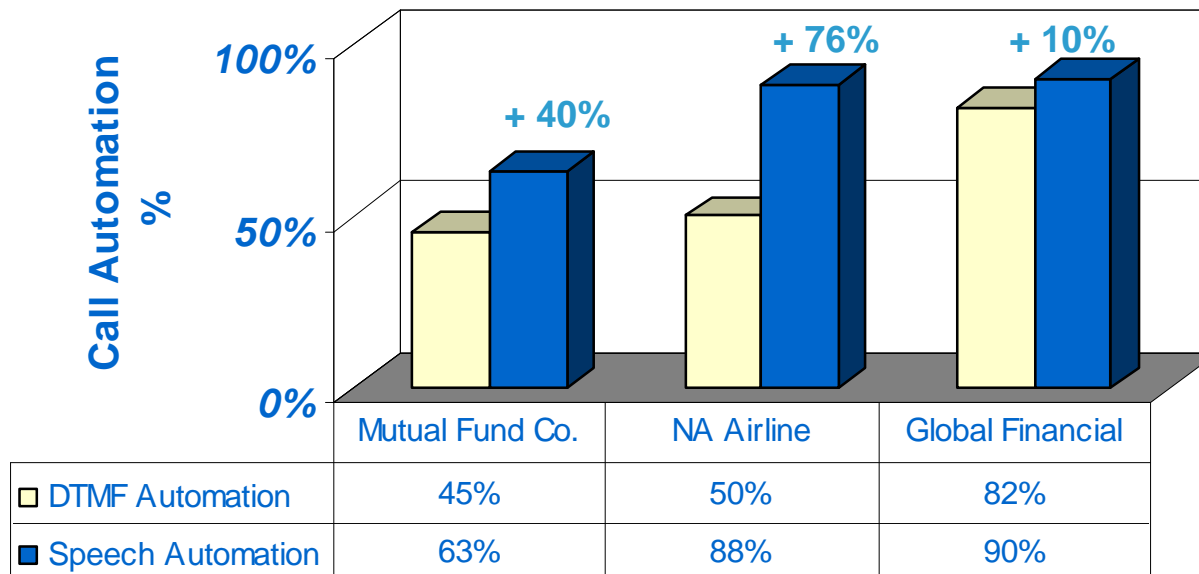
Speech reduces call duration and improves customer satisfaction

智能语音 对比传统IVR 自动语音比较



Call Automation - Speech vs. Touchtone

Annual Cost Savings: \$1 million \$1 million \$6.3 million



Enterprise

Speech increases call automation resulting in greater cost savings



On Demand

呼叫中心 On Demand

- 管理性
- 扩充性
- 安全性
- 业务模式与计费
- 业务开发

为何选择亿迅



∞ 总集成项目经验丰富

- | 10年来以呼叫中心领域为业务核心所积累的总集成经验

∞ 最好的呼叫中心产品组合

- | 基础平台(Nuance+Avaya+Cisco+Genesys+Aspect)
- | 坐席应用平台(EZactor+EZ-Teamwork+EZ-Fax)
 - | 强大的本地产品开发团队
 - | 联想、工行、中行、中国银联，上海杭州财税...皆采用同样产品

∞ 最符合市场需求的电子商务平台

- | 对市场需求的深刻理解，专业的需求分析、系统设计能力、应用开发能力

∞ 完善的技术支持服务

- | 拥有超过120人的多年行业经验的集成服务团队
- | 最专业的呼叫中心运营咨询团队
- | 提供本地化实施和全国售后服务（北京、上海、广州、成都、南京、杭州、福州、昆明、深圳、济南...）

∞ 长期的战略合作伙伴

- | 走在应用的前端：语音技术领域、IP领域
- | 深厚的客户基础与客户交流平台

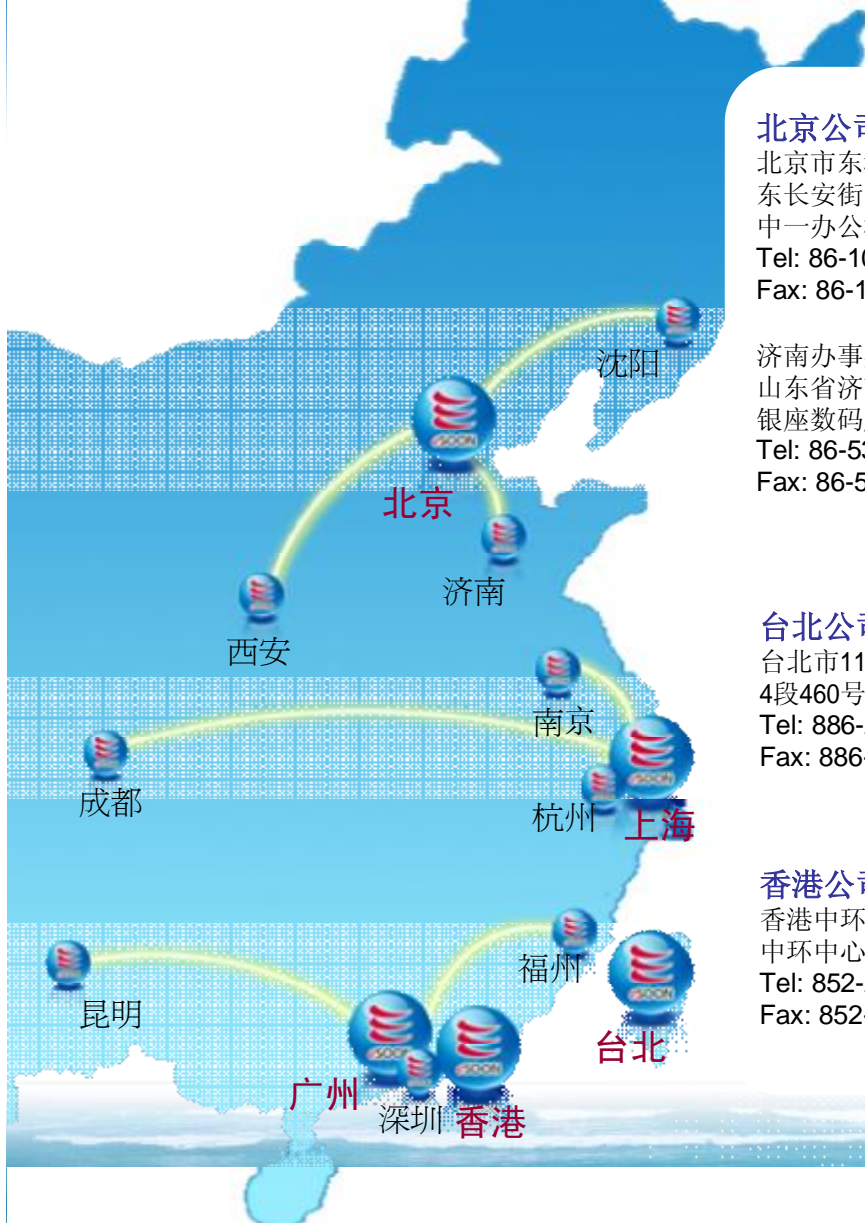
我新你赢

Your Success, Our Innovation

 **eSOON**

您的支持是我们为中国客服行业的发展
不断进取深耕的最大动力！

各区域运营中心



北京公司:

北京市东城区
东长安街1号 东方广场
中一办公楼1502室100738
Tel: 86-10-85188535
Fax: 86-10-85188536

上海公司:

上海市浦东新区花园石桥路66号
东亚银行金融大厦22楼
2201-2202室 200040
Tel: 86-21-62880268
Fax: 86-21-62880269

广州公司:

广东省广州市天河区天河
北路233号中信广场7303
-7304室 510613
Tel: 86-20-38912728
Fax: 86-20-38912738

济南办事处:

山东省济南市中山大路178号
银座数码广场901室 250013
Tel: 86-531-88521522
Fax: 86-531-88523522

杭州办事处:

浙江省杭州市西湖区杭大路
15号嘉华国际商务中心
909室 310012
Tel: 86-571-87175180
Fax: 86-571-87175181

福州办事处:

福建省福州市湖东路
171号闽江苑A座
1906室 350001
Tel: 86-591-87278326
Fax: 86-591-87278196

台北公司:

台北市110信义区信义路
4段460号19楼
Tel: 886-2-8780-6660
Fax: 886-2-8780-6661

成都办事处:

四川省成都市人民南路一段
86号“城市之心”大厦
20楼F座 610016
Tel: 86-28-86202058
Fax: 86-28-86202059

深圳办事处:

深圳市深南东路5002号信兴
广场地王大厦写字楼1603室
518008
Tel: 86-755-33380873
Fax: 86-755-33380857

香港公司:

香港中环皇后大道中99号,
中环中心26楼,2607室
Tel: 852-21267338
Fax: 852-21267339

南京办事处:

南京市白下区中山南路49号
商贸世纪广场22A6室210005
Tel: 86-25-86893291
86-25-86893292
Fax: 86-25-86893293



Thank You !

www.esoon.com

© 2009 eSOON Corporation

