



—— 提升在线客服应用价值

演讲人：英立讯 齐君

<http://www.zinglabs.com>

联系热线：4006-4006-06

感·动中心:一体化联络中心的发展趋势



感·动中心

未来的需求：
全业务平台

感·动中心

新人机模式，替代人人交易模式
提高联络效率，适应业务发展

现在的需求：
全媒体融合平台

联络中心

基于网络的IP语音通讯技术
多媒体融合技术的发展

过去的需求：
单一语音平台

呼叫中心

CTI技术的发展

联系热线：4006-4006-06

一体化：联络中心的多元统一架构



欧洲国家的欧盟化进程：多元+统一

- 各个国家在一体化架构内
- 利用统一的货币流通和贸易体系
- 共同增强对外服务及贸易能力
- 同时各自多元的经济和文化协调发展



联络中心的大集中趋势：多元+统一

- 一体化技术集成：基于统一内核的多元平台
- 一体化运营管理：统一集中管理，多元分布运营
- 一体化客户体验：多媒体渠道的统一服务和控制

ZingFramework[®] : 三位一体协调发展



一体化
客户体验

ZingFramework[®]

一体化
技术平台

一体化
运营管理

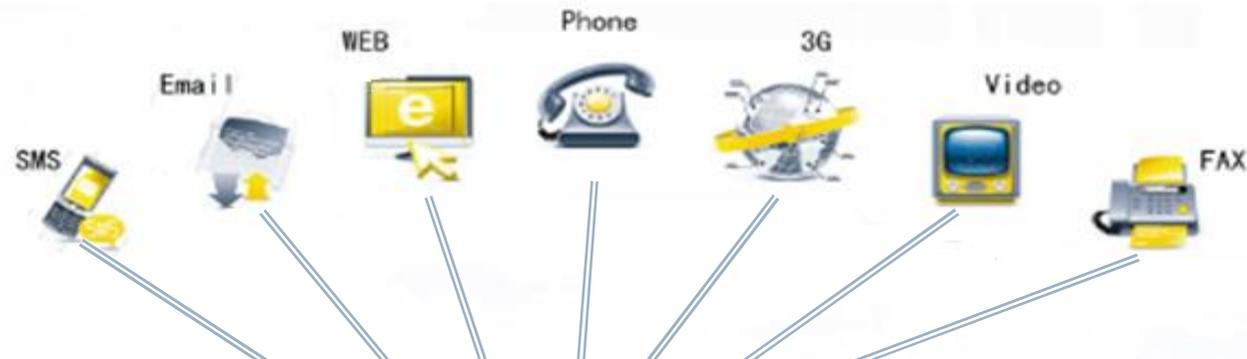


- **统一：**
统一内核、统一数据、统一管理
- **多元：**
多元体验、多元分布、多元运营
- **协调：**
统一标准、多元运营，协调发展



质检考核

ZIM：完整的在线客服产品线



统一数据

统一接口



在线客服的意义



网络时代趋势

- 随着网络业务发展，互联网在线服务与电话语音服务整合，成为必然趋势

改善服务体验

- 服务渠道广泛，服务内容丰富，如文本、图片、视频等，大大提高服务效率

智能化运营

- 结合机器人和知识库技术，实现全天候、智能化、全自助的“人机对话”模式

提高服务效率

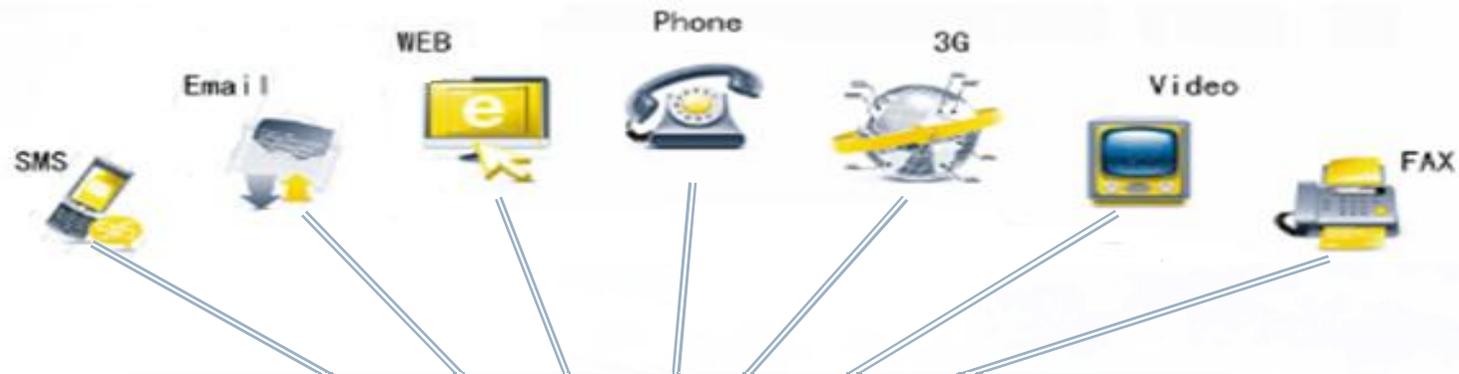
- 自动IMR导航、智能机器人对话、全面知识库检索、一对多座席服务

节省服务成本

- 覆盖更广客户人群，节省电话客服人员数量，优化银行服务结构

在线客服功能

——IMR交互式多媒体应答和导航

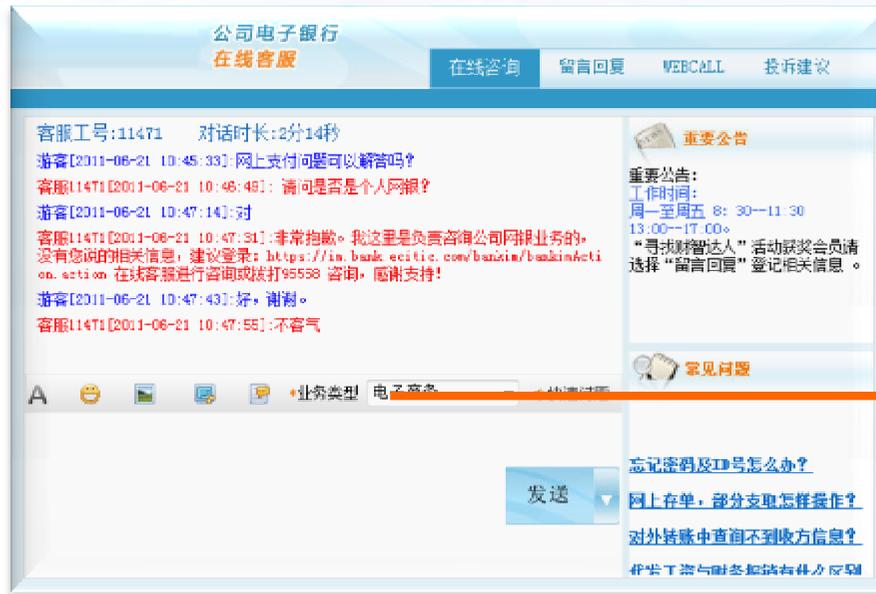


统一路由排队

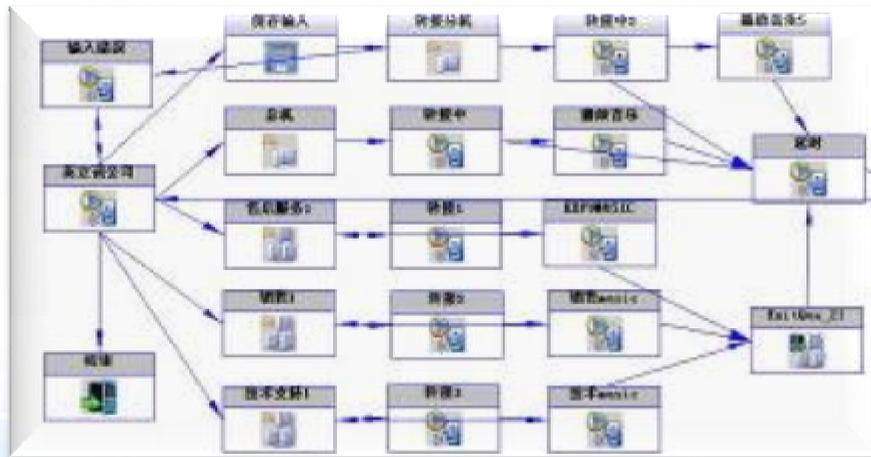
IMR产品对比



传统产品



英立讯
IMR



IMR优势：

- 结合传统IVR和多媒体渠道
- 菜单式分类、多层次导航
- 客户分流：通过机器人解决50%问题
- 客户筛选：分别对应不同座席技能组

ZIM网络智能机器人



客户网络用户



互联网



智能机器人



业务知识库
对话语料库
网络知识库



业务系统
短信\彩信\音乐平台
SP平台



MSN、QQ等
Skype、SIP
SNS社交媒体



休闲娱乐
俱乐部服务
第三方服务

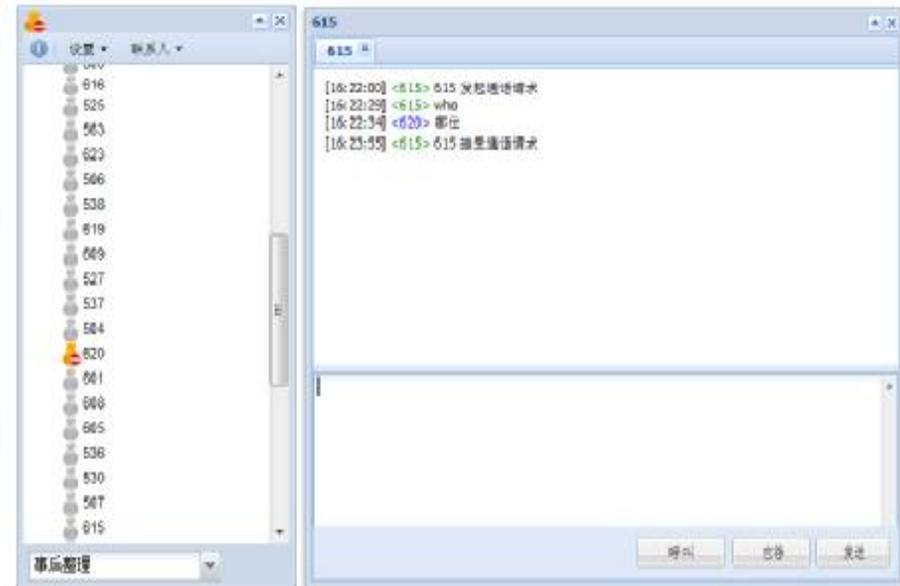


人工坐席



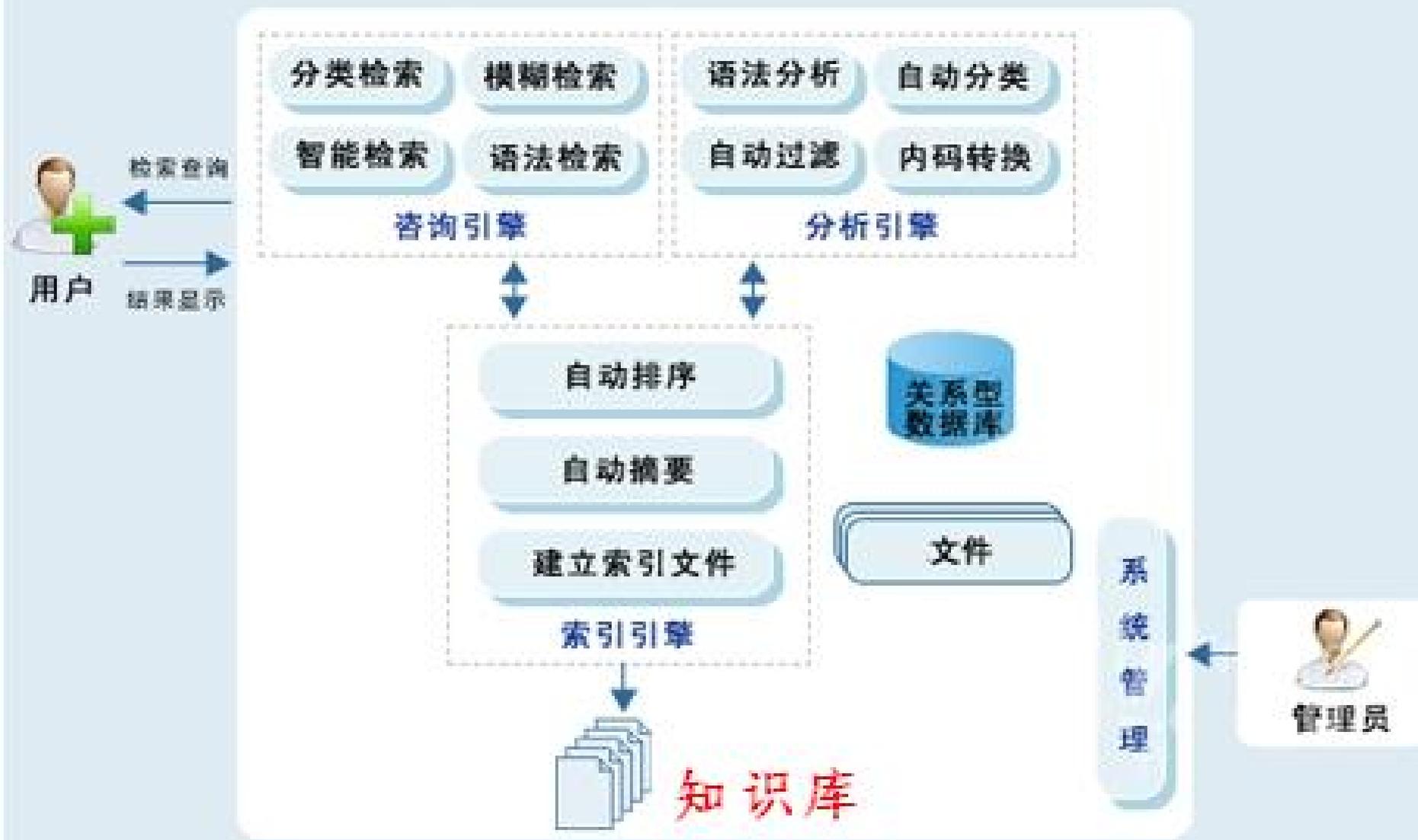
客户经理

ZIM智能机器人

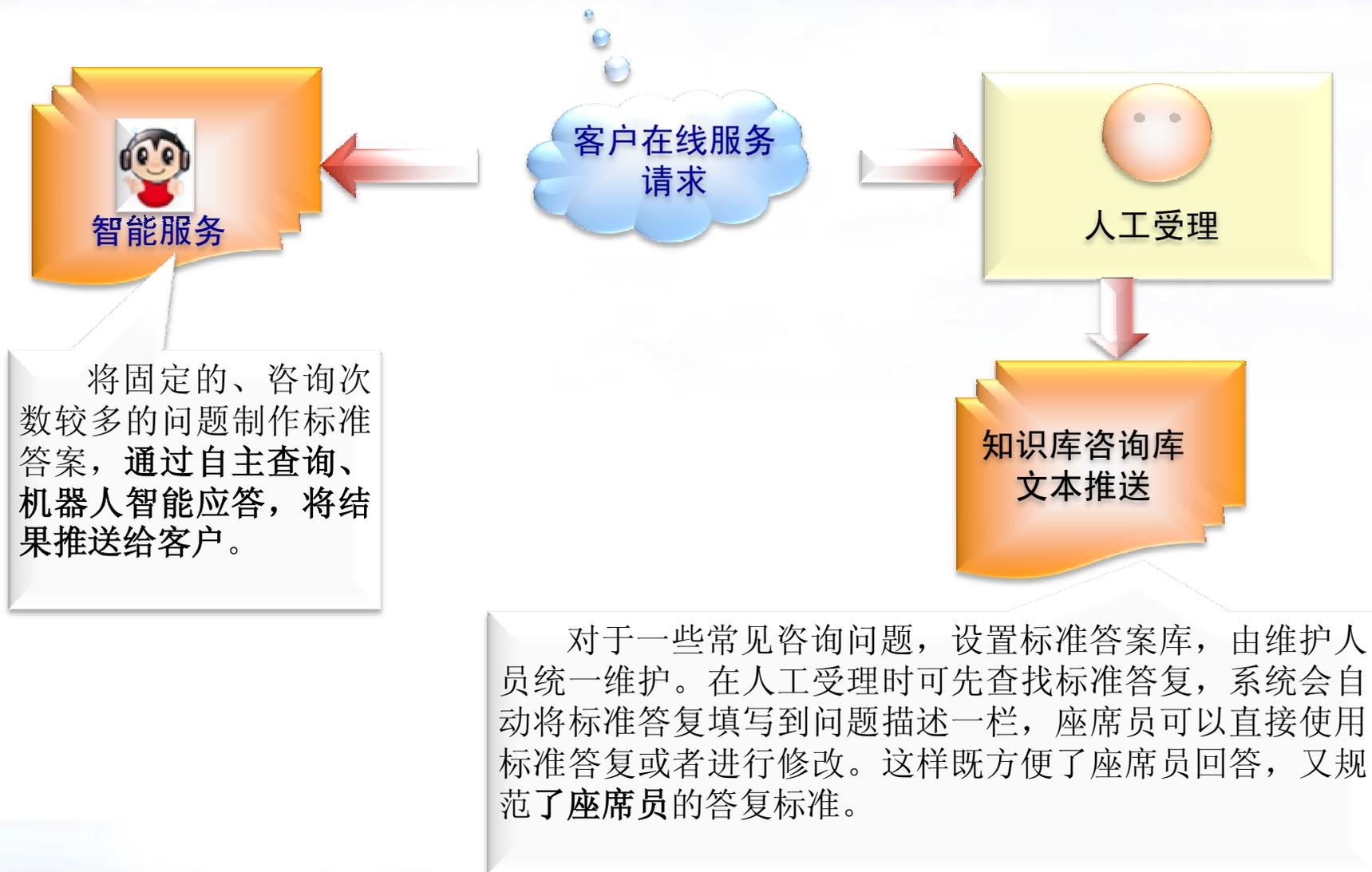


- 丰富的语料库，创造全新人机对话互动体验
- 整合多种互联网应用，通过自然语言对话理解用户意图，进行服务引导
- 跨平台应用，涵盖MSN、QQ、微博等IM工具和社交媒体平台
- 高度整合业务知识库，提供各种业务知识、业务查询等在线自助服务功能

知识库



知识库：智能服务和人工服务结合



在线客服截图



中国银行在线客服系统 - Google Chrome

192.168.0.5/ZIM/client.html?jidd=#

中國銀行 BANK OF CHINA

人工咨询 访客留言 WebCall 结束对话

1. 2.

公司: 中国银行
部门: 在线客服
电话: 95566
座席:

1 2 abc 3 def
4 ghi 5 jkl 6 mno
7 pqrs 8 tuv 9 wxyz
* 0 #

联系人
通话记录

5. 纪念币
返回上级 人工服务
您的可以选择以上问题,
<客户> 我想贷款
机器人: 您好, 中国银
业用房贷款、4. 个人住房
人工服务
<客户> 留学贷
机器人: 1. 理想之家·留
留学贷的贷款币种。4. 理
率。6. 理想之家·留学贷
学贷的适用对象。9. 理想

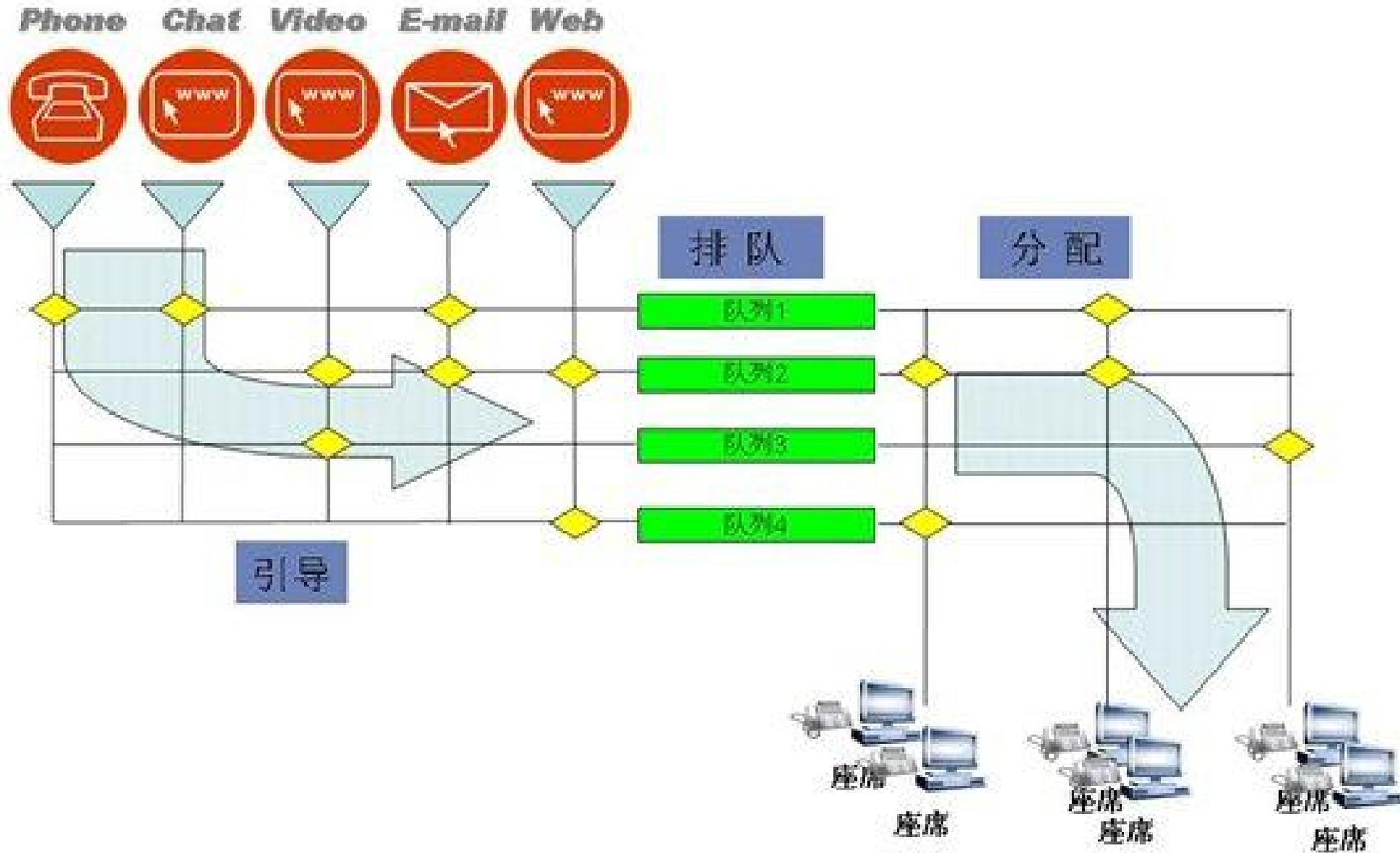
人工服务

发送

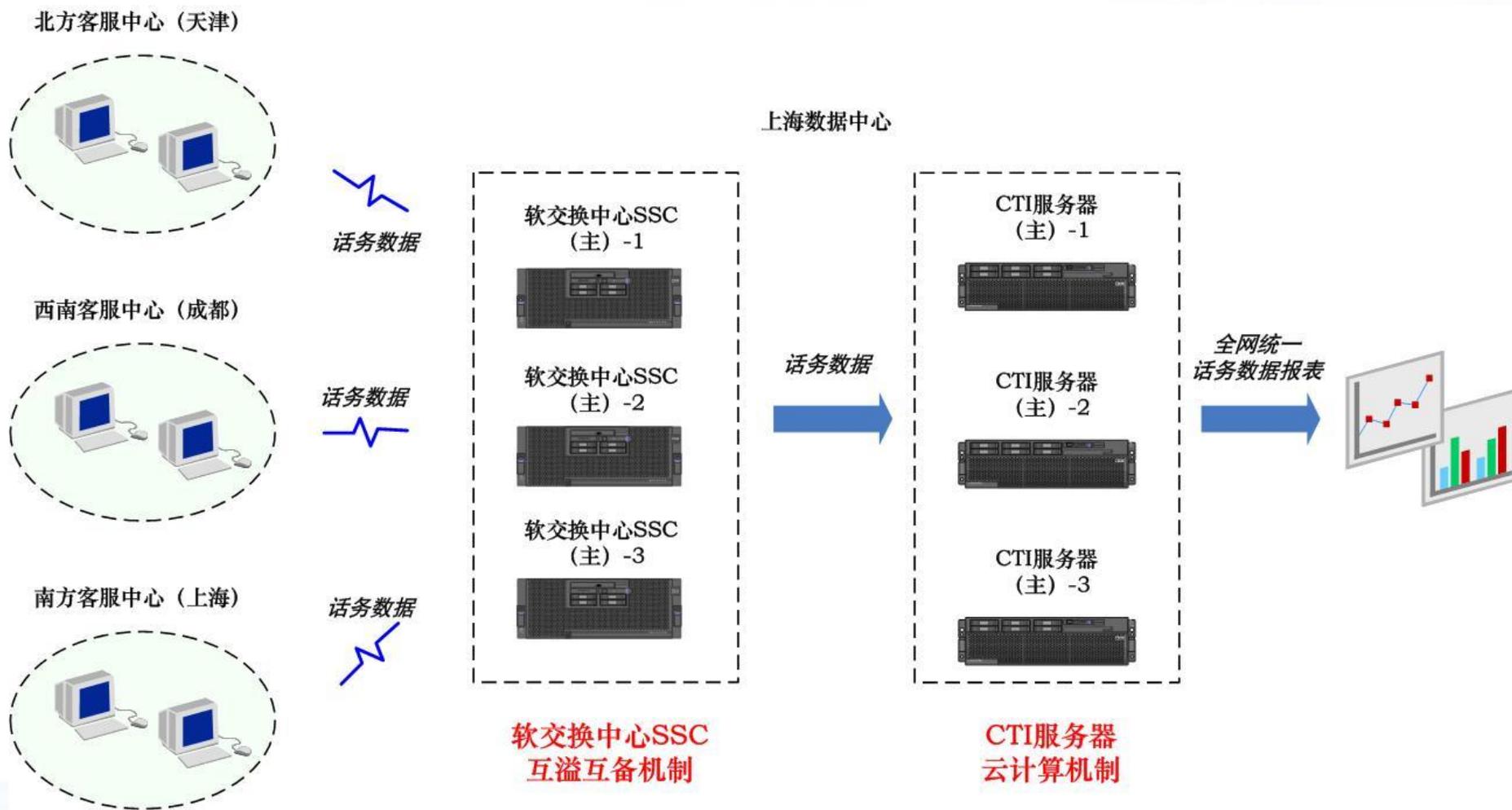
结束对话

中国银行
在线客服
95566

SSC统一路由和排队



CTI数据管理：复杂环境下的数据唯一性



CLM：一体化运营绩效管理平台



运营绩效管理平台



ZingSwitch® CVNET
全媒体联络中心平台

运营绩效管理平台——ZRM实时监控

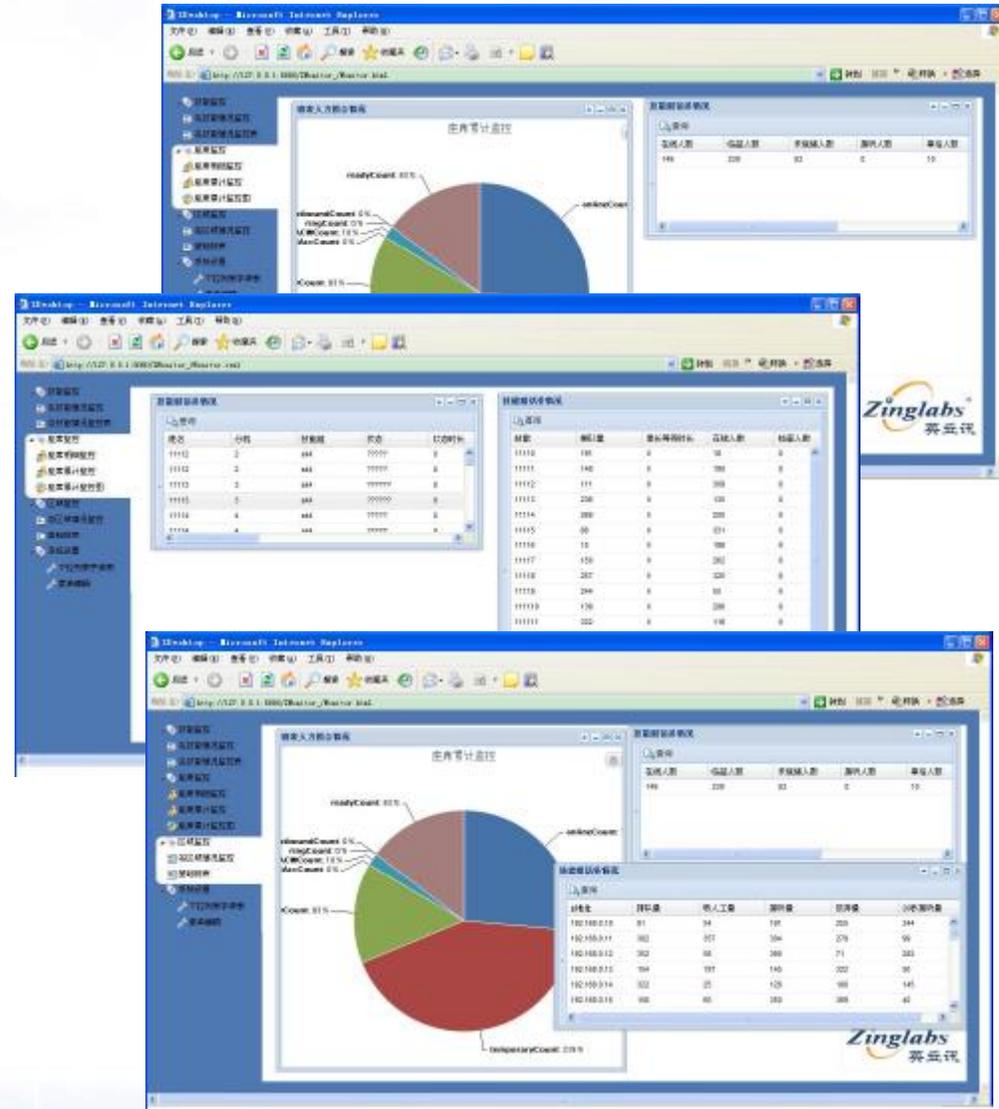


一体化实时监控：

- 电话服务监控
- 在线服务监控
- 多媒体监控（短信、邮件等）
- 微博监控（社交媒体）

监控方式：

- 班长监控（话路监控）
- 大屏监控
- 桌面监控
- 远程监控
- 阈值预警



运营绩效管理平台——ZBI增强型报表



一体化报表统计：

- 电话服务统计
- 在线服务统计
- 多媒体统计（短信、邮件等）
- 微博统计（社交媒体）



自定义报表工具：

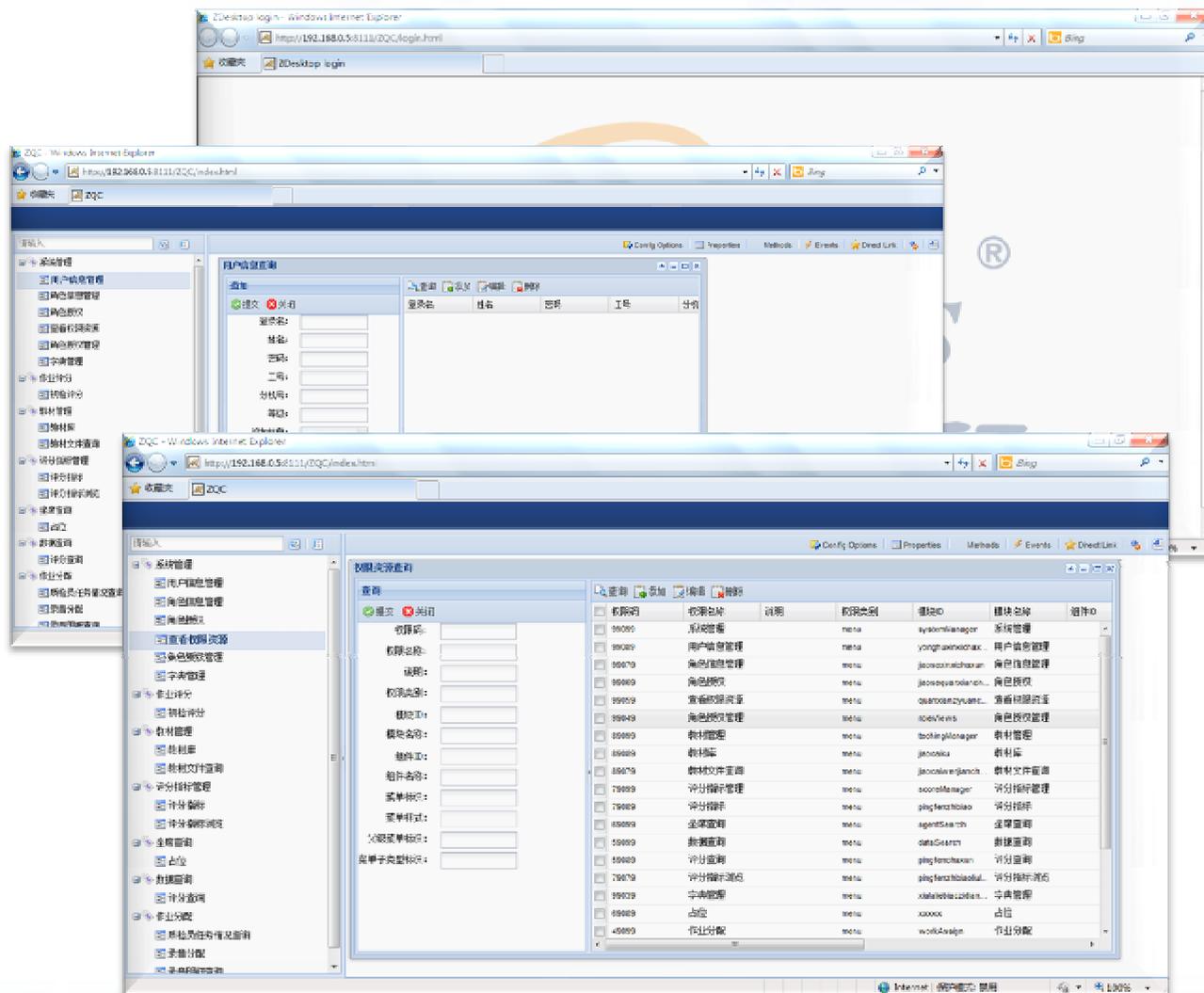
- 基于统一的数据源
- 自定义数据格式
- 自定义算法和配置
- 自定义图表展现

运营绩效管理平台——ZQC质检考核



ZQC质检软件：

- 设置评分标准
- 会话记录抽查
- 质检与评分
- 成绩汇总与公布
- 异议申诉和处理
- 质检报表分析
- 知识积累和培训

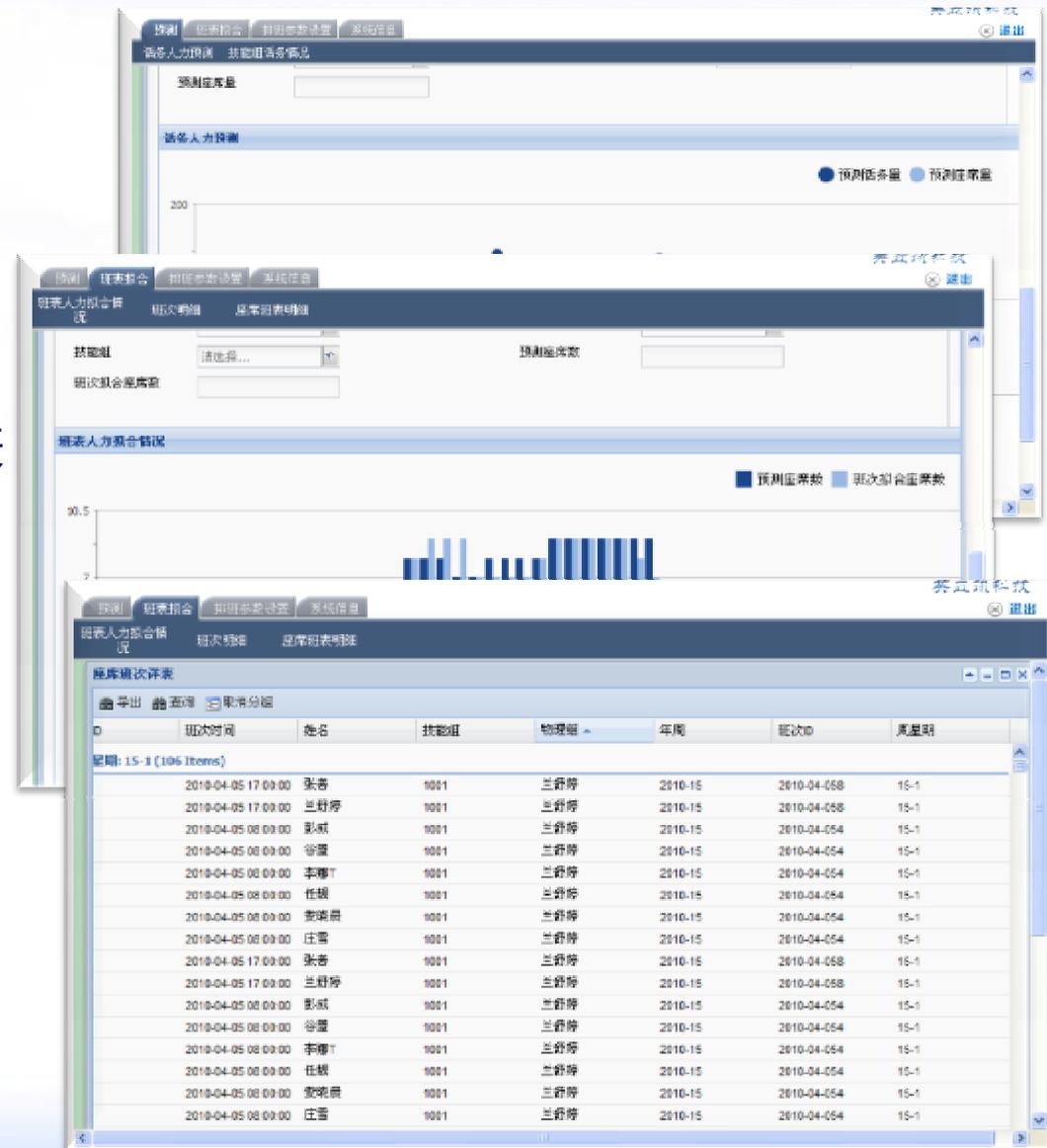


运营绩效管理平台——ZWM智能排班



“数据—座席—客户”的平衡：

- | 精准的预测话务量和趋势走向
- | 智能排班算法，考虑资源因素
- | 拟合座席数量，自动生成班次班表
- | 动态现场管理，及时处理偏差
- | 提供综合绩效考核管理功能。



ZIM在线客服中心平台功能



智能客服中心的未来扩展



互联网



- 业务知识库
对话语料库
网络知识库
- 业务系统
短信、彩信、音乐平台
SP平台
- MSN、QQ等
Skype、SIP
SNS社交媒体
- 休闲娱乐
俱乐部服务
第三方服务

科学运营管理



网络社交媒体



动态知识管理



智能物联接口



ZIM——在线客服应用新高度

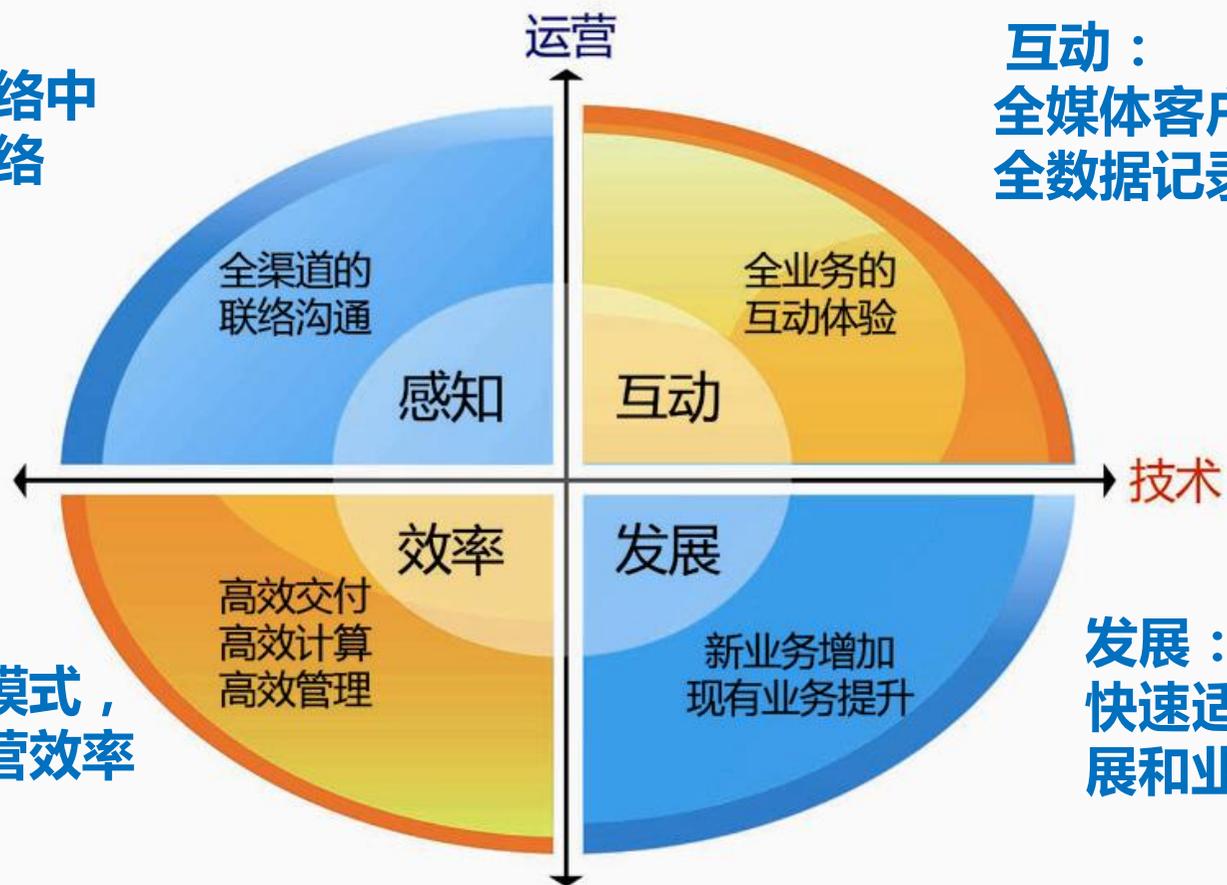


“感·动中心”：

——一体化架构联络中心的价值体现

感知：
物联网和联络中心一体化联络

互动：
全媒体客户互动体验，
全数据记录和分析



效率：
新“人机”模式，
提高业务运营效率

发展：
快速适应业务发展
和业务变化

感·动中心——感知·互动



中国石化销售购物网站



全媒体感知，全方位互动，全业务支持

感·动
中心

你我创造未来

创新 ZingFramework®
设计 追求卓越

<http://www.zinglabs.com>

联系热线： 4006-4006-06