

# 国学呼叫系列- 统一与民心的道路，国家如是，呼叫中心如是

Jackal Ma  
马骏驱  
Aspect大中华董事总经理




©2009 Aspect Software, Inc. All rights reserved.

# 春秋战国 与 秦汉





©2009 Aspect Software, Inc. All rights reserved.

# 春秋战国 与 秦汉

- 历史
  - 标准化
    - 度量衡
    - 文字
    - 车同轨
  - 呼叫中心
    - 统一的标准
      - 运营标准
      - 开放平台
      - 应用接口

### Aspect 定位

- 跟行业协会的合作
- 开放的平台
  - 行业标准
    - 虚拟化 (VIRTUALIZATION)
    - 开放硬件
    - 开放存储
- 开放的接口
  - SIP2.0
  - VoiceXML



©2009 Aspect Software, Inc. All rights reserved.

# 三国、魏晋南北朝 与 隋唐





©2009 Aspect Software, Inc. All rights reserved.

# 三国 与 呼叫中心架构

- 历史
  - 分久必合、合久必分
- 呼叫中心
  - 大集中 (权利与管理集中)
  - 理性分布 (稳定后的地域发展)
    - 地域分布
    - 专业分布
    - 灾备

### Aspect 定位

- 可扩性
- 灵活组网
- 统一通讯专家座席
- 高可靠灾备



©2009 Aspect Software, Inc. All rights reserved.

# 大运河、长安盛世与职效考核




©2009 Aspect Software, Inc. All rights reserved.

## 大运河、长安盛世与绩效考核

- 历史
  - 从建设到运营
- 呼叫中心
  - 从建设到运营

### Aspect 定位

- 全球领先人力资源管理
- 端到端绩效考核
- 质量管理

Aspect

## 鸦片战争 到 改革开放三十年





Aspect

## 统一后的发展锦囊

# 客户体验

透过  
化品牌价值



Aspect

## 客户体验...它为何如此重要

“消费者受产品和服务有形性的驱动程度，远低于从一桩交易的总体体验中获得的下意识感觉和情感因素。”  
哈佛商学院消费者意识实验室 Gerald Zaltman 博士

客户交互过程

如果未加解决遗留下来

变化

### 结果

- > 品牌商品化
- > 不能体现“体验”带来的价格差异
- > 不够频繁的联系
- > 不了解你的客户
- > 降低的服务投资回报

Aspect

## “Persona” – 统一的交互的个性

### 客户不自觉地给你的呼叫中心评分...

- 对与企业的所有交互的总体主观印象
- 基于呼叫者在交互过程中（不自觉地）获得的感受
- 为什么“交互个性”非常重要？
  - 印象用户的行为
  - 可影响用户产生“舒适”或“焦虑”的感觉
  - 总体企业品牌与形象

Aspect

## 其实你需要的是这样的联系中心

Aspect

## 统一后的发展锦囊

### 主动联系

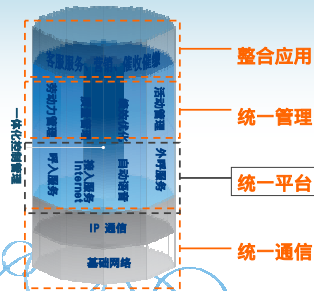
- 透过保护客户忠诚
- 多渠道主动联系的管理



## 更多的主动服务

- 金融服务
  - 交易确认
  - 可疑活动
  - 个性化帐户提醒
  - 过期款项提醒
- 医疗保健
  - 处方更新提醒
  - 预约提醒，具有确认预约、重新安排预约或取消预约选项
- 旅游和交通
  - 航班延误、登机门更改、转接班机更改、升级状态及其他旅程更改
  - 提供个性化旅游推广
- 高等教育
  - 学校关闭、推迟和提早放学
  - 特殊事件、课程取消、支付学费、经济资助状况和图书馆书目返还
- 业务持续性
  - 公司结束营业
  - 召集后援人员或通知外部/合作组织操作或日程安排变更
- 客户服务
  - 新服务或新功能是否可用
  - 包裹邮寄状态和到达时间
  - 所报告问题的解决方案，可确认该问题是否得到处理

其实你需要的是这样的联系中心



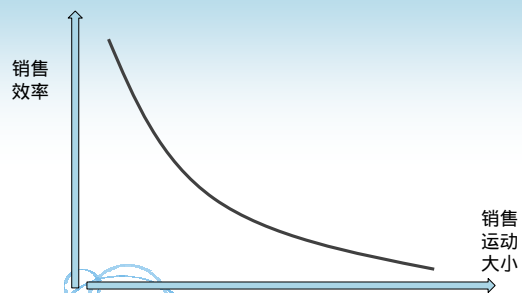
## 统一后的发展锦囊

### 有效营销

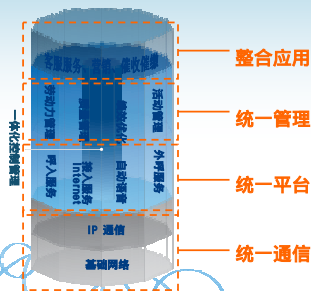
- 透过境中开拓客户
- 更大规模的统一外拨平台



## 有效营销



其实你需要的是这样的联系中心



## 统一后的发展锦囊

### 生产力优化

- 透过
- 降低成本
- 呼叫中心运营 ---- 得民心者得天下



## Aspect® eWorkforce Management™ – Forecasting

### Forecasting

- Inbound, Outbound
- Automated call
- Powerful scenarios

### Scheduling

- Template based
- Unlimited trial scenarios

### Tracking – Intraday

- Track forecast vs. actual
- Re-forecasting
- Intraday scenario planning
- Schedule Optimizers

### Enhancement Packages

- Historical & real-time reporting
- Web and IVR schedule
- Automated leave & activity
- Automatic notification of changes

Aspect® eWorkforce Management™

32% global market share\*

3,000+ installations in over 45 countries

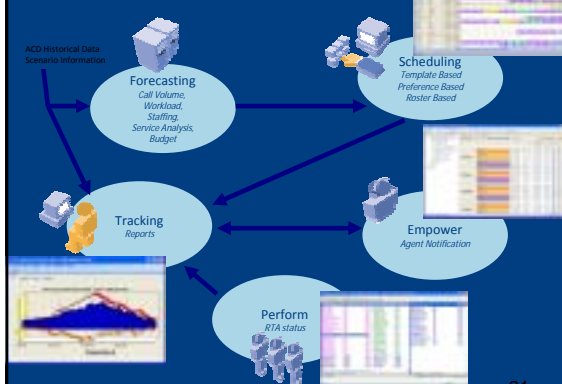
1,000,000+ agents licensed

Open ACD support: Avaya 31%, Nortel 24%, Aspect 18%, etc.

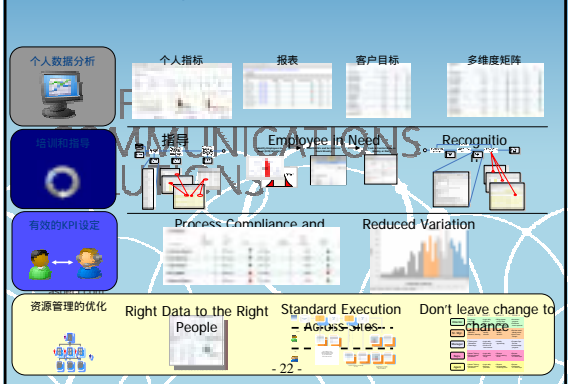
Only vendor rated Strong Positive by Gartner



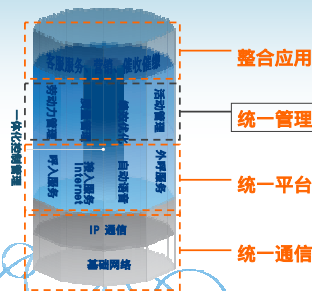
## Aspect® eWorkforce Management™ – Overview



## Performance Management Overview



## 其实你需要的是这样的联系中心



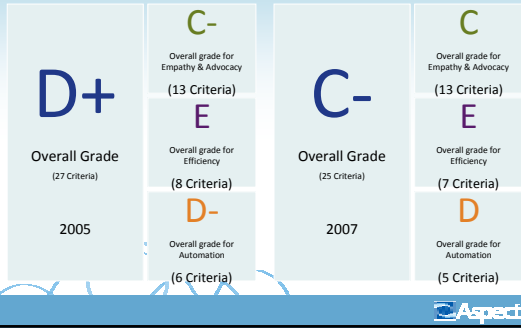
## 统一后的发展锦囊

### 统一通

- 透过虚拟企业
- 提高首话解决率增加客户满意度
- 前后台统一

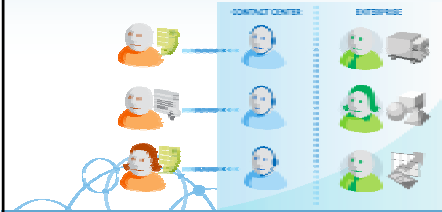


## 呼叫中心成绩单

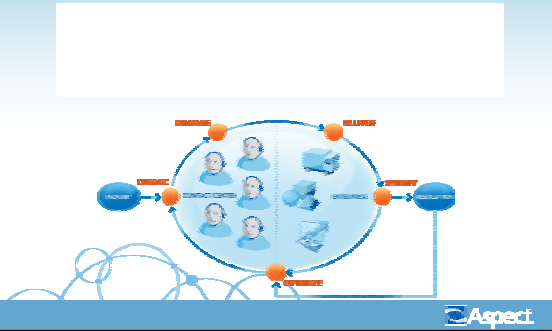


## 超越呼叫中心物理界线 - 融合通讯 Unified Communications

- 将呼叫中心延伸到整个企业
  - 将专家(SMEs) 带进业务流程
    - 实时 Real Time
    - 更好的服务



## Microsoft + Aspect



## UNIFIED COMMUNICATIONS SOLUTIONS

2009 → 太平盛世  
 祝国庆与中秋快乐  
 谢谢

aspect.com



© 2009 Aspect Software, Inc. All rights reserved.