



VISIBLE SIMPLICITY
VISIBLE CONTROL
VISIBLE POWER

业务成功，显而易见

—— Alcatel 联络中心解决方案



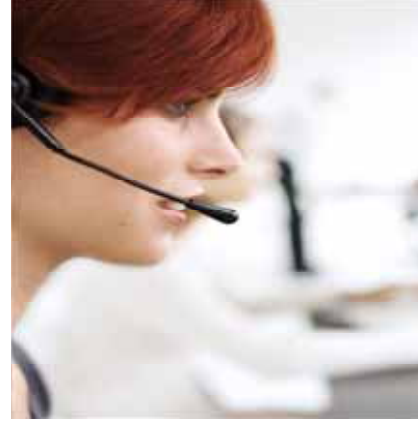
议程

Alcatel 联络中心解决方案

关于Alcatel

Alcatel 联络中心解决方案

Alcatel 联络中心解决方案适合各种规模



招呼中心

小型联络中心

中型联络中心

企业联络中心

没有正式联络中心
的组织

最多30坐席或者只
是语音

30-150 坐席

150坐席以上

任何规模

小

中,大

中 & 大

大 & 超大

EasyContact

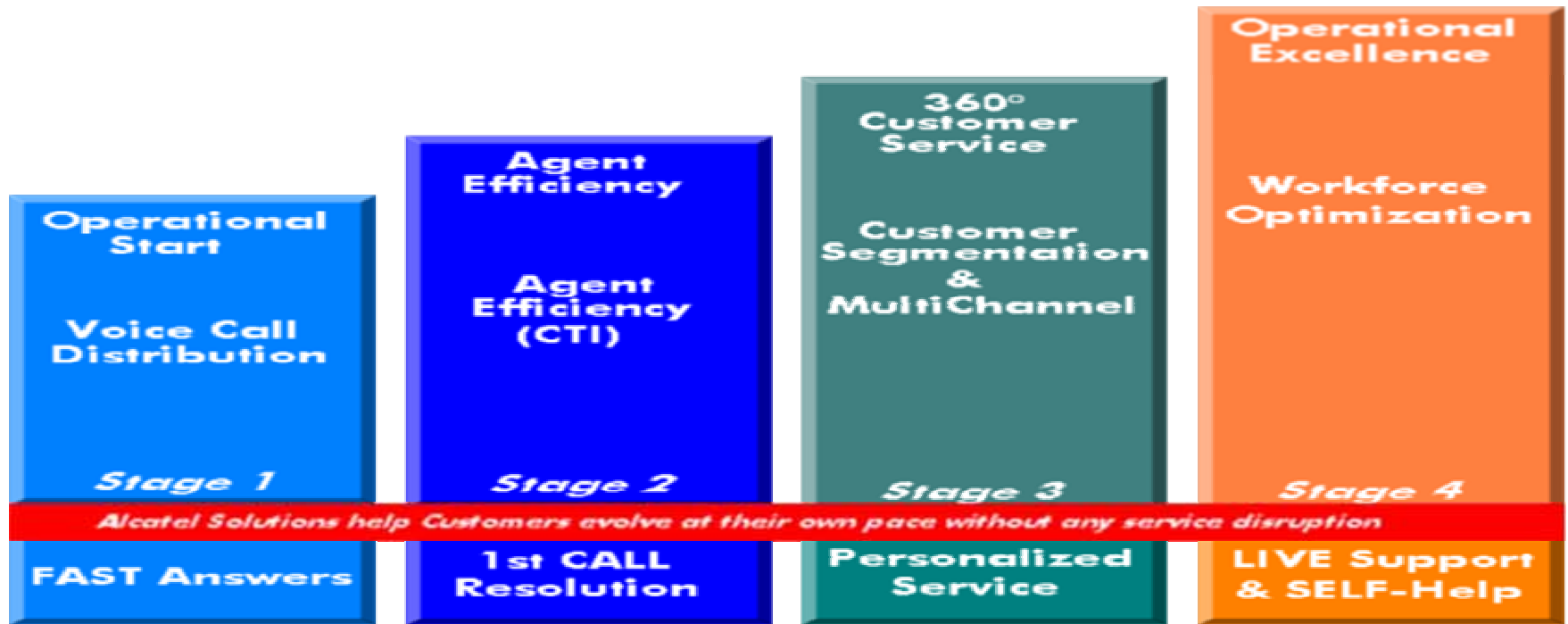
ACD/OXO

Standard Ed.

OTCC Premium Ed.

OmniGenesys

Alcatel 联络中心解决方案覆盖各个阶段



Alcatel 联络中心的亮点



显而易见的简单操作



显而易见的控制能力



显而易见的强大功能

显而易见的简单操作. 显而易见的控制能力. 显而易见的强大功能.



您能相信吗：在简单培训后，您能够在短短的2周内将系统运行起来



显而易见的简单操作将大大影响...

- 您的培训
- 您的运营成本
- 您可以节省的时间

显而易见的简单操作. 显而易见的控制能力. 显而易见的强大功能.



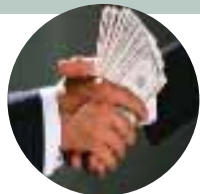
在呼叫高峰来临的时候，对您来说财务的冲击有多大？您需要花费多少来找到正确的信息？



显而易见的控制能力将有效影响...

- 对业务的忠诚
- 对成本的预算
- 对组织架构的优化

显而易见的简单操作. 显而易见的控制能力. 显而易见的强大功能.

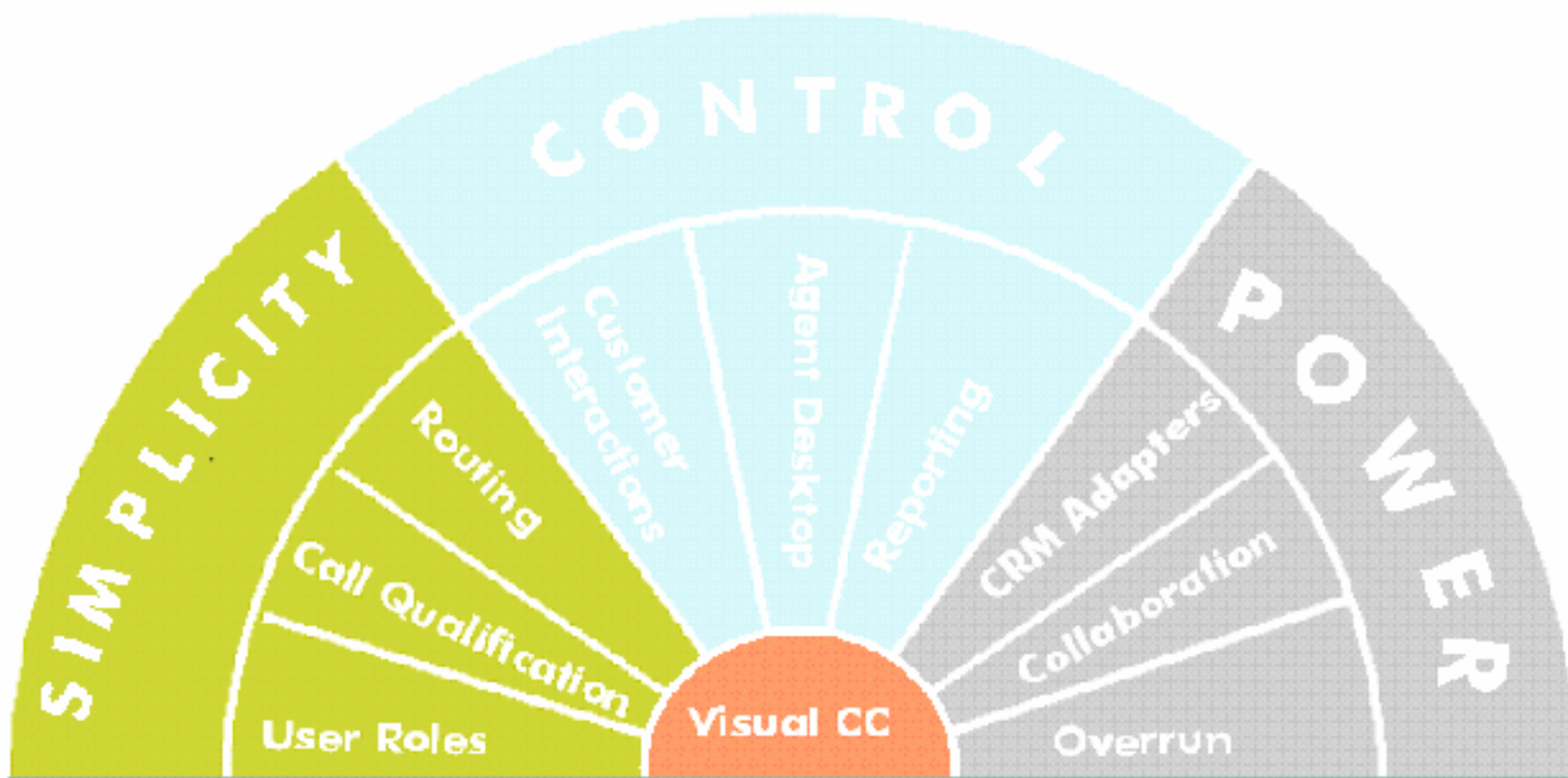


在没有任何中断风险的情况下，能够跟随业务的发展，您会觉得更加舒适吗？



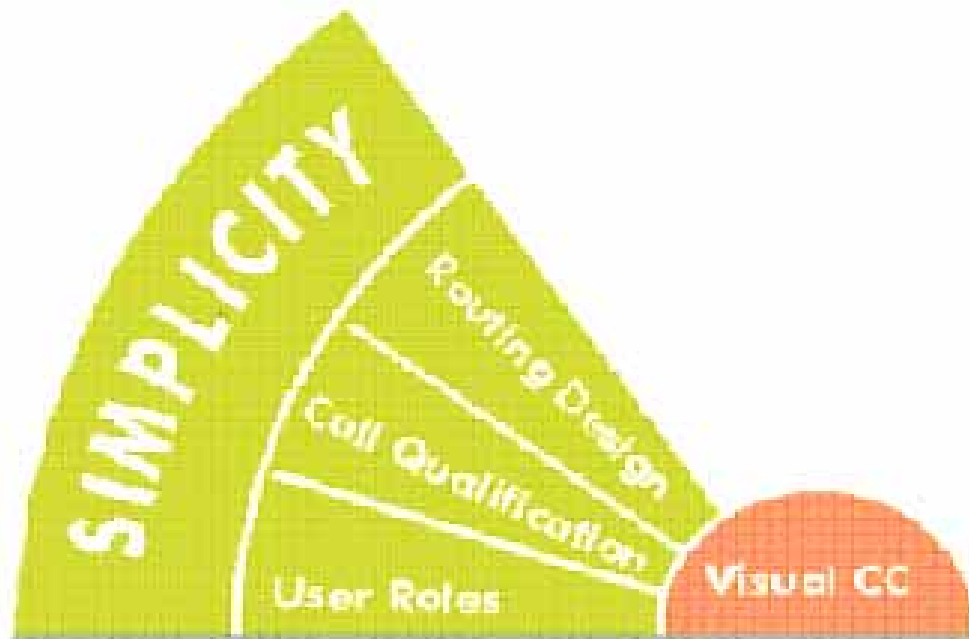
显而易见的强大功能提供...

- 最强大的引擎
- 按自己的步调进行演进
- 统一的Alcatel专业技术



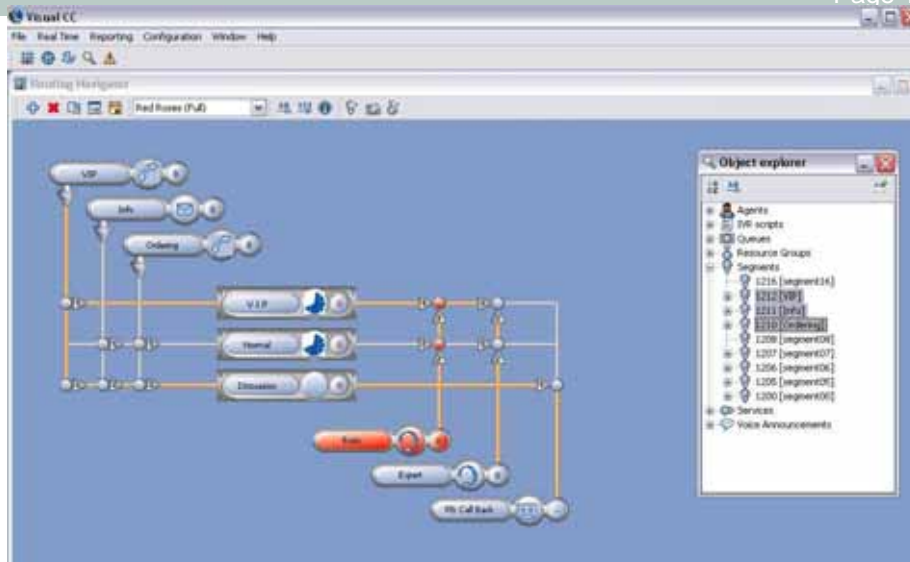
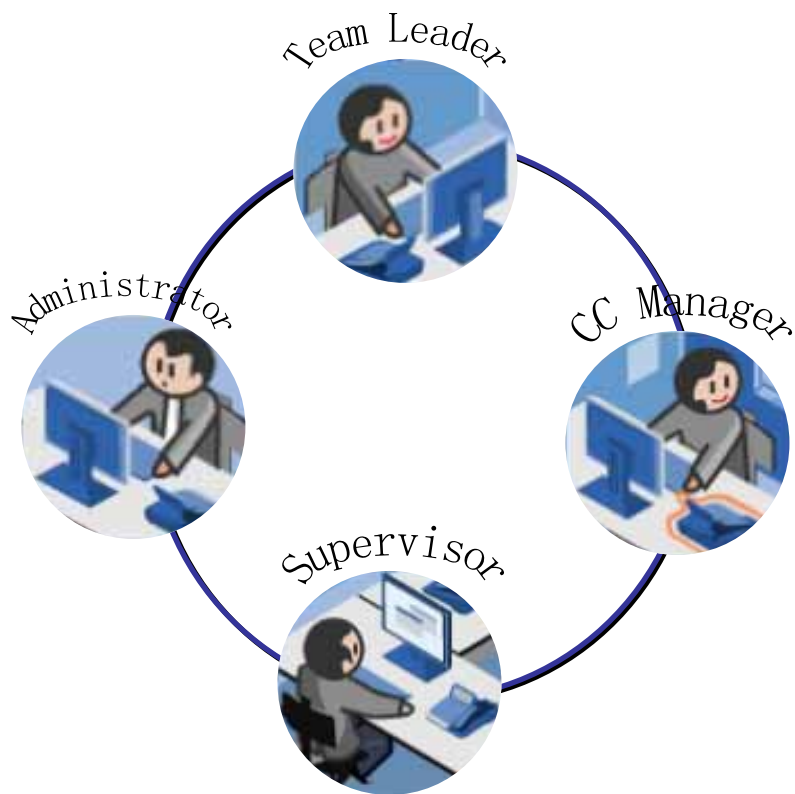
VISIBLE SIMPLICITY. VISIBLE CONTROL. VISIBLE POWER.

显而易见的简单操作. 显而易见的控制能力. 显而易见的强大功能.

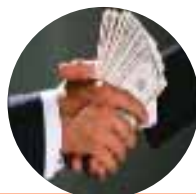


VISIBLE SIMPLICITY. VISIBLE CONTROL. VISIBLE POWER.

统一的管理配置工具



- 采用专利矩阵技术
- 可定制的用户描述
- 可视化 & 拖放操作



只需要最少的培训



呼叫标示

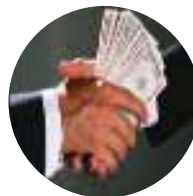


与统一的管理配置工具本地集成

- 利用交换机内部资源
- 支持多级菜单、数据库操作、DTMF按键
- 预定义或队列互动或溢出

和其他系统集成

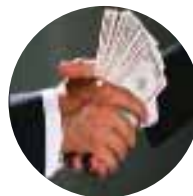
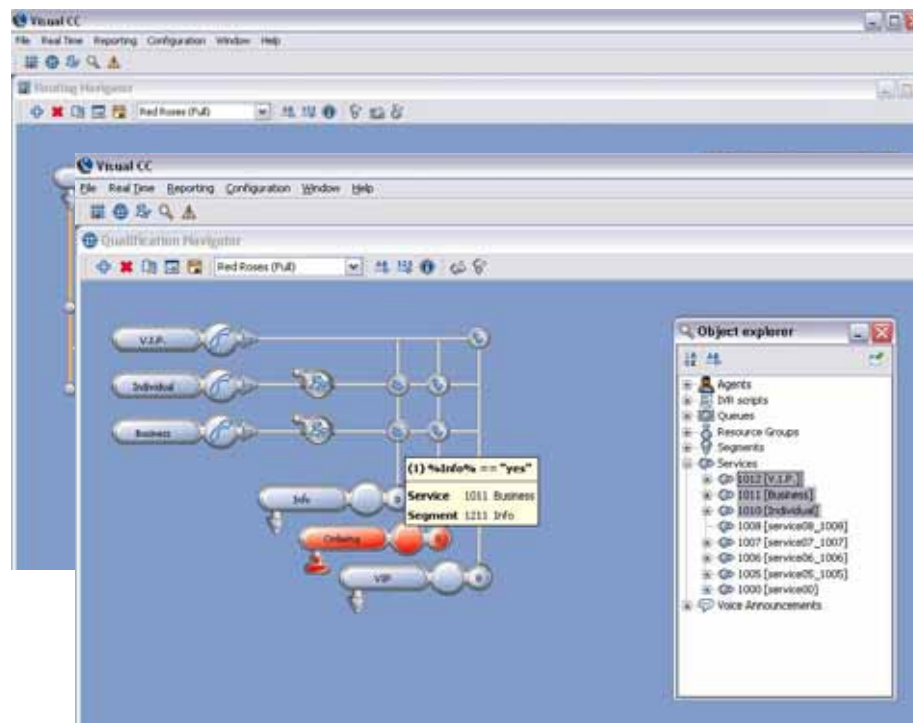
- CCivr
- GVP : 基于 VoiceXML的平台



不需要附加的服务器以及硬件

路由

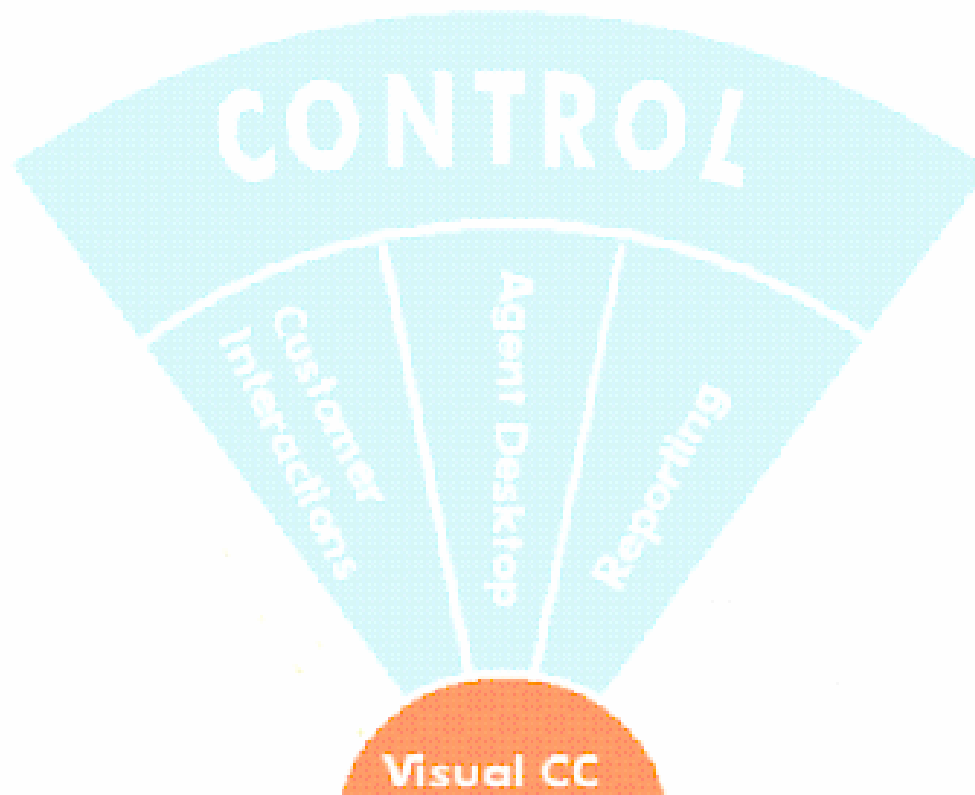
- 预定义
- 预期等待时间/等待位置语音提示
- 工作组技能映射
- 个人技能映射
- 多级排队机制
- 基于服务级别的路由



2次点击就可以改变规则



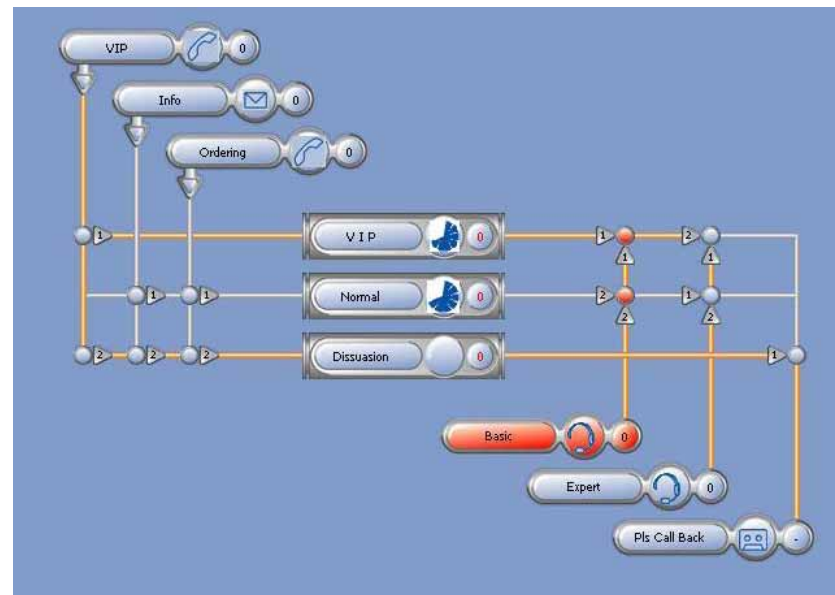
显而易见的简单操作. 显而易见的控制能力. 显而易见的强大功能.



VISIBLE SIMPLICITY. VISIBLE CONTROL. VISIBLE POWER.

客户的互动

- 多种媒体：语音和电子邮件
- 统一排队
- 单一集成的管理工具

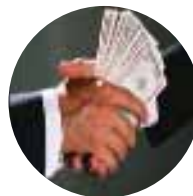
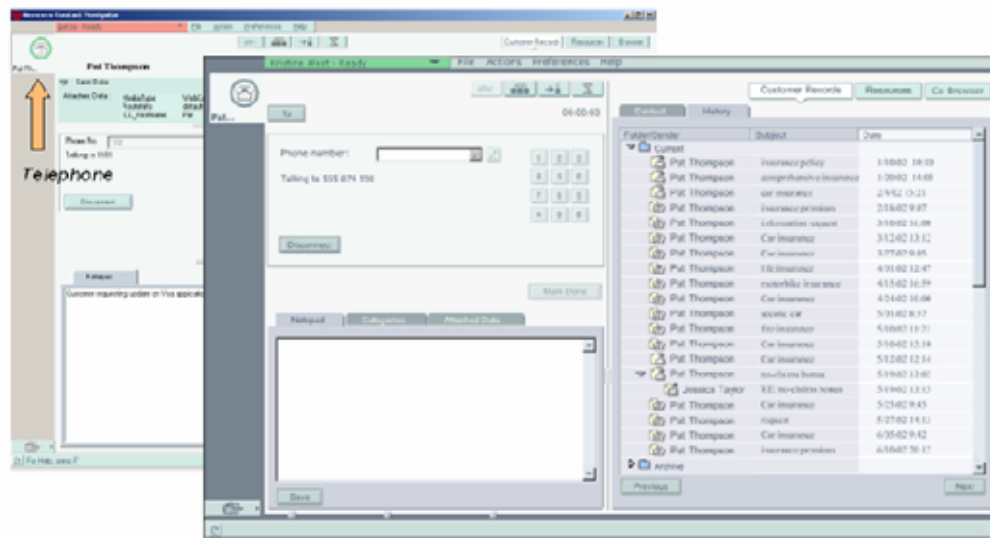


对于任何媒体都采用统一的界面



坐席屏幕弹出

- 多媒体混合
- 历史信息
- 电话和电子邮件按钮

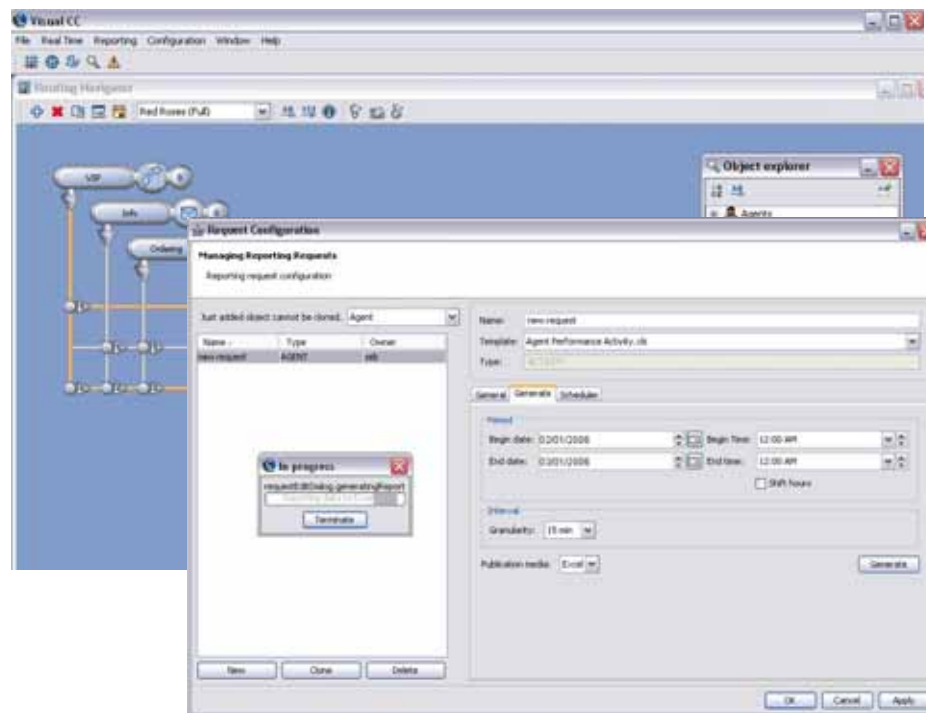


提高第一次呼叫就解决问题的效率



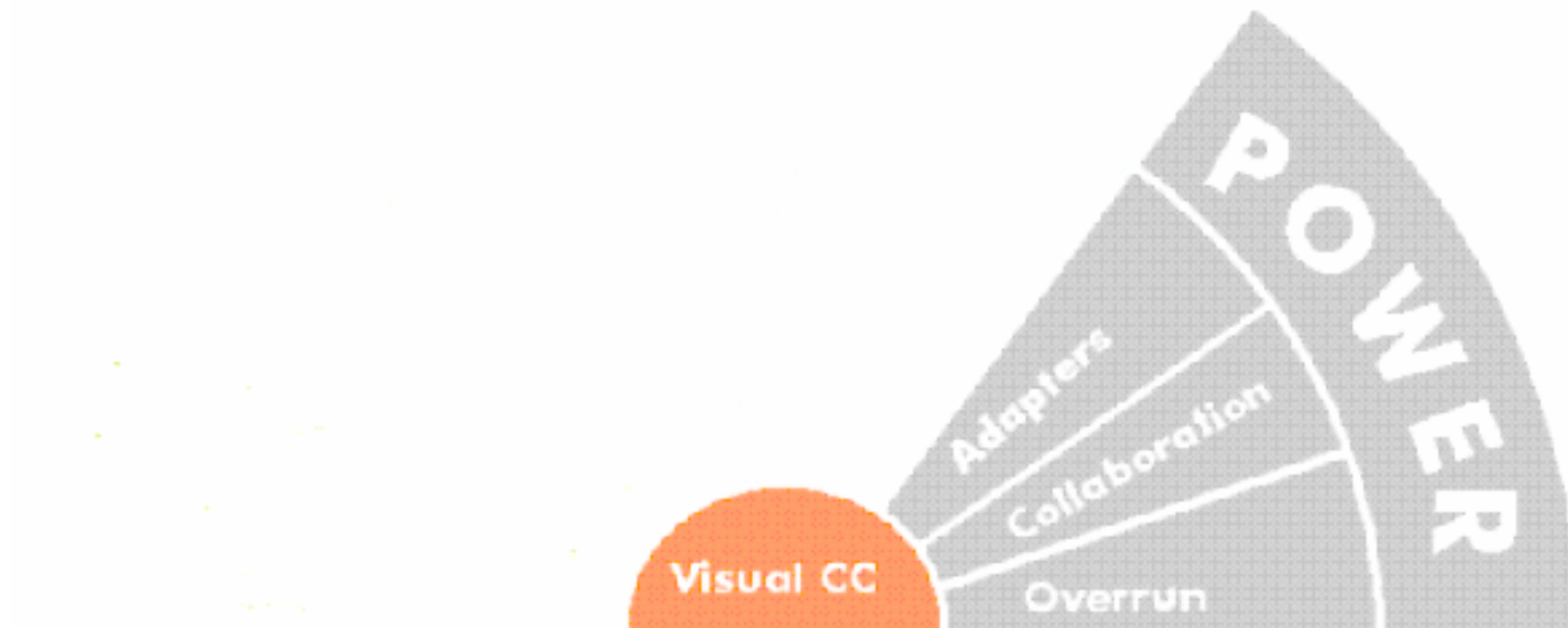
报表

- 从VISUAL CC接入
- 基于EXCEL报表的模板
- 详细信息、具体业务、总结等
- 客户化的向导



可以进行快速决策

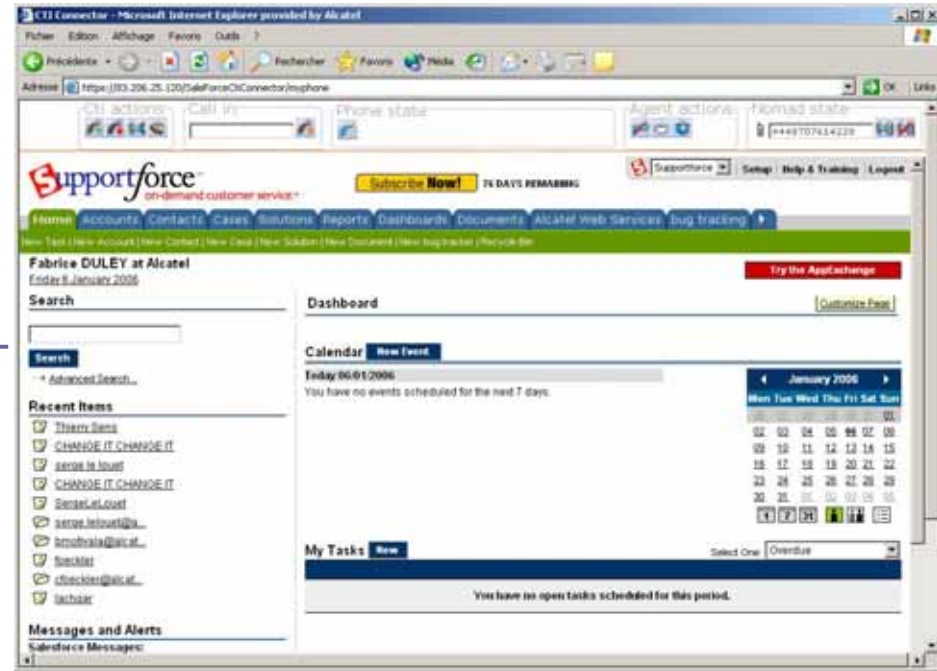
显而易见的简单操作. 显而易见的控制能力. 显而易见的强大功能.



VISIBLE SIMPLICITY. VISIBLE CONTROL. VISIBLE POWER.

CRM 适配器

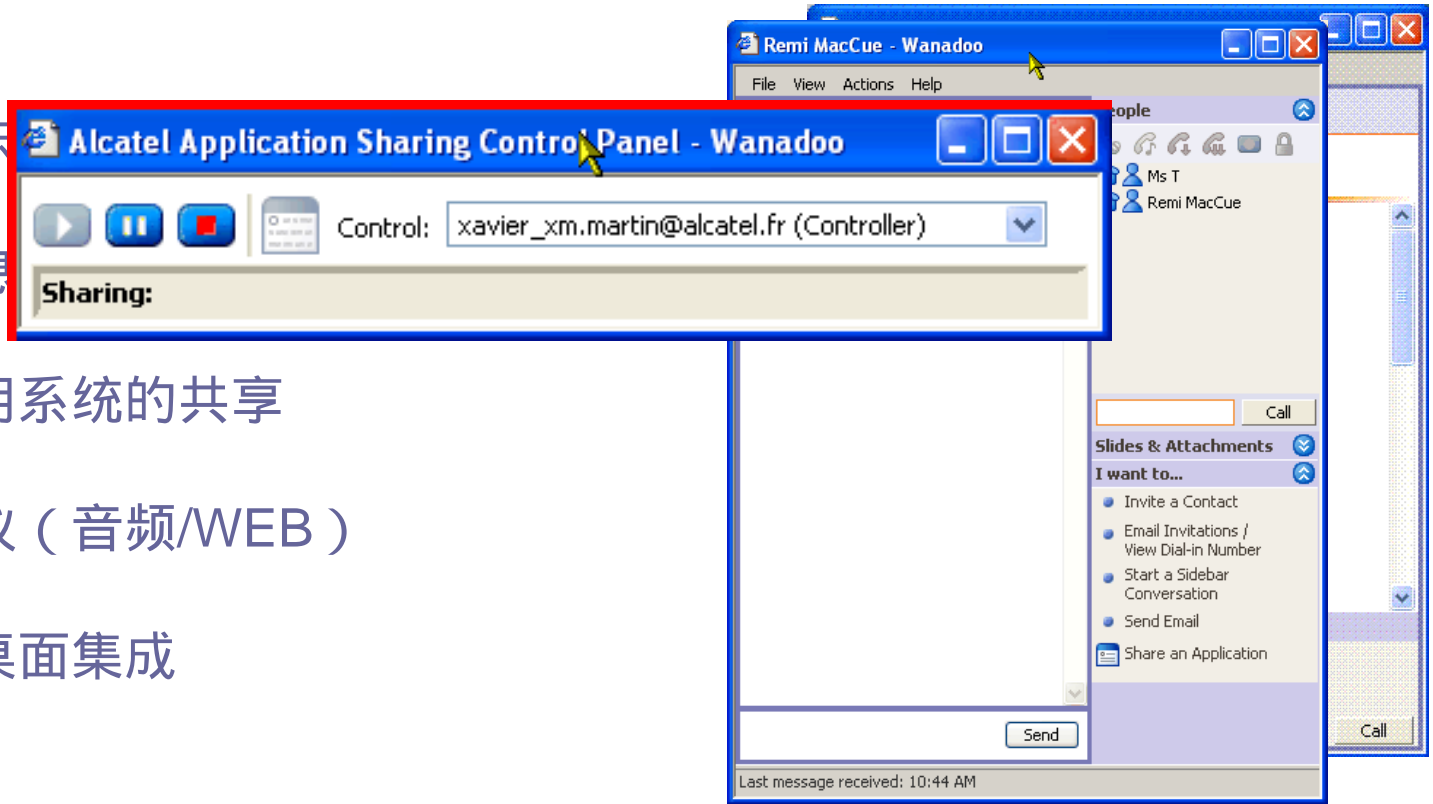
- 与本地CRM应用进行集成
- 迅速得到所有的信息
- 与SALESFORCE.COM等已经进行打



最大化您的销售能力

可扩展的协作

- 状态显示
- 即时信息
- 桌面应用系统的共享
- 多方会议（音频/WEB）
- 与坐席桌面集成



可触及80% 的隐藏知识





可变容量的例子 花店的服务



75 AGENTS. 2 ANNUAL PEAKS. 30% OVER CAPACITY.

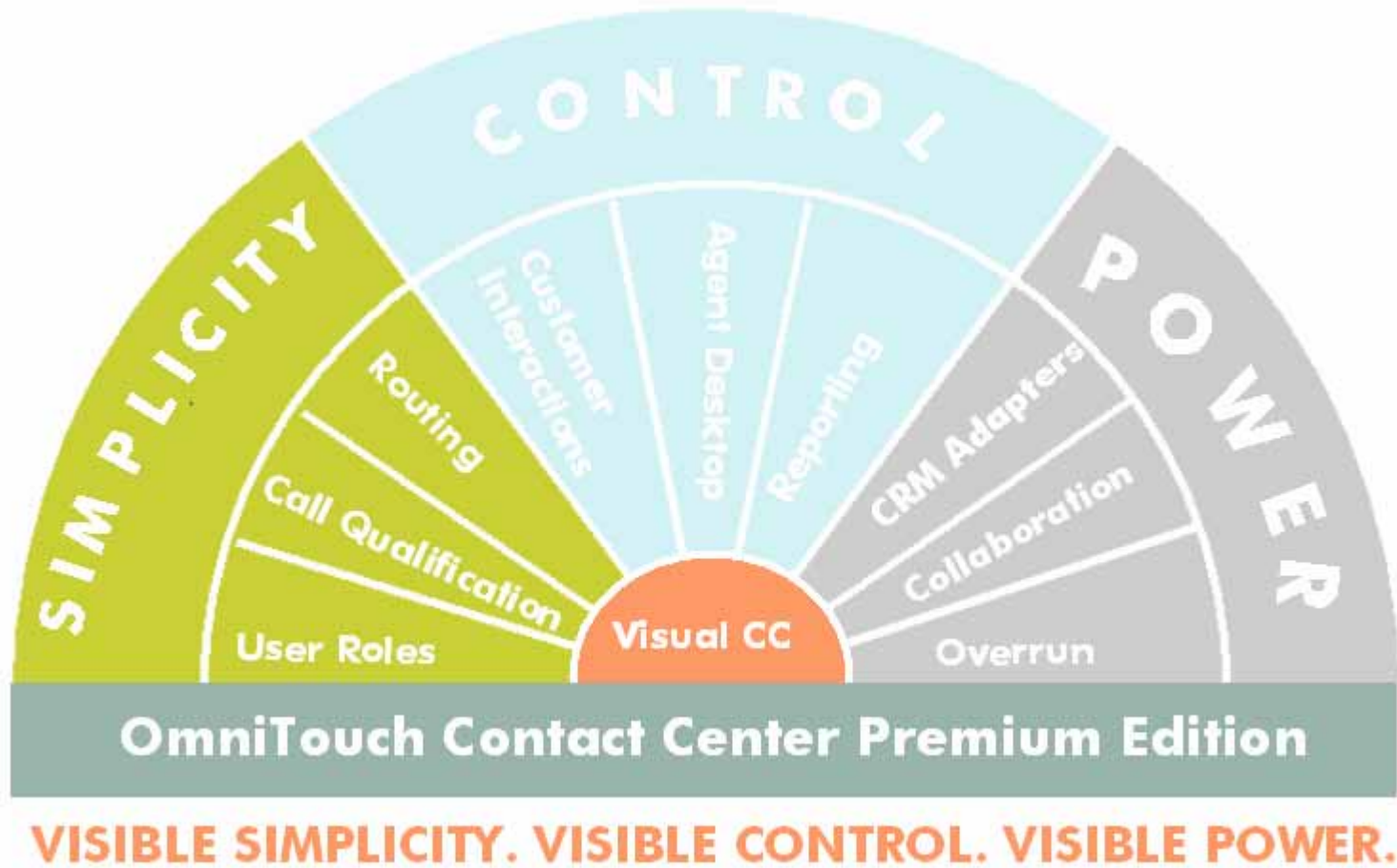
强大的核心：GENESYS

- 获得多项荣誉的技术
- 开放的平台
- 无比的易控性和健壮性

10 of 10	Top telecommunications companies use Genesys
Top 2	Top automakers use Genesys
3 of 5	Top airlines use Genesys
3 of 5	Top banks use Genesys
3 of 5	Top computer companies use Genesys
3 of 5	Top utilities companies use Genesys
4 of 5	Top healthcare companies use Genesys
5 of 10	Top securities companies use Genesys
5 of 10	Top insurance companies use Genesys



不断演进



总结

VISIBLE GAINS.



VISIBLE SIMPLICITY. VISIBLE CONTROL. VISIBLE POWER.

关于 Alcatel

Alcatel 在中国

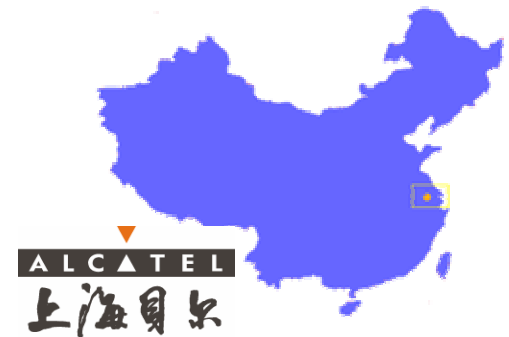
.....▶ **100亿** RMB 的销售收入

.....▶ **6,000** 员工

.....▶ **1,700** 员工在研发中心

.....▶ **1000** 支持人员

.....▶ **APAC ESD R&D** 位于上海



Alcatel 能助你成功

R&D 研发中心

- 位于上海，支持大中国区
- 负责产品解决方案本地化工作
- 合作伙伴产品测试和性能演进

Alcatel ESD in China

- 上海、北京、广州、杭州、福州、成都等地设有分支机构
- 有市场、销售、售前售后支持等相关部门
- 全球专业服务以及完善的合作伙伴计划

Alcatel 大学

- 全球认证培训
- 业务合作伙伴、集成商以及用户培训



谢谢！

www.alcatel.com