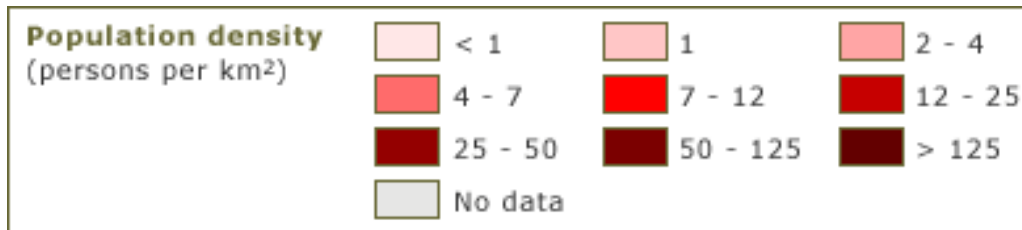
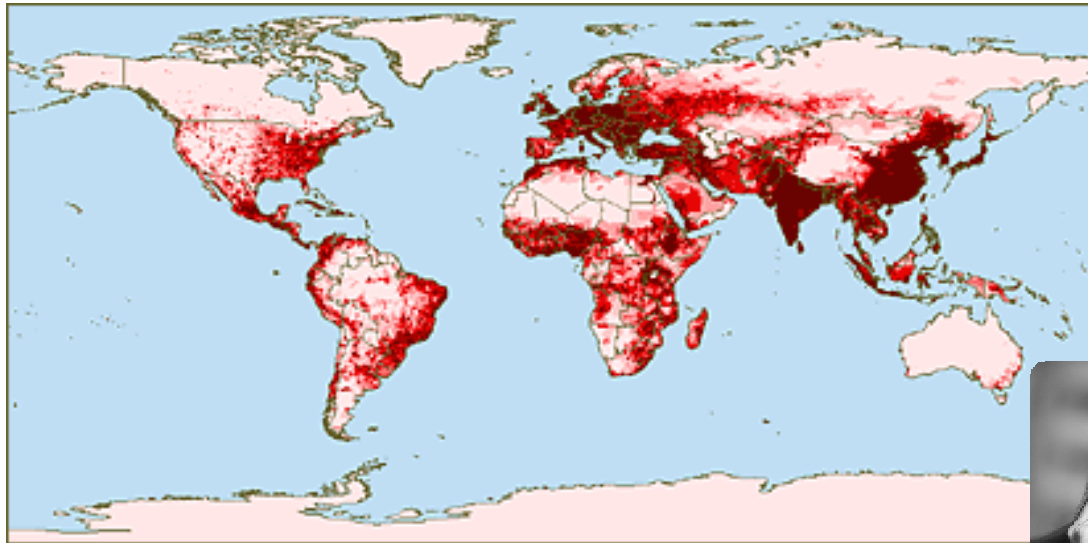


Mobile Experience Matters

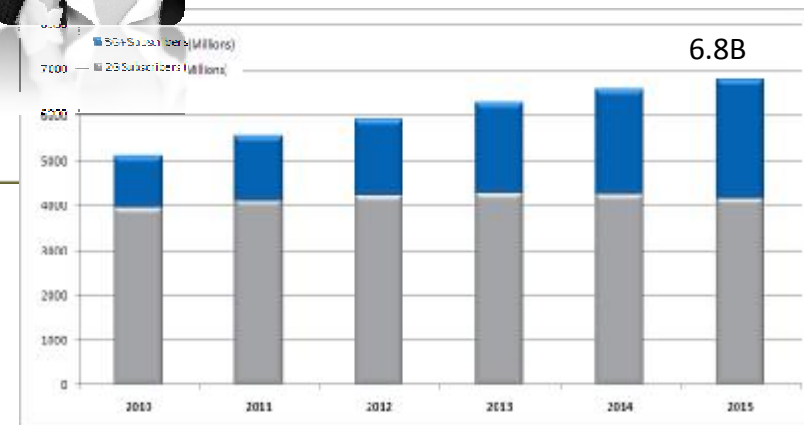
# 智能手机时代的 客户服务中心

# 全球移动手机用户

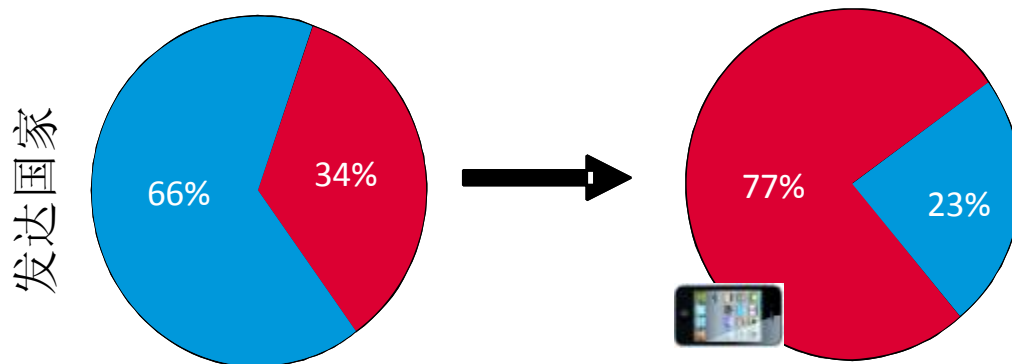


Source: World Resources Institute  
[http://earthtrends.wri.org/text/population\\_health/map-19.html](http://earthtrends.wri.org/text/population_health/map-19.html)

到2015年，接近70亿！



# 从普通手机到智能终端的普及



IVR 的未来?

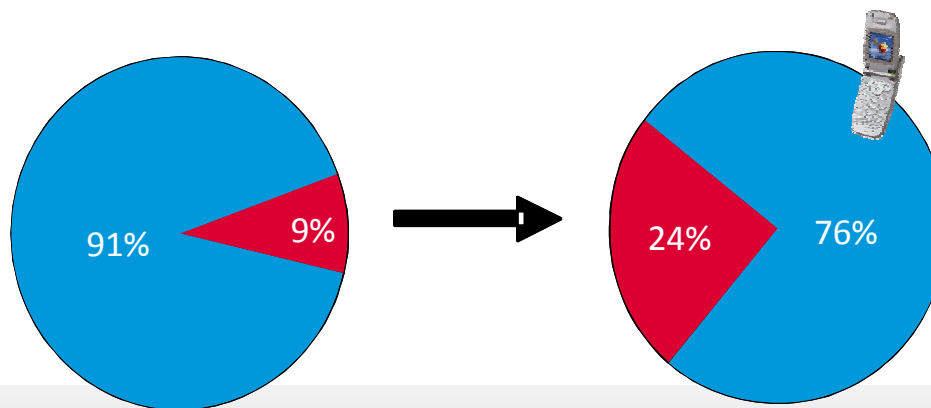
2009

■ 智能手机用户  
■ 普通手机用户

2015

发展中国家

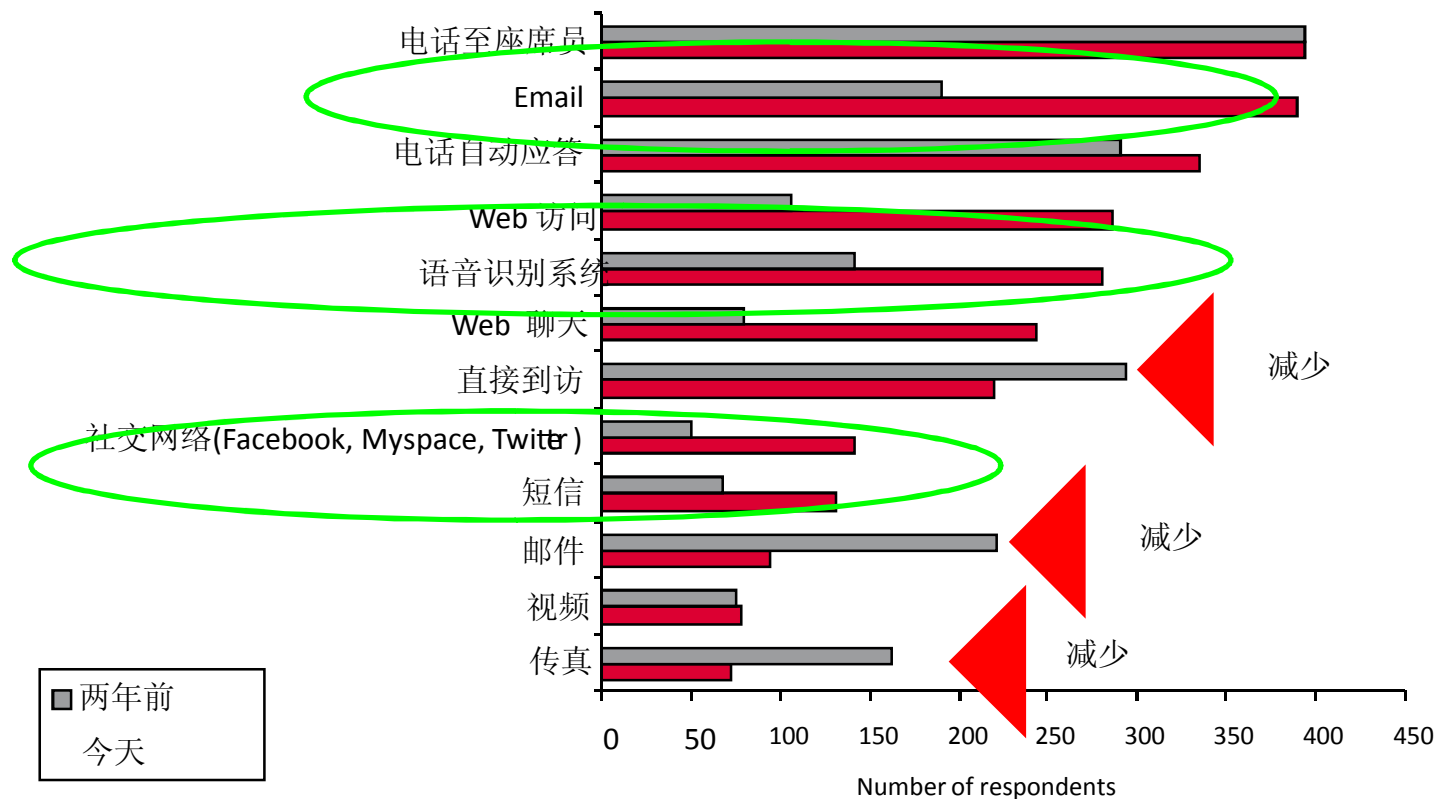
Source:  
OVUM



传统IVR需求会持续

# 客户服务中心的多种沟通渠道

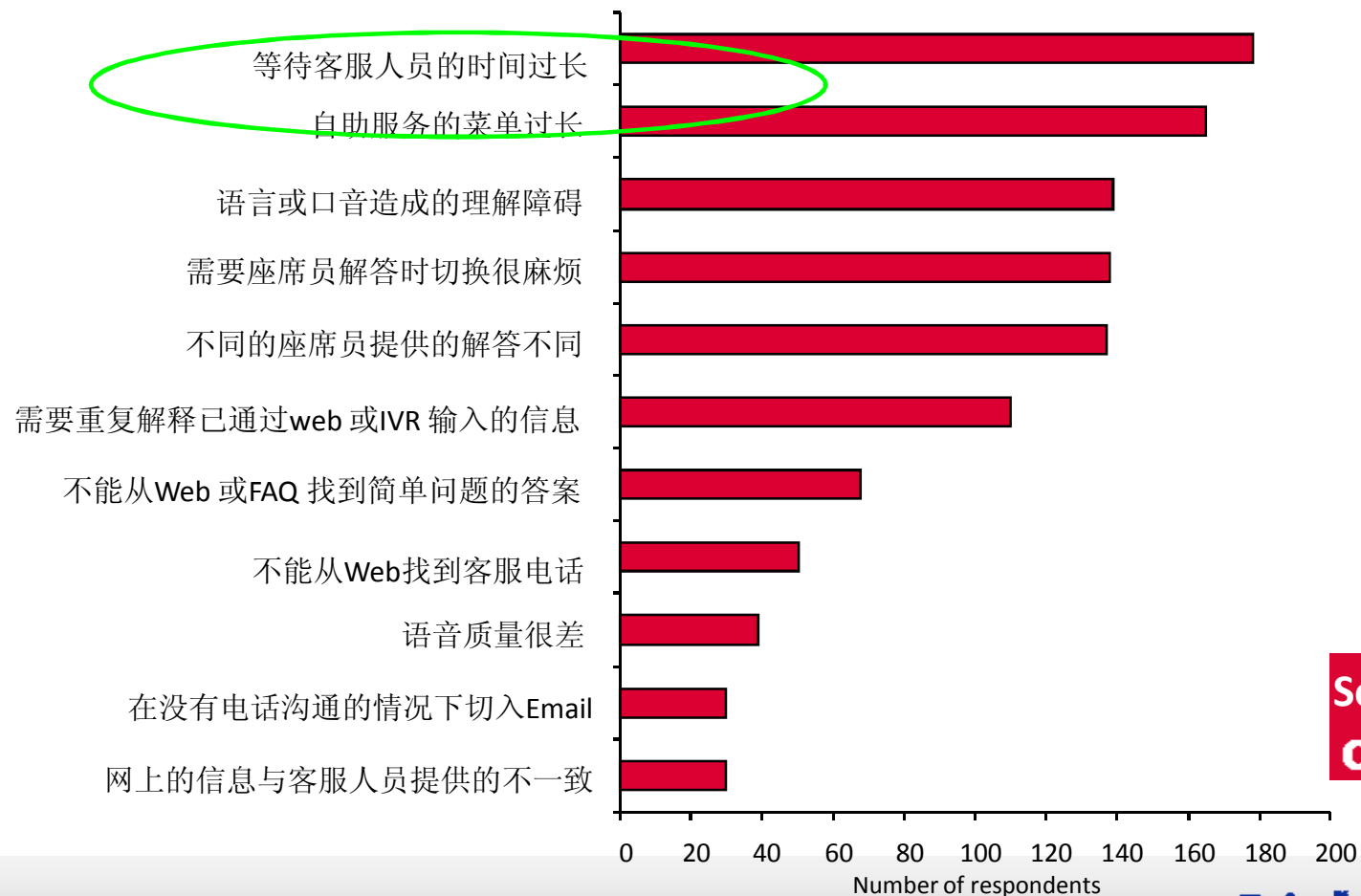
§ 在过去两年客户所愿意使用的与客服中心的沟通渠道



Source:  
OVUM

# 破坏用户体验的两件事: 等待时间与冗长的IVR

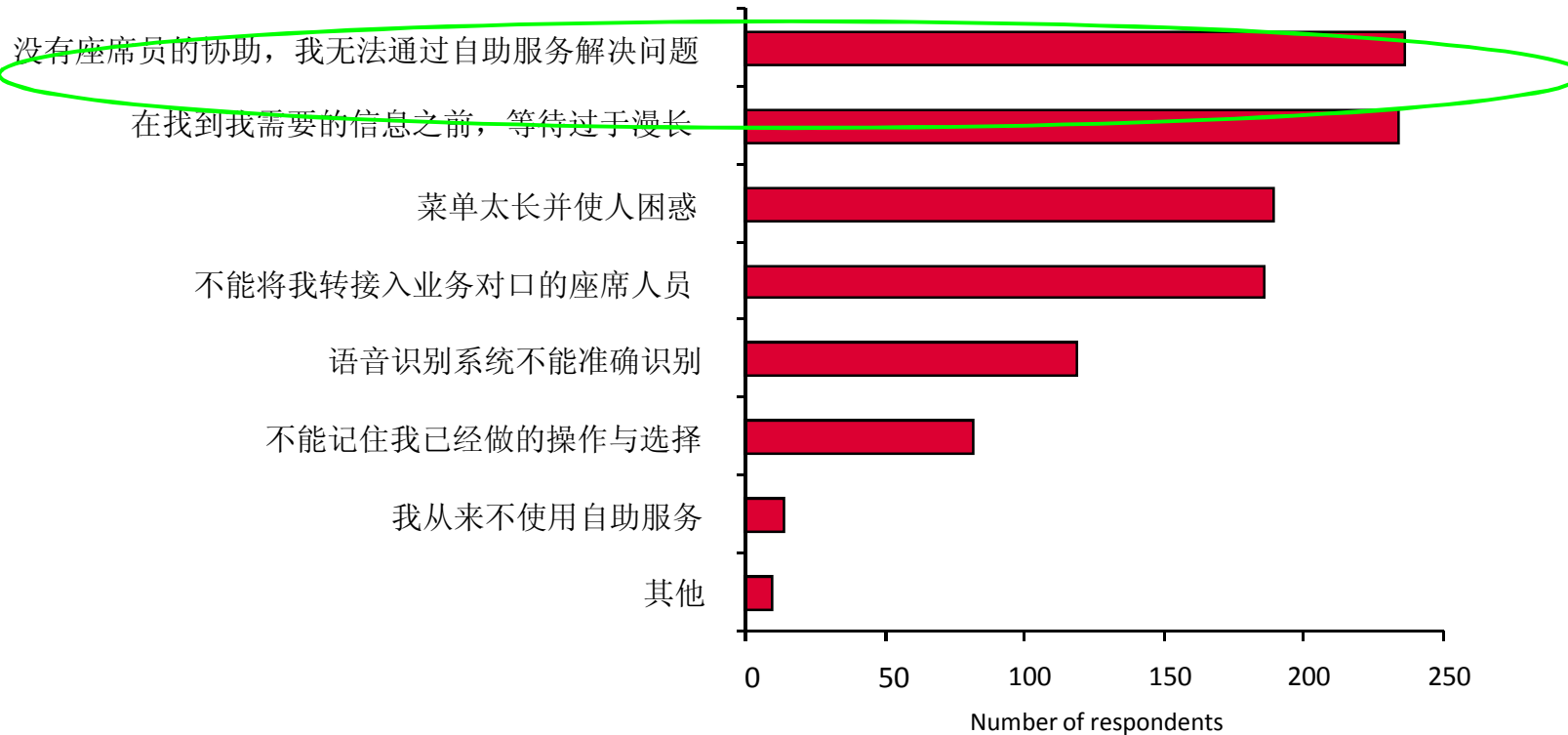
§ 与客服中心沟通时, 是什么破坏了您的体验?



Source:  
OVUM

# 自助服务不足以提供有效解答

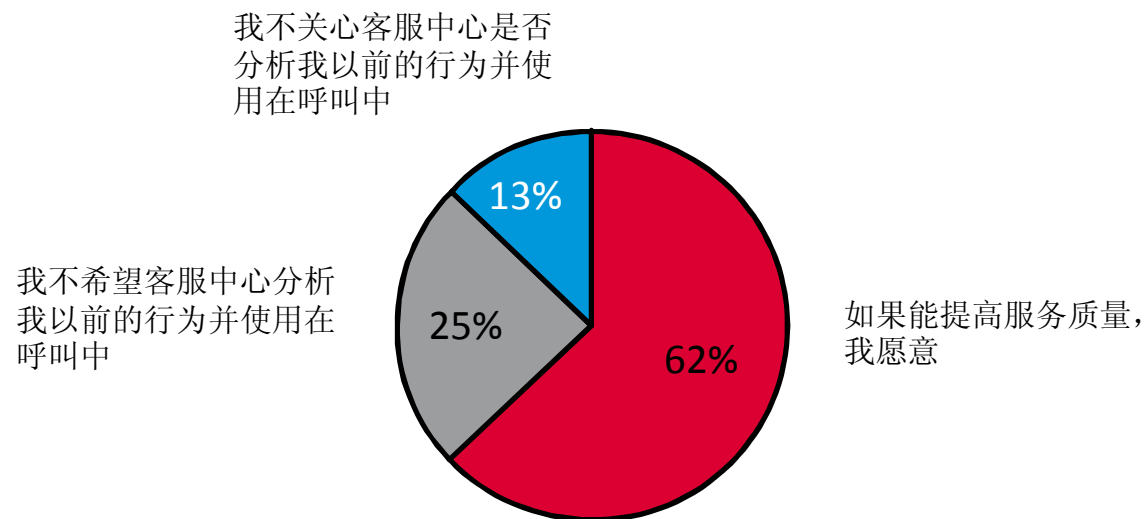
§ 在使用自助服务时，什么让您感到最恼火？



Source:  
**OVUM**

# 绝大多数的客户更希望有个性化的服务来提升服务质量

- § 为了提高客户服务质量，自动应答系统能够记住并分析客户使用习惯，那真是太棒了。
- § 个性化的服务通过记住客户的以往的交互并分析预测客户访问的原因，那么将大幅提升服务的速度与效率。

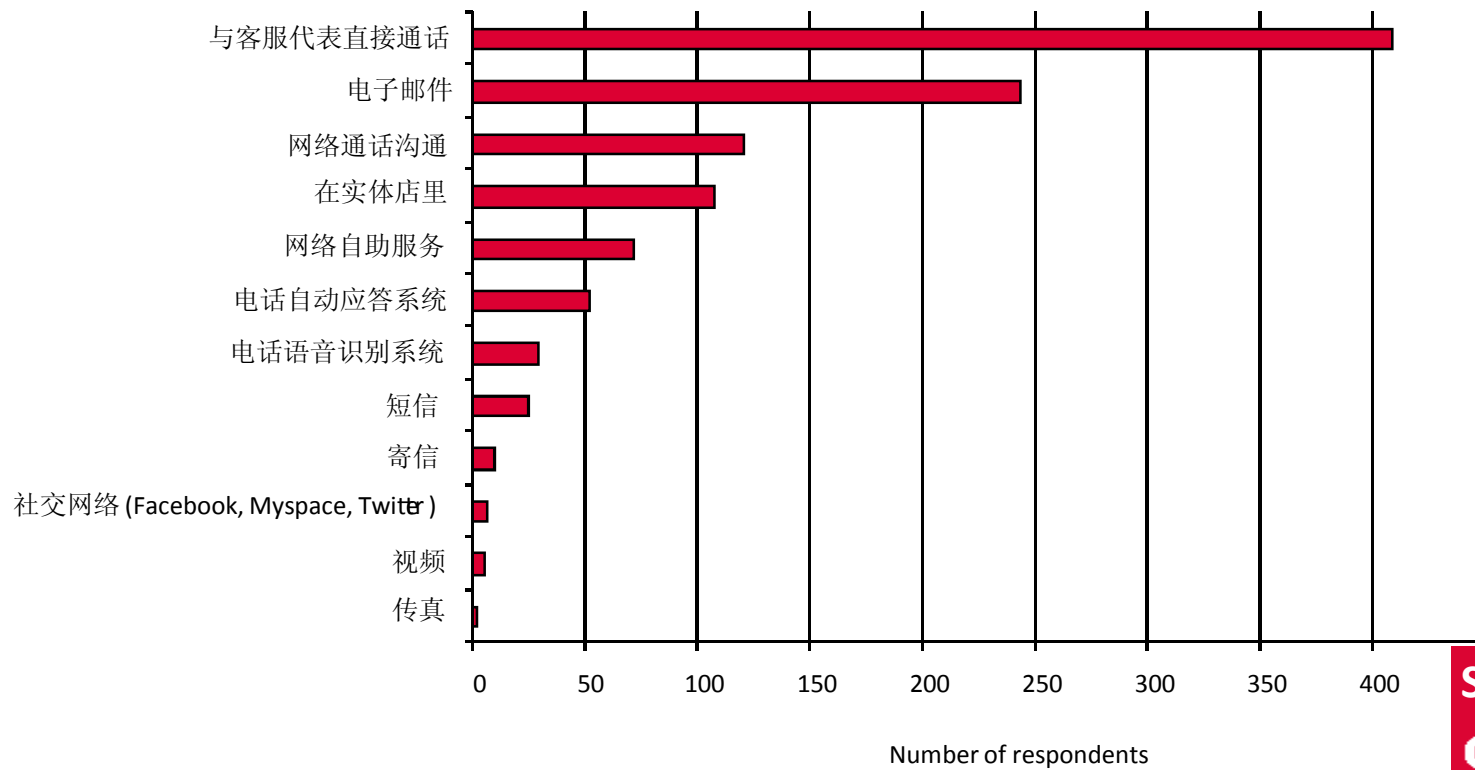


Source:  
**OVUM**

N=540

# 客户更喜欢与客服代表直接通电话

## § 你最希望通过哪种方式得到帮助与服务

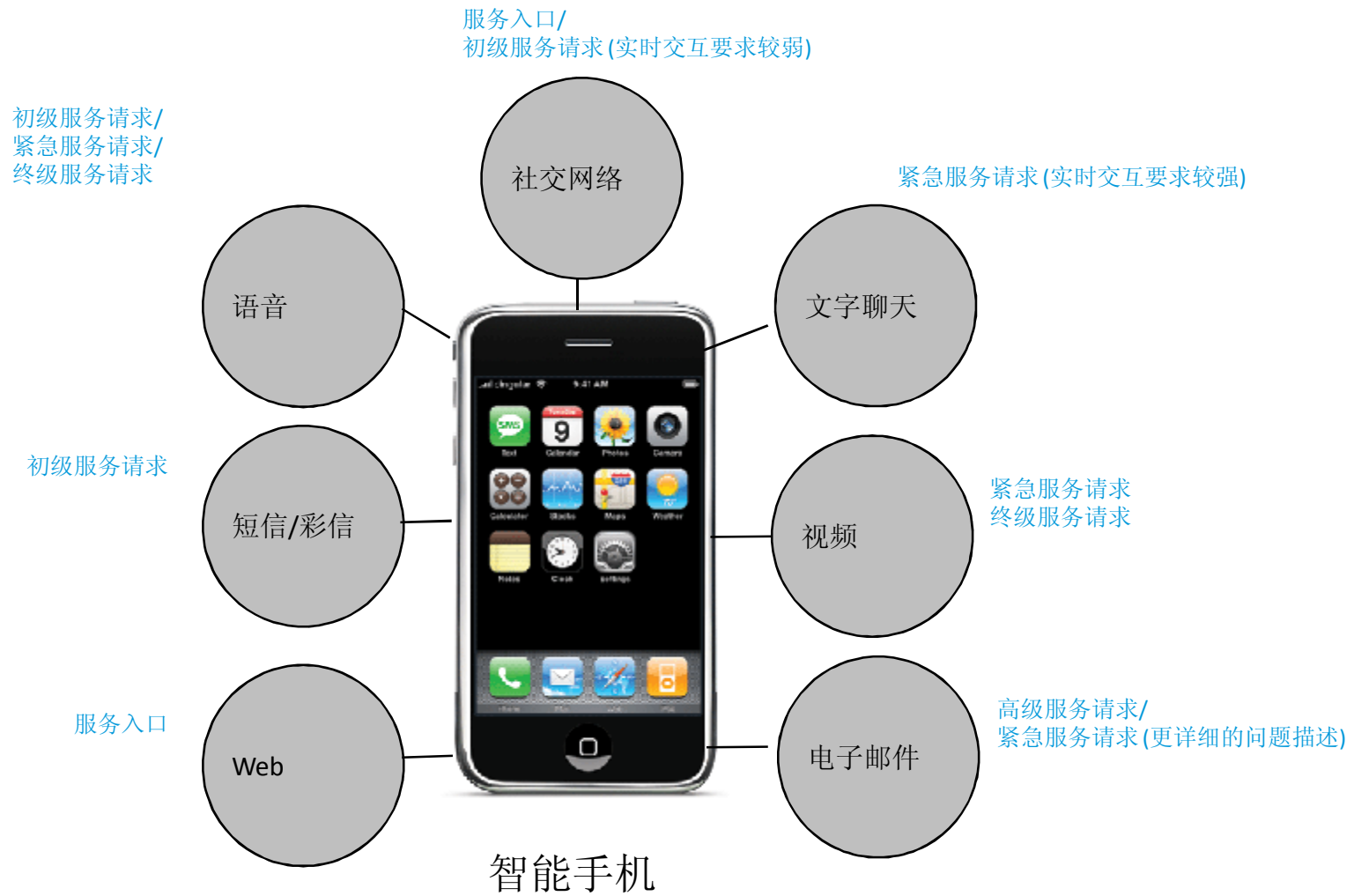




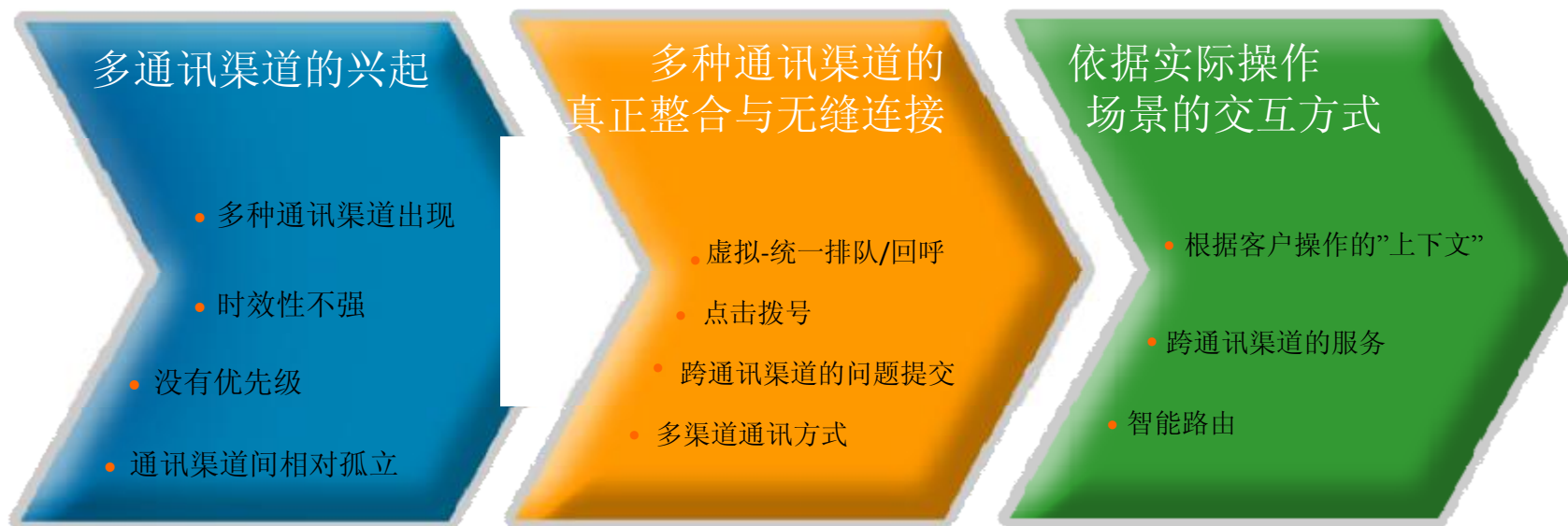
# 智能手机 = 融合多种通讯方式的 客户服务终端设备



# 通过智能手机 根据客户请求服务操作的“上下文”提供交互



# 客服中心的未来发展



- 交互式语音应答(IVR)变成了IR(交互式应答)
  - ▶ 支持语音, 短信, 彩信, 聊天, 视频
  - ▶ 个性化的服务



# 智能手机对客户服务的影晌

## ● 前提:

- ▶ 客户希望使用智能手机和移动应用软件进行自助服务
- ▶ 当需要与座席人员沟通时，应可以无缝地发起呼叫
- ▶ 客户希望座席人员已知晓自己通过自助服务输入的全部信息
- ▶ 客服中心需依靠自助服务来为座席人员减轻工作负荷并保持其成本效益

# 智能手机对客户服务的影晌

## 前提:

- ▶ 客户希望使用智能手机和移动应用软件进行自服务
- ▶ 当需要与座席人员沟通时，应可以无缝地发起呼叫
- ▶ 客户希望座席人员已知晓自己通过自助服务输入的全部信息
- ▶ 客服中心需依靠自助服务来为座席人员减轻工作负荷并保持其成本效益

## 结论:

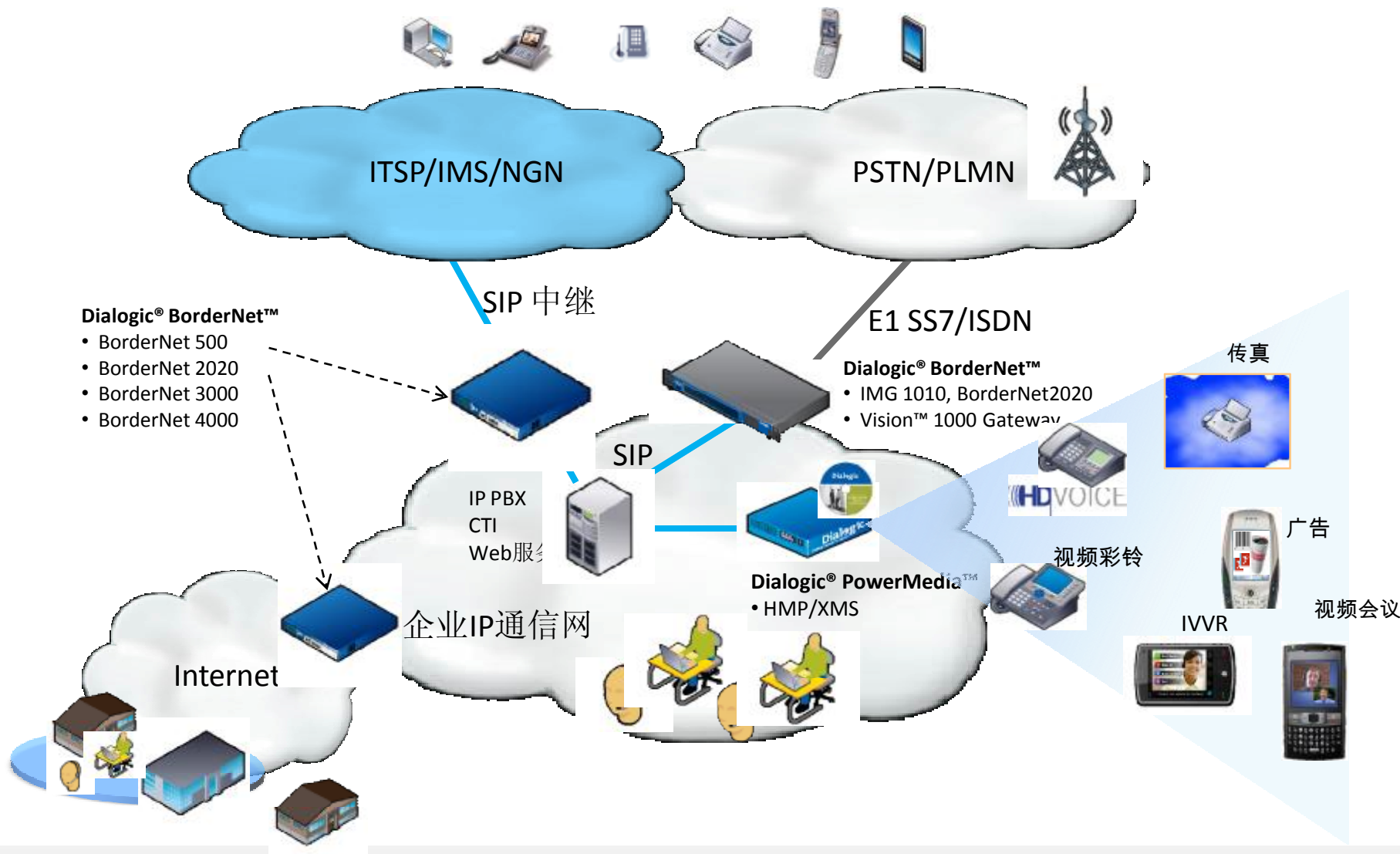
- ▶ 下一代IVR / 语音门户需要根据用户请求的“上下文”进行交互。
- ▶ 移动应用需要整合并利用智能手机的多通讯方式来不同级别请求反馈至IVR/语音门户和座席
- ▶ IVR 和语音门户解决方案提供商需要参与融合移动应用的开发 – **请注意 客户终端现在是智能的了** – 充分利用它来为客户提供更好的服务体验



# 策略建议

- ④ 做好准备，支持根据操作“上下文”驱动的交互
  - ▶ 注意将IVR‘个性化’
  - ▶ 对客户终端设备的认知将相当重要
  - ▶ 了解客户和其终端设备的功能/限制
- ④ 功能决定形式
  - ▶ 围绕客户行为设计流程
  - ▶ 将座席交互与自助服务进行交织
  - ▶ 系统架构必须灵活，安全并支持多媒体

# Dialogic 支持 智能手机时代的客服中心

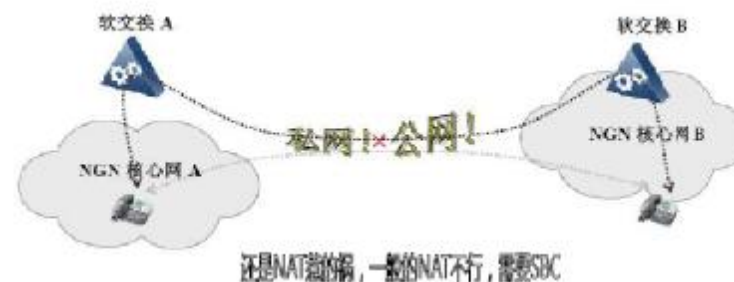


# SBC 在SIP 接入的客服中心扮演的角色

- ▶ 呼叫流量控制
- ▶ 拒绝服务攻击  
(传统防火墙无法防止信令层如SIP协议攻击)
- ▶ 减少垃圾电话
- ▶ 间接造成的安全漏洞
- ▶ SIP 互通 (不同核心网之间)



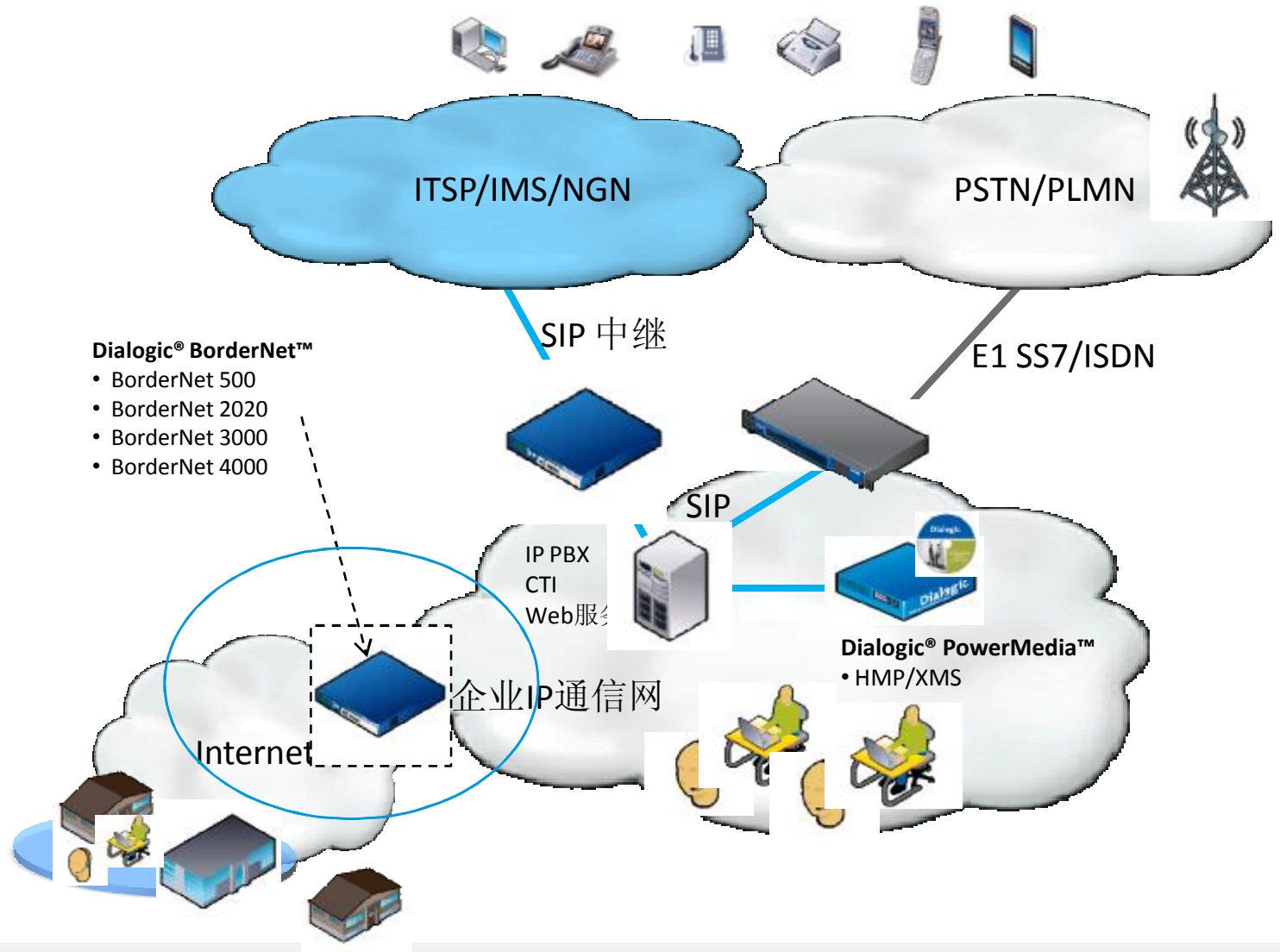
- ▶ 业务保证  
(QoS 的不同要求, 接入路由器无法区分信令与媒体, 无法区分用户)
- ▶ 互联成本优化
- ▶ 法规遵从





# SBC 在SIP 接入的客服中心扮演的角色

- 远程座席 信令/媒体NAT及防火墙穿透



# Dialogic® BorderNet™ 会话边界控制器

## 安全



保证网络和客户安全，提供高级别的用户体验

## 连接



高效连接有线、无线服务提供商及企业网络，并保证服务级别协定

## 转换



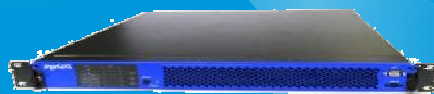
将不同网络转换至互通的全IP网络，解决现实环境的问题，提供多媒体服务

## 商业服务



BorderNet 500 ESBC

## 接入



BorderNet 2020 IMG

## 网际互联

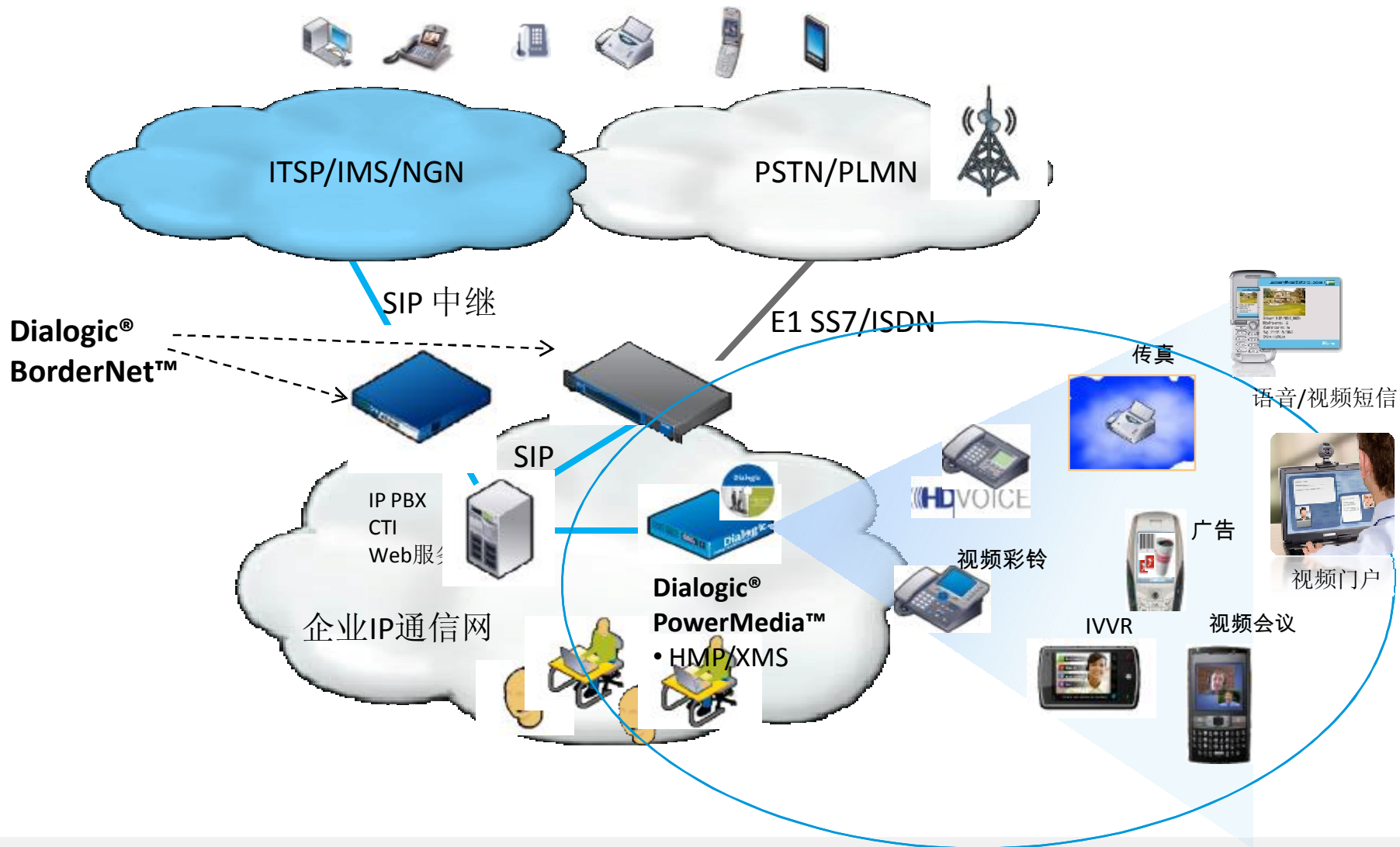


BorderNet 3000 SBC

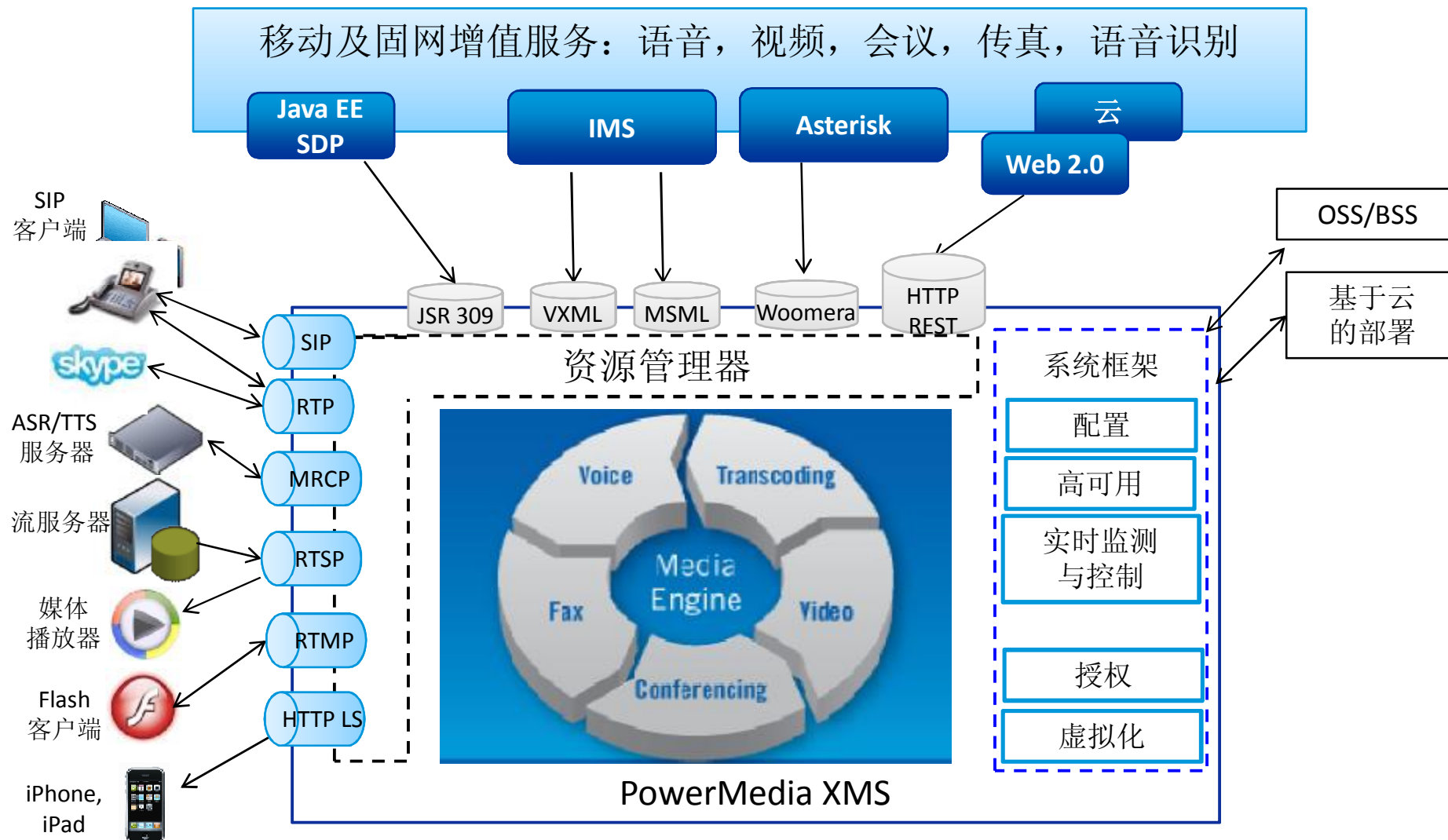


BorderNet 4000 SBC

# Dialogic® PowerMedia™ 媒体服务平台为客服中心提供丰富的多媒体沟通方式



# Dialogic® PowerMedia™ 媒体服务平台: 内部架构



# 关注用户体验 - 智能手机时代的客户服务中心



# Dialogic®

Dialogic, Veraz, Brooktrout among others as well as related logos, are either registered trademarks or trademarks of Dialogic Inc. and all companies controlling, controlled by, or under common control with Dialogic Inc. ("Dialogic"). The names of actual companies and products mentioned herein are the trademarks of their respective owners.  
10/10

---

[www.dialogic.com](http://www.dialogic.com)