



## —— 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**

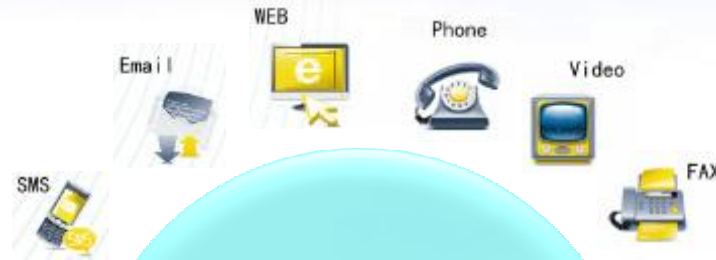
- 各个国家在一体化架构内
- 利用统一的货币流通和贸易体系
- 共同增强对外服务及贸易能力
- 同时各自多元的经济和文化协调发展



## 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<sup>®</sup> : 三位一体协调发展



一体化  
客户体验

ZingFramework<sup>®</sup>

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

# 在线客服的应用扩展



# 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

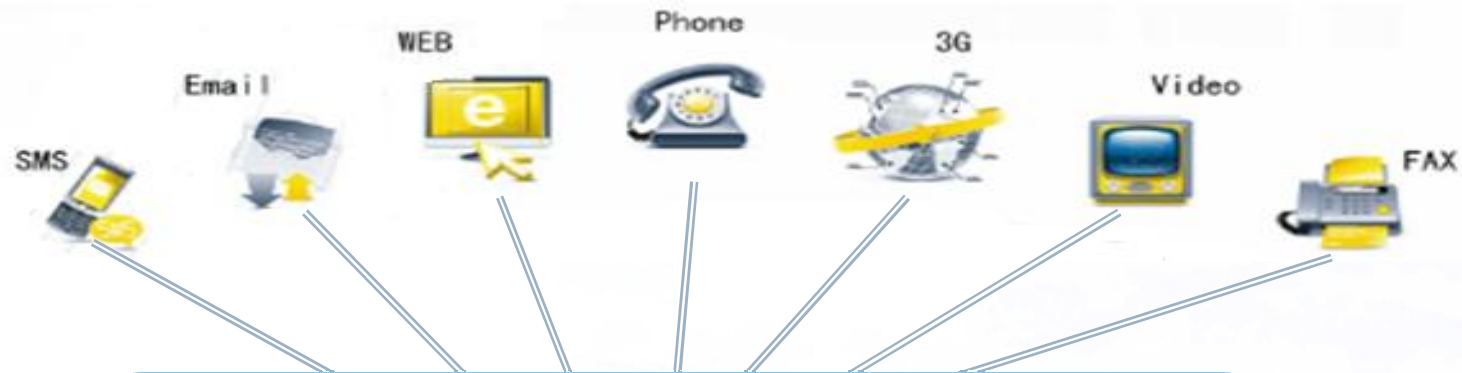
- 自动IMR导航、智能机器人对话、全面知识库检索、一对多座席服务

## 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



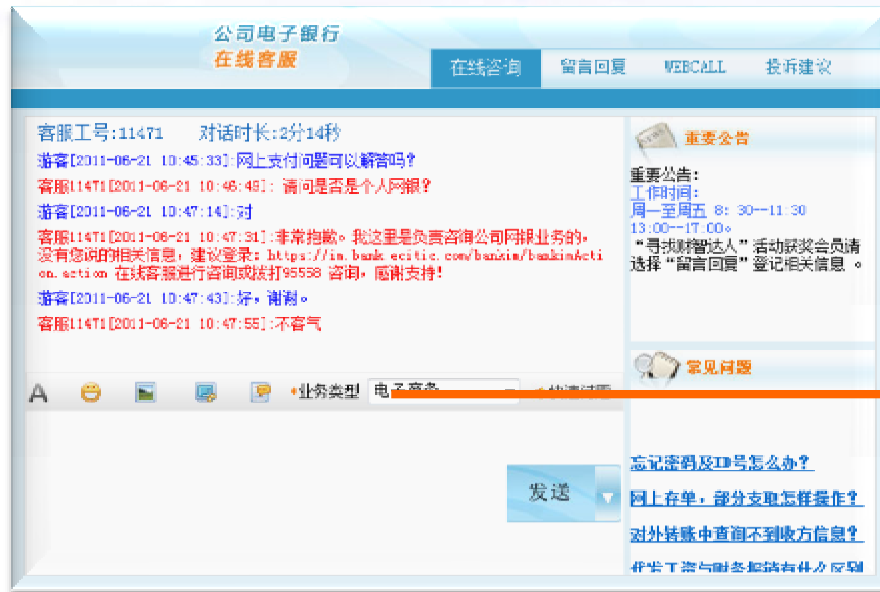
统一路由排队



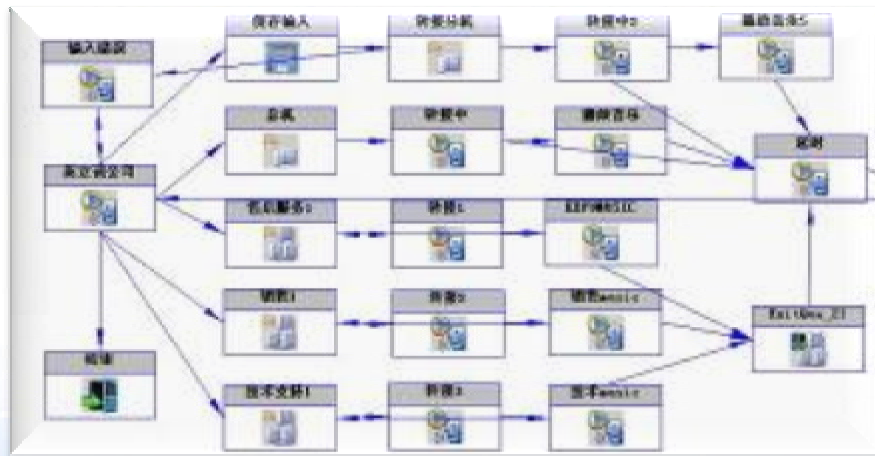
# IMR产品对比



传统产品



英立讯  
IMR



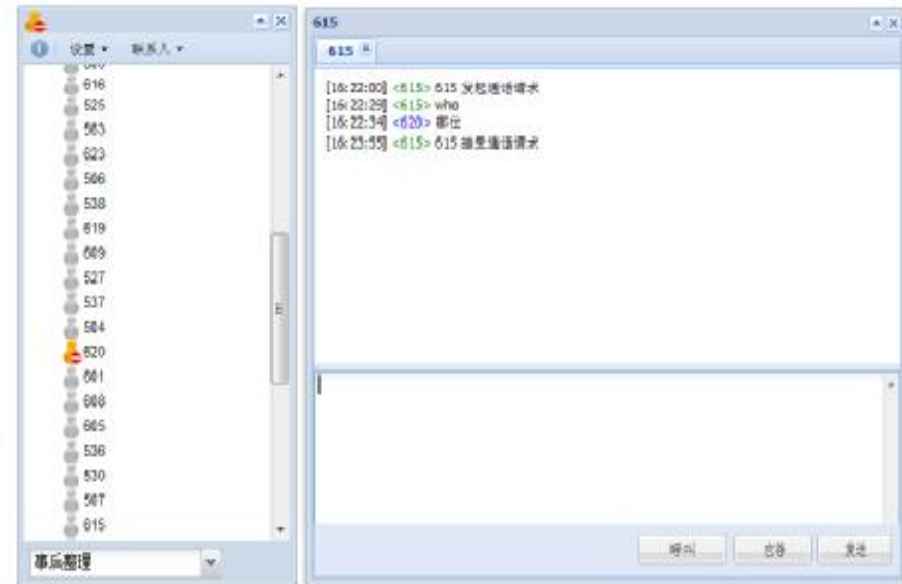
IMR优势：

- 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

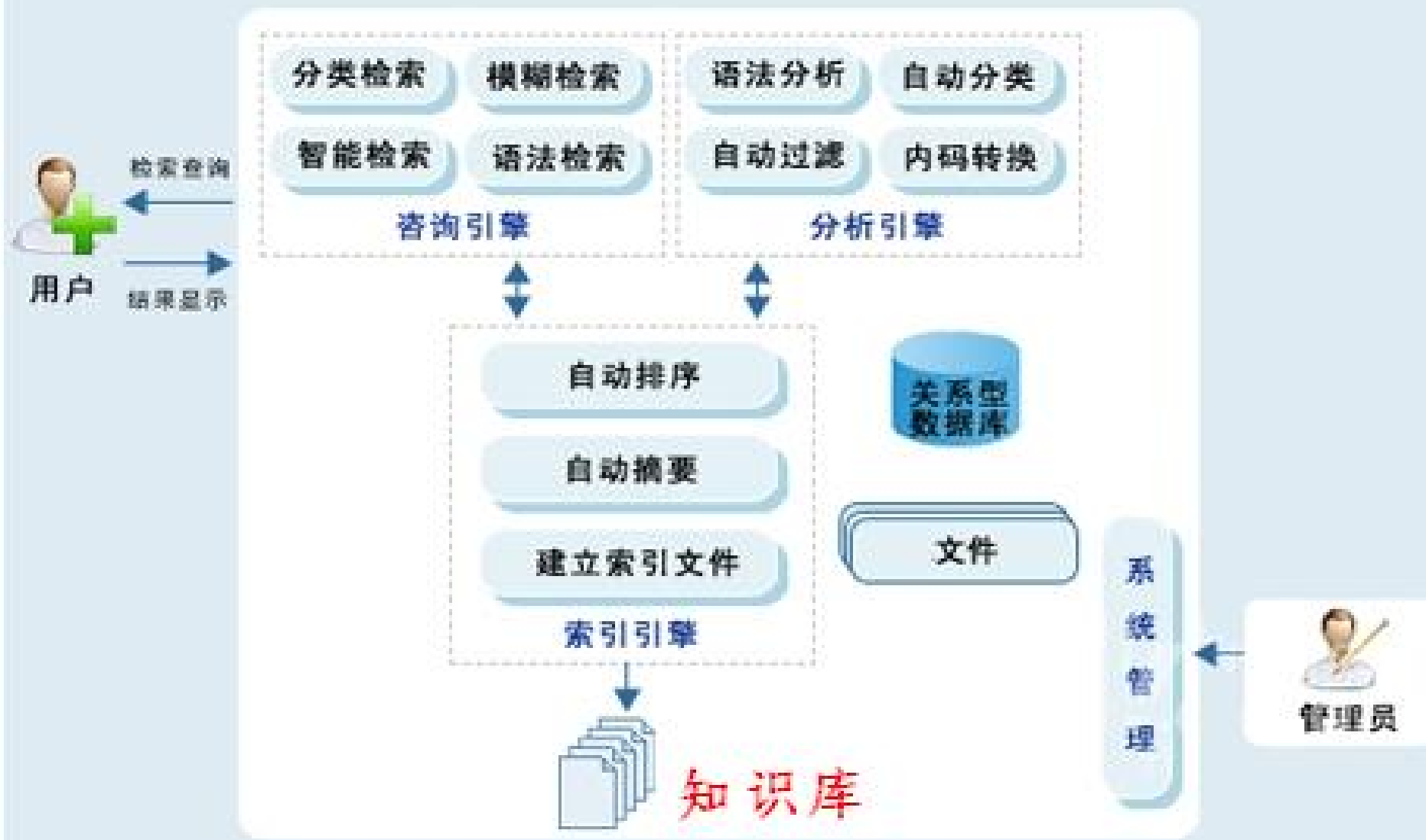


# ZIM智能机器人

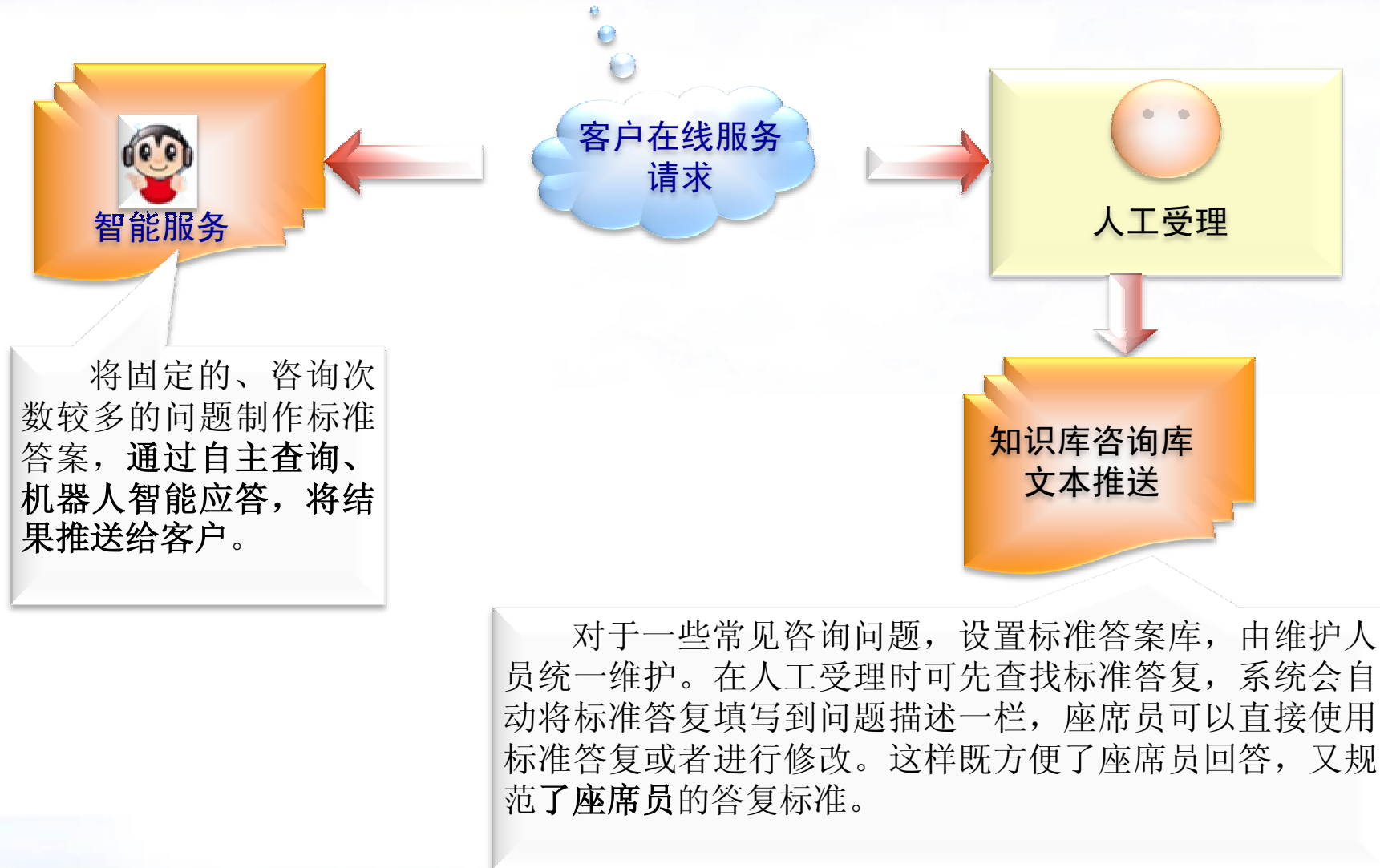


- 丰富的语料库，创造全新人机对话互动体验
- 整合多种互联网应用，通过自然语言对话理解用户意图，进行服务引导
- 跨平台应用，涵盖MSN、QQ、微博等IM工具和社交媒体平台
- 高度整合业务知识库，提供各种业务知识、业务查询等在线自助服务功能

# 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=#

中国银行 BANK OF CHINA

人工咨询 访客留言 WebCall

结束对话

1. 纪念币

2. 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，中国银行业用房贷款、4. 个人住房

人工服务

<客户> 留学贷

机器人：1. 理想之家·留学贷的贷款币种。4. 理想之家·留学贷的利率。6. 理想之家·留学贷的适用对象。9. 理想之家·留学贷的适用对象。

人工服务

公司：中国银行  
部门：在线客服  
电话：95566  
座席：

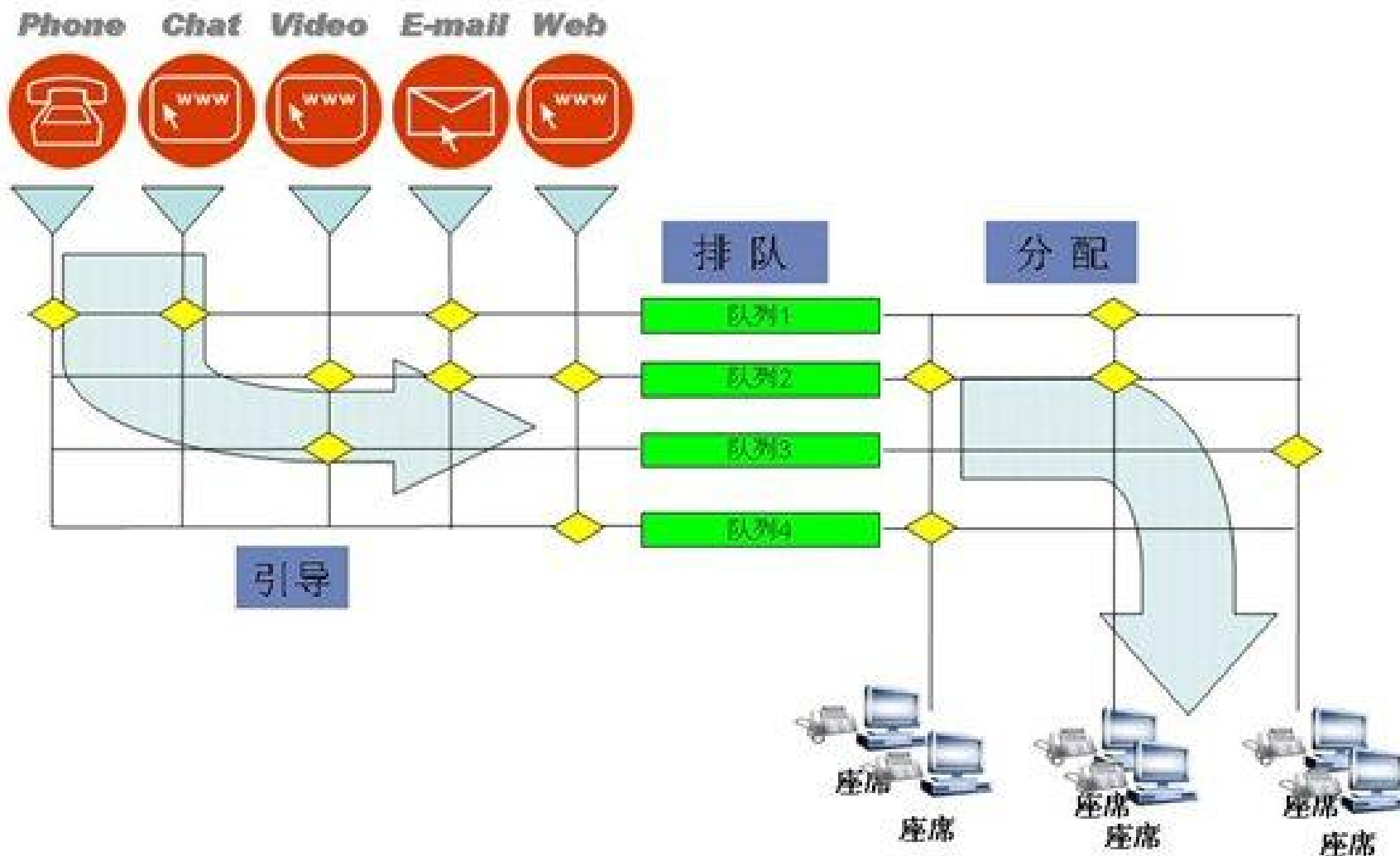
中国银行  
在线客服  
95566

联系人

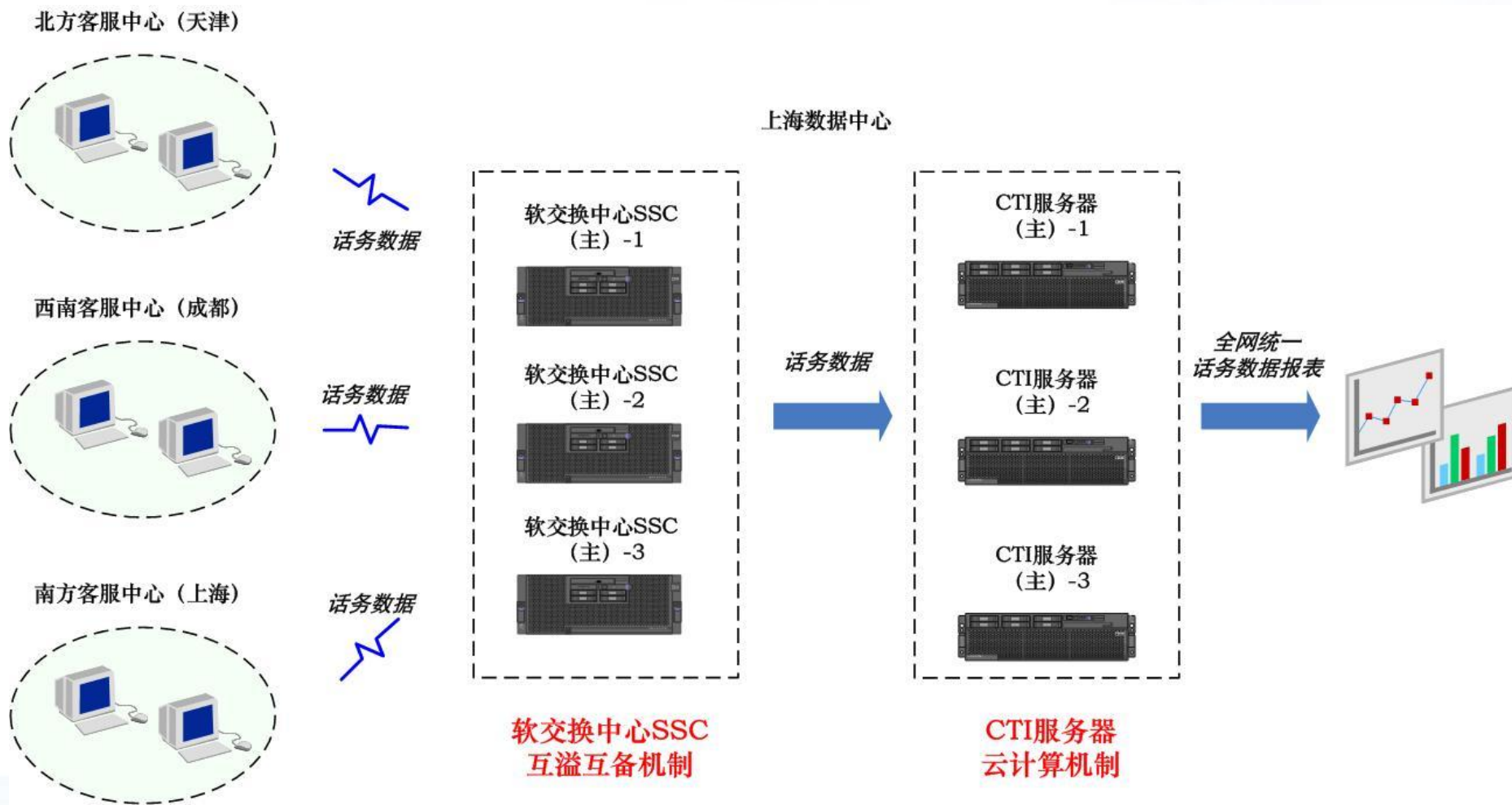
通话记录

发送

# 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

**ZRM**  
实时监控

**ZBI**  
增强型报表

**ZWM**  
智能排班

**ZQC**  
质检考核

**ZingSwitch® CVNET**  
全媒体联络中心平台

# 运营绩效管理平台——ZRM实时监控

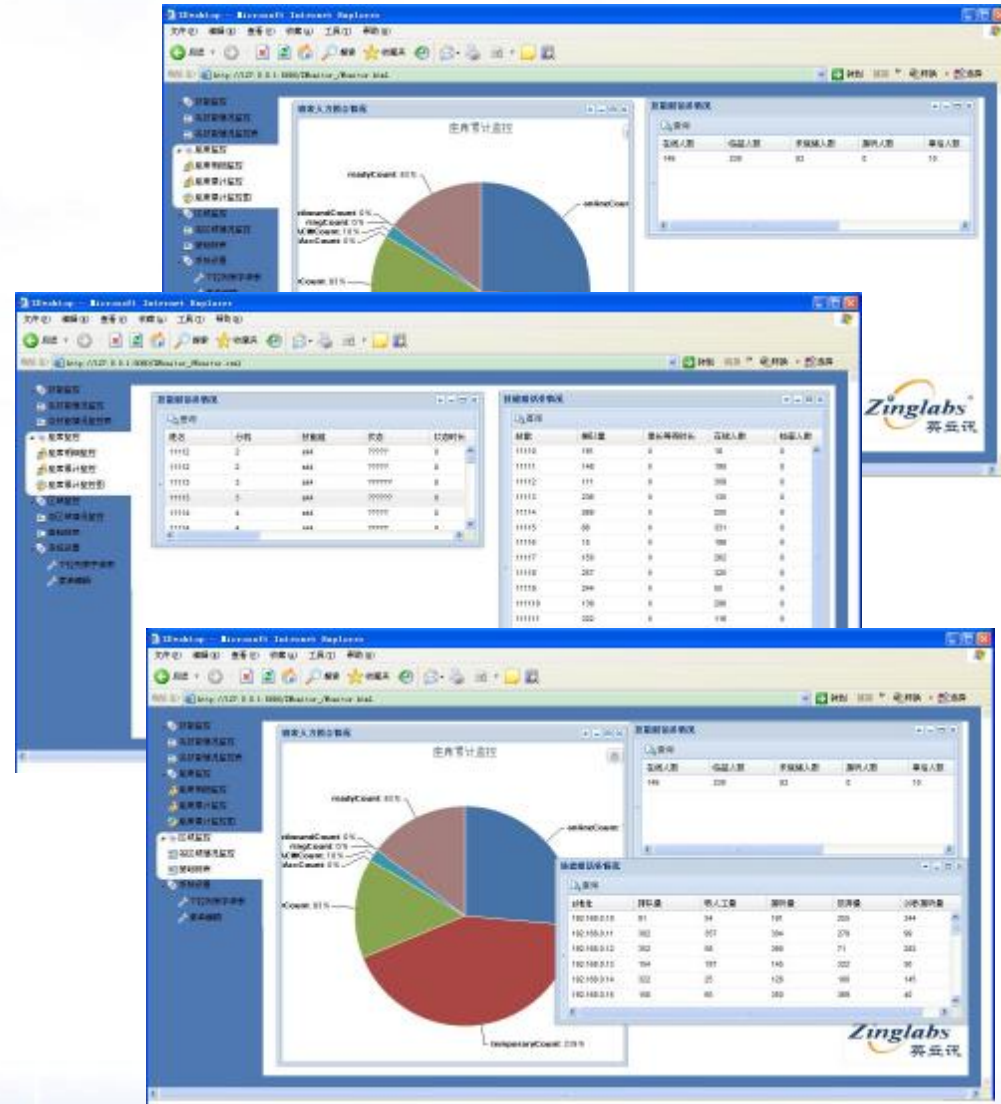


## 一体化实时监控：

- 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：

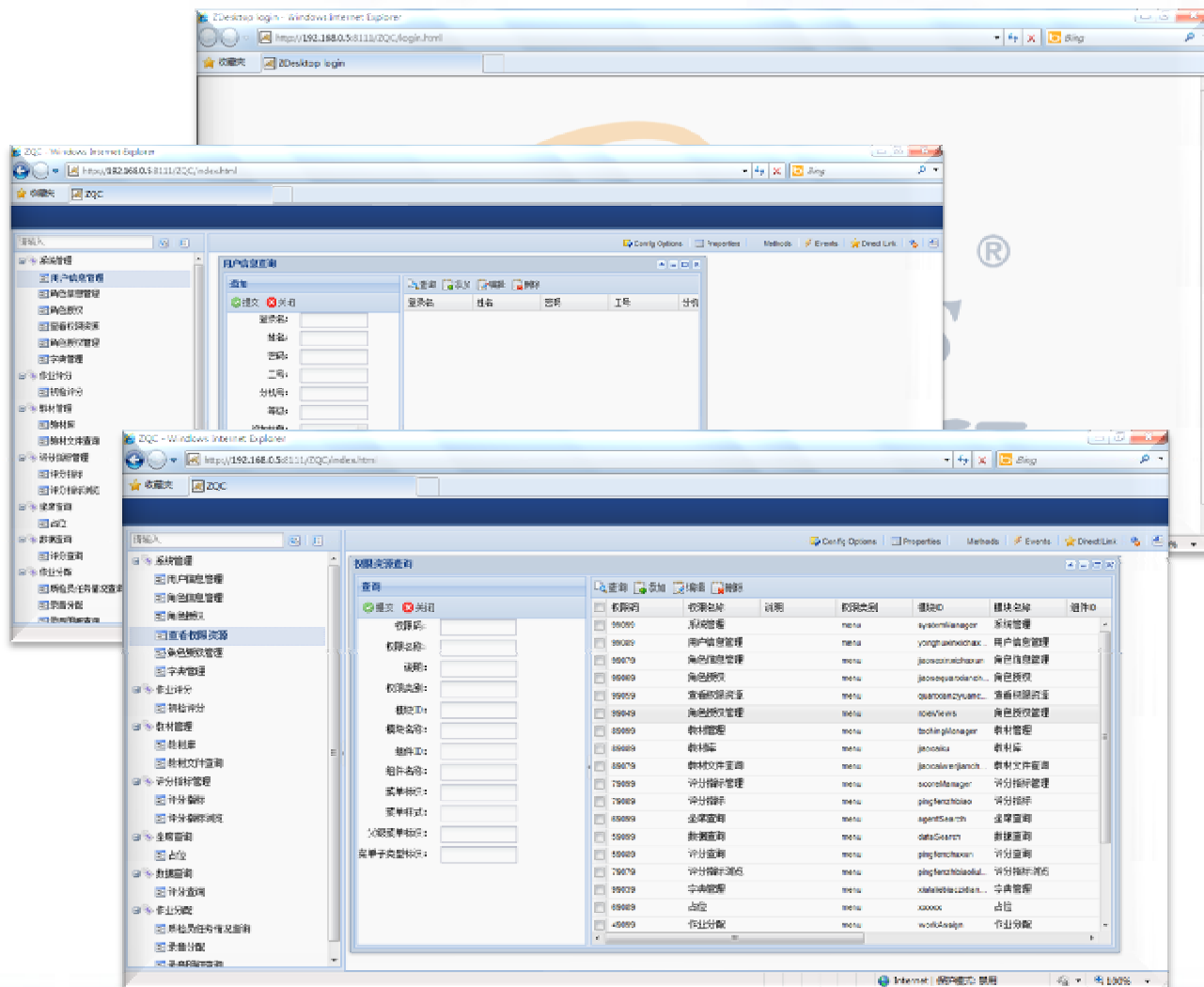
- 基于统一的数据源
- 自定义数据格式
- 自定义算法和配置
- 自定义图表展现

# 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

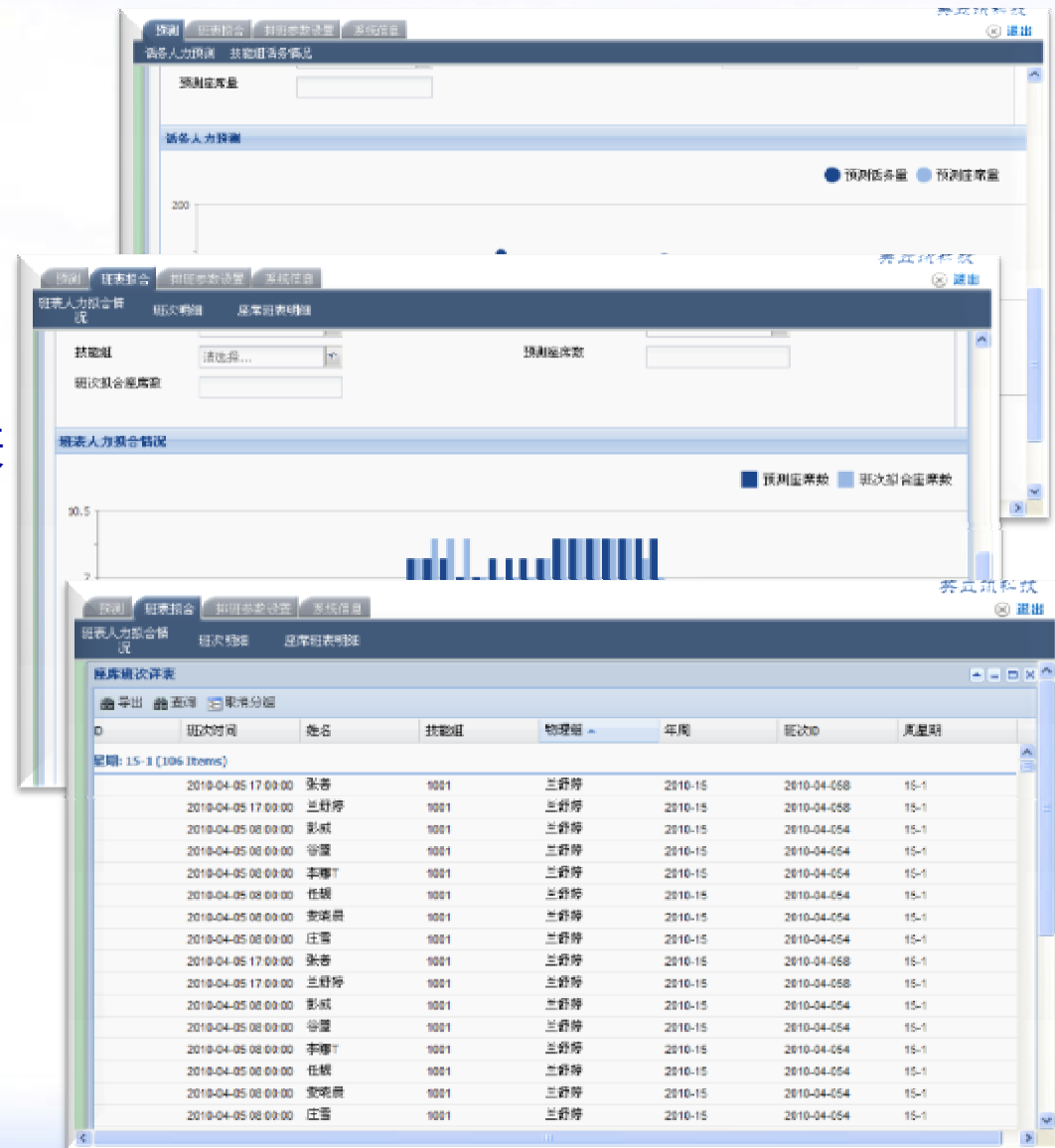


# 运营绩效管理平台——ZWM智能排班



“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



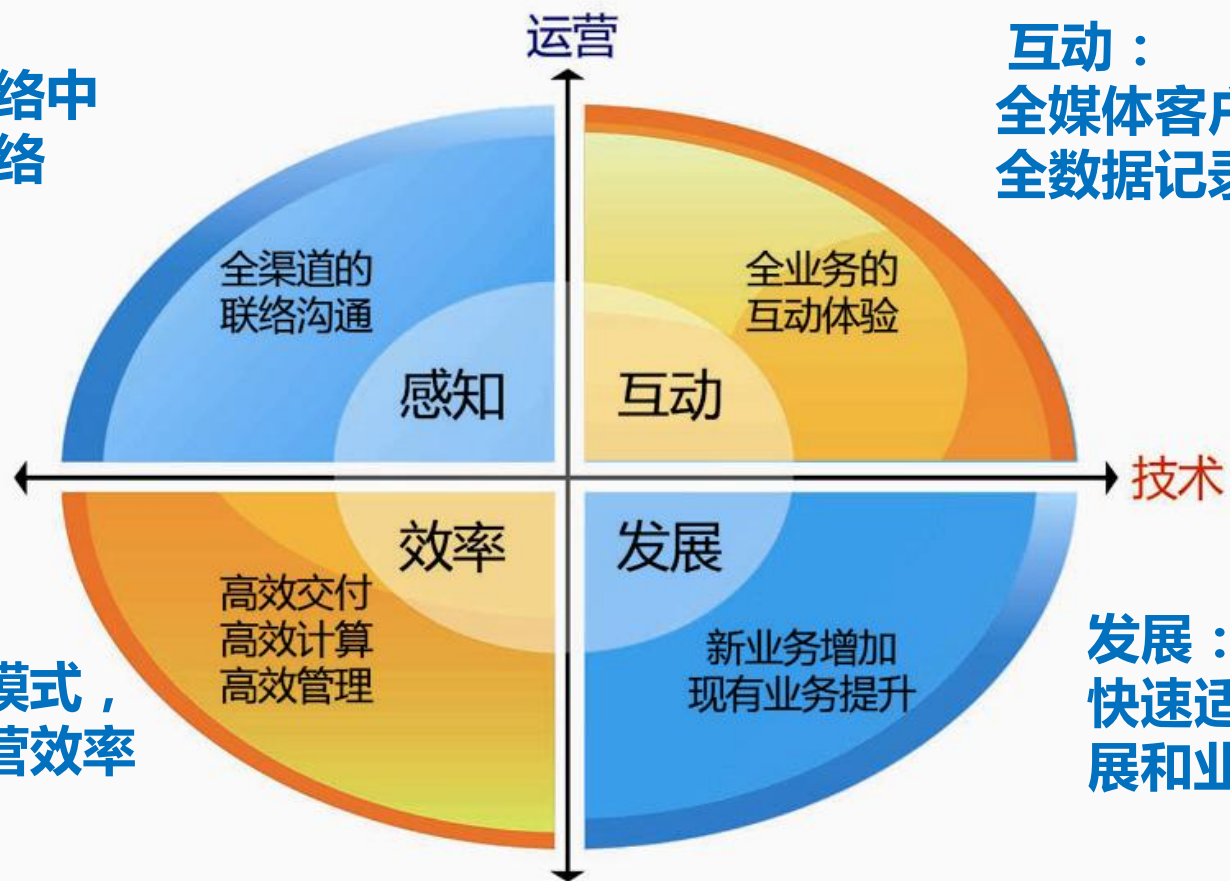


# “感·动中心”：

## ——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



**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