

通过互联网协议联络中心实现创新：如何
通过IP通信实现业务增长。



目录

- 2 介绍
- 3 传统呼叫中心的缺点
- 4 改良联络中心畅想
- 5 利用IP联络中心改革经验
- 7 结语

介绍

您的客户支持和销售代表是否拥有适当的工具和足够的信息，不仅能够回答客户提出的账户问题，而且还能支持交叉销售和向上销售？无论代表们是通过电话、电子邮件、即时消息传递、传真还是其他方法与客户联系，他们都需要最新的综合客户信息。现在，采用传统方法的大多数公司在为销售代表提供集成访问服务方面都遇到了难题。

公司通常使用截然不同的语音、电子邮件、Web和传真等通讯系统支持客户服务。联络体验因客户选择的联络方法而异。各联络渠道之间彼此不进行沟通，导致客户满意度下降并且丢失了交叉销售机会。此类相互孤立的传统的通信和数据系统难以集成；不提供业务增长所需的灵活性；并且存在支持和维护成本过高的问题。

全新的互联网协议(IP)联络中心可帮助您将多个渠道集成在一起并实施业务永续性战略来满足远程客户服务代表和分散运行的要求，从而增强客户互动体验。这个改良后的联络中心还能帮助您获得高级互动能力，将现在的设施转变成未来联络中心。IP联络中心将基于时分多工(TDM)的语音服务、基于IP的语音服务和存在意识功能与电子邮件、传真、Web和视频功能结合在一起，为所有代表提供单一网络接口，培训他们使用所有的通信方法。客户仍可通过传统的基于TDM或IP的语音方法访问联络中心。

IP联络中心提供的商业价值

IP联络中心的改进特性可帮助您提高运行效率、增强客户体验并增加收入。实施IP联络中心能够：

- 多渠道的客户互动方法允许换岗，从而避免代表之间发生摩擦
 - 避免通常完成客户互动所需的回呼工作
 - 降低现有基础设施成本
 - 降低呼叫遗失率并增加销售收入
-

传统呼叫中心的缺点

在传统的呼叫中心，内部系统彼此之间不通信，可能带来客户满意度下降、运行效率低下和收入降低等后果。这种缺乏集成的做法可能要求客户等上10分钟或更长时间；将客户呼叫转接给不适当的代表；以及客户一再重复查询账户信息。除了降低客户满意度外，传统的呼叫中心还存在成本高、排队时间长和等待时间长等缺点。这些低效的做法不仅令您的客户感到沮丧，而且您的员工也同样感到苦恼。业务代表缺乏所需的信息来开展工作，备受困扰。他们甚至会选择辞职，造成员工流失率过高的问题，公司被迫承担相关的高昂成本。

除了这些运行效率低下问题外，不能彼此通信的内部系统还可能驱动您的客户投入竞争对手的怀抱。您与客户开展业务的时间通常不是由您做主，客户希望您按他们的*时间表*提供服务。如果客户只能通过呼叫中心与您开展业务，那么，您的有效营业时间将由呼叫中心业务代表的能力和时间的决定。限制客户与您接触的时间和方式将驱动他们向您的竞争对手寻求更好的服务。

统计数据

据Sage Research¹调查,在联络中心使用思科IP通信系统的公司中:

- 88%的公司报告说,每名销售代表的月销售额至少增长了3,000美元
 - 超过50%的公司报告说,呼叫中心业务代表平均每天可处理30个或更多呼叫
-

客户希望随时满足需求—无论白天还是夜晚。提前预知客户需求肯定对您有利。假设公司希望增加分支办事处的电话线数量。业务经理会呼叫电话公司希望了解是否存在适当的电话服务包。遗憾的是,客户服务代表甚至都不知道公司如今正在使用什么服务。不仅如此,代表还很难找到公司的客户记录。当传统系统无法连接时,业务代表将无从得知客户已经购买了哪些服务或产品,因此,当客户打电话咨询更多服务时,他们将无法开展交叉或向上销售工作。

改良联络中心畅想

理想情况下,您的业务代表在移动或脱机时应该也不会错过客户呼叫。联络中心规模小、位置分散,但功能与提供集中支持的大型集成虚拟联络中心没有区别。在家办公的业务代表能够无缝集成到您的业务代表资源库中。他们的技能与客户需求完美匹配。不属于业务代表的主题专家也可通过协作和存在意识技术参与客户互动。由于呼叫量得到妥善管理,主叫方不必等待业务代表接听电话,无论是通过拨号还是通过网站联系业务代表,他们都能及时获取账户信息。您可基于客户价值将他们的呼叫路由给附近、本地或海外的业务代表。您可通过使用融合的站点间中继线来降低电信成本,降低或彻底消除昂贵的运营商接管和传输费并避免相关的呼叫丢弃问题。

当您使用提供IP互动语音应答(IP IVR)功能的Web技术时，联络中心业务代表、您的电话、Web和传统系统都能访问相同的相关客户信息。咨询复杂问题的高价值客户的电话将被路由给本地业务代表，由业务代表通过电话全面解答他们的问题，不管时间多长。咨询简单问题的客户呼叫将被发送给成本较低的全球业务代表，他们将帮助客户快速解决问题。高级语音应答服务甚至能够为客户提供智能自助服务，从而减轻业务代表的负担，同时快速满足客户的需求。在所有的Web与联络中心业务代表之间建立连接的做法能够加快解决问题的速度并改进客户服务，帮助您维系宝贵的忠实客户。

新型IP联络中心允许您24X7全天候地运行在线销售和客户信息中心。无论客户什么时候提出问题或需求，业务代表都可回答客户的点击呼叫问题或与客户进行在线交谈。通过访问所有的相关客户数据，业务代表将能够准确了解客户的购买史。一旦机会来临，便能使用电话或在线工具开展交叉销售和向上销售，不仅能够及时为客户提供周到的服务，而且还能帮助公司利用现有客户增加收入。

利用IP联络中心改革经验

如想对公司处理客户请求的方式进行改革，您必须与了解您的需求、您的客户的需求并能够提供适当的方法和工具来帮助您升级联络中心的公司进行合作。您的

选择对象不仅能够 在协作和知识管理方面提供系统集成服务，而且还必须了解面向融合通信的网络咨询、集成、部署和管理服务，包括网络融合及IP电话服务。自1996年以来，IBM全球服务部每年都被IDC评为网络咨询和集成服务市场的市场份额领导者。² IBM在为联络中心部署大规模IP电话解决方案以及提供IP联络中心技术支持、帮助台、业务转型外包和业务流程外包服务等领域拥有丰富经验。

除了全面的服务和硬件外，IBM还提供IBM Lotus® Sametime®和IBM WebSphere®软件。Lotus Sametime软件允许联络中心业务代表向上级主管或主题专家实时请教问题，无需客户等待，从而提高他们的生产率，同时提高客户满意度。Lotus Sametime软件的Web会议功能可用于召开即席会议或安排好的培训会议，确保为所有人员提供他或她高效开展工作所需的信息。您在网上给客户提供的WebSphere应用服务器也可被IP IVR和联络中心业务代表所使用，您可以通过与Web访问相同的方法对WebSphere应用服务器实施负载均衡处理，以实现高可用性。如果您需要的话，IBM的IT支持人员可帮助您降低内部技能要求。简而言之，IBM为您构建端到端的IP联络中心提供所需的全部工具和服务。

通过互联网联络中心实现创新：
如何通过IP通信驱动业务增长。
P7

IBM还与Cisco、Avaya和Genesys缔结了联盟，他们提供的产品能够支持IBM面向服务的架构并与IBM统一通信和协作架构相集成以便实现无缝互操作。这些产品补充了IBM产品的功能，与IBM产品一起创建了能够扩展到整个企业的高价值的联络中心解决方案。五年来，IBM自己一直在使用这些工具和方法来部署IP联络中心。现在，IBM的IP语音(VoIP)能力中心在融合技术领域的投资已经超过了4000万美元。

结语

IP联络中心技术和方法论能够帮助您基于公司的业务战略和实际运行情况调整IP技术，从而对传统的联络中心进行大幅度的改造。当您部署新功能和新技术时，将给客户带来最佳互动体验，客户的期望值也会随之提升。一个行业的突破性变更将成为其他行业纷纷效仿的典范。通过创新功能引领呼叫中心改革的企业—即实施客户构想的企业—将在未来取得成功。

更多信息

如想详细了解IBM联络中心解决方案，包括IBM Lotus Sametime和IBM WebSphere软件，请与IBM业务代表联系或者访问：

ibm.com/services/us/index.wss/offerfamily/gn/a1000397



© IBM公司2007年版权所有
保留所有权利

IBM Corporation
Software Group
Route 100 Somers,
NY 10589 U.S.A.

本文2007年7月在美国制作

IBM, IBM标识, Lotus, Sametime 和 WebSphere
是国际商用机器公司在美国及/或其他国家的商标。

其他公司、产品和服务名可能是其他公司的商标或
服务标记。

本文中包含的信息只用作信息目的。虽然我们已对这些信息的完整性和准确性进行了验证，但它们仍是“按原样”提供的，不包括任何明示或暗含的保证。此外，这些信息基于IBM现在的产品计划和战略，未来定将有所变动，恕不另行通知。由于直接或间接使用本文或任何其他文件导致的任何损失，IBM不承担任何责任。本文绝非打算提供IBM（或其供应商和许可颁发机构）的保证或陈述，也不应对他们的保证或陈述产生任何影响，或者更改现行IBM软件许可协议的任何条件和条款。

本文提到的IBM产品或服务不代表IBM打算在其开展业务的所有国家都提供它们。

-
- 1 *Productivity and the IPC Business Case—Analysis of Large Enterprises*. 04/2005. Sage Research, Inc.
 - 2 *Worldwide and U.S. Network Consulting and Integration Services 2004 Vendor Shares: Top 10 Market Share Leaders*. 03/2006, IDC #34663