



RightCall Technologies / Cisco IPCC ATP

# 携手思科，构筑一流的客户联络中心

陆师抗/董事长

正音科技&兴华联通(ITS)

April, 2006

# 议程安排



RightCall Technologies / Cisco IPCC ATP

- 联络中心与企业的关系
- 思科**Unified Contact Center**介绍
- 运营管理经验分享
- 正音公司简介
- **Q&A**



# 联络中心与企业的关系

## 企业的核心竞争力转变

以往的竞争：成本低、性能高

现在的竞争：成本低、性能高+服务好、品牌优

### 原因：

- 科技进步使大多数企业都具有较强的生产制造和成本控制能力
- 全球一体化令企业间的竞争越发激烈

## 客户消费方式转变

传统的方式：面对面消费

现在的方式：多渠道消费（服务网点、电话营销、电子商务）

### 原因：

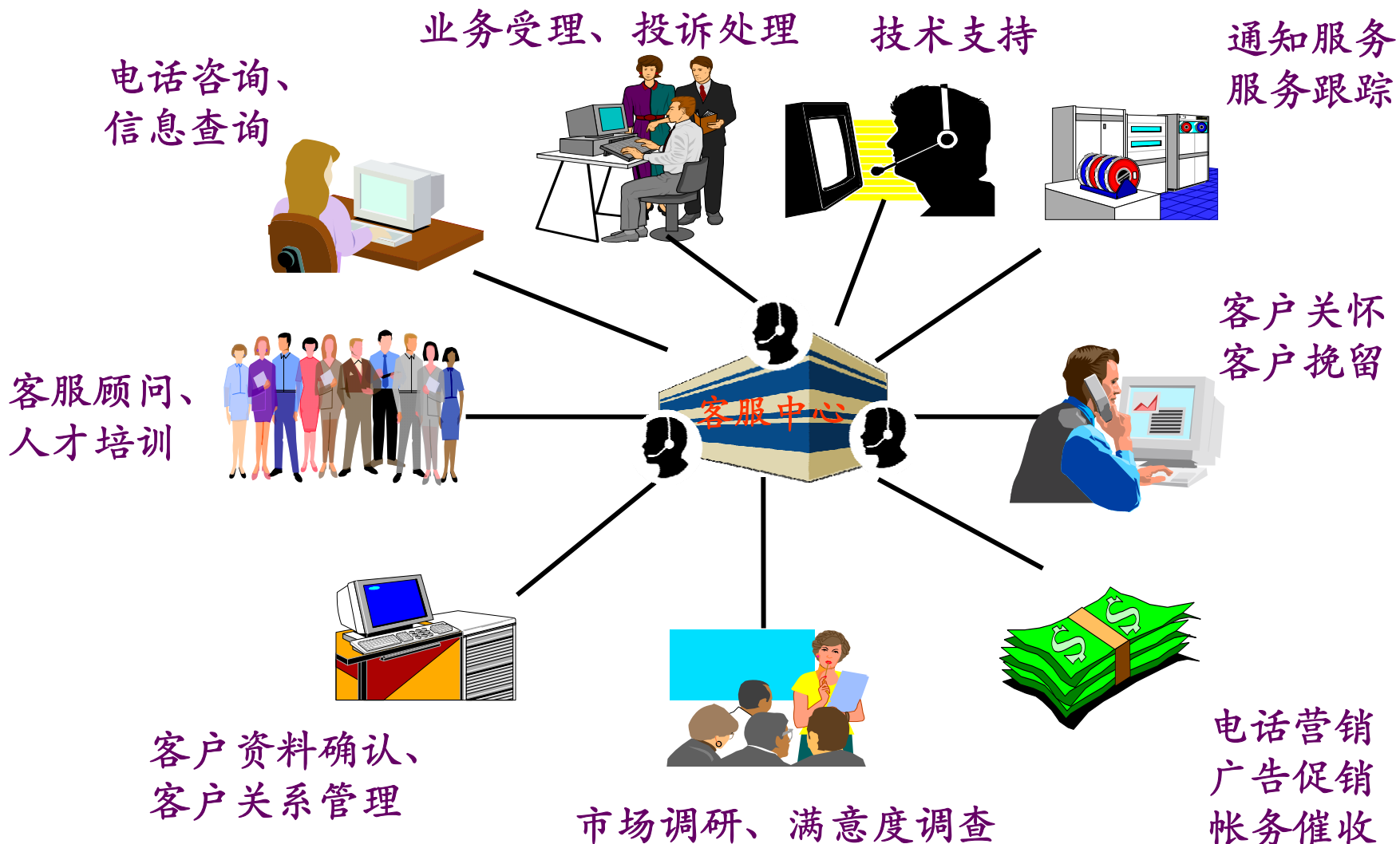
- 家庭平均收入提高
- 支付手段日益丰富

**整合性的、多渠道的联络方式**将成为企业提升客户忠诚度的关键！

# 联络中心的业务内容



RightCall Technologies / Cisco IPCC ATP



# 思科Unified Contact Center的远景

-客户交互式网络(Customer Interaction Network)



RightCall Technologies / Cisco IPCC ATP

- 在一个网络上共享所有应用
- 部署在网络可达的任何一个角落
- 分布式的客户服务与坐席部署
- 开放式的标准接口

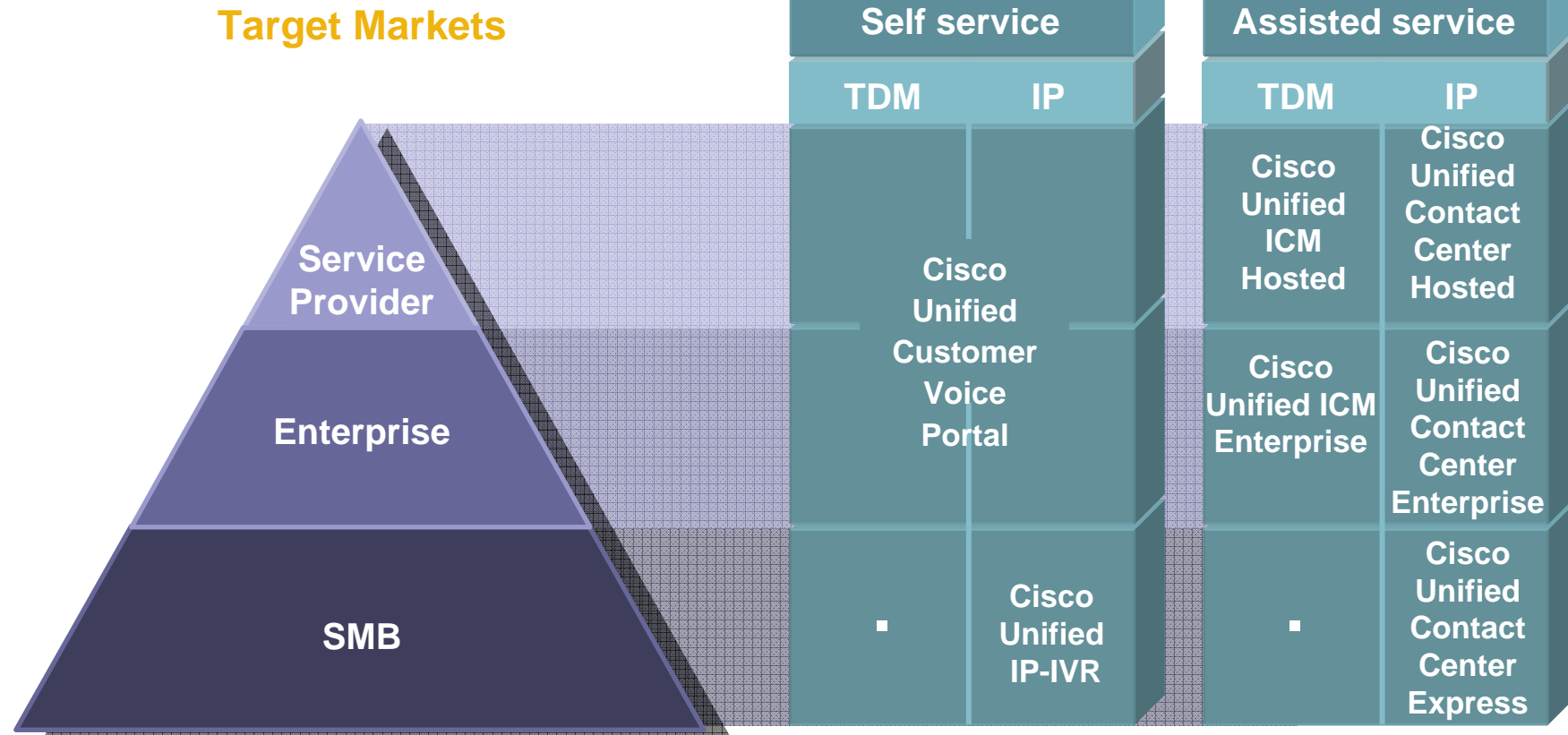


# 思科Unified Contact Center解决方案系列



RightCall Technologies / Cisco IPCC ATP

## Cisco Customer Contact Products



# 思科Unified Contact Center Express一体化解决方案

Cisco IPCC Advanced Technology Provider

- Unified Contact Center Express 是一个非常适合企业部署的客户联络中心解决方案
- 集ACD、IVR、CTI、录音，等功能于一体的解决方案  
'contact center-in-a-box'

快速部署、简单易用!



IVR  
ACD  
Reporting  
Media Termination  
Directory Access  
3rd Party Integration

# New in Unified Contact Center Express 4.0



RightCall Technologies / Cisco IPCC ATP

- **高可扩展性**：集成ICM，可分布部署多套IPCC Express系统
- **高可靠性**：IPCC Express Server与DB Server可进行热备份
- **简化安装**：IPCC Express 4.0安装界面全新采用MSI（Microsoft Installer）技术,以便于简化用户安装
- **IP Phone Agent (IPPA)** :可为PC坐席提供备份
  - 可显示话务报表（班长席）
  - 可显示技能组中坐席的状态（班长席）
  - 支持Barge-in和Intercept功能（班长席）
  - Agent initiated recording（定制录音）





# 思科Unified Contact Center Enterprise 解决方案

RightCall Technologies / Cisco IPCC ATP

- **ACD, CTI and IVR**
  - 基于技能的路由策略
  - 企业级报表
- **支持分布式部署**
  - 语音网与数据网融合
  - 无地理位置限制
- **混合式坐席**
  - Email**
  - Web**
  - 智能外拨
  - 统一排队
- **多应用支持**
  - 决策分析
  - 品质管理



# New in Unified Contact Center Enterprise 7.0



RightCall Technologies / Cisco IPCC ATP

- **Enterprise Resources:** 利用企业所有资源为客户提供高品质服务
  - 移动坐席解决方案 (Mobile Agent Solution)  
坐席可通过个性化设备登陆 (手机、移动分机)
  - 专家坐席 (Enterprise Expert)  
专家坐席可选择只接受来自“VIP”客户的服务请求
- **Central Provisioning**  
简化管理 (Simplified provisioning tools)



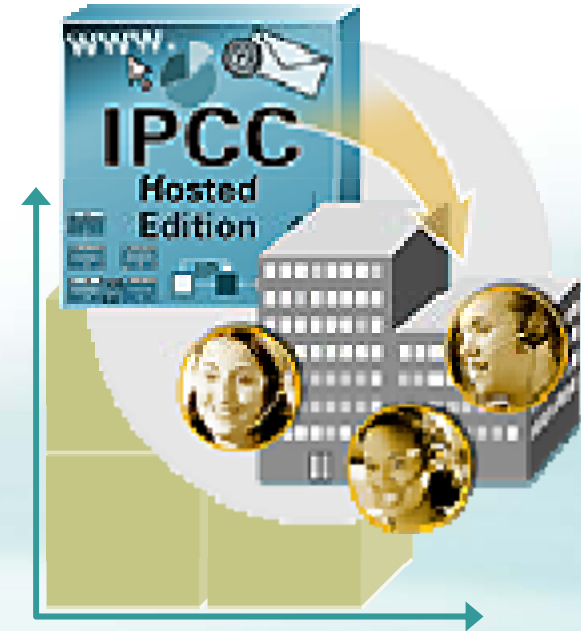
**Intelligently route contacts to all resources  
and monitor all resources**

# 思科Unified Contact Center Hosted 解决方案



RightCall Technologies / Cisco IPCC ATP

- Unified Contact Center Hosted 是一个适合运营商为用户提供多租户托管服务的电信级解决方案
- 可为托管用户提供独立的分布式联络中心系统
  - 多租户分离使用
  - 基于网络的IVR
  - 多点分布式的ACD



大规模联络中心系统，  
可集中管理的分布式呼叫中心

# 思科Unified Contact Center 三种方案的区别



RightCall Technologies / Cisco IPCC ATP



Feature	Express	Enterprise	Hosted
Market Target	SMB	Single Enterprise	1.Service Provider 2.Outsourcing
Scalability	<300 agents	< 6000 agents	> 500 agents
Network Level Self Service and Queuing	No	Yes	Yes
CTI Toolkits Support	N/A	Support	Support
Multiple Channel with Universal queue	N/A	Support	Support
Outbound	•Preview	•Preview •Predictive •Progressive	•Preview •Predictive •Progressive
ACD	Single ACD	Multiple ACD	Multiple ACD

- **基于网络的开放式交互平台 (Network base)**
  - High scalability, allow customer mixture between own and host model to meet season demand
- **基于标准的Voice-XML协议**
  - High availability, support ASR&TTS that can allow multiple choice input by customer
- **基于Web的流程管理**
  - High availability, allow enterprise customer update their application call flow remotely
- **语音与数据应用共享商业规测**
  - Operational efficiency, share the business rule between voice application and data application

# Benefits summary: 思科Unified Contact Center的优势



RightCall Technologies / Cisco IPCC ATP

- 提供一个完整的客户联络中心解决方案
  - 没有任何一家厂商可以提供类似思科一样的IPCC解决方案，（基础网络设施、语音呼叫处理、CTI、IVR、Reporting...）
  - 完整的一体化解决方案完全没有兼容性的问题，这意味着您的客服中心将更加安全、稳定、高效！
- 开发式系统平台
  - 通过标准的SQL ODBC，可以灵活提取您所需的任何报表
  - 基于Web管理界面、让您的IT人员效率更高
- 多点分布、集中管理
- 统一排队的多媒体联络渠道
- 系统具有高可扩展性
- 系统易于安装、维护和管理



# IP联络中心的市场份额



RightCall Technologies / Cisco IPCC ATP

## 北美2004年IP联络中心座席数排名前五位厂商

厂商	新座席数 2003	新座席数 2004	变化 2003-2004	市场份额 2003	市场份额 2004
<b>Cisco</b>	<b>28,266</b>	<b>51,512</b>	<b>82.2%</b>	<b>29.2%</b>	<b>33.5%</b>
Avaya	30,244	49,941	65.1%	31.2%	32.5%
Mitel Networks	12,802	20,761	62.2%	13.2%	13.5%
Nortel Networks	4,159	15,922	282.8%	4.3%	10.4%
NEC	12,494	12,181	-2.5%	12.9%	7.9%
其他	8,839	3,489	-60.5%	9.1%	2.3%
总计	<b>96,804</b>	<b>153,806</b>	<b>58.9%</b>	<b>100.0%</b>	<b>100.0%</b>

来源: Gartner Dataquest (July 2005)

Cisco is the **leading** Provider of **IP Contact center**

# 思科海外呼叫中心客户参考



RightCall Technologies / Cisco IPCC ATP





# 思科中国呼叫中心客户参考



RightCall Technologies / Cisco IPCC ATP



中国工商银行

INDUSTRIAL AND COMMERCIAL BANK OF CHINA

北京市分行  
BEIJING MUNICIPAL BRANCH



中国铁通在线

www.chinamor.net



呼叫中心  
北京和广州



云南电力



华夏银行



迪佛电信外包呼叫中心



invent



江苏电力  
JIANGSU POWER



中国银行  
BANK OF CHINA 总行

山东电信实业外包呼叫中心



上海市有线网络有限公司



上海市政府82000信息热线



北京电力公司  
BEIJING ELECTRIC POWER CORPORATION



中国农业银行  
AGRICULTURAL BANK OF CHINA 北京市分行



中国工商银行  
INDUSTRIAL AND COMMERCIAL BANK OF CHINA 北京分航



中国联通  
CHINA UNICOM



中国人寿保险公司  
China Life Insurance Company



中国工商银行  
INDUSTRIAL AND COMMERCIAL BANK OF CHINA 甘肃



银联 中国银联  
CHINA UNIONPAY



源动力  
Unihub



中国建设银行  
China Construction Bank 黑龙江省分行



AOL Anywhere



天一证券  
www.skyone.com.cn



上海银行  
Bank of Shanghai



中国建设银行  
China Construction Bank 贵州省分行



NTT Group



NCL 新华人寿



HZCNC 杭州网通  
Hangzhou NetCom



中国建设银行  
China Construction Bank 湖北省分行



深圳发展银行  
SHENZHEN DEVELOPMENT BANK CO., LTD.



中国民生银行  
CHINA MINSHENG BANKING CORP., LTD.



重庆市电力公司  
CHONGQING ELECTRIC POWER CORP.



中国农业银行  
AGRICULTURAL BANK OF CHINA 深圳分行



中国农业银行  
AGRICULTURAL BANK OF CHINA 浙江分行



中国农业银行  
AGRICULTURAL BANK OF CHINA 贵州分行

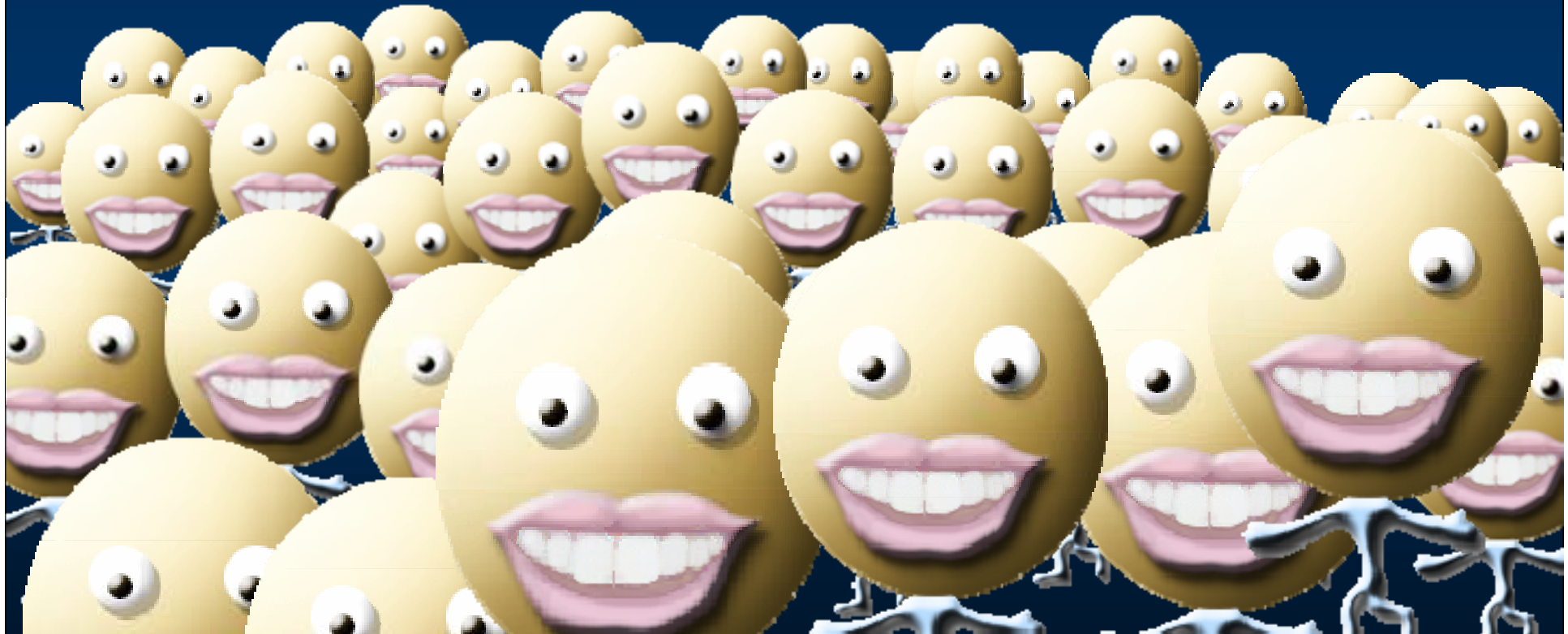
选择思科Unified Contact Center, 迈向成功第一步



RightCall Technologies / Cisco IPCC ATP

无论从技术、市场、客户群来看：

选择思科Unified Contact Center将成为您构筑一流客户联络中心的第一步...



# ITS运营管理经验分享



# ITS简介



RightCall Technologies / Cisco IPCC ATP



兴华联通信信息咨询（上海）有限公司

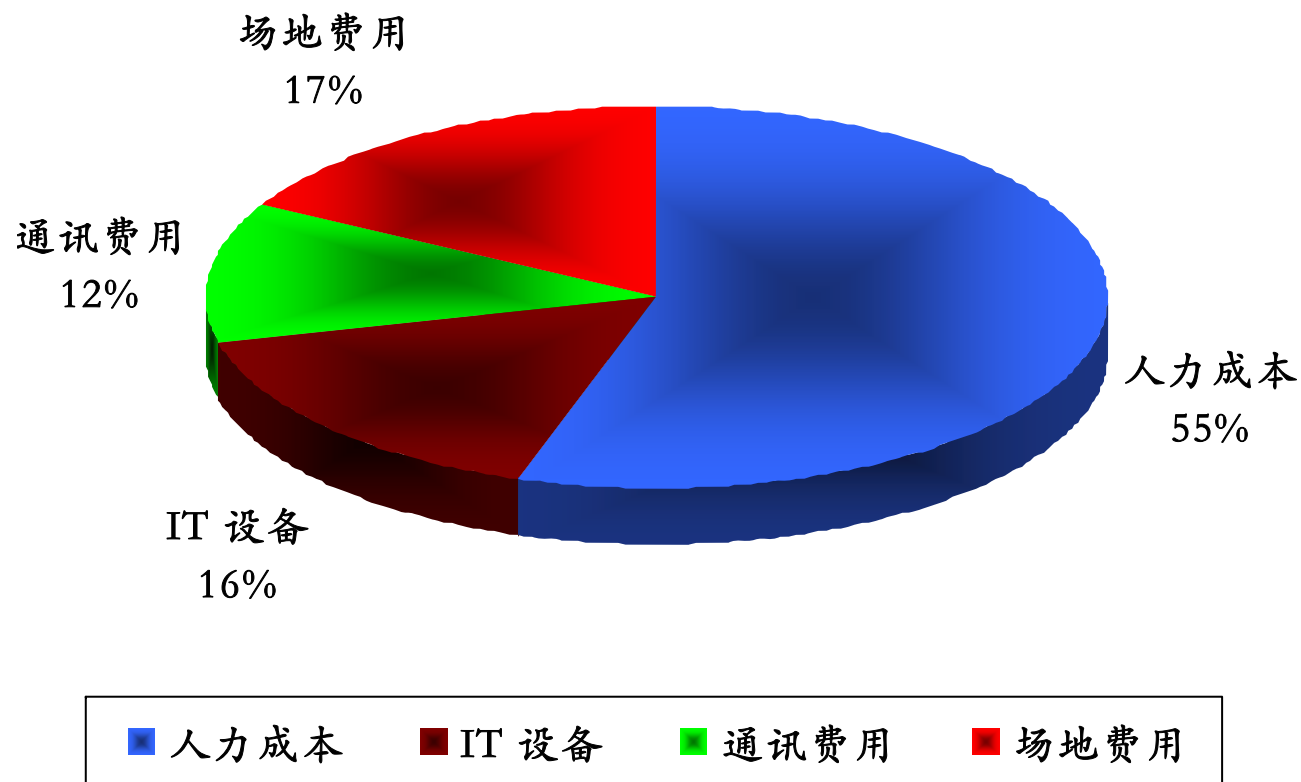
- 1、正音科技(中国)的子公司, 于1998年在中国成立
- 2、国内首家通过ISO9001体系认证的外包呼叫中心
- 3、国内首家采用CISCO IPCC平台的外包呼叫中心
- 4、客户中90%为世界500强, 10%为国内知名企业



# 客服中心运营成本构成



根据ITS外包呼叫中心运营经验：



# 运营管理中的经验



ITS平均人力成本：2500元RMB/人，以3年计算

人力成本节省	100席	150席	300席
5%	45万	67.5万	135万
10%	90万	135万	270万

根据ITS外包呼叫中心运营经验

- 从运营成本构成来看…
  - 技术至关重要，但是技术无法取代成熟的管理经验和技巧
  - 运营管理并不只是管理系统，**人员的管理**将会更加**至关重要**

# 客户服务中心主要运营方针



RightCall Technologies / Cisco IPCC ATP

- 客服人员与管理人员的比例
- 服务水准 (Service level) 的制定和维持
- 客服人员的招募和培训
- 有效的品质管理
- 及时性的管理报表
- 针对客户需求所制定的业务流程及报表
- 投诉的跟踪及管理

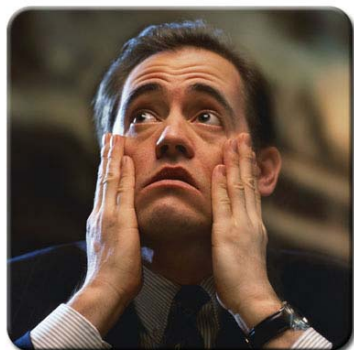


# ITS面临的挑战 (2003)

ITS是国内早期成立的外包呼叫中心运营商之一

- ITS 原有系统平台 (1998~2003)

某传统PBX+某传统IVR+某品牌CTI



1. 无法灵活的按需求提供报表 (当前、历史)
2. 平台不能支持业务需求的发展
3. 系统容量不足
4. 平台无法适用于多点分布式的环境
5. PBX零件停产, 无法获得满意的技术支持



**2003.6 决定全面改造**



# ITS新平台的选型的重要考量点



RightCall Technologies / Cisco IPCC ATP

在选型过程中，我们最看重的是新平台是否能够帮助**ITS提升管理效率**

- 新平台是否能让用户在任何时间、任何地点和ITS一起分享管理信息（实时报表、历史报表）
- 新平台是否能够灵活地调整坐席的工作模式（内呼和外拨）
- 新平台是否易于管理和使用
- 新平台是否能够灵活、弹性的进行扩充和扩展



# ITS新平台的选型的重要考量点



**投资成本**作为一项重要考量因素，我们也对两种技术进行了投资成本分析

## PBX升级方案：

原有两个网络需要重新改造  
 原有PBX板卡、和电话终端可继续沿用  
 IVR升级后可继续沿用，  
 CTI需要升级新版本

## IPCC改建方案

原有网络无需较大改造  
 所有设备不在使用  
 可满足未来部署远端站点的需求  
 ...

## 两种不同方案的投资分析

系统平台	单点环境 50席	单点环境 100席	多点环境 +2 远端站点	多点环境 +5 远端站点
TDM	100%	100%	100%	100%
IPCC	100%	60%	45%	25%

# ITS最终的选型决定



ITS依据成本分析及多方面因素的综合考虑，最后选定思科IP联络中心平台

ITS目前的情况：

## 管理效率的提升

- 标准ODBC接口：

使报表的提取更加灵活、方便。通过Web方式可与用户随时随地分享管理经验

- 图形化的流程开发具：

流程制定变得更加简单，新业务上线周期比原先快了一倍

## 人力成本的节省：

- Blend Agent：

新的Agent Desktop让坐席可同时处理更多的业务，从而减少了坐席人员的数量

# ITS最终的选型决定



**Available** | History | Order Status

**客户信息**

持卡人姓名: 王琦  
 性别: F11  
 单位电话\*: 64401998  
 家庭电话\*:  
 移动电话\*:  
 省份:  
 城市:  
 联系地址:  
 邮政编码:  
 邮寄地址:  
 邮寄邮编:  
 电邮地址(email):  
 身份证号码:  
 出生年月日:  
 婚姻状况:  
 信用卡类型:  
 信用卡号:  
 核卡日期:  
 职业类型:  
 收入情况:  
 免费保单:  
 客户ID:

**TSR Script**

Home | Voice Mail | Reports | Recordings | Directory | Configuration | Logout

**Real Time Report**

Select Report

- Sites
  - ITS
    - ABC
    - AIA
    - all
    - game
    - JHTA
    - jjob
    - NEC
    - Philip

IMS Home

ITS: ABC - Microsoft Internet Explorer

**FFP GLOBAL**

Agent performance on 10/28/05 program: CANON01 in Segment: MAN  
Reported by: tomc

Agent	P/L	Dy	Site	Lng.	LogT	WorkT	Occ %	Attmp	Cont	Cont/Hr	Comp	RingT	TalkT	AcwT	AuxT
ty	1/1	7	ITS	MAN	5.94	5.30	89%	276	101	17.02	119	1.21	2.66	1.43	0.63
linjie	1/1	9	ITS	MAN	6.54	5.65	86%	172	92	14.07	78	0.83	3.32	1.49	0.89
lul	1/1	6	ITS	MAN	6.01	5.28	87%	184	95	15.80	79	0.80	3.14	1.34	0.74
tan	1/1	4	ITS	MAN	5.95	5.25	88%	172	102	17.14	53	0.87	3.76	0.62	0.70
zhangj	1/1	5	ITS	MAN	5.98	5.40	90%	215	88	14.71	68	0.95	3.35	1.10	0.58
bai	1/1	5	ITS	MAN	5.76	4.78	82%	123	59	10.24	46	0.58	2.49	1.71	0.98
zht	1/1	5	ITS	MAN	4.04	3.31	81%	96	48	11.88	42	0.47	1.50	1.34	0.73
cao	1/1	4	ITS	MAN	4.66	3.60	77%	89	47	10.09	40	0.41	1.83	1.36	1.06
hede	1/1	4	ITS	MAN	3.67	2.82	76%	167	50	13.64	37	0.64	1.36	0.82	0.85
--	--	--	--	--	48.54	41.38	85%	1494	682	14.05	562	6.77	23.41	11.21	7.16

Key word Definition:

- Agents:** Agent by login user name, Gray for 60 min BLUE for 30 min since last call ended. Small number in GRAY is the number of days this agent has been on job.
- Site:** Operating Center
- Lng:** Language by Script and Lead Type.
- TotT:** Total of hours since login for the da
- LogT:** Total of hours that is billable for thi
- TalkT:** Total of hours where agent is on th
- Eff %:** TalkT over LogT.
- Attmp:** Total attempts by this agent for
- Cont:** Contact/Presentation by this agent
- Cont/Hr:** Contact/Presentation per hour
- Comp:** Completes/Finalized attempts by t
- Sales:** Total number of sales for the day.
- SPH:** Sales over hour.
- TKRT:** Number of sales over contact(prese

Application Summary Report - Chart 1

**Calls Presented by Application**  
7/9/2004 11:00:00 AM - 7/9/2004 12:00:00 PM

Application Name	Number of Calls
AA	22
MusicianSupply_6020	89

Copyright ©2002-2003, Fulfillment Plus, Inc. All Rights Reserved  
Server: its-dbserver User: appsvcl Role: administrator

各厂信息请联系: 重特  
 度奇DM: 重特  
 特殊需求: 重特  
 FAX: FA  
 SMS: SH

**Script Editor**

# 正音公司简介

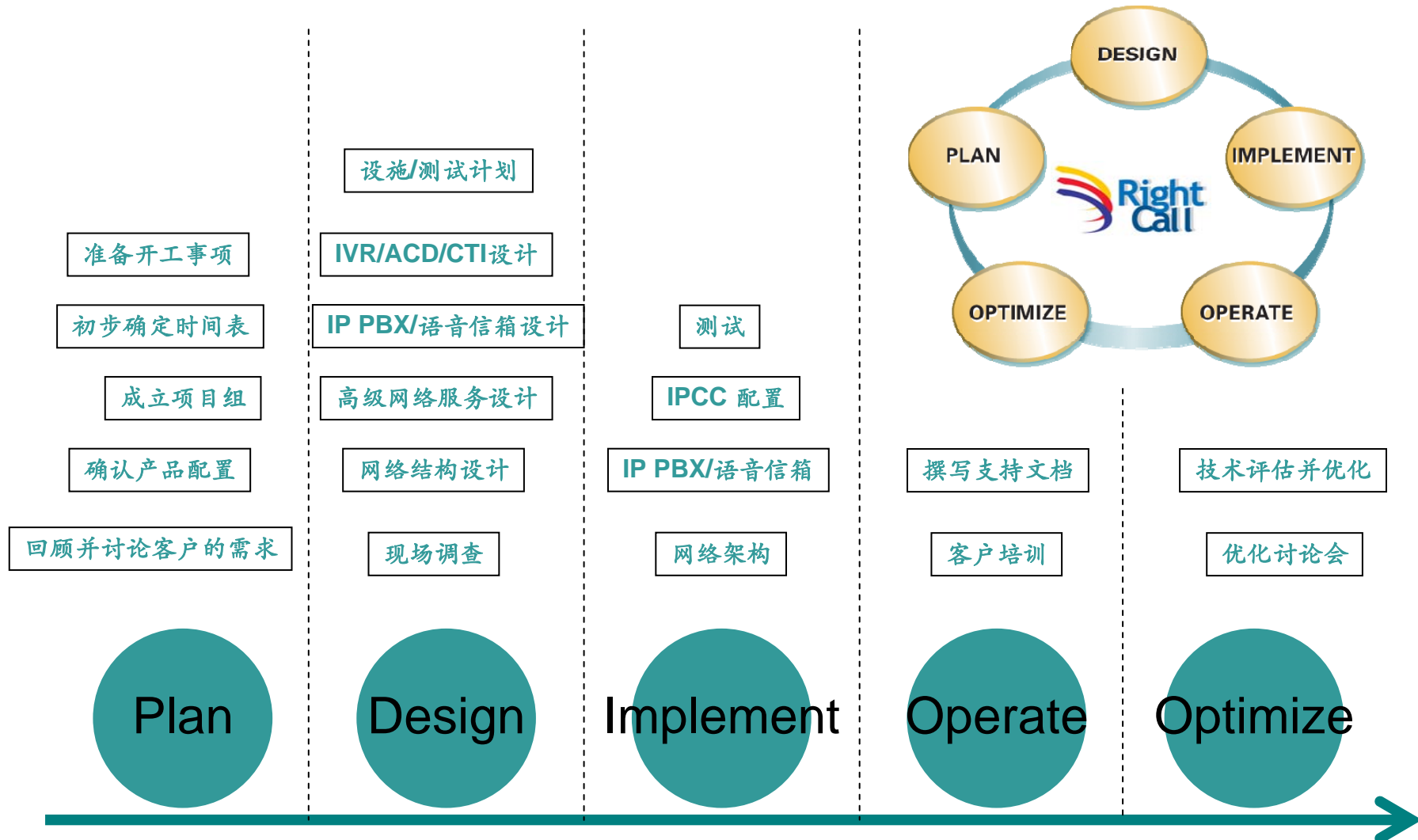


- 正音科技是由来自ITS高级管理、运营及技术团队共同创立，致力于为企业客户联络中心的建设提供专业化的**技术服务**
  - 思科Unified Contact Center技术服务合作伙伴
  - 思科 **ATP** (Advanced Technology Provider)
  - 思科IPC 认证合作伙伴
  - 所有技术类员工全部通过思科相关资质认证
  - 团队拥有多年国内外呼叫中心建设和运营经验

# RightCall的服务内容



RightCall Technologies / Cisco IPCC ATP

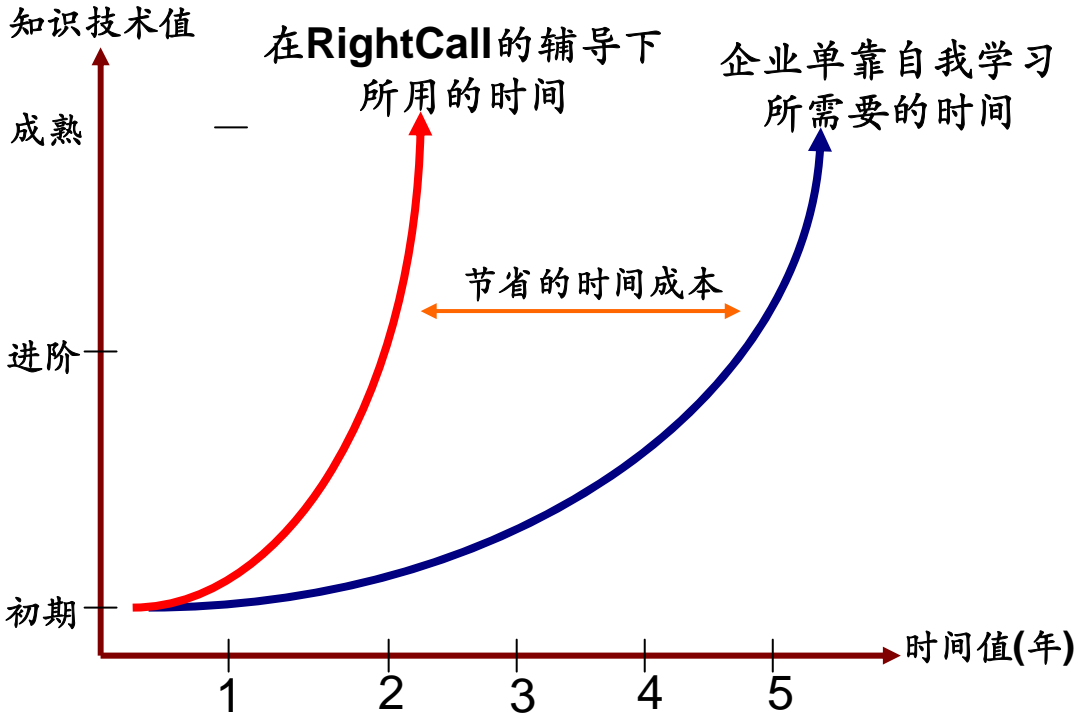
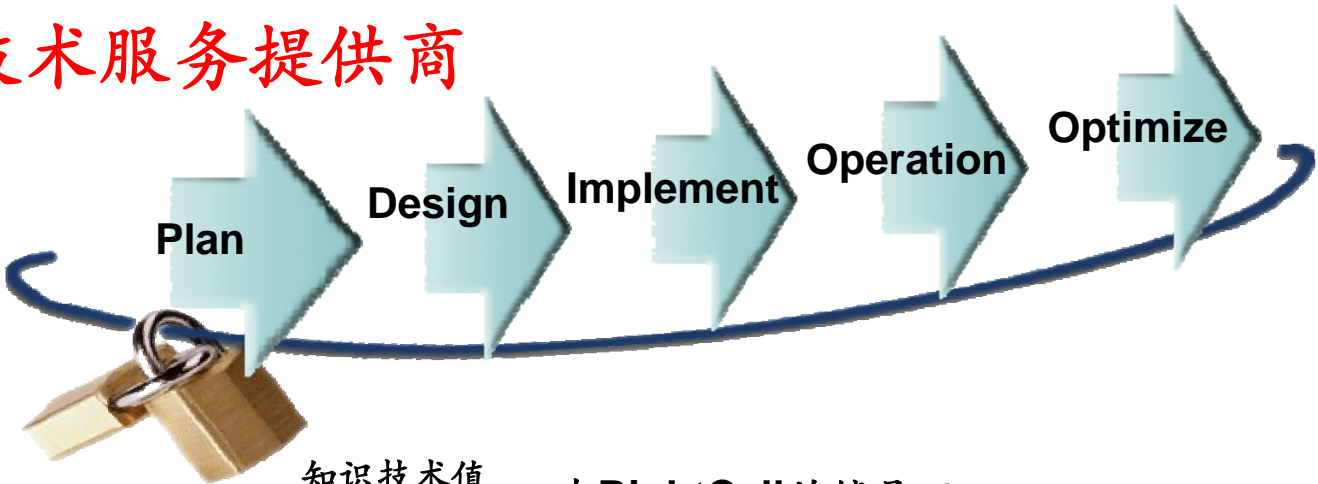


# RightCall 专业化技术服务的价值



RightCall Technologies / Cisco IPCC ATP

## 专业化技术服务提供商





## Q&A



### 欢迎联络我们!

业务联络窗口:

李勇 (市场部经理)

**Tel:(86-21)5237-8080 ext.8818**

**Fax:(86-21)5237-8680**

**Http:// [www.rightcalltech.com](http://www.rightcalltech.com)**

**E-mail: [jason.li@rightcalltech.com](mailto:jason.li@rightcalltech.com)**



*THANK YOU!*

