

# 智能客户门户iCFD

## 为您创造客户价值



阿尔卡特朗讯企业网络集团

Apr, 2009

闵承忠 **Adam Min**

业务发展经理

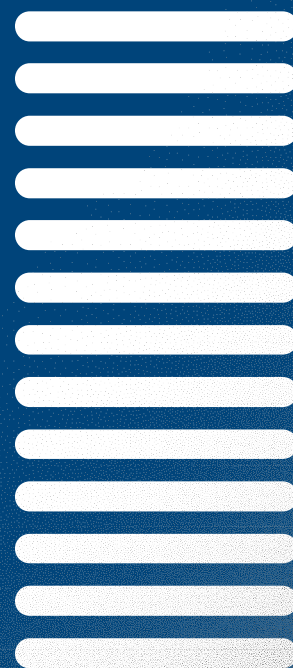
**Adam.Min@alcatel-lucent.com**





省钱

赚钱



# 停止. 驱动. 加速.



## 您是不是必须三选

或许您也可以选择  
阿尔泰斯网络  
让您花更少钱  
...  
...

# 均衡控制： 成本—质量—营收

客户体验



座席生产力 &  
满意度

向上销售 &  
交叉销售



# 埃森哲2008 全球客户服务报告

High Performance in the  
Age of Customer Centricity

Setting the agenda for customer centricity

Accenture | IBM | SAP | Oracle | Salesforce | Microsoft

accenture

High Performance. Different.



“当银根开始收紧的时候，产品或服务提供商总会趋向于降低价格以保留客户。然而，研究显示对提升客户忠诚度最有影响的，是提供满意的以客户为中心的体验。”

“被访者频繁更换产品或服务提供商，往往因为糟糕的客户体验而非我们传统认识上的因为别的产品或服务提供商提供了更为低廉的价格。”

# 对客户来说，什么才是最重要的？

便利

CONVENIENT

实效

COMPETENT

个性

PERSONALIZED

主动

PROACTIVE

- 易于联络：更短的等待时间
- 什么时候 — 7X24小时
- 电话、自助服务、email、Web、聊天、短信
- 座席有必要的客户信息
- 第一次就路由到合适的座席
- 每个渠道一致性的服务体验
- 能够知道我是谁（识别客户）
- 明白（并且关心）我的需求
- 利用已知的我的相关信息服务
- 提示我与我相关事宜
- 为我提供我需要的产品和服务
- 主动的增加价值

# 阿尔卡特朗讯的用户又是怎样说的.....

提供不同以往的客户服务体验，而不是减少成本和降低服务等等。

- 通过价格—价值等式，维护客户感知和体验
  - 如果他们丢失了价格—价值等式的平衡，他们将会丢失财务控制—抛低价来竞争。而这样的举动又是非常危险的。





当今，什么发明是最为典型的自助服务？

答案?      ATM

为什么？

- 24/7
- 通用的
- 易于操作
- 直观的
- 能达成目的



# 传统 IVR...



“Please Listen to the Following Options.”



# 当今，什么发明是典型糟糕的自助服务？

## IVR

24/7



通用的



易于操作



直观的



能达成目的



# 到底哪里出了问题

---

IVR是为了降低成本.....

...ATM是为了提高服务

您知道你希望从ATM机上得到什么.....

...但是也许您并不一定能从IVR上得到你想要的

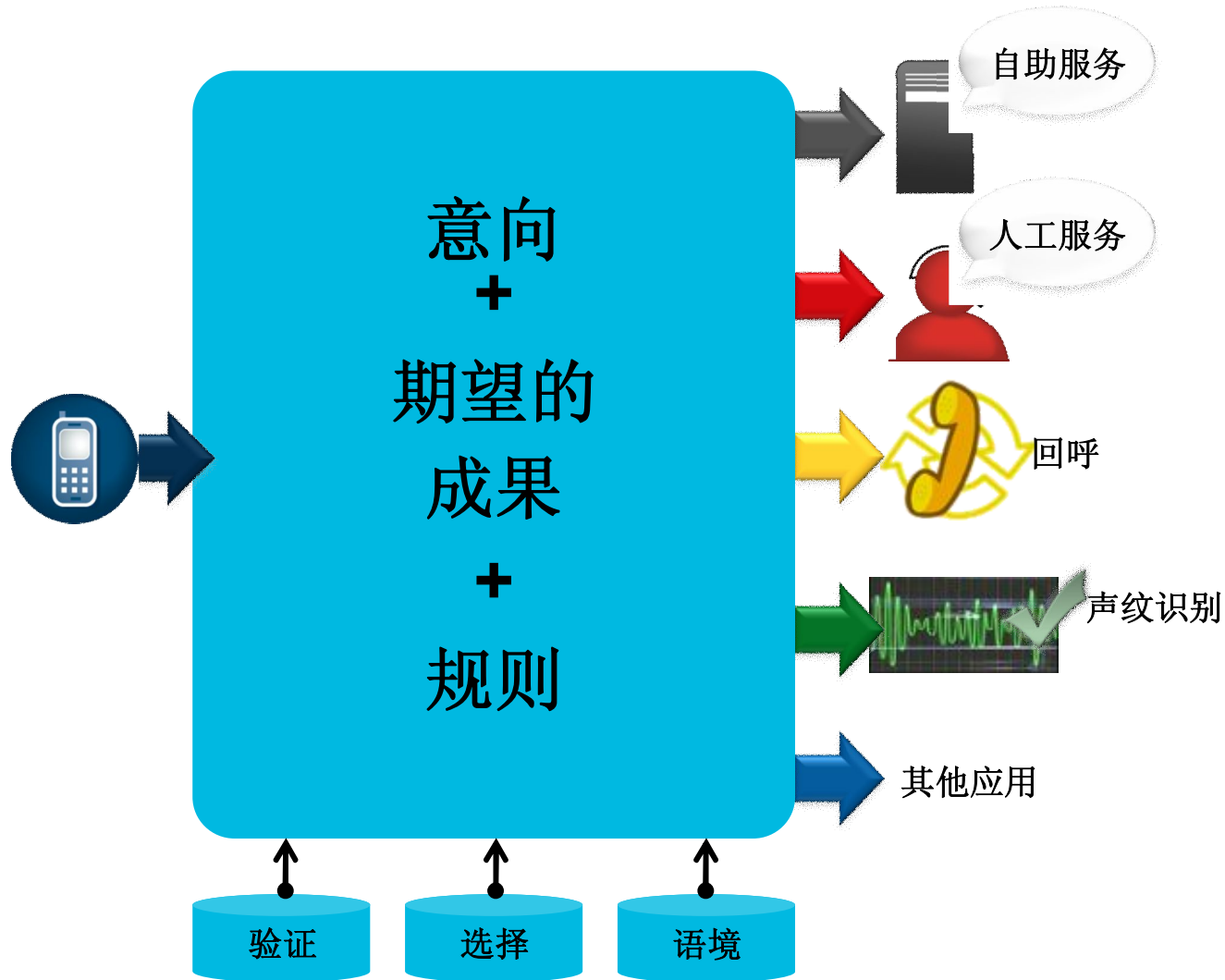


# 一个不同以往的客户体验

---



# 从智能客户门户开始了跨渠道的整合





# 一个非同寻常的客户体验



# 阿尔卡特朗讯的用户又是怎样说的.....

---

我们的很多用户都是行业及品牌的领导者

- 通常行业及品牌领导者的营收模式都是基于高位定价模式

实质上在维护客户感知和体验方面，更加注重价格—价值等式模型

这一类的用户一定要通过每一次客户交互和体验来保持自己的品牌



# 中国客户调研

## iCFD的完美市场

联络中心中什么是影响客户忠诚度和增加客户消费最主要驱动？

1. 专家化
2. 快速解决
3. 友好而礼貌
4. 卓越的客户服务
5. 有人倾听并理解
6. 准确度
7. 易于访问
8. 有帮助且热情洋溢
9. 具有竞争的价格和更廉价的服务
10. 能认识到我的细节及忠诚度



2007 十月

# 中国客户调研

您是否愿意通过语音自助服务进行基本查询和交易？

- 40% 非常同意
- 31% 同意
- 18% 有些同意
- 7% 中立
- 4% 不同意



基于通过语音自助服务进行基本查询和交易，**89%**的中国客户保持较为积极的观点

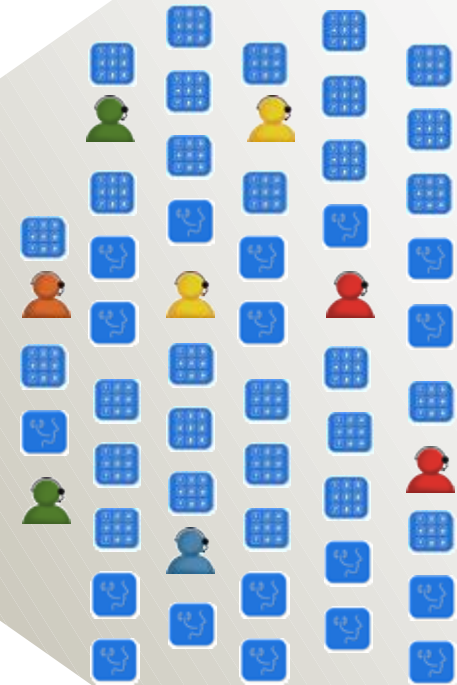
# iCFD: 客户体验的门户



## Genesys iCFD

1. 谁是呼叫者?
2. 他们想要什么?
3. 如何对待他们?
4. 什么样的资源是可用的?

自助服务



人工服务



# 客户体验

---



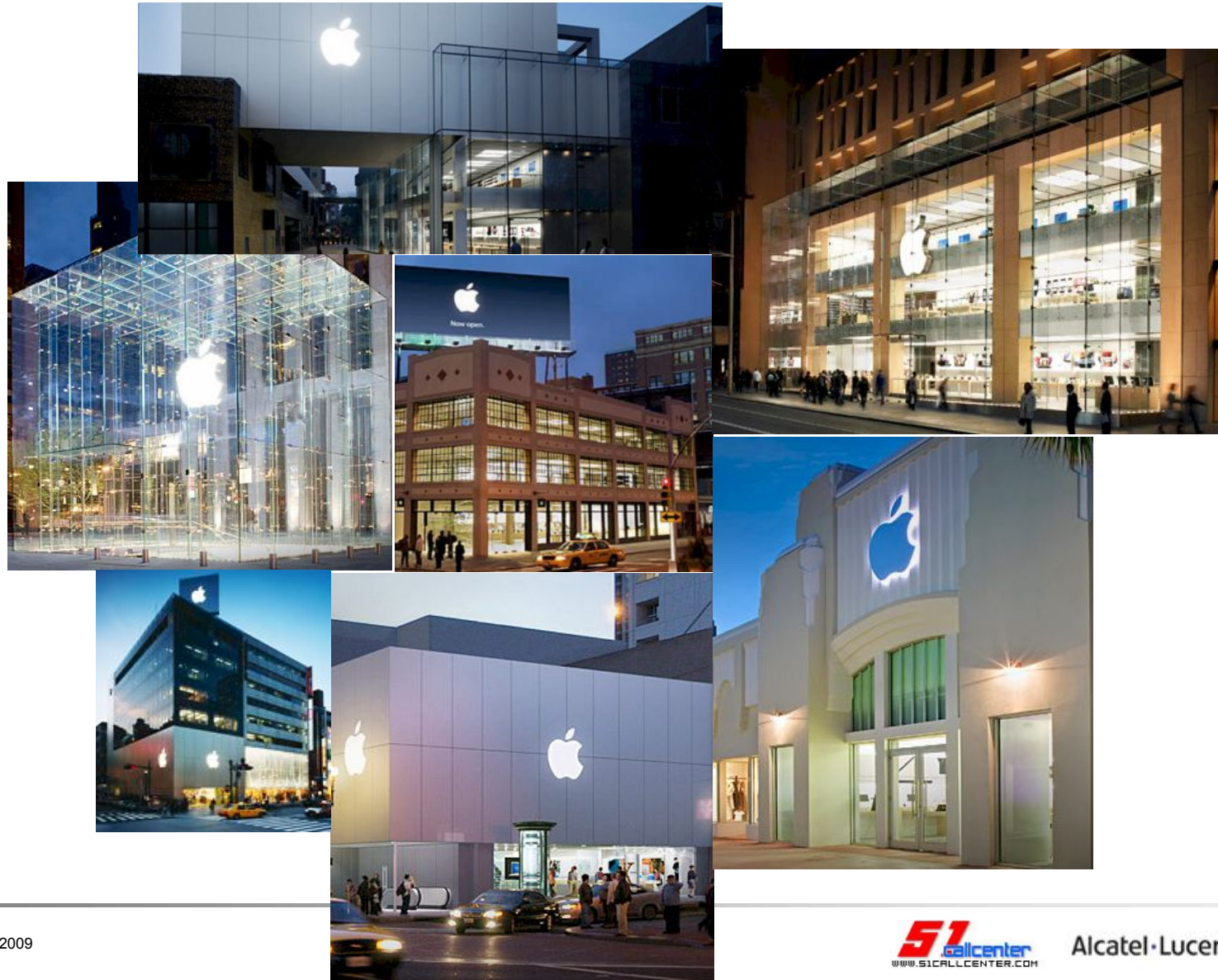
# 创造客户体验

“iPod 并不是因为一个特别的技术突破而诞生的，它是凭着一个感觉：- 2001年初，苹果感觉我们可以给这个市场带来一个比任何竞争对手都好的产品。所以，起点并不是一个芯片或一个设计，而是一个问题 --- 客户体验是什么？”

Steve Jobs  
Apple CEO



# 客户门户





# 一个有亮点，有品牌的体验能带来的业务冲击



# 这些都是关于客户体验

---

CUPERTINO, California—January 22, 2009



*iPod touch*及*iPhone*爆发性的销售量为苹果带来一个非常满意的4季度业绩，打破了市场上对美国总体经济下滑会影响该公司的预测。

2008年第四季度，销售增长6个百分点，达到102亿美元。27%到79亿美元。直到1月31日止的三个月数据，盈利从去年同期的15.8亿美元或每股1.76美元攀升到16.1亿美元或每股1.78美元

# (iCFD) 建立您的“智能客户门户”

一个虚拟的门户让呼叫者感到宾至如归

- 传递一个如同店面一样震撼的品牌经历
- 调查显示**82%**的客户会因为一次美妙的呼叫中心经历而再光顾同一家公司



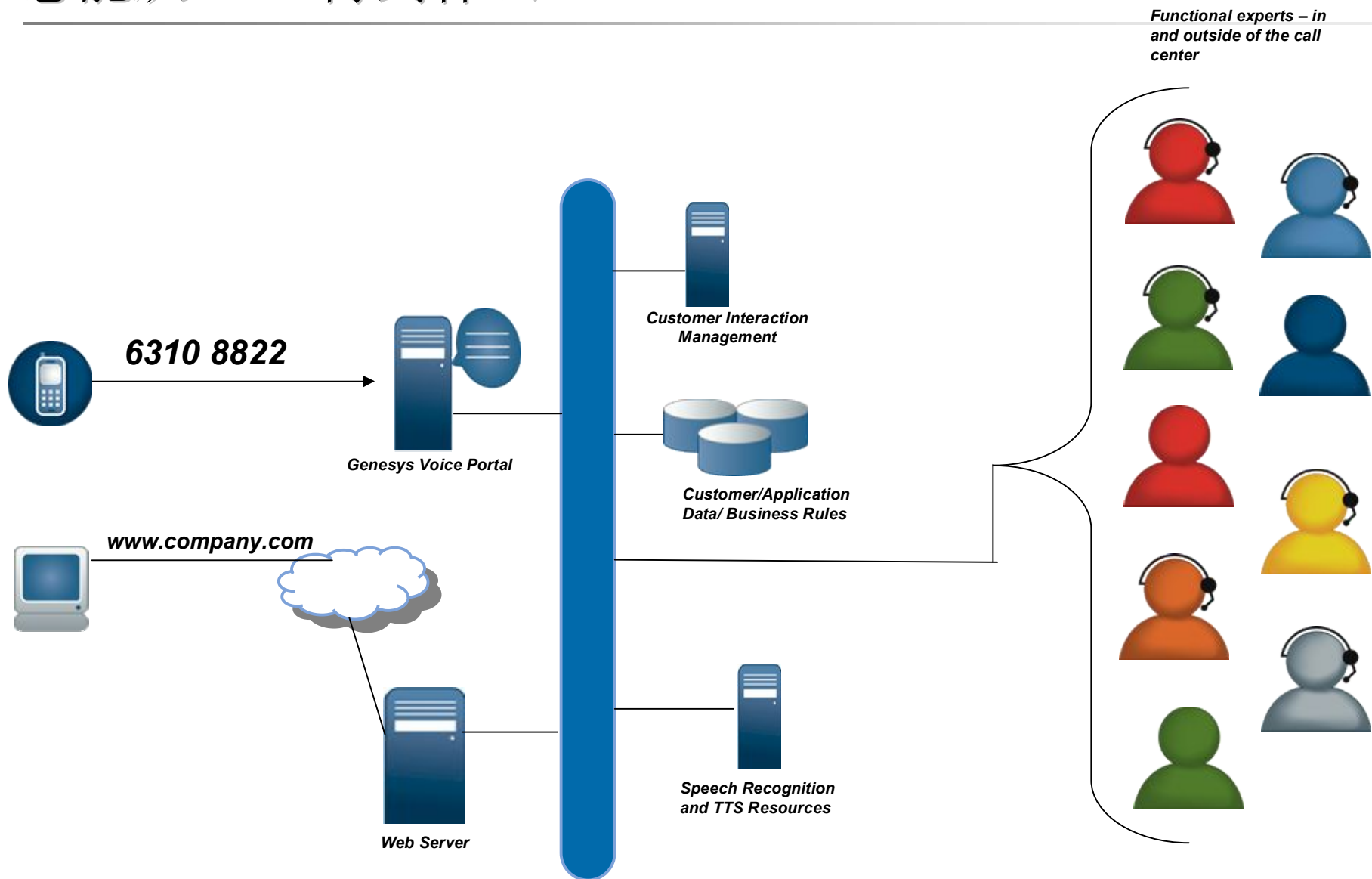
识别呼叫者

确定呼叫者的意图

利用商业规则去给每个呼叫者制造最佳的个性化响应

\* Genesys Global Customer Survey 2007

# 您能从iCFD得到什么？





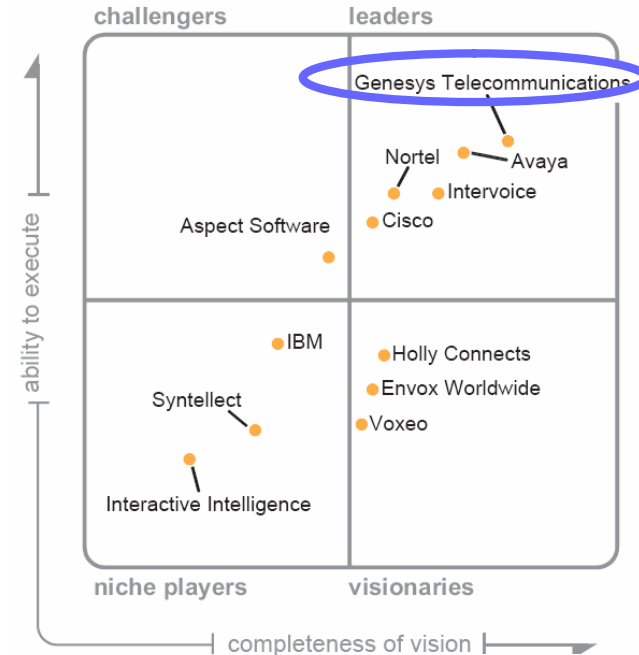
# 全球领导性地位——Gartner的证明

## 全球联络中心基础架构



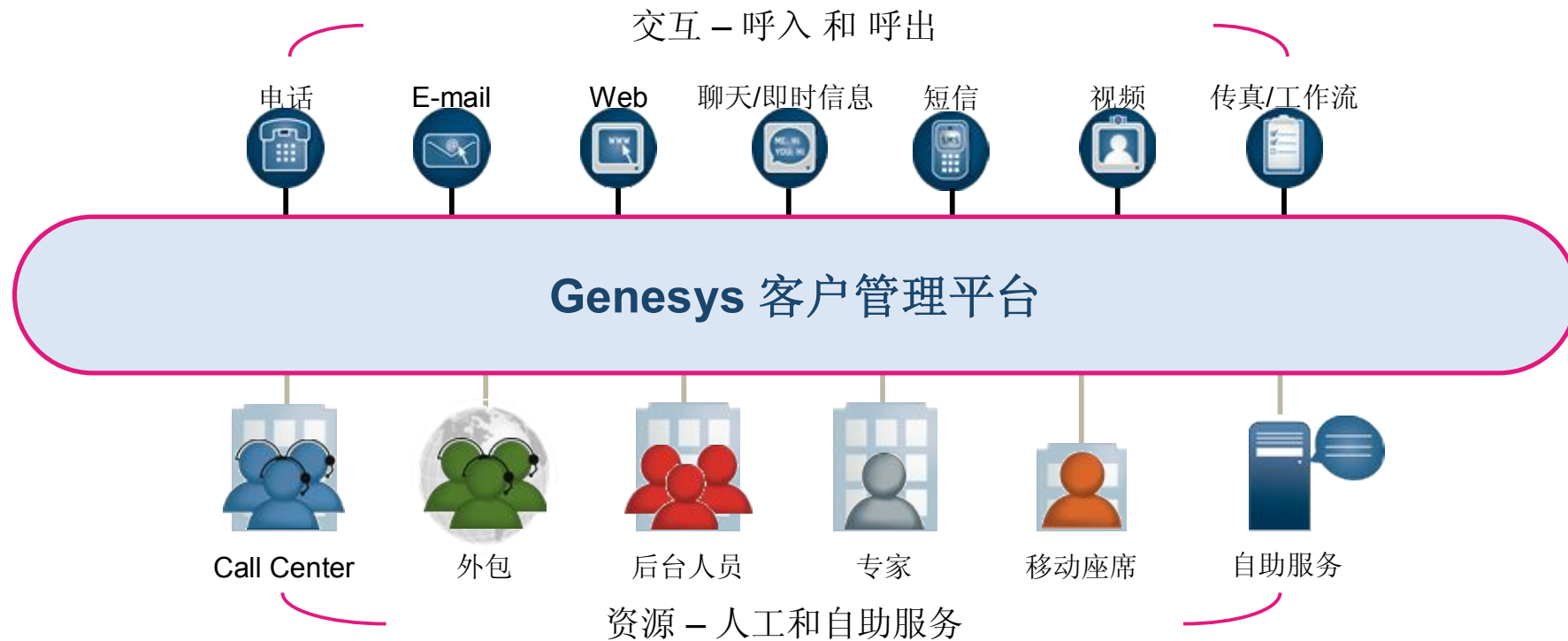
Source: Gartner (October 2008)

## IVR 和企业语音门户



“Genesys 的包含了多渠道策略和与人工座席服务的紧密集成解决方案持续领导全球语音自助服务的技术趋势和市场地位”

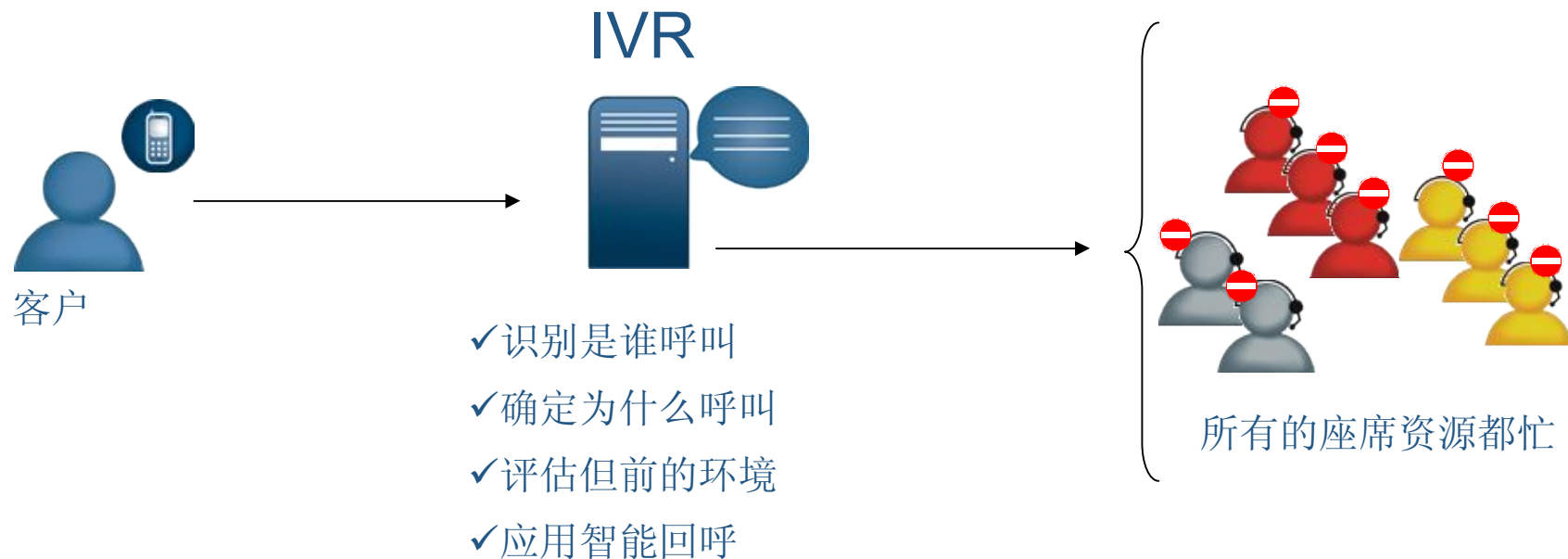
# “...多渠道策略和与人工座席服务的紧密集成”



# 应用实例：智能回呼 Call Back

## 智能回呼

- 通过IVR应用
- 在呼叫高峰时期，为客户提供更为定制化和个性化的选择







# 应用实例： 视频IVR

为客户提供了智能的，易用的可视化工具



➤基于现有IVR应用的视频化

➤现有IVR的自动化提升了12% - 23%

➤为每个客户量身定制



➤基于视频的交易

➤可视化辅助应用

➤为每个客户量身定制

# 智能客户门户.....

---

购买音乐会门票...之前

之后...

# 还有哪些客户在使用 iCFD 解决方案

## Air France 法国航空

- 将11个客服号码集成为1个服务短号
- 通话时间减少了40秒
- 减少了40%的错误指导
- 极大的提升了电话销售业务



省钱

## Telecom New Zealand 新西兰电信

- 客户对IVR的满意度从60%提升到了16%
- 成功实现零放弃率
- 客户服务代表对客户的需求识别从76%提升到了90%
- 项目成效远远大于预期

赚钱

## MultiChoice, 南非 (媒体公司)

- 项目6个月收回投资
- 2008年节省了1百万欧元的运营费用
- 将呼叫路由时间从74秒减少到20秒
- 服务水平从25% 提升到80%





# 人工座席 VS. ...



VS. ...

自助服务





# 共同协作

为您创造客户价值

Alcatel-Lucent 



[www.alcatel-lucent.com](http://www.alcatel-lucent.com)

阿尔卡特朗讯企业网络解决方案

新业务时代的选择