

## 语音技术引领呼叫中心全新客户体验

程兰颖



## 议程

- 市场告诉了我们什么？
- Nuance公司语音技术及服务追求的客户服务的目标
- 将目标变为现实 - 全新客户体验
- 总结

# 中国的客户关怀

在中国，69%的消费者表示曾因质量低劣的服务而终止业务关系

64%的报告显示，大多数满意的客户体验发生于通过便捷渠道而得到的服务

只有6%的消费者在首次接触客户服务后会完全满意问题的解决

# 中国的客户关怀

使客户感觉最差的服务体验发生于通话等待时间过长  
(33%)

第二差的客户服务体验发生于接触到一问三不知的客户服务代表 (18%)

第三差的客户服务体验发生于被困于自助服务系统中  
(13%)

# 客户的第一选择

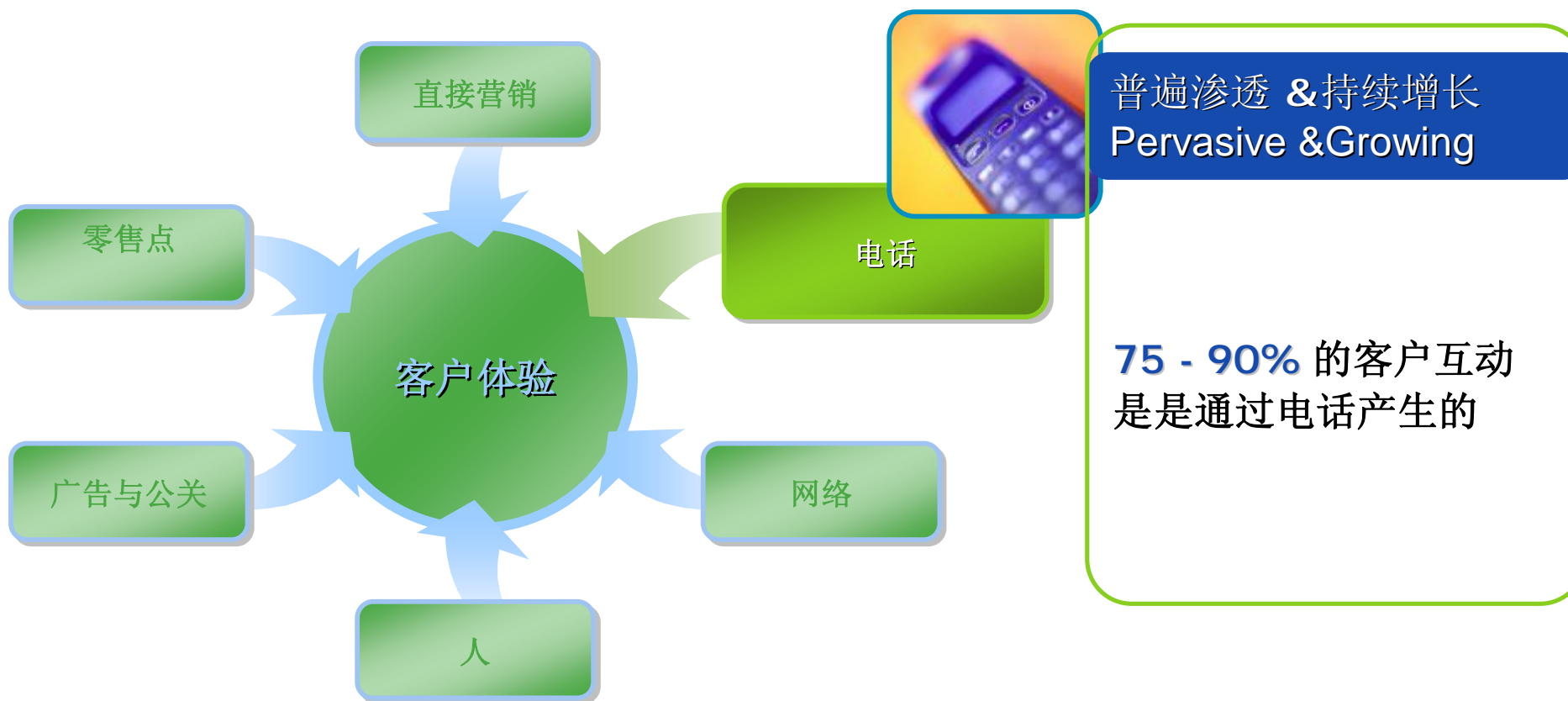


“了解我的问题，并加以解决，态度和蔼可亲”

## 议程

- 市场告诉了我们什么？
- Nuance公司语音技术及服务追求的客户服务的目标
- 将目标变为现实 - 全新客户体验
- 总结

# 关注客户的关键接触点





# 语音是绝对的赢家

Natural自然

The interface of today and tomorrow  
今天和明天的界面

Efficient高效

Significantly increases automation (ROI)  
自动化率得到极大提升（投资回报率）

Connects沟通

High satisfaction and brand reinforcement 高  
满意度和品牌巩固



## 应用于终端设备、托管中心及客户系统

### NUANCE的使命

通过优质的客户体验帮助企业赢得对企业满意、忠诚的客户

## Nuance的优先目标



提供可实现的最佳体验



提供可实现的最高程度的自助服务

## 议程

- 市场告诉了我们什么？
- Nuance公司语音技术及服务追求的客户服务的目标
- 将目标变为现实 - 全新客户体验
- 总结

# Winning Experiences

技术方案

业务咨询

- 我的服务策略应该是什么？
- 最好的做法是什么？
- 我的同行在干什么？

体验服务

- 语音用户界面设计
- 声纹认证
- 客户体验
- 调查

解决方案交付

- 开放标准
- 系统集成
- 关于设备、前提和请求

系统集成

解决方案周期

## 我们需要确定两个档案

...即设计与来电者的对话



...了解它们之间的连接界面

报告和分析

呼入服务解决方案

呼出服务解决方案

语音识别，听写及合成

声纹验证

移动服务解决方案

# 快速连接到所需信息



说来电原因...



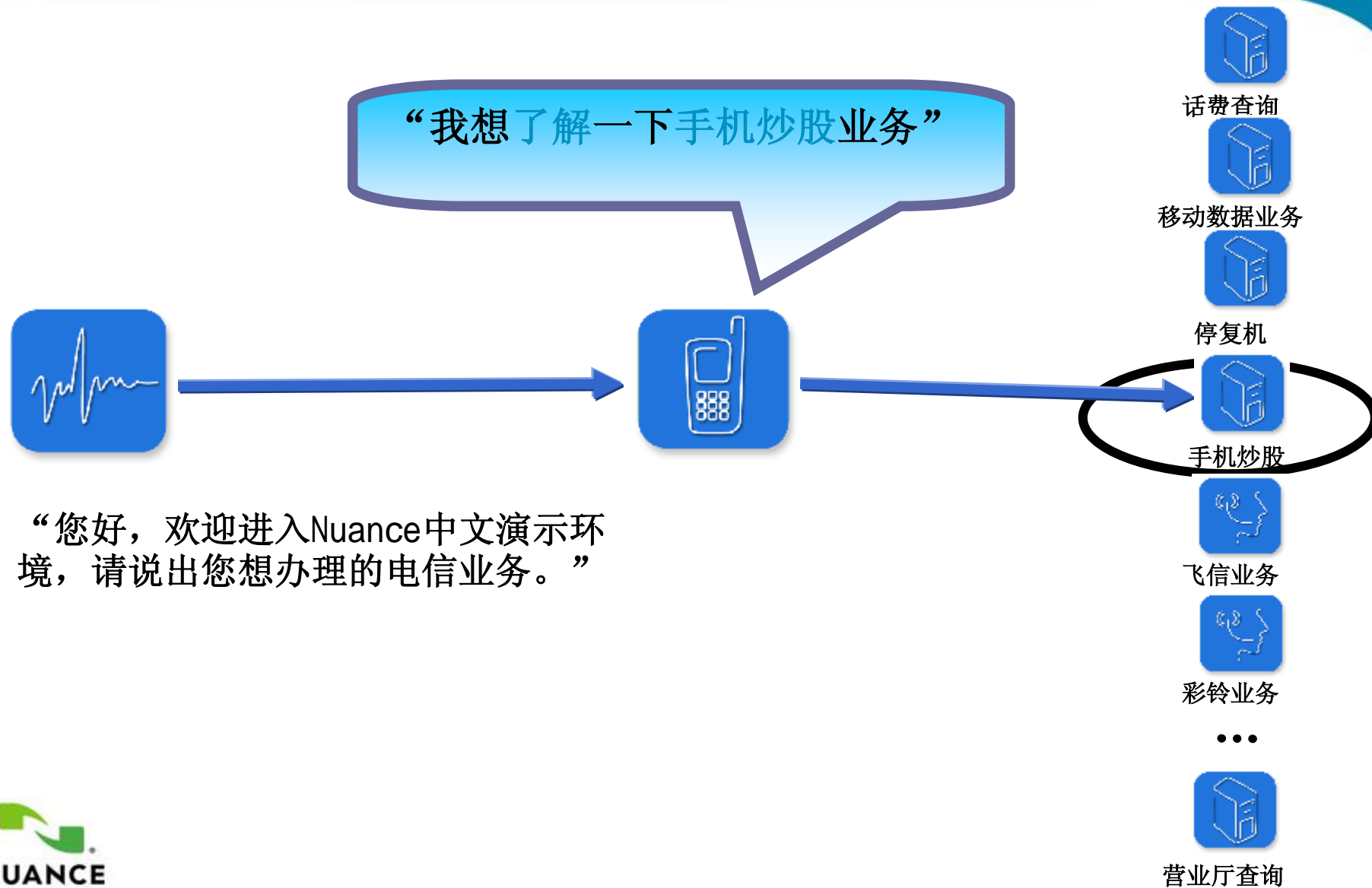
接入且能取出你的...

或座  
冗长  
令人

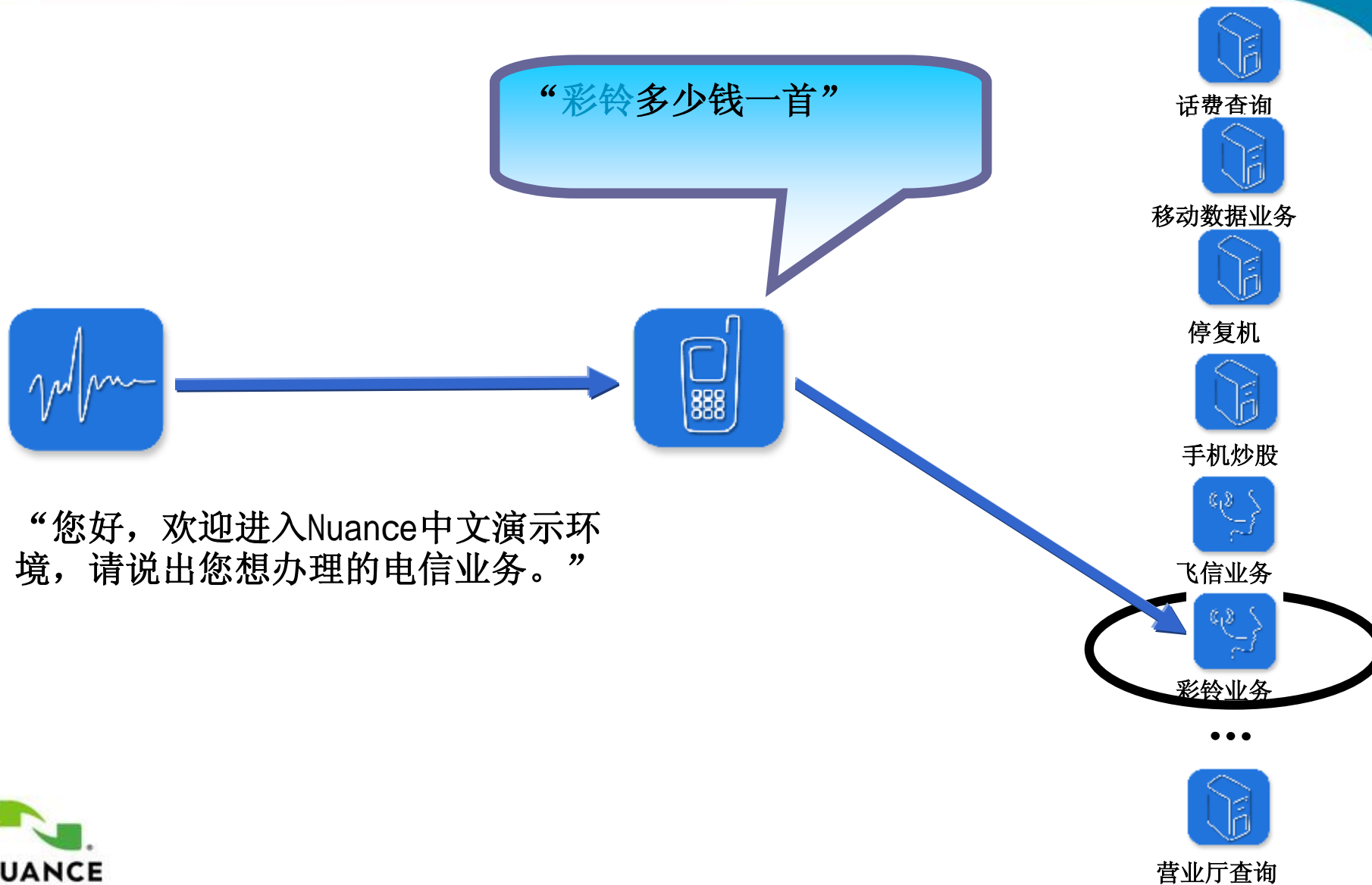
· 儿而里发收听播报信息



# Nuance Call Steering Solution (自然语言来电导航)



# Nuance Call Steering Solution (自然语言来电导航)



# Nuance Call Steering Solution (自然语言来电导航)

“您好，我想查询一下话费”



“您好，欢迎进入Nuance中文演示环境，请说出您想办理的电信业务。”



- 话费查询
- 移动数据业务
- 停复机
- 手机炒股
- 飞信业务
- 彩铃业务
- ...
- 营业厅查询

“呀... 我要查8月份的帐单”



“请问您要查询本月还是历史帐单，历史帐单请直接说帐单月份。”



## 语音服务增加投资回报率，大大改善商务业绩

- 应答速度——提高30-55%
- 呼叫放弃率——减少15-64%
- 高效路由——减少20 - 61%的错误转接
- 电话转接——减少10-20%
- 坐席通话时间——降低了14%
- 客户满意度——增长5 - 15%
- 自助服务使用率——增长10-600%
- 每次通话费用——由于使用自助服务交易，降低92%
- 通话量——减少5%-42%
- 投资回报率/投资回收期——6 - 24个月
- 年度成本节省——500万美元-1500万美元

## 安全的交互模式

呼入客户服务



处理缴费业务，需要确认身份 - 你重复安全口令。您不必记住密码或其他安全信息。



声纹确认



人，即您  
—— 您的  
内。

# Nuance, 语音生物特征鉴别技术的领先者

- 300多客户将Nuance作为他们的安全交互式语音合作伙伴
- Nuance 声纹验证产品每年为超过 1.5亿通话提供安全保障

- ü 政府
- ü 经纪
- ü 金融服务
- ü 银行
- ü 电信
- ü 旅游



呼出客户服务

## 友善的提醒



预设的提醒通知 - 季



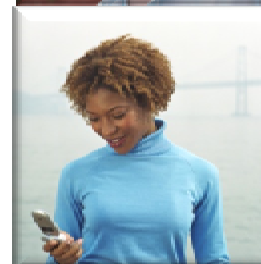
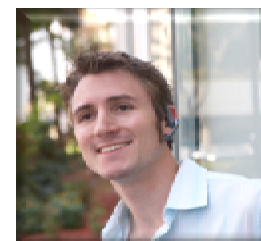
语音



短讯



电子邮件





移动服务

## 终端设备上的提醒和交易



拨打客户服务电话，您的手机会立即启动自带的客户服务应用程序。



通过屏幕上的自助服务，您就可以立即升级。

## 近期操作识别

通过CTI进行座席服务



您想转到人工台...



...根据您近期的操作,

# 满意、忠诚的客户的体验

## 议程

- 市场告诉了我们什么？
- Nuance公司语音技术及服务追求的客户服务的目标
- 将目标变为现实 - 全新客户体验
- 总结

# 总结

## 一切始于客户体验

- 客户体验触及整个解决方案的周期——包括所有的技术、数据和服务

## 融合是必须的——移动、呼出、呼入、多种模式

- 提供一流的呼入、呼出和移动战略是第一步
- 通过分析进行整合和优化协调，这是紧跟的第二步

## 部署的灵活性将变得越来越重要

- 现在，标准已经明确
- 高峰、个性化、移动和多模式

## Nuance的客户服务策略应运而生

- 我们为客户服务的短期，中期和长远目标
- 我们正在投资——通过研究和收购——来提供最好的客户体验和最高程度的自助服务