



联络在“云”端

下一代联络中心之未来趋势



闵承忠 Adam Min

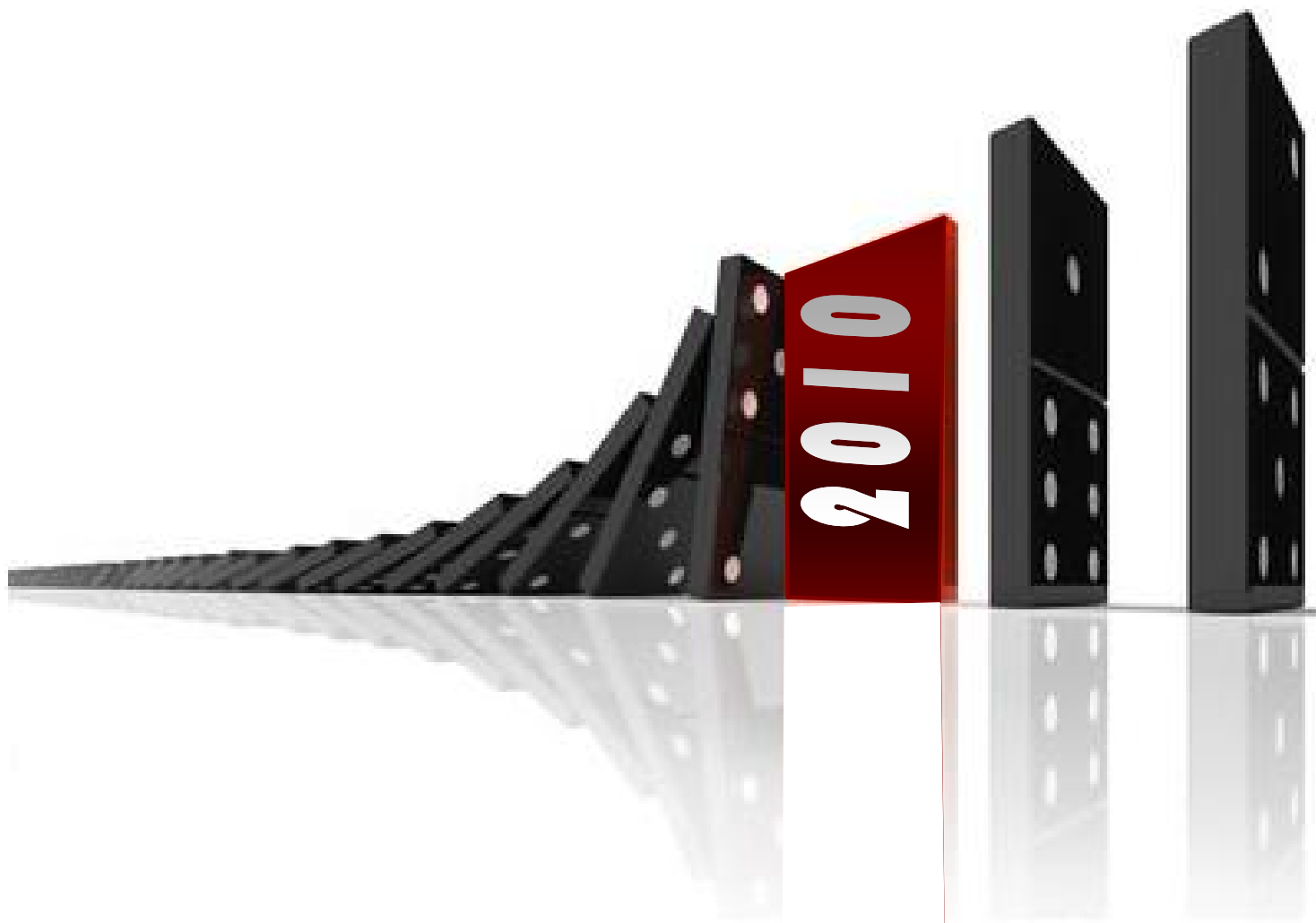
业务拓展高级经理

Adam.Min@alcatel-lucent.com

微博: 闵承忠_Adam

回顾2010

• 这一年，成为了企业转型的准备 / 就绪年



【国航日本航班机票购买指南】请旅客访问国航日本官方网站www.airchina.jp订购往返日本机票。目前相关促销活动仍然继续有效，日本东京-北京日元41000元起！请大家转发给有需要的朋友，不用到处找人买票，自己上网也可以订购！<http://t.cn/htk4E9>



3月15日 07:36 来自iPhone客户端



【南航关于受日本地震影响的航班取消的情况，凡旅客所持客票同时符合申请退票，也可申请变更出发日期，五星钻石服务热线（+0086）95830

@Minami苏小楠：对@中国南方航空的，要怎么变更啊？或者怎么在第一

3月12日 13:49 来自新浪微博
机返回广州。

3月11日 19:24 来自短信

南航备降大阪CZ385航班，有2个旅行团(43人)、3名普通旅客，准备原机返回广州，因大阪机场备降航班较多，目前正在处理行李，起飞时间待定。

3月11日 19:19 来自短信

3月11日 10:13 来自新浪微博

【紧急发布】收到家长的私信：我的粉丝很少，请各位名人与好心人。黎俊宏，男，七岁，2月15日惠州博罗县石湾镇被拐。家里非常着急，把照片转下去，发现线索请马上与他爸黎广山13532113622联系，10万重赏。如有可能请给出一线希望，相信好人有好报。感恩！

由于东京地震，成田机场关闭，滞留在当地的国航CA930经过努力已于19:25分载客162人从成田机场安全起飞，目的地上海浦东，另一滞留的CA926也于20:42起飞，载客260人，预计北京3月12日00:15。国航会密切关注当地动态，对航班进行相应调整，国航网站会及时公布信息。感谢各位粉丝网友的关注支持！👏

测试版

新浪微博
t.sina.com.cn

我的首页 | 我的微博 | 好友 | 模板

我要发微博

闵承忠_Adam
http://t.sina.com.cn/1497623991
北京
添加自己的博客地址
认真的做好自己，认真的活好生命，认真的对待别人.....

全部 | 原创 | 图片 | 视频 | 音乐

搜索自己说的话 | 搜索 | 高级搜索

评论(9)

转发(47) | 收藏 | 评论(9)

CRM 电子商务 IT
统一通信 企业通信
呼叫中心

添加 | 管理 >

消息： |
尔看到此
很多寻
助。粉丝

州飞往东京的CZ385航
回广州，取消12日往返
(沈阳)，并暂时停止

转发(5) | 收藏 | 评论(5)

转发(23) | 收藏 | 评论(5)

回顾2010

600 亿
Facebook 用户

40 亿
手机用户

1 百万

Google Voice 电话/每天

1 亿
新浪微博用户 2011

1200 亿

YouTube 上载视频



计算风起 “云”
涌...





创造客户体验神话

“当用户感受到iPad带来的沉浸式体验、感受到可以多么直接地与之互动之后，他们只能用‘神奇’来描述它。iPad将带来极佳的用户体验。我们做的事情在商业方面必须是可行的，但这不是我们的出发点，我们的出发点是产品和用户体验。”

Steve Jobs
Apple CEO



—— iPad 2首日销量近50万台

iPad及iPhone持续增长的销售量为苹果带来一个非常满意的2011第一财季（2010年10、11、12月）业绩，Apple本季度Apple 营收同比增长**61%**，达到**267**亿美元



超过您的预想...







A world of innovation



企业

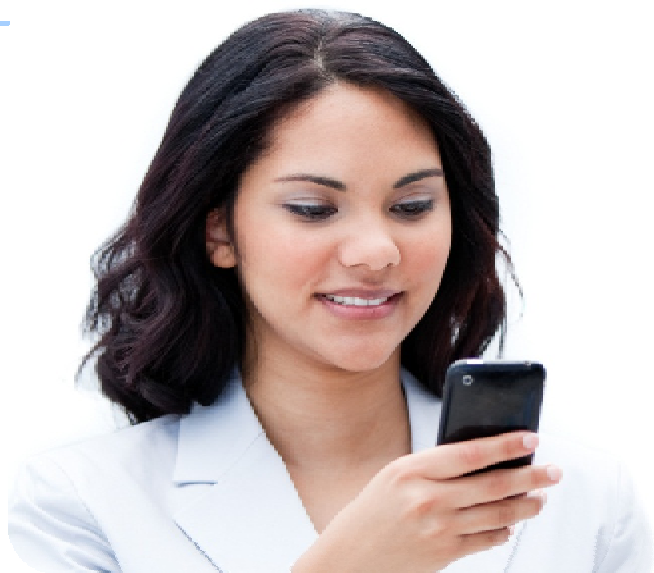


“消费者创新”正在超越了企业
并且正在破门而入

改变沟通——转向会话

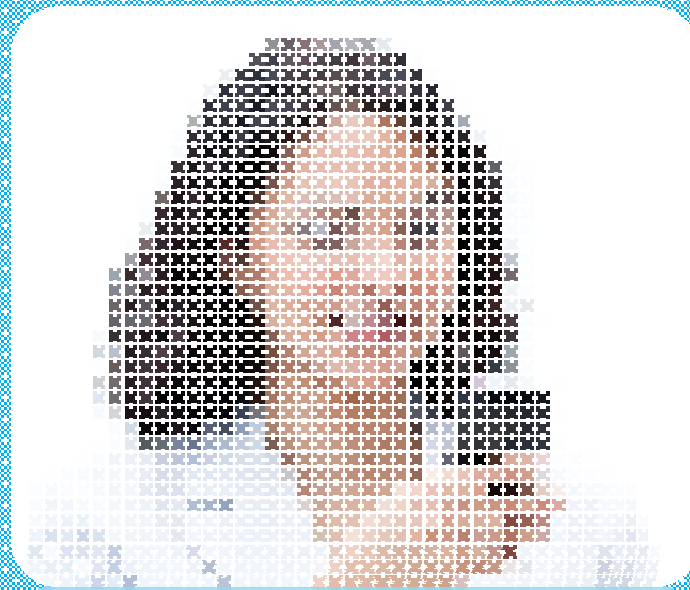


THE “WORLD”



- 我的 智能设备
- 视频
- 社交交互
- 按需应用商店

THE ENTERPRISE

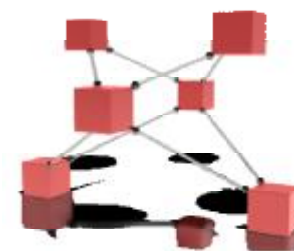


- 企业 设备
- 语音
- 几乎都是一对一
- 有限的应用

下一代联络中心的趋势？



可持续性计划



协作障碍



打破通信的孤立



提供实时信息



忠诚度

下一代联络中心....

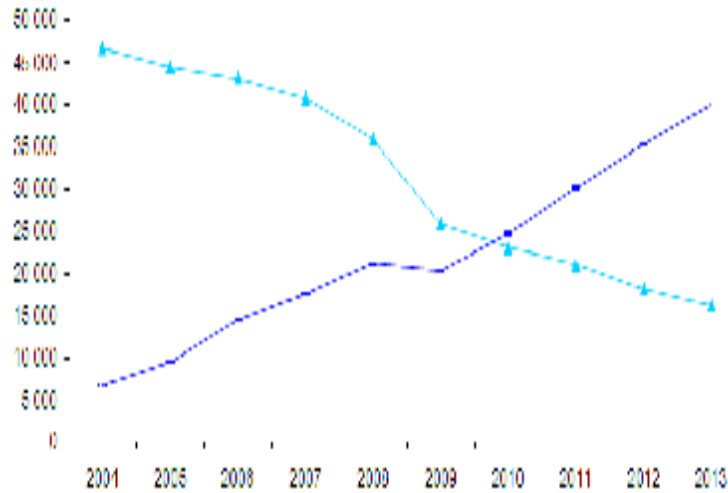
您如何融合并且传递体验?





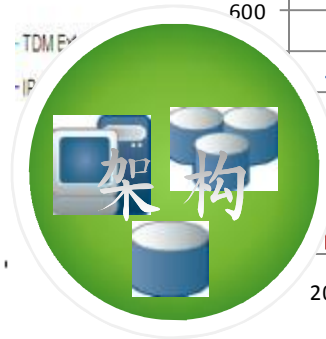
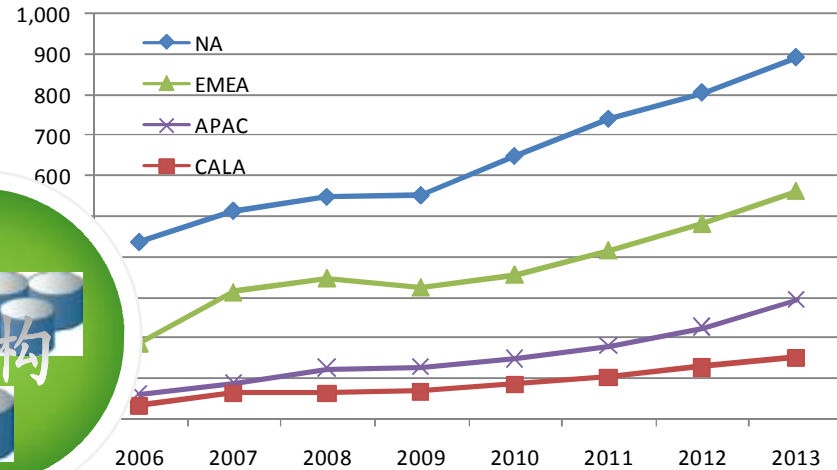
IP化 - 呼叫中心发展的趋势

Enterprise Telephony Equipment Extension Line Shipments, by Technology Type, Worldwide, 2004-2013



Source: Gartner (December 2009)

IP Agent Shipment by Regions - Gartner

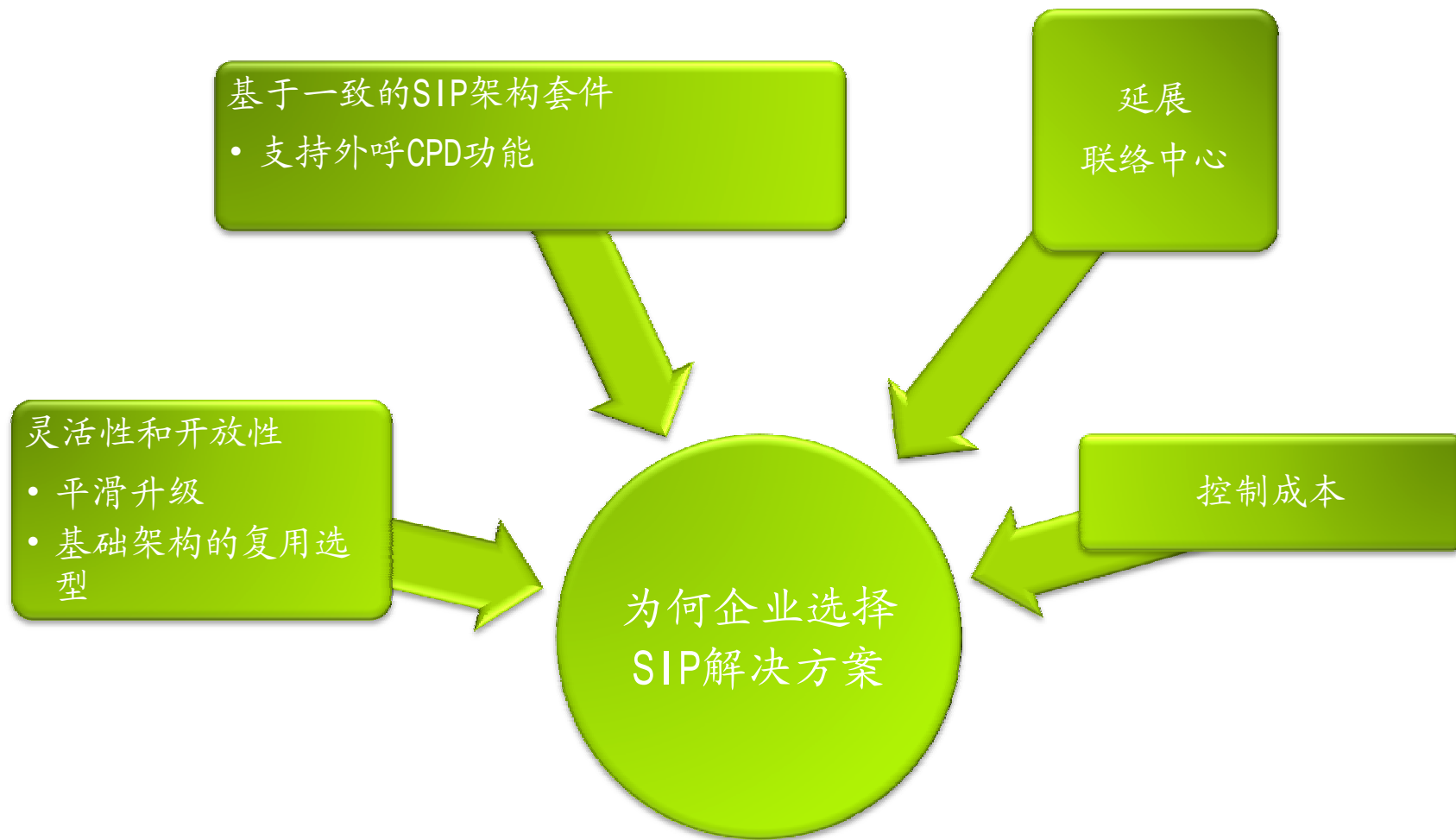


| Agent Shipment | 2009-13 CAGR % |
|----------------|----------------|
| IP | 15.4% |
| TDM | -17.9% |

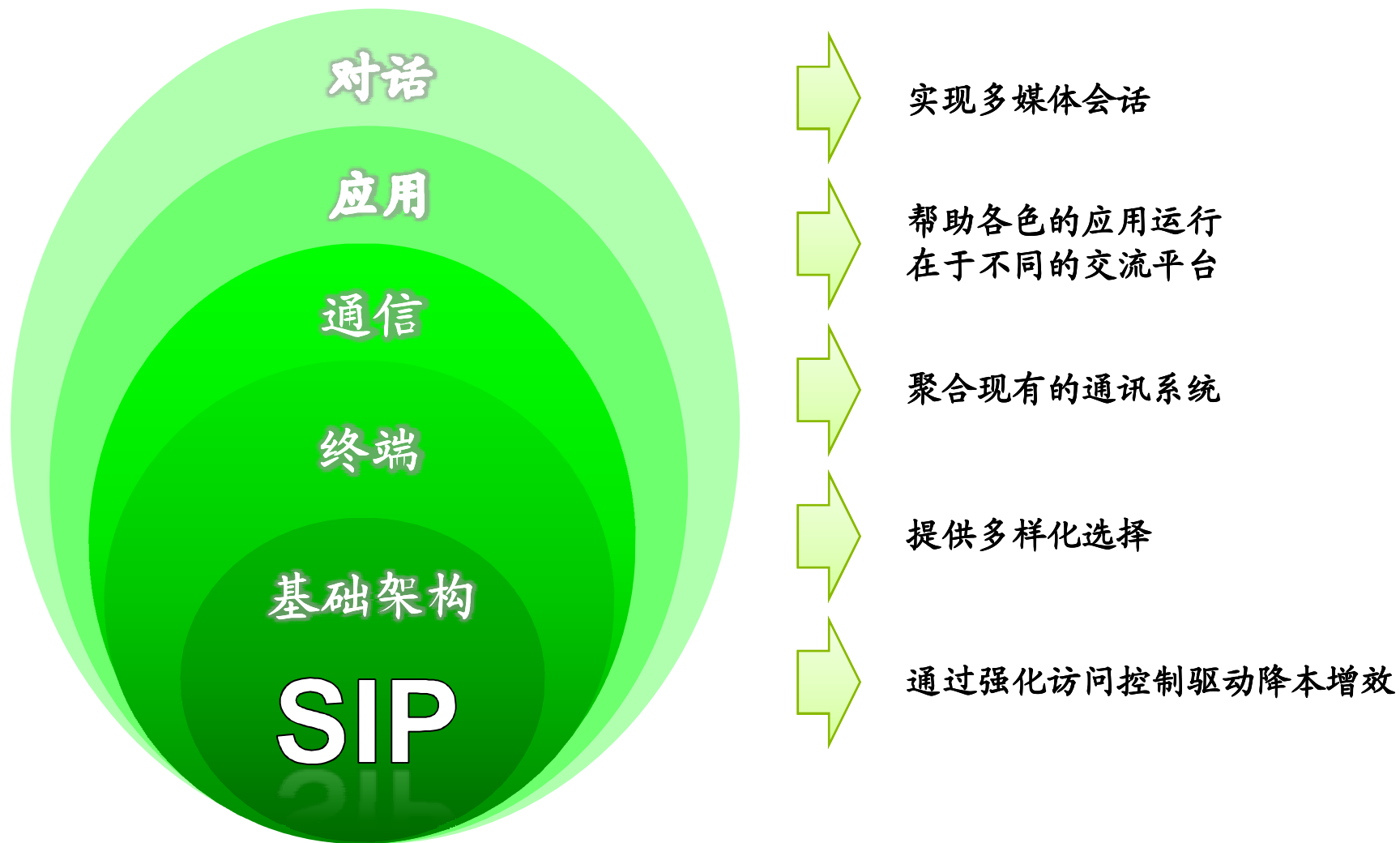
Ø 全球来看，2010年开始IP座席的部署量已经超过了传统TDM座席
 Ø 2010年成为“拐点”，从TDM向IP的一直将会保持快速的增长速度

资料来源: Gartner; and Frost - 2010

专注的客户服务解决方案



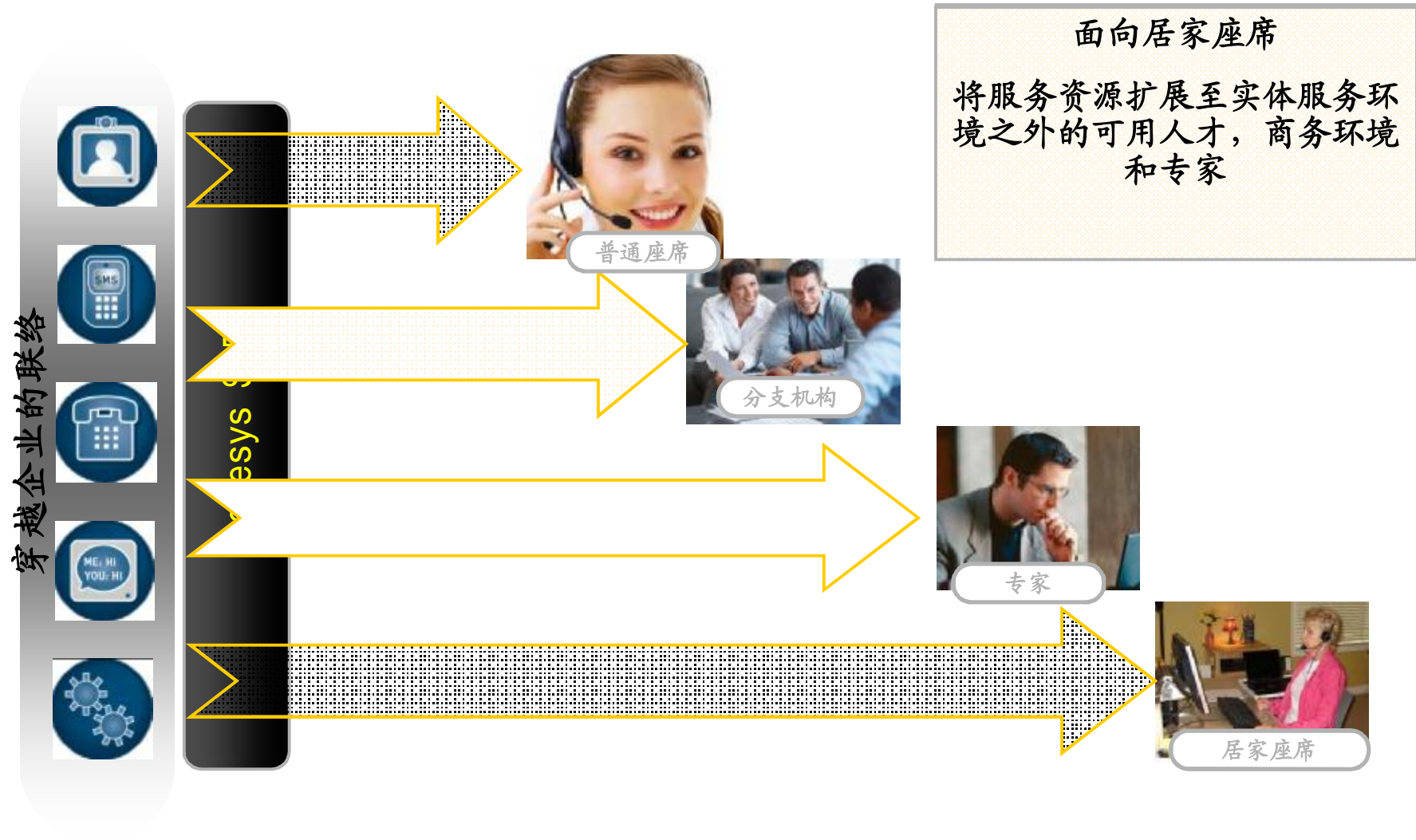
我们帮助企业构建SIP方案，并带来商业价值



基于SIP座席部署在全球实现了爆发性增长



SIP技术拓展联络中心边界



托管联络中心的趋势

Ø 网络或基于Web的应用

Ø 呼叫中心和企业应用由服务提供商运营

Ø 两大主线：电信运营商和应用提供商

Ø 应用和特点租借给终端用户

Ø 典型应用 基于使用或Pay-Per-Use模式
(每座席，每端口，每分钟)

Ø 其他行业术语 – On Demand, 云计算, Software-as-a-Service (SaaS), Platform-as-a-Service (PaaS), Managed Service, Infrastructure-as-a-Service (IaaS)

客户的趋势



基于网络的IP IVR+托管式外包联络中心
集成了网络呼叫路由、自助服务、劳动力管理



- 基于网络的IP IVR（免费的800路由、宣告、目录和自助服务）
- 基于网络的呼叫-预先/事后路由



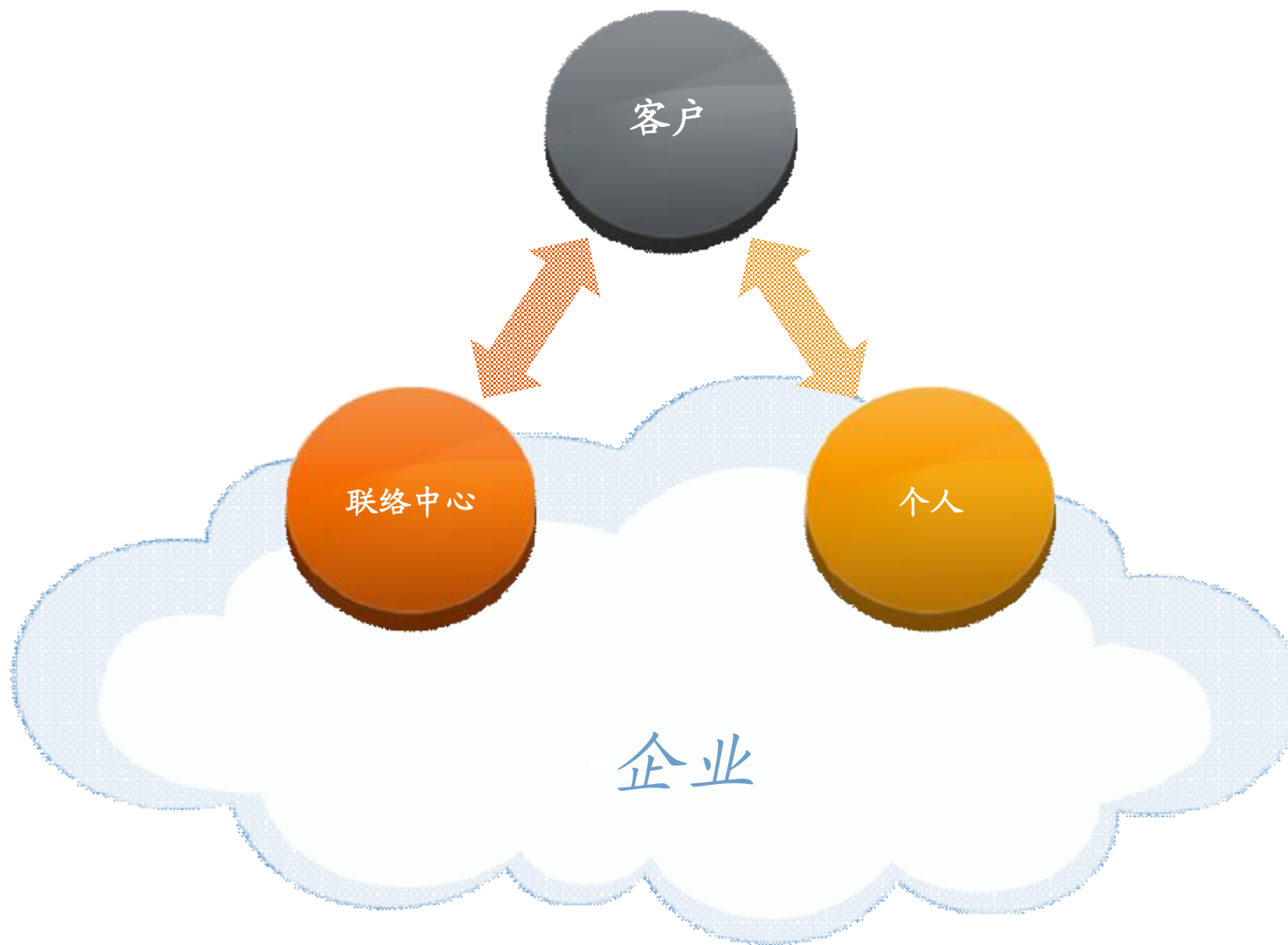
- 基于网络+托管式联络中心
- 混合网络/本地解决方案



- 基于网络的呼叫-预先/事后路由
- 专注于大型企业市场



会话曾经很简单

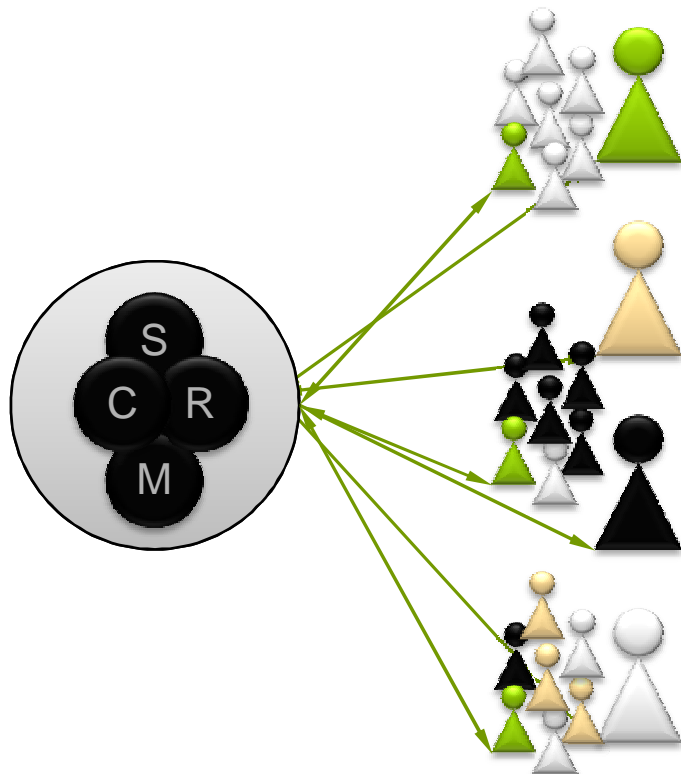


现在呢？



改变的关系模型

社交增强1:1传统1:1关系

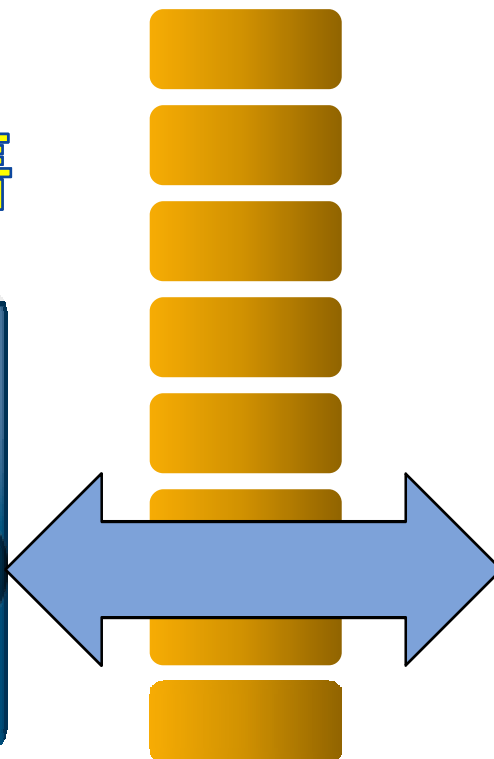


穿越渠道的会话

社交媒体 - 连接联络中心的鸿沟



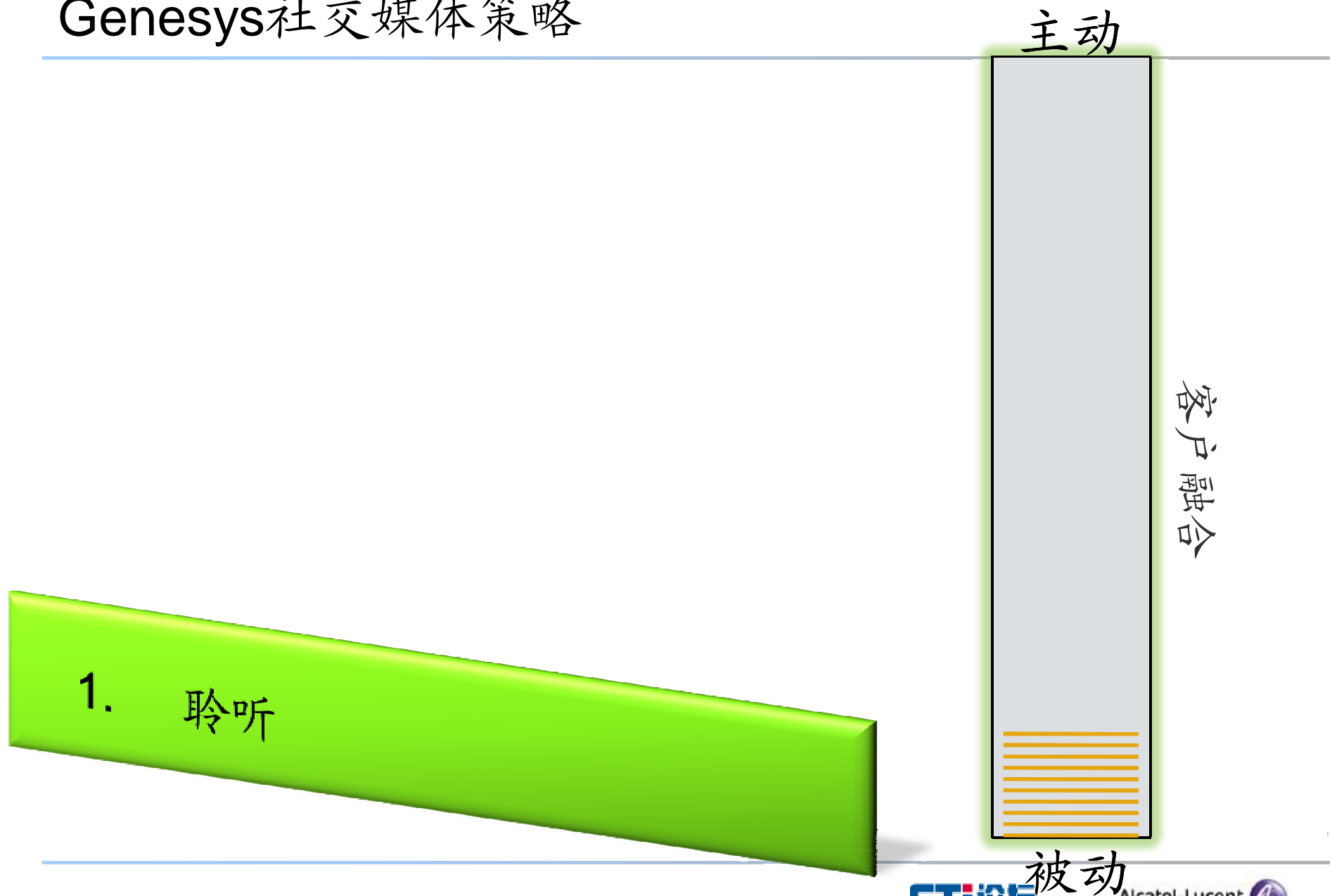
市场，
在线销售



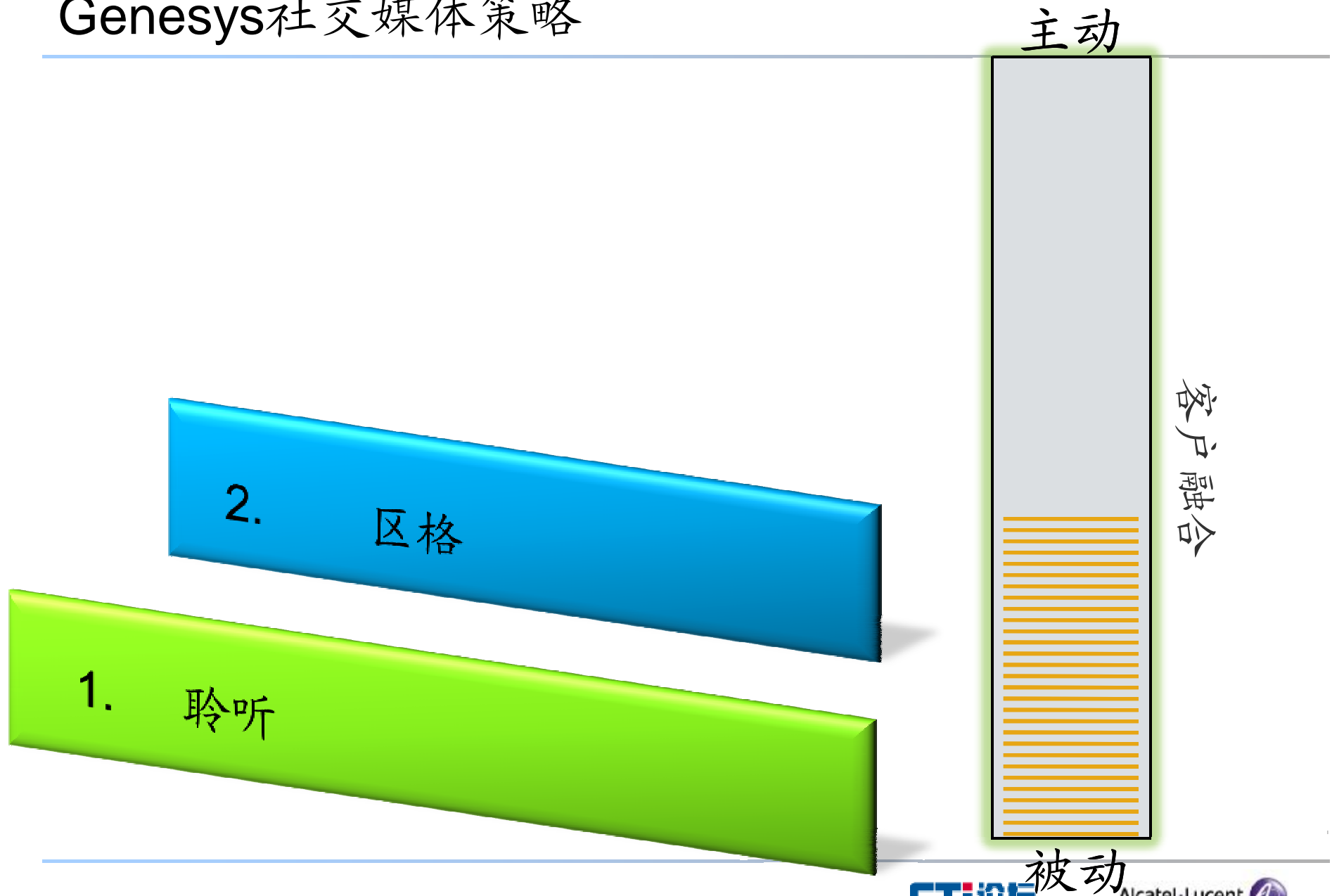
联络中心



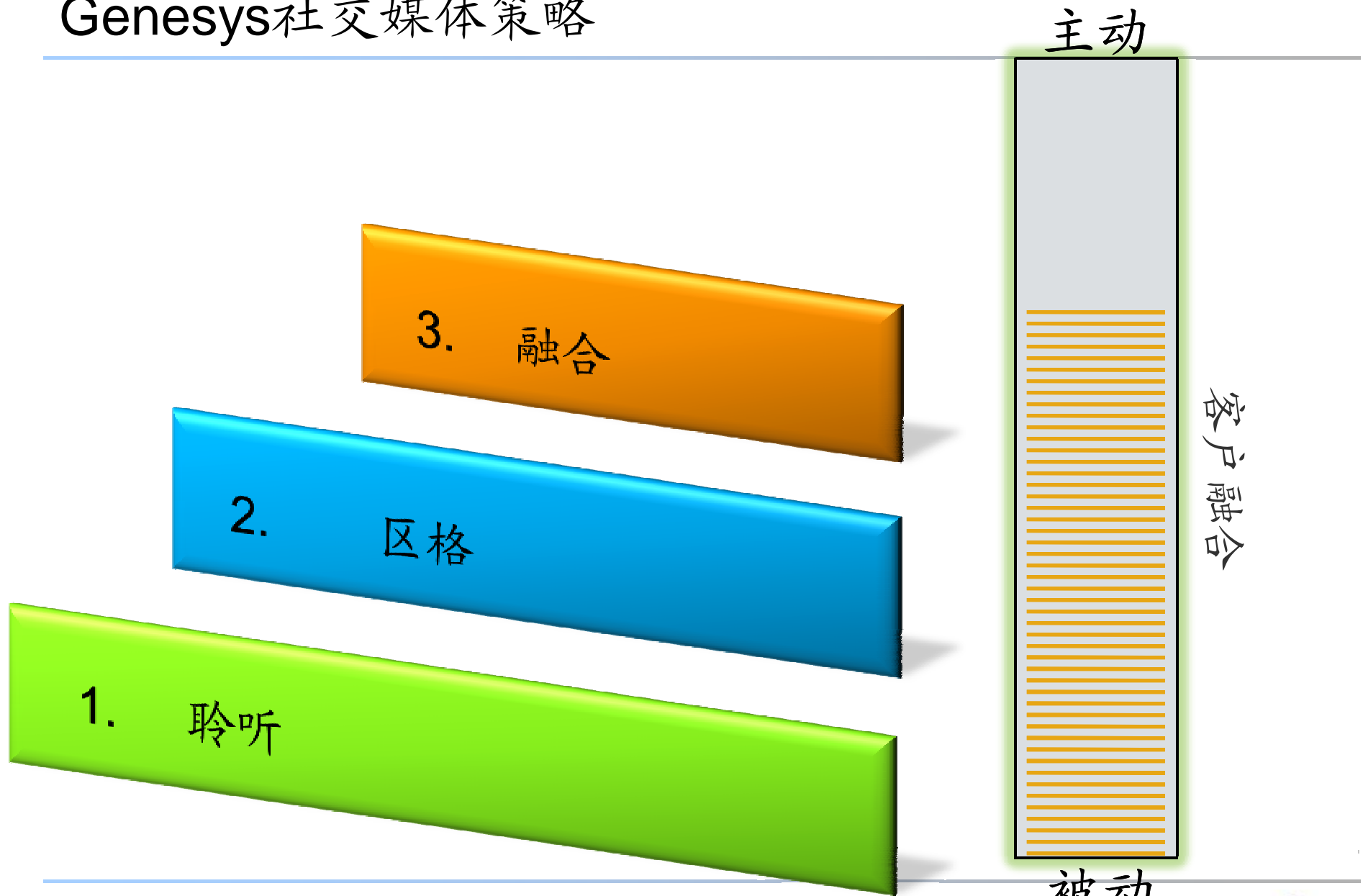
Genesys社交媒体策略



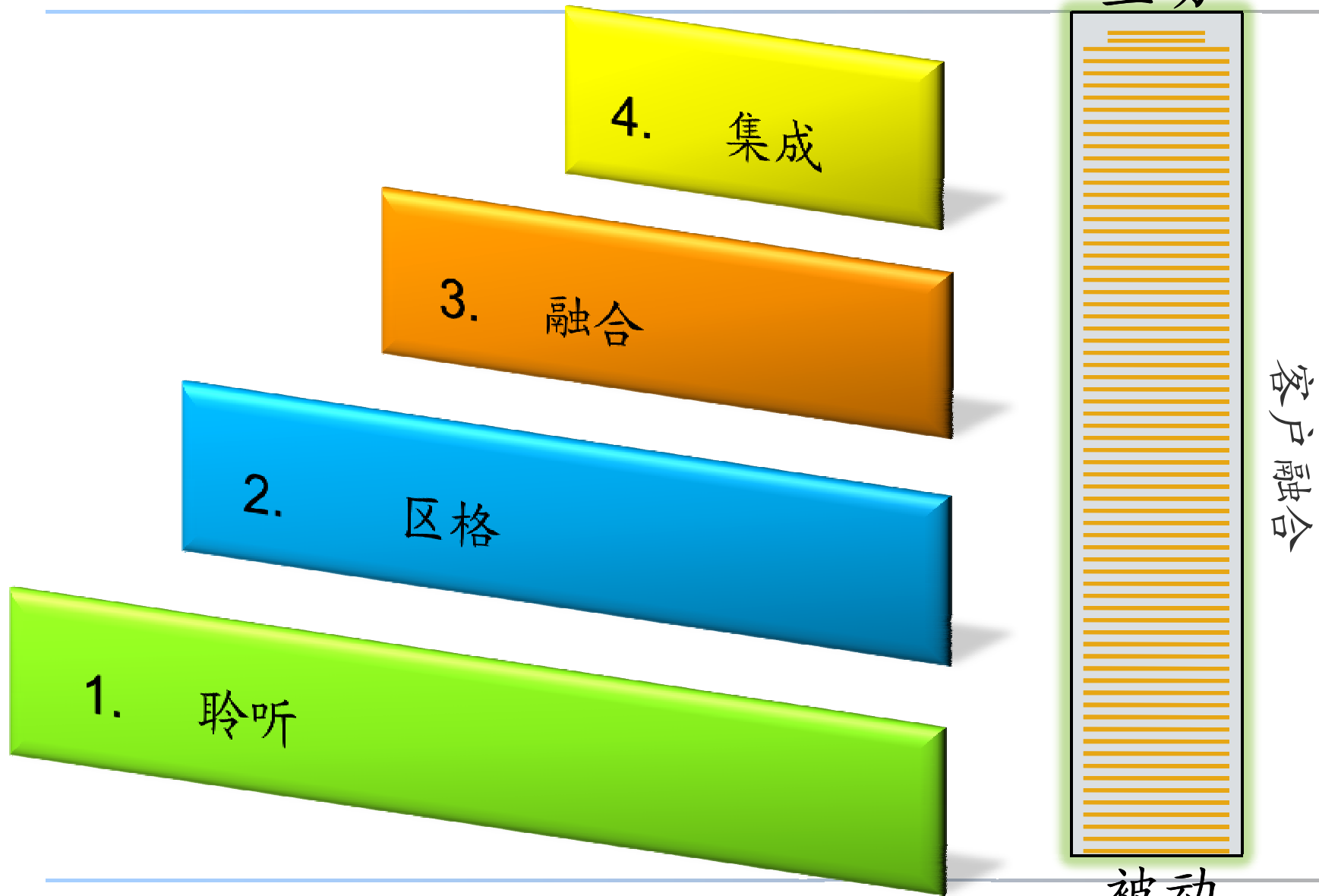
Genesys社交媒体策略



Genesys社交媒体策略



Genesys社交媒体策略



Genesys 社交媒体融合方案





Gdemo Live we know about inconveniences with our products via GenesysFCB - 5 hours ago

Wall Info Photos

Share: Post Photo Link Video

Filters



John Mob I just want to thank all the awesome people on here, everybody is so helpful,I am having so much fun with my desire, I learn something new everytime I use it, it can do the most amazing stuff,:)



Gdemo Live we know about inconveniences with our products 5 hours ago via GenesysFCB · Like · Comment



John Mob i bought your product and it's awful 5 hours ago · Like · Comment · See Friendship



Gdemo Live i'm sorry to hear that 5 hours ago · Like

Write a comment...



Gdemo Live We have the best customers ever! January 6 at 3:16pm via GenesysFCB · Like · Comment



John Mob I just want to thank all the awesome people on here, everybody is so helpful,I am having so much fun with my desire, I learn something new

View You and Gdemo Send Gdemo a Message Poke Gdemo

Suggest Friends

Gdemo's progress:

Information

Current City: Daly City, CA

Friends

2 friends See All



John Mob



Jane Jones

Create an Ad

FREE Courtside Seats



Sit courtside like a rockstar at the Warriors game

Cops Needed



Degrees to become Police, FBI, SWAT in as little as 18 months! It's a great time to go back to school. Fill in this 20 second form.

Chat (0)




John Mob



Total Interactions Handled : 7 | Current Number In Queue : 0 | Current Talk Time : 00:04:48

 John Mob

 **User:** Gdemo Live

Write a post...

420 characters left. **Share**



John Mob I just want to thank all the awesome people on here, everybody is so helpful, I am having so much fun with my desire, I learn something new everytime I use it, it can do the most amazing stuff,:)

January 11, 2011 2:40:35 PM PST

Delete post

Write a comment...

420 characters left. **Get more...** **Comment**

Action Done Forward

Notepad Attached Data Disposition Code

Empty text area for notes or attachments.

Save Timestamp

Contact History Merge Detail Browser

Edit Delete Mark Default Make Call New E-mail

Last Name: Mob

First Name: John

Phone Numbers: 415 260 0404

E-mail Addresses: passionformobility@gmail.com

Language

Favorite Number

Address

City

Zip Code

Country

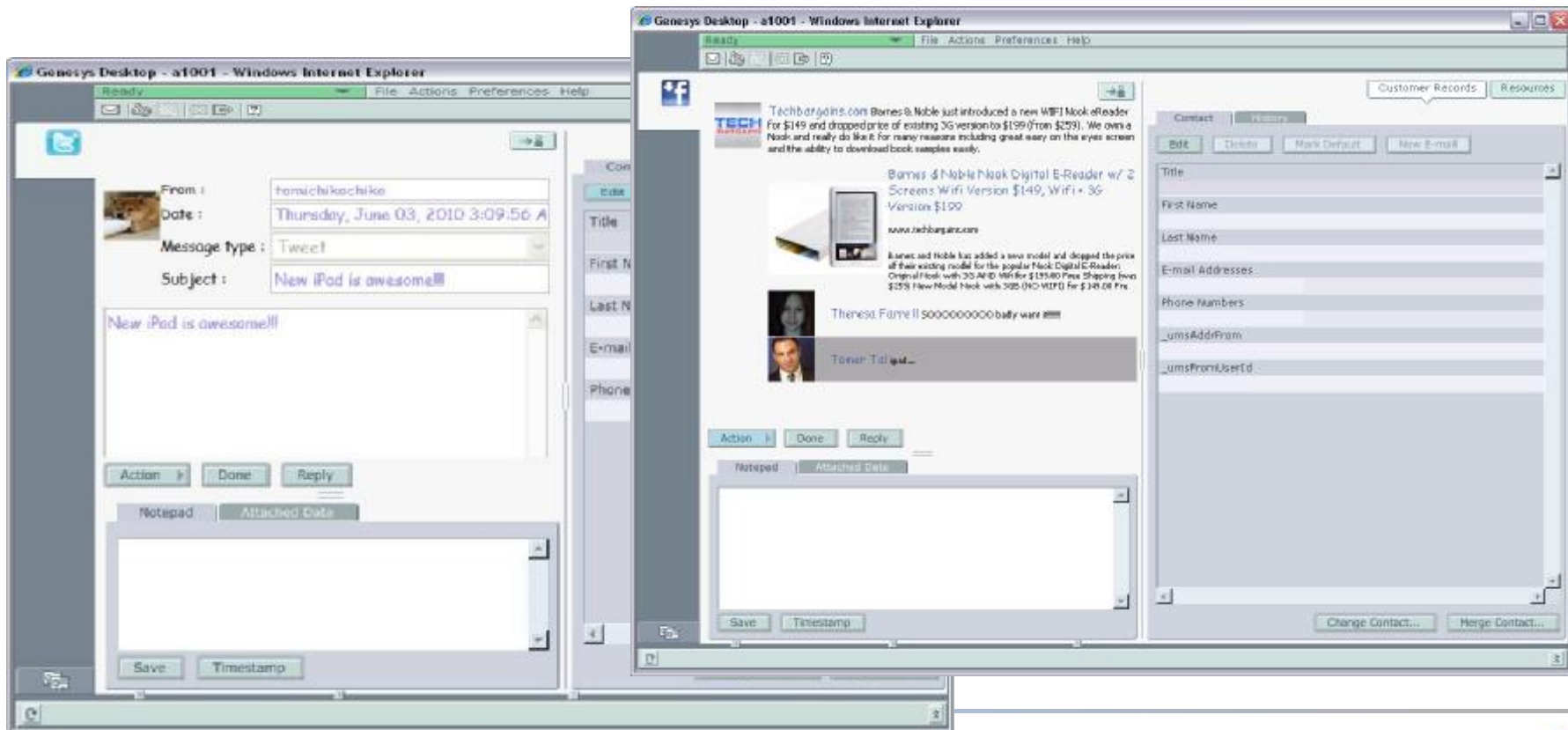
State

Change Contact... Merge Contact...

座席桌面插件

GAD plug-ins are responsible for correct representation of the messages from Twitter or Facebook.

- Standard GAD customization capabilities - screen-pop, contact history and interaction details.





今天，我们的用户需要的是什么？

与物联网融合







人力资源融合



计划并部署合适的人力资源面向不同的交互渠道



企业新的会话范式



打破坚墙：连接后台员工与前台座席



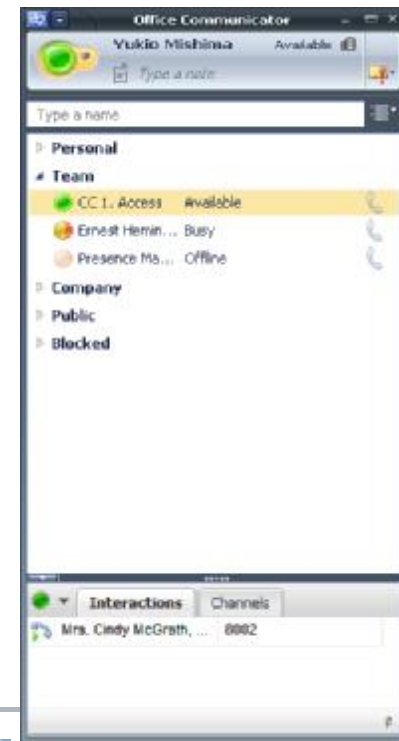
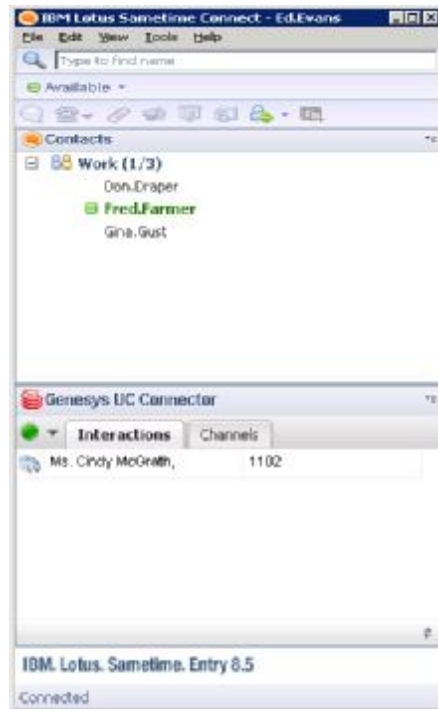
UC Connect Conversation Manager

前台座席 ● 后台支持人员 ● 企业

连接统一通信 - 它可以实现

支持Microsoft OCS, Lync, or IBM Sametime

在实现交互前, 提供弹屏和确认
通过统一通信客户端传递客户数据
利用Genesys 智能路由
与现有系统无缝集成 - TDM or SIP



座席的操作

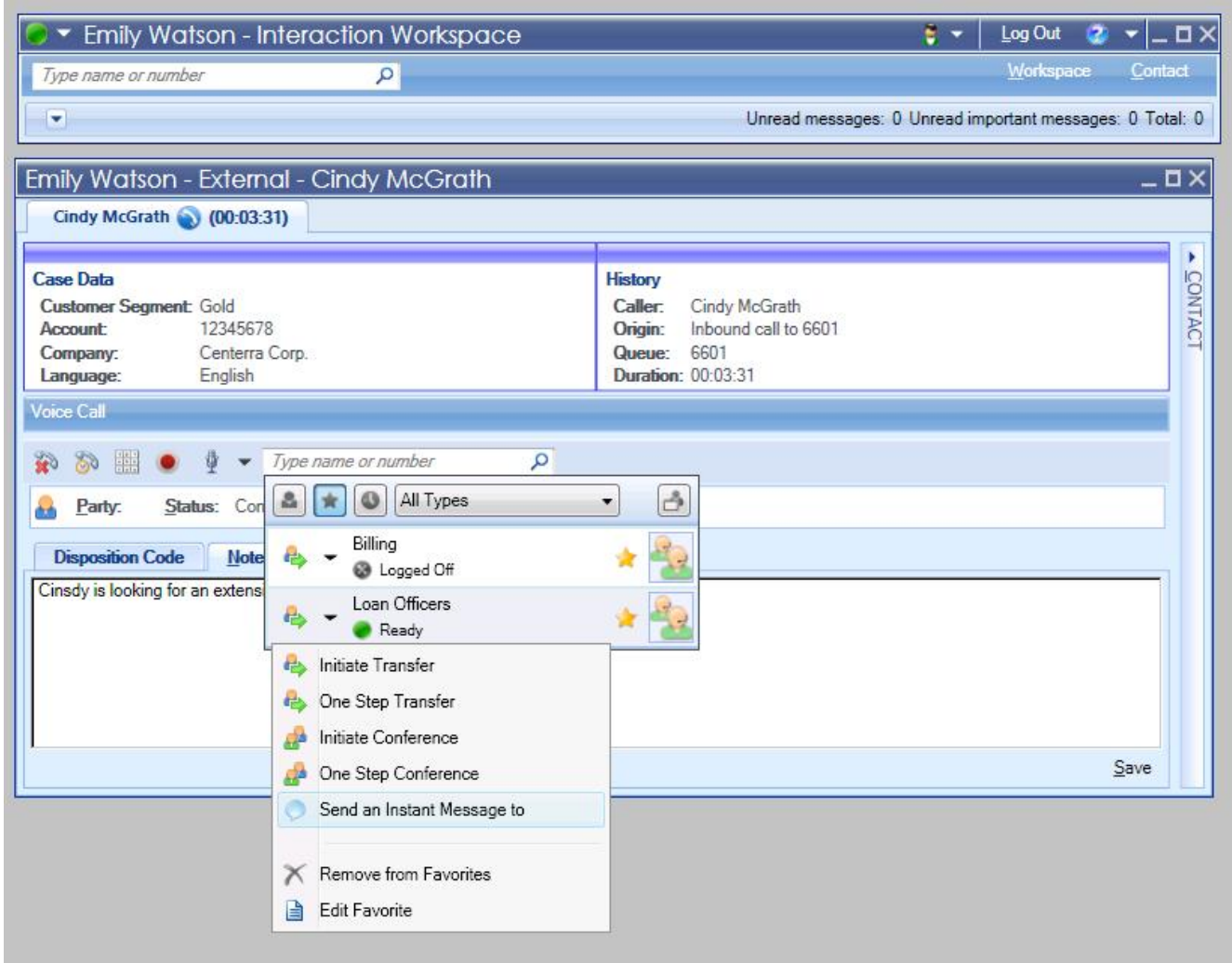
座席看到的不再是特定的客户，而是预定定制好的一个技能组。



IM + Voice



可以采用SDK代码定制座席桌面





打破坚墙：连接后台员工与前台座席



iWD Conversation Manager

前台座席 ● 后台支持人员 ● 企业

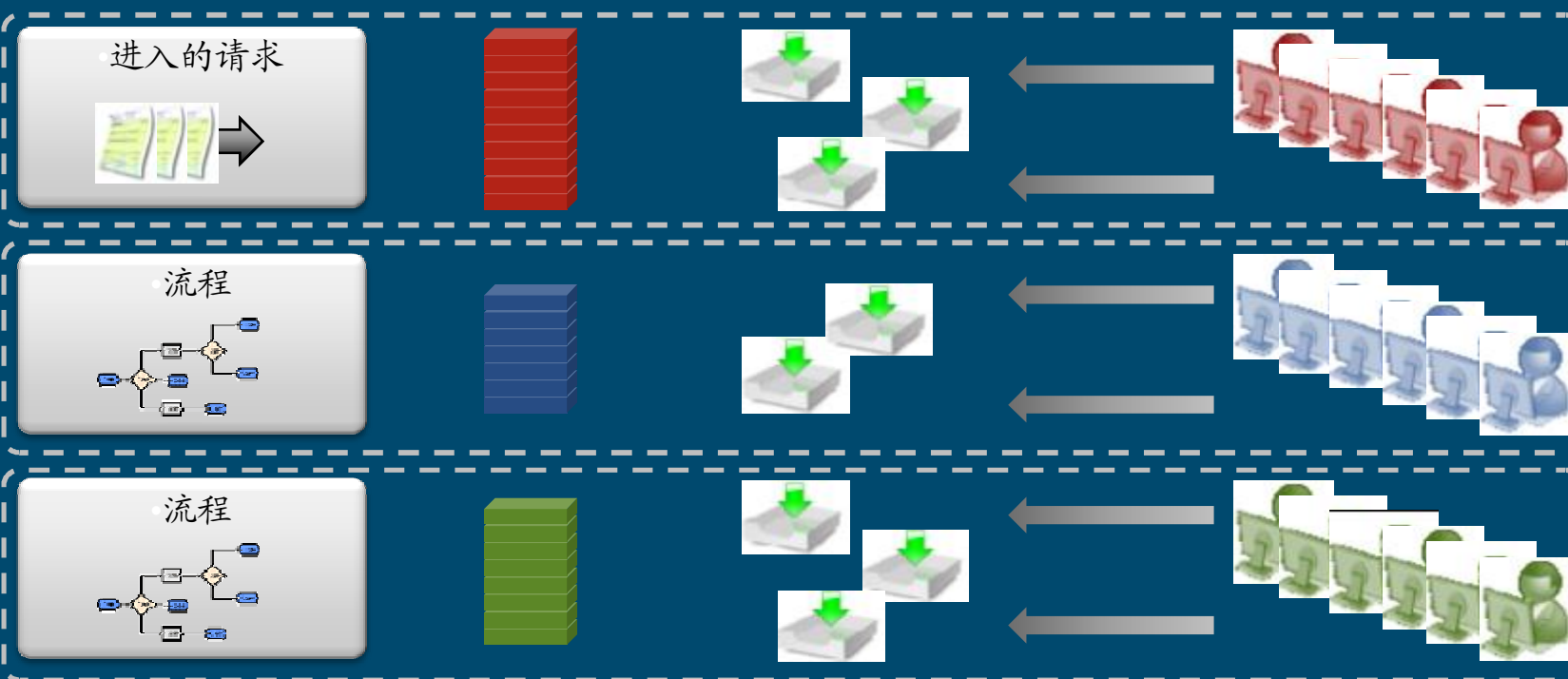
现状.....



CRM, BPM, &
业务应用

管理员分配工作任务

从不同任务箱中手工选取



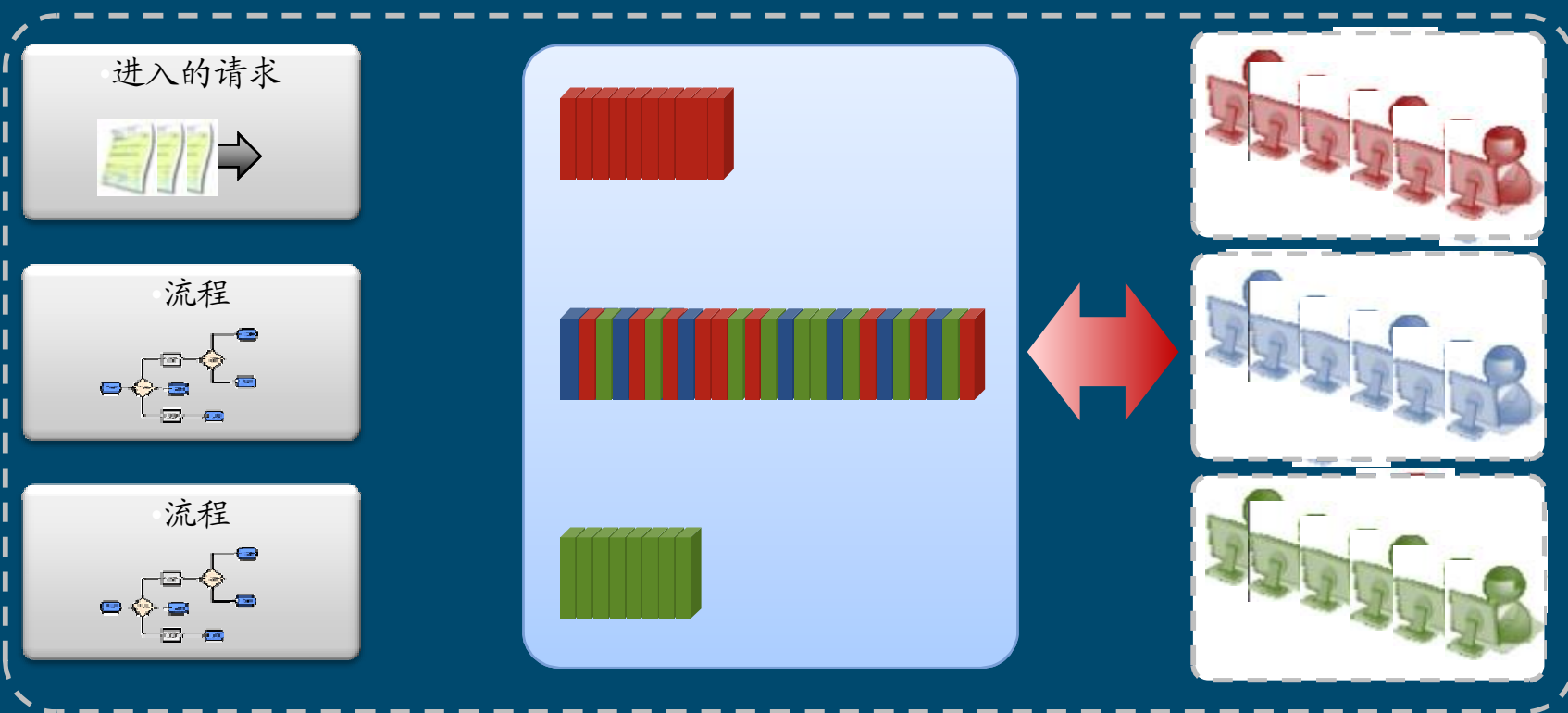


智能任务分配集成前后台业务

CRM, BPM, &
业务应用

基于业务服务水平协定
(SLA)设定全局优先级

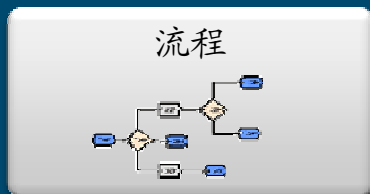
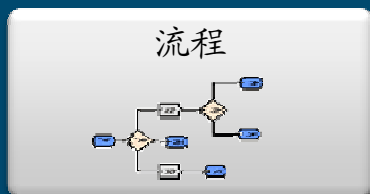
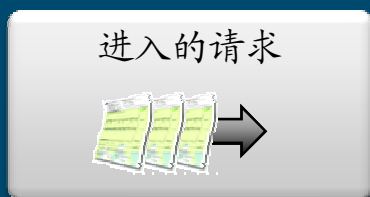
在各部门间自动流转



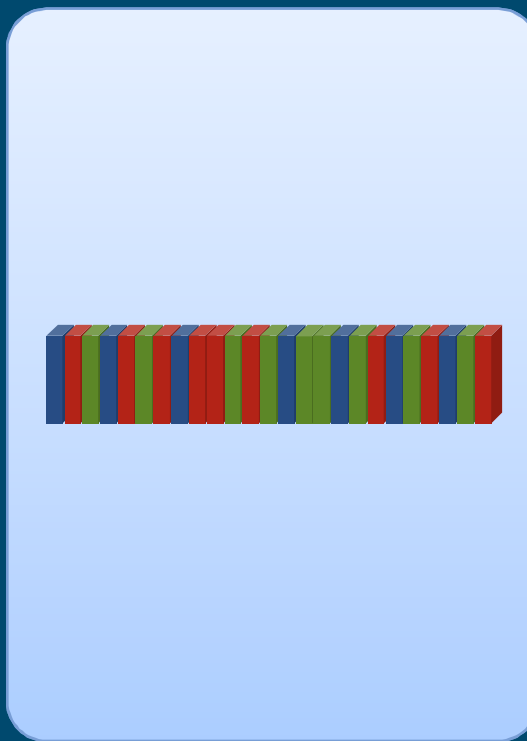


智能任务分配集成前后台业务

CRM, BPM, 业务应用...

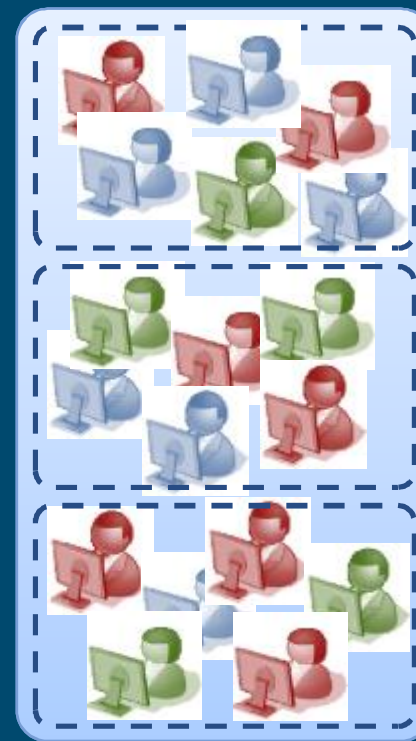


全局任务列表



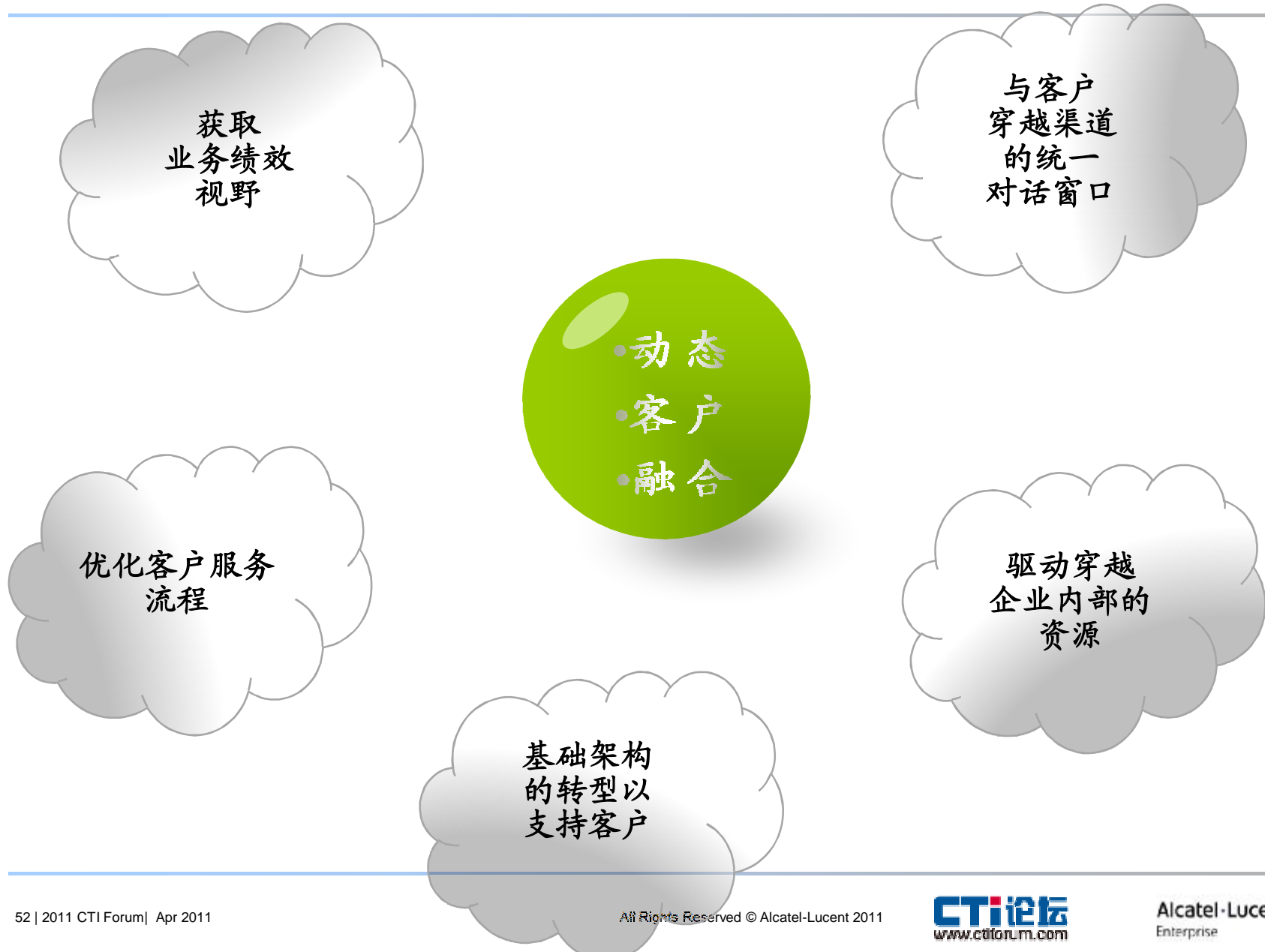
优先级路由

虚拟工作台



企业

动态客户融合 之 联络在“云”端





穿越部门

联接客户交互与资源





发现商机



共同合作

是您全面制胜之道

Alcatel·Lucent 



我们的新浪微博：[阿朗Genesys群英会](#)

个人微博：[闵承忠_Adam](#)

欢迎您的加入，共同探讨联络中心的明天



谢谢