

IVIP 企业解决方案

因科技术（上海）有限公司

地址：上海市淮海中路 381 号中环广场 2201-2208 室

邮编：200020

电话：021-63916988

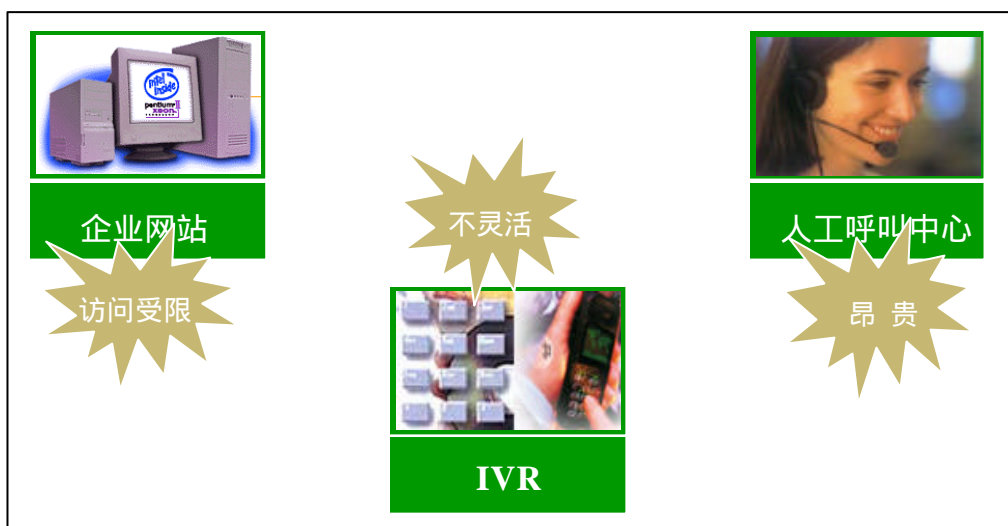
传真：021-63915988

E-mail：contact@InfOnCall.com

www.InfOnCall.com

版权声明：本文件作为因科技术(上海)有限公司的知识产权，仅供参考，不得用于其他途径。
InfOnCall 是因科技术(上海)有限公司的注册商标。其他品牌分别属于其注册者。

在企业间的竞争日益加剧的今天，“提高服务质量、提升企业形象”越来越为企业所重视，于是一系列的客户服务方式被各个企业采用。其中主流的客户服务系统为人工呼叫中心，按键式交互语音应答系统(IVR)，以及与因特网相连的企业网站。这些系统的确在相当大程度上帮助企业提高了服务的质量，但是，这些系统的缺点也是很明显的：



以下是 IVIP 解决方案和网站、IVR、人工呼叫中心之间的比较。

图表 1：网站和 IVIP 解决方案的比较

	网站	IVIP 解决方案
接入方式	PC + Internet 接口	普通电话 ,车载电话 ,WAP 或者非 WAP 手机，以及各种移动通信工具
访问界面	键盘、鼠标、显示器	语音浏览
响应速度	通常为数十秒	少于 3 秒
信息获取	接入 Internet 的 PC	普通的电话机、传真机、BP 机、手机、PDA，以及 E-mail
适用对象	具备一定网络知识的人员	不需要任何网络知识的普通用户

图表 2：IVR 和 IVIP 解决方案的比较

	IVR	IVIP 解决方案
信息采集	人工录制	自动合成
信息来源	基于局域网，被动接收	基于广域网，主动搜索
信息组织	受按键组合的限制；使用不方便	语音指令，信息不受限；使用方便

信息内容	信息内容有限，且实时性较差	信息内容极其丰富，实时性强
扩展性	软件供应商修改源代码	客户自由配置
维护成本	高	低

图表 3：人工呼叫中心和 IVIP 解决方案的比较

	人工呼叫中心	IVIP 解决方案
1	完全用人工坐席，需要有根据行业的培训	自动语音访问与人工坐席相结合
2	昂贵，一次性投资及日常运作成本较高	节约 80%成本
3	信息内容有限，且实时性较差	信息内容极其丰富，实时性强
4	服务时间受限制	服务时间不受限制
5	容量受到较大的限制	可以提供超大容量的服务
6	呼叫密集时用户需要等候的时间长	用户一般不需要等候
7	一般只能提供中文信息	中、英文
8	维护较复杂，速度慢，费用高	维护简单，快捷方便，费用低

IVIP 解决方案将客户服务的电话交互过程从以厂商为中心转向以用户为中心，通过以上的比较可以看出，这一转变将为企业带来的主要价值在于：

- 提高效率和降低运营成本
- 提高用户的满意度和忠诚度
- 增加电子商务收入