

呼叫中心-客户管理-推广的融合力量

SCRI v2.0

Samsung SDS Customer Relationship Integration

通过大型呼叫中心得到验证的解决方案

为客户提供满意服务的标准教本

将潜在客户变为忠诚客户



INNOVATIVE

CREATIVE

SUSTAINABLE

PROACTIVE

依托分布在世界12个国家的12个海外分支机构及9个
数据中心与基础设施来发展全球业务



- 6个海外子公司(中国, 美国, 英国, 新加坡, 巴西, 印度)
- 6个海外分支机构(墨西哥, 德国, 马来西亚, 阿联酋, 哈萨克斯坦, 斯里兰卡)
- 9个数据中心(美国, 英国, 中国, 新加坡, 墨西哥, 德国, 韩国等)
- 1个全球交付与研发中心(中国)

三星SDS www.samsungsds.com.cn
孙留名 010-5924-9432
liuming.sun@samsung.com

(100015) 北京市朝阳区酒仙桥东路9号电子城
A1座3层
3/F, A1-Building, Electronics Zone, No.9 Jiuxi
anqiao East Road, Chaoyang District, Beijing
00015, China

NAME CARD

VISION 2015

Intelligent Convergence Solution Provider

打造高品质多媒体呼叫中心



成功案例

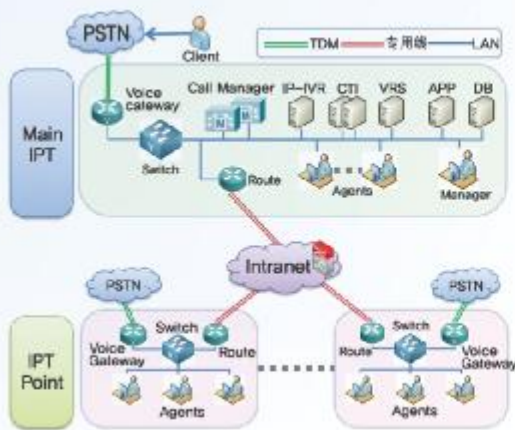
| 家庭购物 | 金融 | 保险 | 电子 |
|------|----|----|----|
| | | | |
| 汽车 | 政府 | 航空 | 其他 |
| | | | |

CONTACT CENTER

为您提供中国大型呼叫中心运营的最佳解决方案

三星SDS所提供的多媒体呼叫中心服务脱离单纯的电话接入模式，采取多样化顾客接触点的窗口，顾客可以使用多种通信手段，包括电话，传真，邮件，网站，MOBILE等。进行接入服务，实现统一接收处理。我们以 CRM 为基础，按顾客的类型或者需求类型来分类连接咨询员的多媒体呼叫中心服务。

IPCC Architecture



e-Dashboard



CONTACT CENTER OUTSOURCING

SDS利用强大的基础设施资源及丰富的实施经验，为客户打造一流的呼叫中心，为您提供定制化的服务。

| 服务 | 形式 | | | 内容 |
|----------------------------------|--------|------|------|------------------------------------|
| | 提供技术设备 | 运营主体 | 人力所属 | |
| FULL OUTSOURCING (TURNKEY) | SDS | SDS | SDS | SDS将为您提供含设施设备及人力在内的全业务TURN KEY外包服务 |
| INFRA OUTSOURCING (设施租赁型) | SDS | 客户 | 客户 | SDS为您提供设施装备等基础资源，以及自己的人力运营 |
| ONSITE OUTSOURCING (运营代理) | 客户 | SDS | SDS | 利用客户的设施、装备等基础设施，全权由SDS来运营 |
| HR OUTSOURCING (人力派遣型) | 客户 | 客户 | SDS | 完全利用客户的基础设施，SDS只派遣坐席人员。 |

SCRI v2.0

Customer Relationship Integration



客户接待及促销

为提供满意服务的BIBLE 解决方案



IN-BOUND : 介绍、接收、VOC
OUT-BOUND : H/C、T/M、自动拨号

内部功能 : 通话转移、回拨

警报功能 : VIP、黑名单客户提醒、指定座席ROUTING

E-市场营销

整合客户数据库为基础的特点分析, 客户定制型推广



CALL、电子邮件、网页、商场会员整合管理
强大的客户分析、挖掘潜在客户的解决方案

到达率、阅读率、满意度管理、邮件群发

手机 EMS(图片), SMS(文字) 发送和 WAP PAGE连接

适用行业

基于强大的扩展性可快速应用于多种行业。

