



# 突围红海，化繁为简商机全掌控

Gary Liu 刘国龙

亿迅（中国）软件有限公司



2011年10月20日

 eSOON

# 一颗鸡蛋的梦想

## --为鸡蛋安上隐形的翅膀



从前有一个卖鸡蛋的家伙，  
有机鸡蛋非常好。  
可就是一开始找不到客户



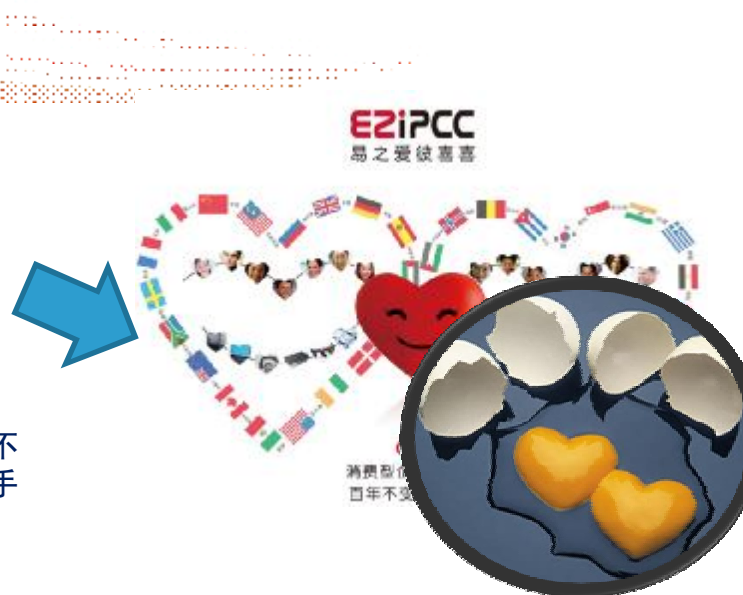
一个鸡蛋都可以如此飞翔，  
您还等什么？！



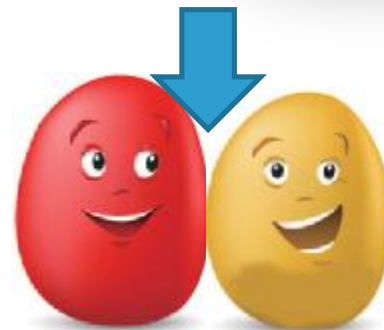
当别人打电话来问询鸡蛋时，  
也因为咨询问题太多，应接不暇，  
无法整合而效率很低，手忙脚乱。



从此他的营业额不停上扬，他的鸡蛋订单  
飞遍神州大地，预计5年内营业额过  
百亿

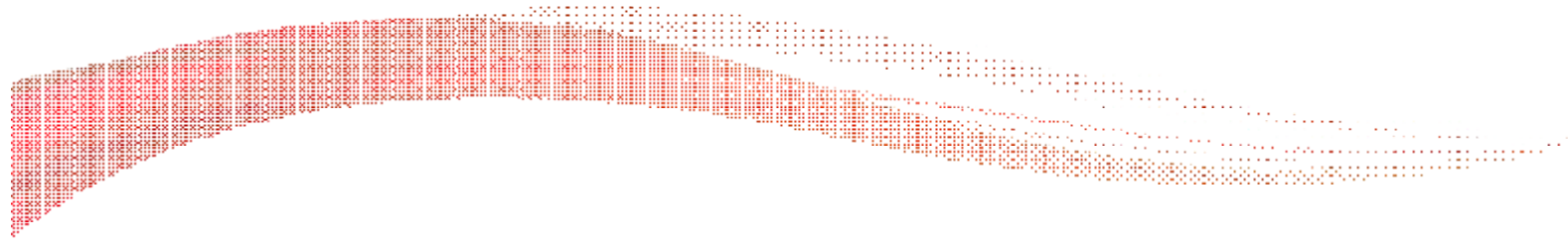


当鸡蛋遇到了EZiPCC，它那可爱的  
笑脸立刻让鸡蛋有了心心相应的感  
觉，原来这就是它一直在寻找的



这个Mini callcenter让整个订购、到货确  
认、售后服务、会员服务都变得如此轻  
松，也可以主动出击，寻求新的商机





# 认识呼叫中心

# 认识呼叫中心



## ∞呼叫中心业务介绍

- | 客户服务
- | 电话营销
- | 市场调查
- | 下单订购
- | 服务办理
- | 产品防伪
- | .....

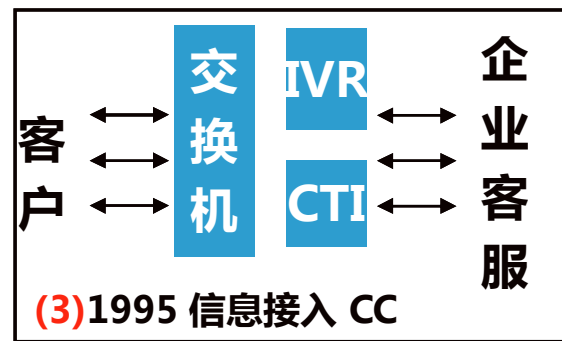
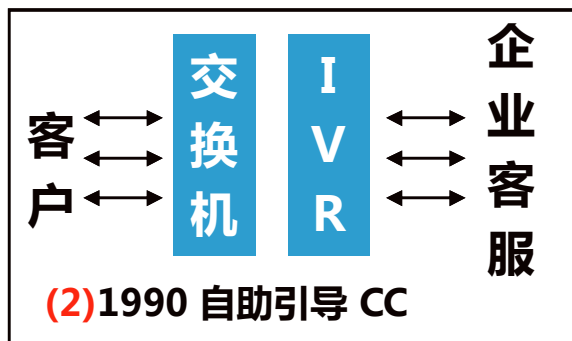
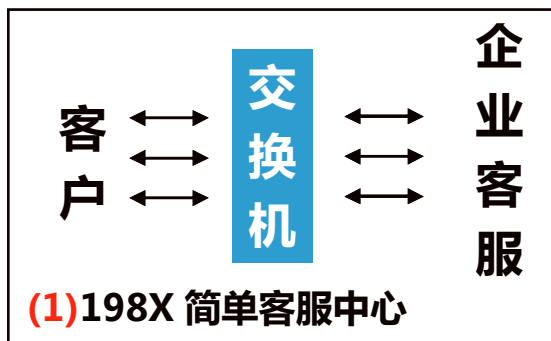
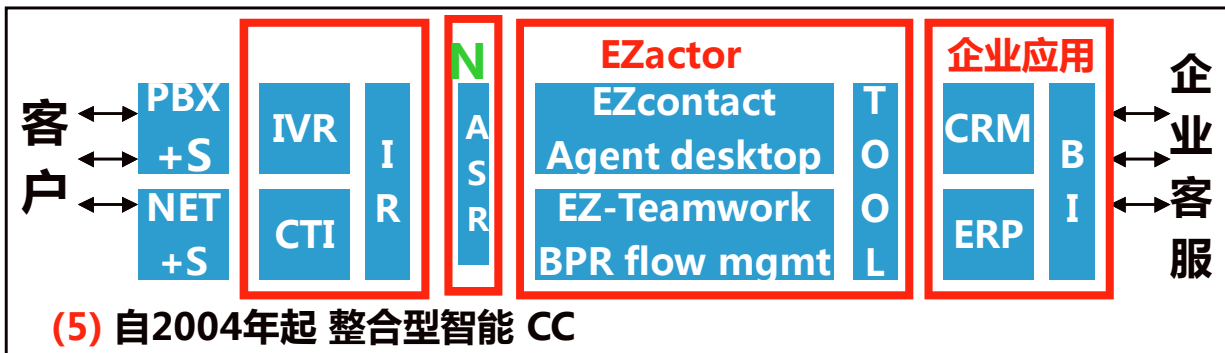
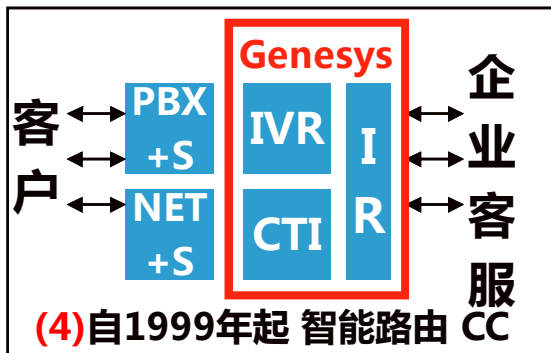
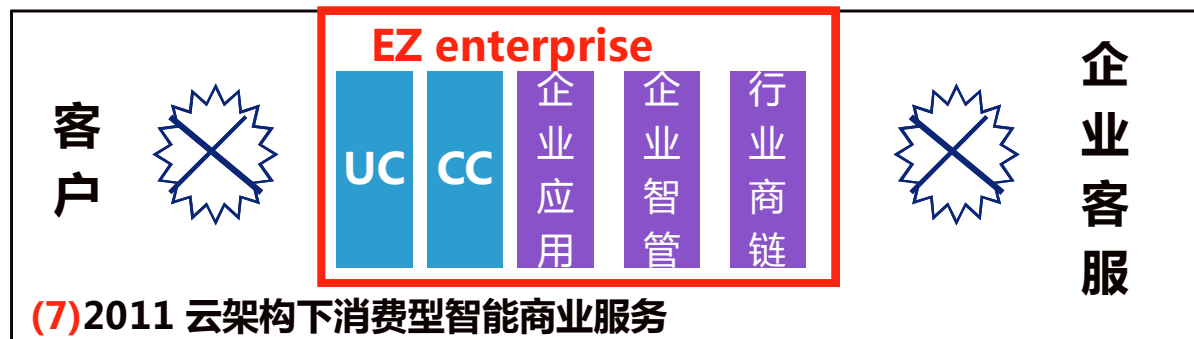
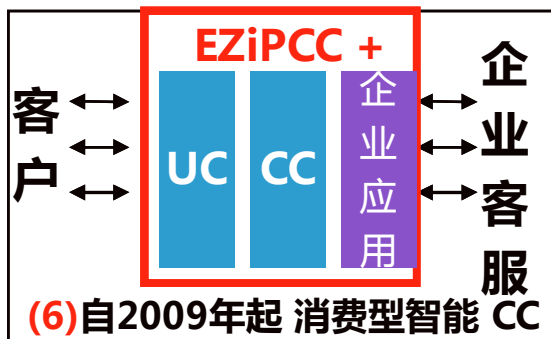
# 认识呼叫中心

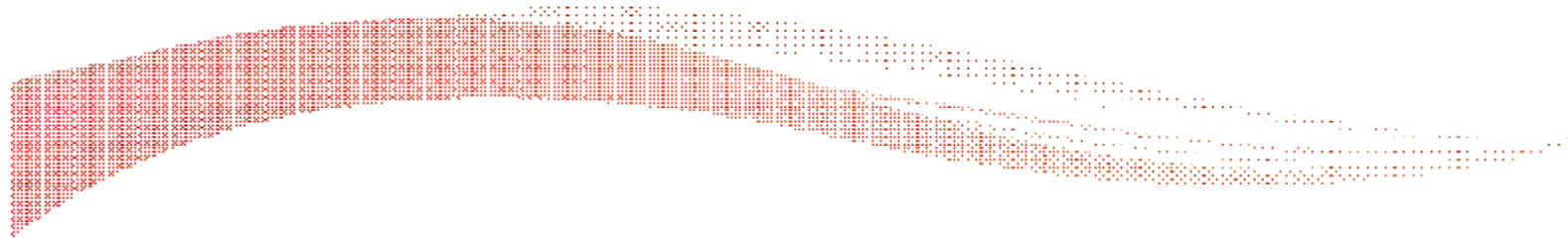


## ∞呼叫中心对于企业的意义

- 丨 客户联络的窗口
- 丨 树立企业形象
- 丨 提供个性化服务
- 丨 提高工作效能
- 丨 实现服务流程标准化
- 丨 优化资源配置
- 丨 建立客户数据处理中心，提供决策依据
- 丨 最大限度提高客户满意度

# 公司发展路径- 专注于呼叫中心领域





# 进入呼叫中心世界

# 场景一：商机不漏接

您所拨打的电话无人接听...

忙线中...

有多少商机就这样流失了...

问了几遍，什么时候能给我答复...

SOON



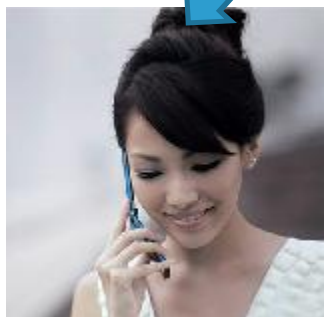
# 有了呼叫中心，您可以.....



呼叫中心系统中这么多未接听电话，商机岂容错过，启动一个电话营销活动，分配到所有在线坐席



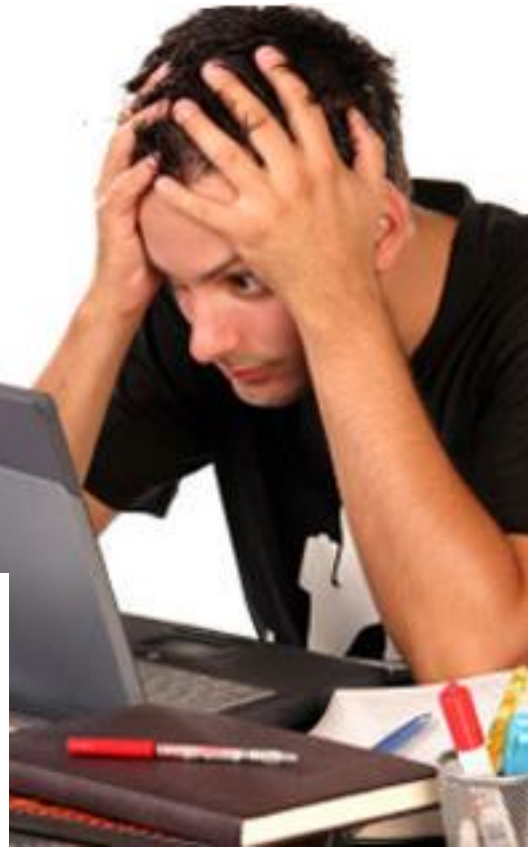
您好！非常抱歉刚才您打电话时未能接听到您的电话，请问有什么可以帮您的吗？



真没想到你们会打电话回来，我想采购你们的...

您是否在为提升促销量伤脑筋？

## 场景二：Call响客户的门



 eSOON

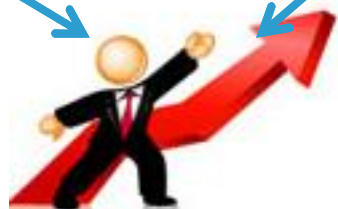
# 现在呼叫中心可以帮您.....



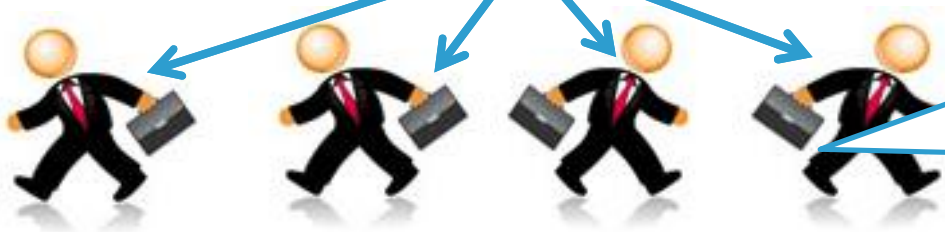
对既有客户进行分析，找出适合的客户群，创建电话营销活动，分派座席进行联系



座席人员根据话术的提示操作，将感兴趣的客户信息进行记录



管理人员将这些客户分配给相关销售顾问



销售顾问联络客户，进行销售，并获得订单

活動內容		活動執行狀況監控		組名單管理		座席名單管理		
各組執行狀況總覽							活動執行指標	
座席組	執行率?	接觸率?	拒訪率?	拒購率?	成交率?	操作	聯絡目標總數: <b>30000</b> 時間進度百分比: <b>50%</b> 聯絡目標執行率: <b>60%</b> 活動生成的訂單金額: <b>537,000</b>	
1 凱瑞組	73%	64%	43%	71%	1%			
2 凱特組	50%	70%	53%	61%	2%			
3 史卡特組	80%	72%	33%	75%	1%			
4 賽門組	45%	63%	41%	85%	0%			

所有人員執行情況、成交率、成交金額  
一目了然

執行狀況統計

組別: 賽門組

	座席名稱	執行			接觸						成交		訂單金額	
		總數	已執行	執行率	接觸數	接觸率	拒訪數	拒訪率	拒購數	拒購率	成交人數	成交率		
1	張益文	100	50	50%	30	50%	2	65%	21	70%	0	0%	0	
2	葉緋聞	100	80	80%	50	68%	10	13%	30	60%	2	2.5%	63,000	
3	陳建致	100	50	50%	30	58%	2	33%	21	70%	0	0%	0	
4	葉宏一	100	80	80%	50	73%	10	38%	30	60%	2	2.5%	63,000	
5	莊大文	100	50	50%	30	63%	2	35%	21	70%	0	0%	0	
6	王玉麟	100	80	80%	50	82%	10	32%	30	60%	2	2.5%	63,000	
7	林修存	100	50	50%	30	63%	2	54%	21	70%	0	0%	0	
8	張庭機	100	80	80%	50	66%	10	23%	30	60%	2	2.5%	63,000	
9	法文生	100	50	50%	30	69%	2	25%	21	70%	0	0%	0	
10	趙集米	100	80	80%	50	64%	10	33%	30	60%	2	2.5%	63,000	
11	秦空仁	100	90	90%	60	67%	8	34%	48	80%	1	1%	34,000	
合計		1100	220	73%	140	64%	20	35%	99	71%	3	1%	97,000	

## 场景三：不一样的咨询体验

不好意思，我正在开会，你的那个货单我等一下和同事确认后告诉你…

真对不起，我马上要上飞机了，你打\*\*\*这个电话去问一下吧

你还要让客户等多久?!

我现在在外面，等会儿回去我把这个服务器的各项参数发给你…

这个我还得去查一下，晚一点我再给你回复…

# 今天，您的客户可以.....



你好，我想问一下我上次定的IBM服务器什么时候能

哦，好的，另外我想问一下IBM X5的功率，方便我们考虑UPS。还有其功能数。



服务器名称	IP地址	操作系统	应用
IBM X5	192.168.1.100	Windows Server 2008 R2	WebSphere
IBM X5	192.168.1.101	Windows Server 2008 R2	WebSphere
IBM X5	192.168.1.102	Windows Server 2008 R2	WebSphere

服务器名称	IP地址	操作系统	应用
IBM X5	192.168.1.100	Windows Server 2008 R2	WebSphere
IBM X5	192.168.1.101	Windows Server 2008 R2	WebSphere
IBM X5	192.168.1.102	Windows Server 2008 R2	WebSphere

周小姐，您好！您昨天定的IBM X5服务器已经出货，预计今天下午就可以送到您指定的地址。

周小姐，此服务器的功率是...

周小姐，此服务器的功率是...



# 场景四：报修原来如此简单



你好，我前段时间买的\*\*服务器有黄灯告警，赶快叫个人来看看吧

…… (介绍服务器的情况)



**填写保修单，发到售后部门**

李先生，您好，很抱歉给您带来的不便，我这里看到您购买的是IBM \*\*型号服务器，还

在  
题  
情

李先生，我已经为您填好了保修单，您的受理单号是\*\*\*，我们的工程师会在2个小时内和您联系。



**报修单**

客户编号: 12345678  
客户名称: 王先生  
联系人姓名: 王先生  
联系电话: 13910115559

订单编号: 12345678901  
下单日期: 2023-10-27 10:00:00  
订单处理状态:  已接单  已派单  已完工

产品编号	产品名称	数量	单价	总金额	备注
001	2500C 笔记本	1	900.00	900.00	维修
002	2500C 显示器	2	1000.00	2000.00	维修
合计:			2900.00		
折扣金额:					
总计:			2900.00		

收货地址: 北京市朝阳区...  
收货人: 王先生  
联系电话: 13910115559

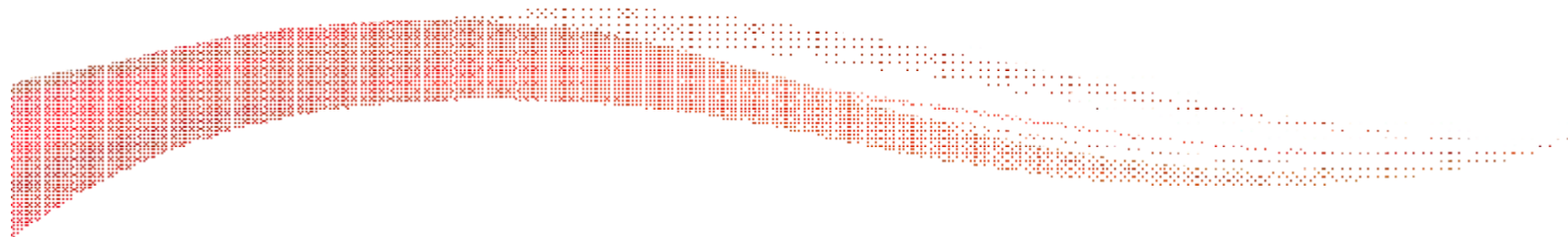
**报修单**

李先生，您好，我已经收到您的报修单，您的大概情况我已经了解，我大约半小时左右可以到您那里进行维修，您看方便吗？



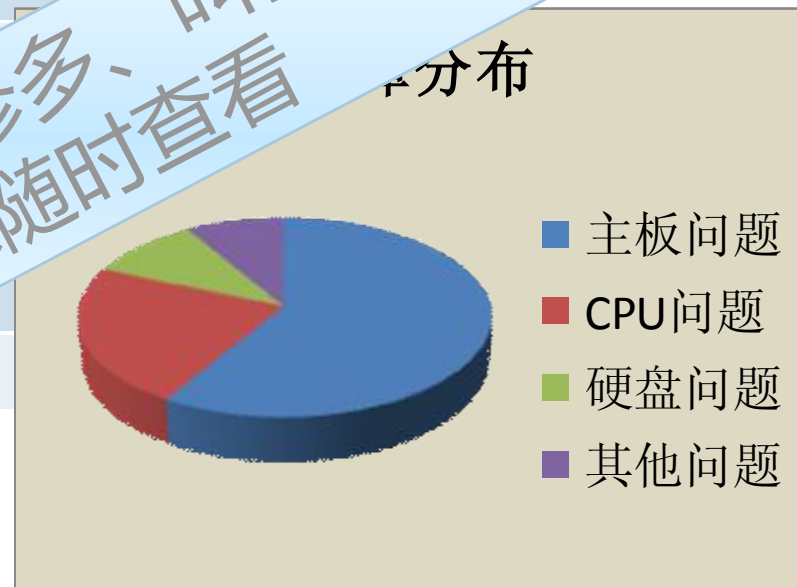
好的，你们的服务真是太好了！



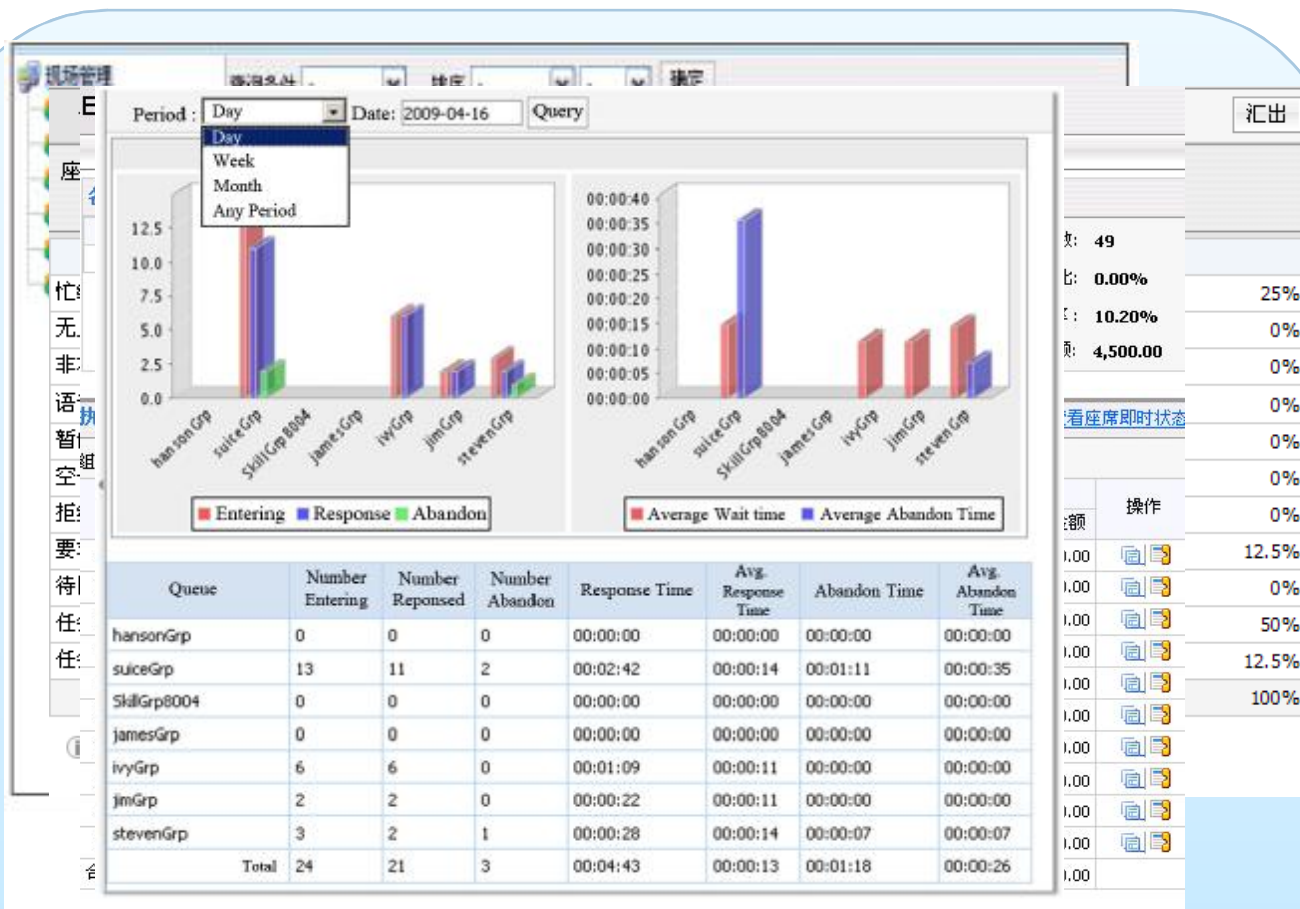


维修单号	故障类型	故障描述	解决状态	.....
3210	CPU	.....	已解决	.....
3221	主板	.....	处理中	.....
3322	硬盘	.....	已受理	.....
3323	硬盘	.....	已受理	.....
3324	CPU	.....	.....	.....
3325	硬盘	.....	.....	.....
3326	硬盘	.....	.....	.....
3327	其他	.....	已解决	.....

报修量、哪种产品报修多、叫修处理情况、叫修类型等信息随时查看



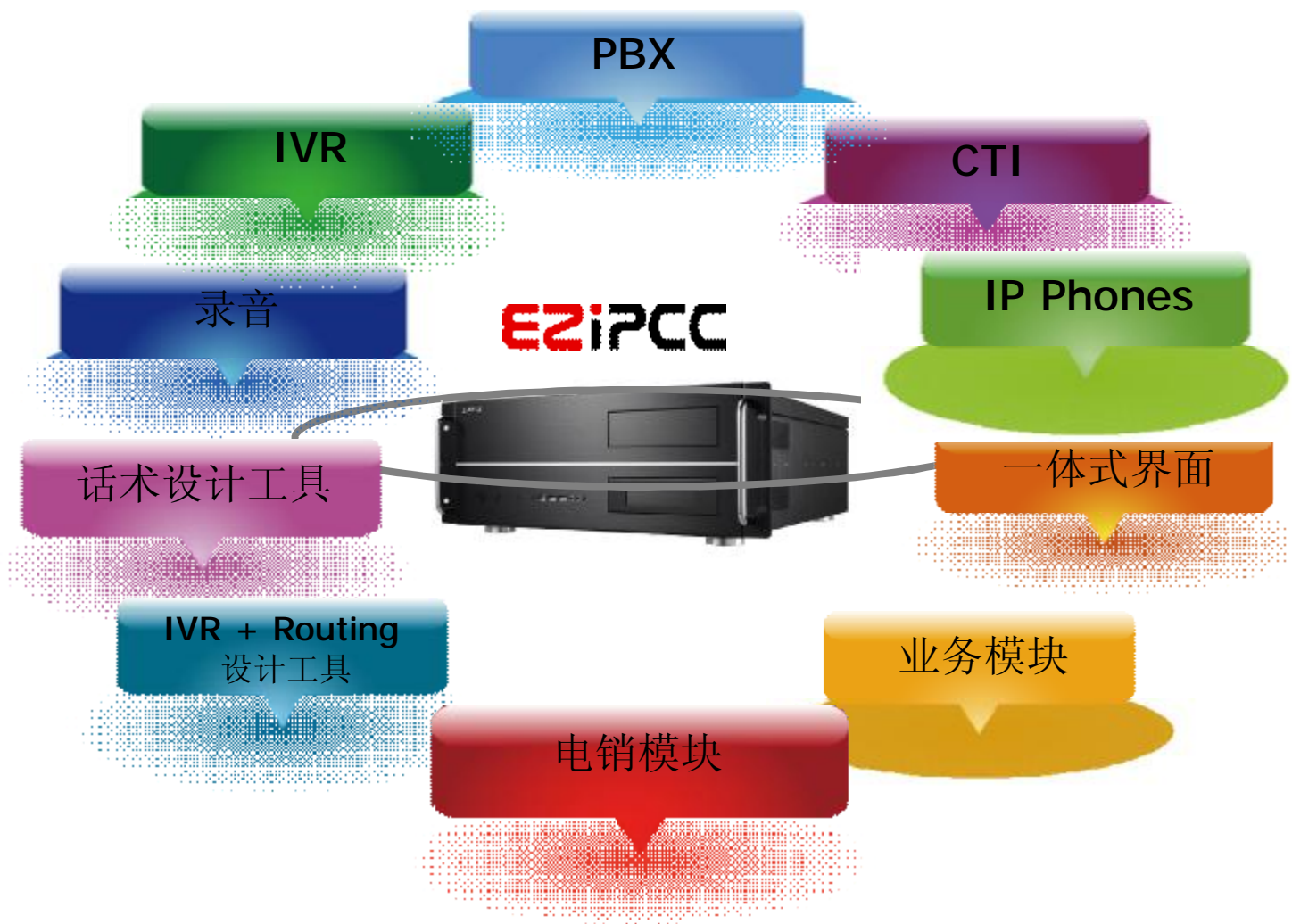
# 场景五：报表管理与监控



电话量、接听率、生成订单成功率、成交金额一目了然，业绩稳步增长



# CESS一体机解决方案 - EZiPCC



# CESS多媒体解决方案 - EZPhone



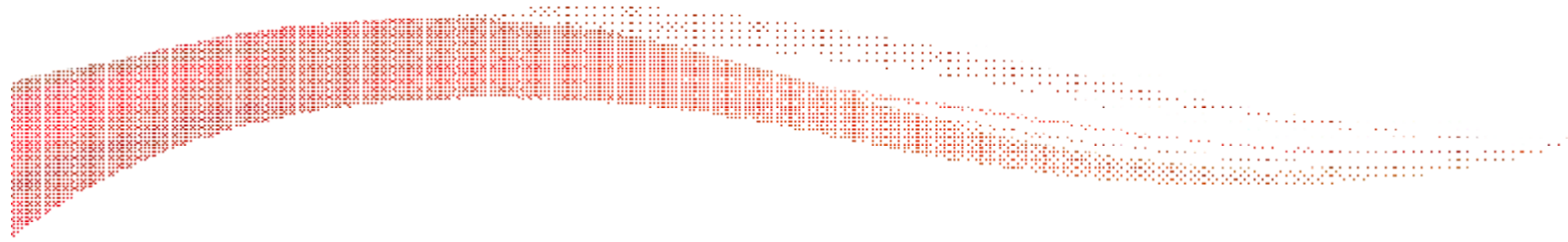
互聯網用戶  
Web Phone




客服人員電話  
Agent Phone

# CESS系列解决方案





**自从有了CESS系列...**

## 客户：我满意

“自从XX公司开通了400客服电话后，我感觉他们的服务质量有了更明显提升，坐席很专业，我随时可以了解我的订单进度。更重要的是，感觉他们的服务更加制度化、标准化了，我不再担心他们销售顾问的人员变动会影响到对我的后续服务质量。这也节省了我们的采购的工作量，我们很愿意把他们优先列为服务器的长期供应商！”



## 座席：我很满意

真的是简便易学，经过两个小时的培训，我已经能够接听电话，解答问题了，先进的话术设计让我的工作更加简单专业，客户资料、订单状况、保修进程一目了然，我可以轻而易举地为客户提供满意的回答





## 销售与主管：我非常满意

自从上了呼叫中心后，我感觉我们更像是一个团队在战斗，从坐席那我得到了很多支持。他们帮我随时解答客户的到货、合同等等问题，使我有更多的时间去跑订单。更重要的是，他们还帮我找到了很多很有价值的潜在客户！我感觉在这工作更有意思了！”



# 总经理：我太满意了！！

“最近我们的老客户流失率明显减少，而且和以前比他给我们带来了更多的订单。新客户数量也在稳定增长，公司业绩一个月更比一个月好。我对公司未来很有信心！希望以我的成功体验将基于IBM服务器的呼叫中心解决方案能够在我的客户中推广，让更多的客户收益”



# 商机尽掌握，力拔头筹



**我新你赢**

**[www.esoon.com](http://www.esoon.com)**

**Your Success, Our Innovation**

**携手为企业打造新一代智能的客户联络中心！**