

# Deltapath® Cinch™ 呼叫中心

可胜任呼入式呼叫中心或呼出式呼叫中心，或在两者兼具的场景下运作。

在提高生产效率和增长营业额的需求的推动下，世界各地的公司开始转向呼叫中心以实现多样的服务。这一目标的困难之处就在于如何提升客户体验，而这已成为竞争差异化中的一个主要着力点。

在Deltapath，我们已备妥您的业务所需。我们相信客户服务意味着将客户面对的挑战转变为解决方案，填平与客户之间的沟壑。

## 在客户体验的战场上角逐 我们胸有成竹

### 组建一支强力的队伍

#### 虚拟劳动力

伴随虚拟劳动力的蓬勃发展，呼叫中心主管考察客服人员的表现并提供日常指导的便捷性日益受到挑战。Cinch呼叫中心的耳语功能打破地理隔离的障碍，让主管和接线员可以实时互动。

“Gartner咨询公司2014年的一项针对营销机构的调查研究了营销领导者的角色与客户体验的关系，结果显示截至2016年89%的营销领导者预期竞争将主要集中在客户体验上，而这一数字在4年前仅为36%。”

Gartner, Inc., Customer Experience Is the New Competitive Battlefield, 2015, Ed Thompson, Jake Sorofman, 4 June 2015



## 主动联络

以电话回访或促销活动的形式主动出击联络客户，带来更多销售机会，增长营业额和客户留存率。Cinch呼叫中心让您以便捷地发起活动，然后静待佳音。

## 案例分析：



电讯盈科 (PCCW) / 香港电讯 (HKT) 作为香港首要的电信运营商希望能为它的HKT Premier客户提供卓越的服务。然而，推进计划的过程面临一下几项主要挑战：

- 当前主要依靠Excel表格来跟踪记录客户情况，而这就为出错和数据不一致提供了空间
- 接线员每次联络客户，都需要手动在电话上拨打客户的号码，浪费时间
- 没有一套可集中管理的供接线员使用的脚本
- 缺乏实时跟进成功案例的工具，也没有报表记录活动结果和考核接线员表现。

在利用Cinch呼叫中心的主动联络功能后，电讯盈科 (PCCW) / 香港电讯 (HKT) 的客户关系专员终于能够一键开始主动联络HKT Premier客户。不仅如此，所有客户关系专员需要的信息，包括待呼叫的人、可以呼叫的时间、待沟通的事项以及应该问的问题都清晰地显示在他们的电脑屏幕上，让他们可以专注于商务目标。

“多亏了Cinch呼叫中心，我们才能够快捷高效地联络我们的主要客户，这为我们带来了良好的客户关系和年均13%的业绩增长。”Fiona Tang (香港电讯客户关系管理副总监)



## 个人服务

客户的意见至关重要，因为它为企业提供了一条留存客户并以此提高知名度并驱动营业额的途径。培养忠诚的客户和建立良好的关系不仅仅在于提供优质的产品，它更是关乎让客户感受到无微不至的个人服务。

Deltapath可以进一步将您的商业应用于呼叫中心集成，让您的接线员的表现超出客户预期。接线员的话机响起的那一刻，他们的电脑屏幕上就会显示出此客户的历史信息。想想一下这一工具的价值。当客户拨打您的电话的时候，接线员可以直接用客户的名字同客户问好，客户也无需再重复他们的电话号码、账号或再复述他们正在处理的事务。新业务的机会也会被推送到屏幕上，这样也无需留待接线员来发现机会。最后，在客户服务的对话中加入一点针对客户个人的交流将不仅仅有利于建立良好的客户关系，更将为您的业务赢得更多支持者。



## 一体化平台

传统的呼叫中心一般会单独运营在独立于企业的通讯系统的平台上，这就造成了企业内部系统的碎片化。Deltapath则提供一体化的平台，将所有企业用户统一在一起。我们的方案就在眼前，助您实现一体化的愿景和目标。

## 绝不盲目运营

### 状态面板

让您的员工保持连接，帮助他们成为专注的团队。Cinch呼叫中心为每一个接线员和主管配备一个直接显示在他们电脑上的状态面板。主要的呼叫中心KPI和运营指标都实时显示在上面，这些信息的显示帮助接线员和主管能实时知晓对方状态，这令他们可以主动地行动，保持积极的工作状态并提升客户体验。

## 准确可靠的KPI度量



### 质量保证

质量监控对每一个呼叫中心都是至关重要的，因为这关系到您是否能准确地获得关于您的客户，接线员和业务的总体信息，最终做出准确地商业决定。走有了Cinch呼叫中心的监听功能，主管可以不被察觉地监听接线员客服通话。恰当地使用这一工具可以帮助呼叫中心创建培训课程，发现服务趋势，并确保服务质量达到预期。

通话录音同样也是呼叫中心的重要元素。事实上，通话录音有诸多重要的益处和目的，然而并不容易在后台保存。检测所有的记录，并检查对客户满意度进行评分以达到设定的服务目标。接线员的通话录音样本可以用来创建针对对话模式和产品详情的培训课程，通过使用真实场景的对话来加强培训效果。最终，管理服务流程和企业忠诚度。

## 管理成果

### 管理运营

增长营业收入的最好办法是找到新的收入增长点。然后即使接线员已经与他们的客户建立的良好关系，他们仍常可能会错失向上销售的机会。Cinch呼叫中心提供帮助企业增长营业额的监测工具。配合通话介入工具，客服主管可以将客户同客服人员的通话转变为一个三方会议，从而帮助客服抓住销售机会。

### 高效引导客户

时间是宝贵的。没有客户愿意将时间浪费在一直等待同客服通话上。如果长时间等待，很可能的结果就是客户会中途挂断电话而您可能将失去一个潜在的商务机会。互动式语音应答（IVR）的引入，将会令每一个人受益。客户可以通过预先录制好的菜单得到自己想要的信息，而不必一定等待同客服人员通话。而客服人员则能避免陷入重复处理一些简单问题的困境。当你的客户确实需要人工服务的时候，IVR系统可根据客户的问题将呼叫送去技能最匹配的客服人员。IVR的另一个优势是，它将客户服务的时间延长而不需要增加人力方面的开支。

### 管理呼叫

您还可以通过直接控制客户的等待时间或者接听客户呼叫的客服人员来确保高品质的客户服务。将一个队列中等待的呼叫引导至一个可用的客服人员以减少重要客户的等待时间。类似地，将一个呼叫引导至之前已经与这个主叫建立联系的客服出也可以积极地影响客户体验。

### 管理客服

主管可配备诸多工具以确保呼叫中心平稳运营。譬如主管可以为当前拥有高通话量的队列登入更多的接线员。类似地，主管还可以为在工作时间结束后忘记登出的接线员登出座席，从而避免呼叫被分配给他们而影响客户体验。如果接线员在休息的时候忘记将自己的座席设置为离开状态，主管还可以帮助他们将座席设置为离线。

### 管理队列

每个企业都有不定位的客户。譬如有的高价值客户，他们通常是企业的重要投资人或者最忠实的客户。为了确保您最重要的客户能得到优先的照顾，Cinch呼叫中心可以为队列分配不同的优先级。这意味着您可以提供不同的服务等级。将您最重要的客户放到优先等级，当他们呼入的时候会以优先的顺序被放到队列的前列从而更快得到应答。

### 管理表现

当分析表现的时候，数据至关重要。Cinch呼叫中心提供多种报表和方式来获取实时和历史数据。报表以直观易懂的方式提供综合的信息，包括柱状图、扇形图、列表等。汇总重要信息包括但不限于客服业绩、客户满意度、队列表现和表现差异等。

## 向未来延伸

恰当地响应关键的业务能够丰富或破坏客服体验。Deltapath认识到每个企业都有不同的需求。这就是我们允许客制化Cinch呼叫中心以满足您的需求的原因。我们也能有机地帮助您增长业务，让您能成功地传递使命。且看我们能为您提供什么。

### 视频呼叫中心

Cinch呼叫中心可升级为视频呼叫中心。为您的呼叫中心增加视频通话的能力，这样客服人员和客户就能在通话中看到对方，如同身处同一个房间，协作无间。我们都不得不承认，一些信息是只能通过视觉传递的。想象一下，客服人员亲身为客户展示如何完成一项工作、组装一个产品或展示在客户所需的信息在文档中的位置。

在拥有视频能力的呼叫中心里，客服人员可以在与客户进行语音沟通的同时推送视频信息。推送的视频可以是实时的视频、静态的图标或动态的图像。

### 灵活的部署选项

Cinch呼叫中心可使用硬件或虚拟化部署以满足您企业的IT战略

- 使用frSIP UC 为VMware部署优化的虚拟化版本，降低部署复杂性和拥有成本
- 使用frSIP UC通信平台专有硬件版可获得高可靠和可扩展的特性

无论您使用虚拟化公有云、私有云抑或是自由设备的方案。我们都能满足您的需求

### 与广泛使用的CRM应用集成

已经是Salesforce.com的客户了？Deltapath Salesforce Connector提供与Salesforce与Cinch呼叫中心的原生集成。任何时候客户呼叫您的时候，您的客服将能立即在弹屏上看到诸如联系人、账号、可能的销售机会、待处理事宜等关键信息。

### 使用API来定制化系统

还没有Salesforce.com的账号吗？我们也能帮到你。Deltapath配有能让您的商务应用无缝与Cinch呼叫中心集成的API，为您提供统一的体验。使用Deltapath的API为您的呼叫中心创造更优质的服务和更令人满意的客户体验。Deltapath的API的功能包括但不限于登入/登出客服、查看客户的等待时间、主叫号码等。Deltapath的API能帮助您的业务在水平和垂直市场与众不同。

### 服务供应商

运营商也可以将Cinch呼叫中心作为服务来构建他们的业务。多租户的能力让运营商或任何呼叫中心作为服务的供应商在同一个服务器上组建多客户的环境。

## Datasheet

### 特性

#### 可升级为视频呼叫中心

- » 视频记录
- » 可视频呼入同客服面对面沟通
- » 视频留言并发送到邮箱

#### 客户关系管理 (CRM) 集成

- » 原生支持Salesforce.com\*
  - 在电脑屏幕上弹屏显示客户信息保证提供优质的客户服务
  - 直接讲出客户姓名，拉近距离
  - 协助抓住商务机会，解决客户难题
  - 一键拨打存储在Salesforce数据库里的客户号码
  - 避免重复询问客户相同的信息，因为一切以显示在客服的屏幕上
- » 调用稳健的API，创造更优质的服务和客服体验
  - 管理接线员
  - 管理队列
  - 一键拨号
  - 获取实时报告

#### 业绩管理

- » 生成综合报表
- » 按照日期、时间间隔、队列或者接线员分类
- » 针对队列的KPI
  - 队列分析报表
  - 队列总结报表
- » 针对客服的报表
  - 客服总结报表
  - 客服报表
  - 客服动作日志报表
- » 比较客服活动
  - 客服总结报表
- » 合规性报表
  - 确认客服是否遵守工作排程

#### 服务水平管理

- » 观察在预定时间内被应答的呼叫的百分比并制定提高策略
- » 放弃呼叫列表让主管可以查看在呼入并等待后，尚未被应答就挂断的人
  - 可电话回访这些客户以此提升客户关系

#### 合理分配来电到匹配的团队对

- » 基于技能的优先路由：主叫被送到具有匹配技能的客服
- » 通过IVR来提供客户需要的信息，以此来减少客户等待时间
- » 通话高峰时段可将呼叫送去后备客服
- » 为重要客服优先派呼叫
- » 当有愤怒的客户的时候主管可将呼叫分配给他们自己

\* 需要购买功能许可

#### 客服培训

- » 根据质量检测定义KPI
- » 耳语：实时同客服人员沟通而不会被客户听到，教授客服人员提升沟通技巧、产品知识以及辨别销售机会
- » 卧底顾客测试客服人员表现
- » 通话介入：创建一个三方通话，可用于：
  - 当您发现客服同客户的沟通出现问的时候使用
  - 当您发现一个销售机会的时候
- » 分析客服通话录音样本
- » 收听客服人员的呼叫以发现他们可以提升改进的地方和关键技能

#### 来电预显示

- » 在IP话机和桌面上显示来电目的
  - 通过来电的队列和主叫预先判定来电目的
- » 分析等待时间
  - 根据来电客户的等待时间，在通话接通之前预判与客户的沟通策略
  - 客服人员可以对等待了较长时间的客户预先准备致歉的言辞

#### 墙板显示

- » 呼叫中心状态
- » 客服状态—在线或离开
- » 主叫状态—等待/响铃/通话
- » 队列中等待的呼叫数
- » 正在被接听的呼叫数
- » 服务等级
- » 客服的最后登入时间
- » 每个客服应答的呼叫数
- » 队列应答的总呼叫数
- » 队列允许的最大等待呼叫数
- » 队列被舍弃的呼叫
- » 平均等待时间
- » 通话时间和日期
- » 呼叫应答时间
- » 客服最后应答呼叫的时间
- » 显示客服所在队列

#### 语音通知

- » 语音通知可以以不同的语言播放
- » 自定义等待时间通知
  - 预计等待时间
  - 主叫在队列中的位置
  - 播放语音通知的频率
- » 自定义通知的语音和频率
- » 可显示语音脚本确保录制正确
- » 根据每个队列的功能来通知和引导呼入的客户

## 呼出式呼叫中心\*

- » 主动联络现有客户或潜在客户
- » 将呼叫列表分配给各个客服人员
- » 公共呼叫列表
- » 活动排程
  - 拨打跟进电话促进保留客户
  - 增长营收
- » 迷你CRM数据库
- » 暂不呼叫列表
- » 可定制化弹屏：记录客户反馈和查看客服脚本
- » 监控客服人员活动情况
- » 报表
  - 呼叫列表总结
  - 进行中活动状态
  - 活动表现
  - 销售表现
  - 客服表现

## 直观的客服和主管用户界面

- » 多种用户界面可以满足不同公司需求，客服可从桌面、浏览器或语音IVR登入
- » 来电弹屏提醒
- » 可通过用户面板应答呼叫、发送语音消息、结束通话、暂停通话、查阅快速拨号或开启录音
- » 转接呼叫时可执行盲转或询转
- » 功能强大的三方会议控制
  - 点击开会
  - 分拆会议
  - 离开会议
  - 结束会议

## 呼叫分配策略

- » 对所有客服振铃
- » 对空闲时间最长的客服振铃
- » 对呼叫应答数最少的客户振铃
- » 轮流对客服振铃
- » 按预定顺序振铃
- » 随机振铃

## 移动性

- » 移动座席：让客服人员可以灵活地在不同的座位上登入
- » 支持远程办公的客服和主管
- » 在frSIP Mobile上拨打和接听公司分机号的电话

## 云上运营

- » 将Cinch呼叫中心作为服务提供给客服
- » 多租户独立管理的能力让服务提供商可以在同一服务器上为不同客户提供服务

## 通话录音\*

- » 查看录制的呼叫的详情
- » 通话结束后添加备注
- » 自定义备注项目，方便后期查阅细节
- » 呼叫中心主管可以获取反馈统计，或收听录音，或以ZIP格式下载归档文件供之后分析
- » 主管可以根据制定的规则为客服的通话录音打分

## 来电过滤

- » 将不想接听的电话放入黑名单
- » 创建VIP列表

## 传真的文字消息

- » 从你您的桌面上发送传真
- » 发送文字消息
- » 可群发消息

## 语音信箱特性

- » 总结报表
- » 以不同格式(Excel或CSV)导出报表

## 伙伴

- » 可查看主管和其他客服人员的话机和PC的实时状态
- » 电话状态：通话中、空闲、离线、等待、响铃中
- » PC登入状态：在线、离线、离开、长时间离开
- » 将队列里的主叫指派到某个客服人员或将某个主叫提升到队列前排。

## 可扩展性

- » 可扩展至6000个分机号
- » 可扩展至600个客服座席
- » 增肌服务器提升客服容量
- » 可云上或客户自有式部署

## 电话簿

- » 提供个人电话簿、部分电话簿和全局电话簿，帮助管理联系人
- » 自定义显示的联系人的信息列
- » 为VIP联系人添加个性化铃音
- » 为经常通话的人创建快速拨号
- » 快速导入或编辑大量联系人
- » 可导出联系人信息
- » 自动补全功能实现快速查找

## 多语言支持

- » 英语
- » 日语
- » 普通话
- » 广东话

\* 需要购买功能许可

## 关于 Deltapath

Deltapath 将企业从阻碍有效通信的藩篱中解放出来，并通过创新的技术，满足企业所需所想，革新企业的通信方式。

我们专注于将不同的通信平台、音频和视频设备、电话，台式机和移动设备整合在一起，通过这样的解决方案使通信变得容易且直观。

我们相信，每个解决方案都应体现简单之美，并适时地为用户提供应景且触手可及的通信方式。

## 订购信息

如欲了解更多有关 Deltapath 统一通信平台的资讯，请联系离您最近的 Deltapath 销售代表。



CN	+86 21 8037 9566
HK	+852 3678 9999
TW	+886 2 7728 3099
USA	+1 408 707 3299
NZ	+64 9 886 9799
JP	+81 3 3527 7899
PH	+63 2 8790 0295

[cn.deltapath.com](http://cn.deltapath.com)