



## 金融机构

## Citicorp

### Cisco 联系管理系统的优势

能够保留遗留系统，划分呼叫者并进行基于技能的路由，因而可大大节约成本，改善客户服务。

|     |     |
|-----|-----|
| 运营商 | MCI |
|-----|-----|

|     |        |
|-----|--------|
| ACD | Lucent |
|-----|--------|

|     |            |
|-----|------------|
| IVR | In network |
|-----|------------|

|     |   |
|-----|---|
| 节点数 | 6 |
|-----|---|

|    |       |
|----|-------|
| 坐席 | 1,500 |
|----|-------|

|      |   |
|------|---|
| 日呼叫量 | 5 |
|------|---|

### 基本情况介绍

- 根据呼叫属性进行划分，但是以前的解决方案无法实现。
- 公司拥有记录多达 4000 万条的主机数据库，网络 IVR 与数据库信息和呼叫者 ANI 合作。希望保持这个系统，ICM 解决方案把呼叫路由出 ANI。

### 路由策略

- 网络 IVR 提示呼叫者输入帐户号码。
- 根据数据库运行 CED，然后基于 DNIS 和帐户信息路由到适当的技能组，改进客户服务。
- 呼叫被划分，改进了业务代表的利用情况，因此大大节约了成本。