

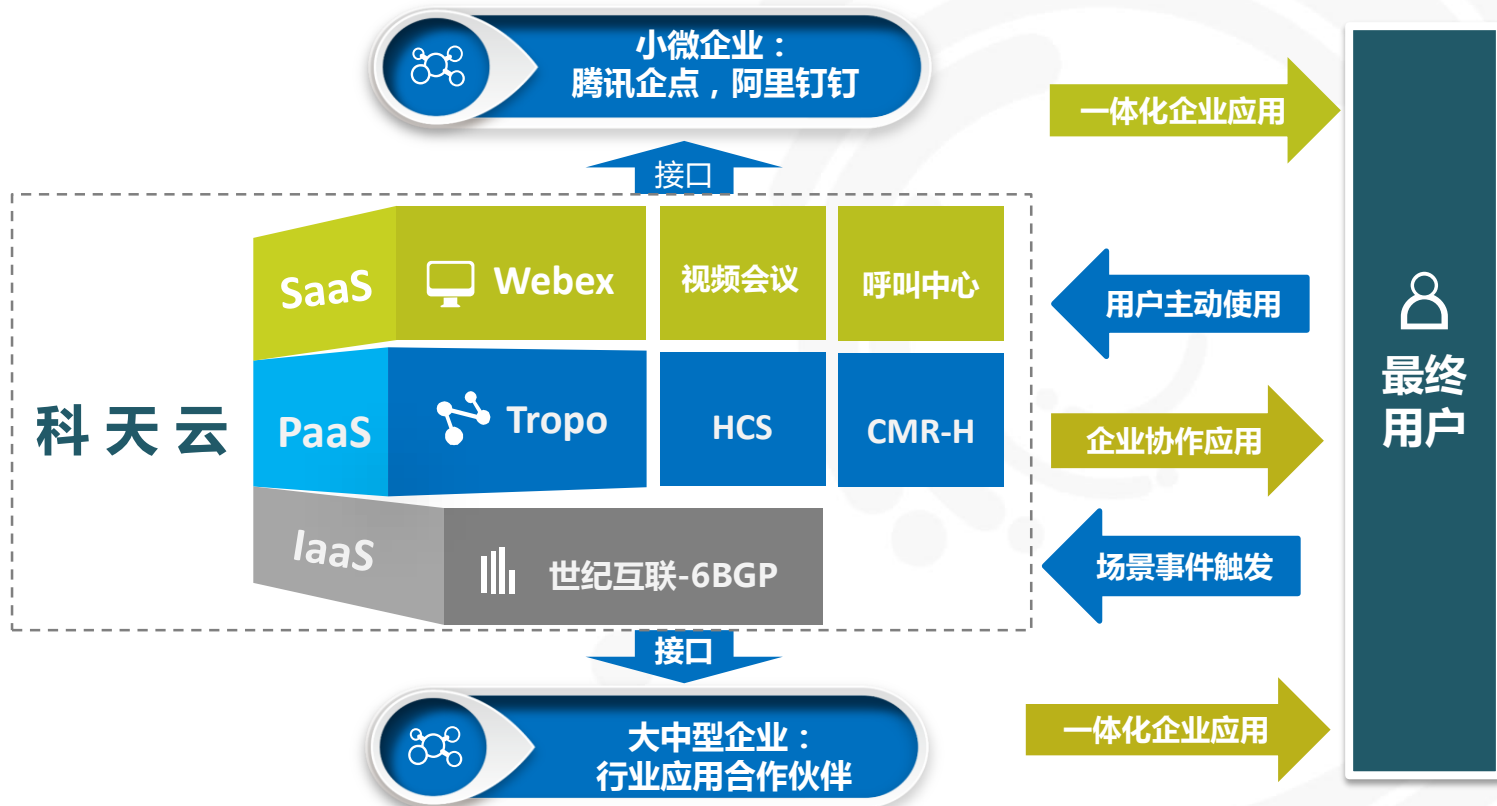


新生态、新朋友、新机遇





重新定位，科天新生态





人无我有，混合协作云72变

拥抱你的72变？当然可以。



有多少个企业，就有多少种具体情况需要应对，具备高度开放性的科天云协作平台，能够整合当今全球绝大部分协作系统，无论您的企业采用何种终端、产品、技术，都可以轻松接入科天云产品，让沟通和协作跨越界限，开启无数全新可能。

沟通始于协作
云端变革工作



人无我有，混合协作云



TelePresence



WebEx CMR



- 在网真会议系统与WebEx之间实现双向高清视频互通
- 轻易实现超大规模视频会议，节省带宽及费用
- 满足更多移动接入需求
- 实现内外部视频协作，外部用户无需拥有硬件终端，无需复杂配置

口袋



会议室



人无我有，定制4K显示器

每年400万差旅支出？不必吧。



同您一样，我们认为，对于很多企业，动辄上百万的差旅支出全不必要。

科天云的协作产品，让远隔千万里的沟通协作，也能如当面晤谈一样顺畅简单，大大提升沟通效率，不仅为您减少频繁往返奔波的辛劳和时间上的浪费，更为您的企业减少大量不必要的差旅支出。

**沟通始于协作
云端变革工作**



人无我有，定制4K显示器



Spark Room Kit

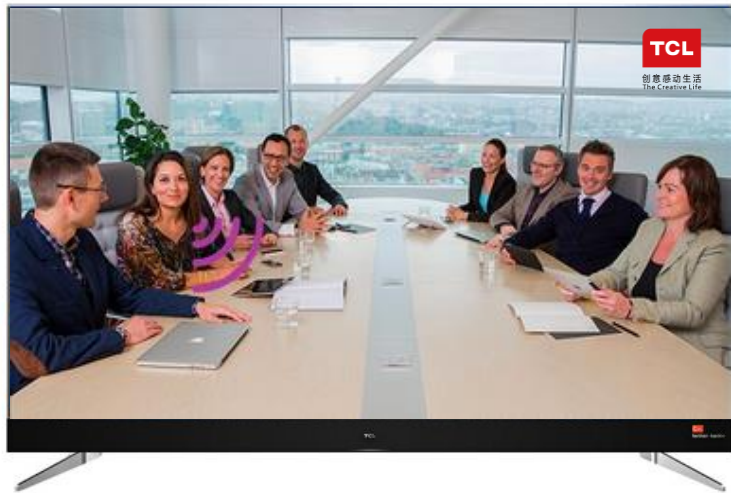


Spark Room Kit Plus



全新Spark系列智能视频会议终端，
结合TCL最新技术4K显示设备C2，
绝佳使用体验

- ✓ 5K智能语音跟踪镜头
- ✓ 4K超高清内容分享
- ✓ CEC2.0智能显示唤醒



TCL C2 4K Display



人无我有，随时随地抓住你的客户



抓住78%的潜在用户？
并不难。



最新数据显示，78%的潜在用户会与第一个联系他们的商家达成交易。那么，如何总是成为第一个与他们成功接洽的商家？

科天云的协作解决方案，可助您以智能计算筛选用户需求，并在最短的时间内，将数据传递给相应部门，以便第一时间接洽潜在用户，抢占商机，创造更大的商业价值。

沟通始于协作
云端变革工作



人无我有，智能化呼叫中心

全媒体一体化解决方案是未来的总体趋势

- 语音的呼入和呼出
- 互联网媒体
- App在线客服
- 视频客服

客户服务中心重点关注客户体验

- 客户关怀
- 客户调查
- 帐务查询
- 改变质检的工作模式,支撑业务分析

全媒体

云计算

大数据
处理

人工
智能

云计算推动业务整合

- 业务平滑扩展(职场迁移)
- 业务统一接入
- 多业务协同服务
- 海量数据分析
- 多租户
- 云坐席

提升用户体验

- 平民化
- 交互性
- 智能化
- 降低人工成本

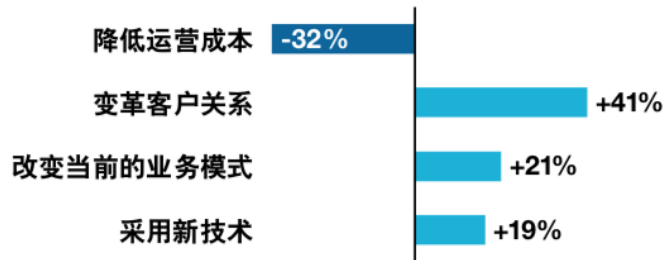
呼叫中心的转变是为了适应其自身发展的要求，业务推动新技术发展，新技术的应用是呼叫中心转变的动力。

互联网的快速发展为全渠道的服务提供了可能；大数据处理是业务整合渠道整合的基础；人工智能技术改变了业务流程、改善了客户体验，云计算的商业模式为快速部署提供了商业模式上的保证。

业务聚焦，数字化转型



过去3年和未来3年的变化预计(%)



资料来源：IBM全球最高管理层调研，CEO问题：“您的业务战略中的最优先任务是什么？”

图1. 企业从大力关注运营成本转向关注增长和转型。



科天数字生态

数字化营销





数字化电销中心

电销过程可视化



步骤 拆分

将电销步骤进行拆分，包含哪些要素，例如问候语、产品介绍等

话术 标签

将现有销售话术标签化，每一类话术属于哪个销售步骤

话术 提醒

根据当前客户属性和谈话内容，推送最适合的话术

命中 记录

对于每个提醒所命中的步骤进行记录

数字化客服



语音转写



文字客服



索引搜索

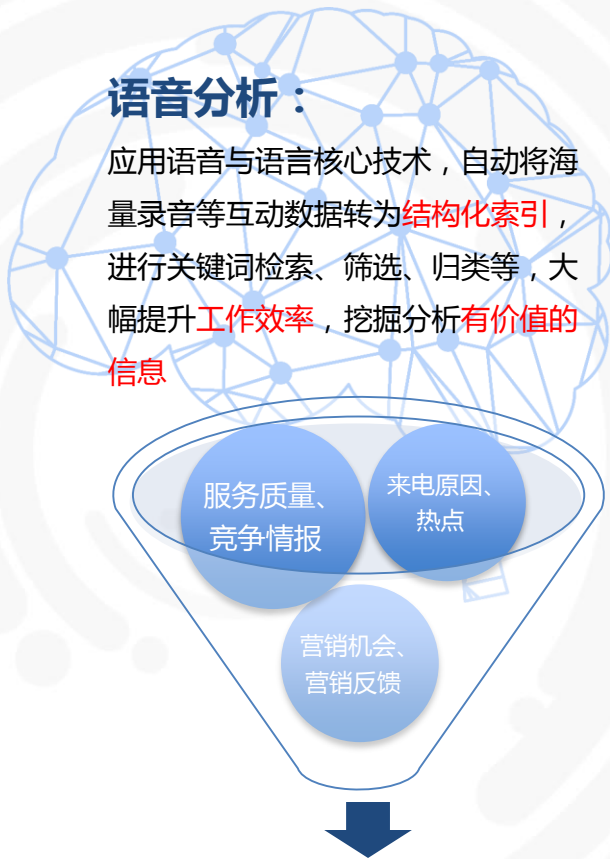
文本挖掘



业务系统

语音分析：

应用语音与语言核心技术，自动将海量录音等互动数据转为**结构化索引**，进行关键词检索、筛选、归类等，大幅提升**工作效率**，挖掘分析**有价值的信息**

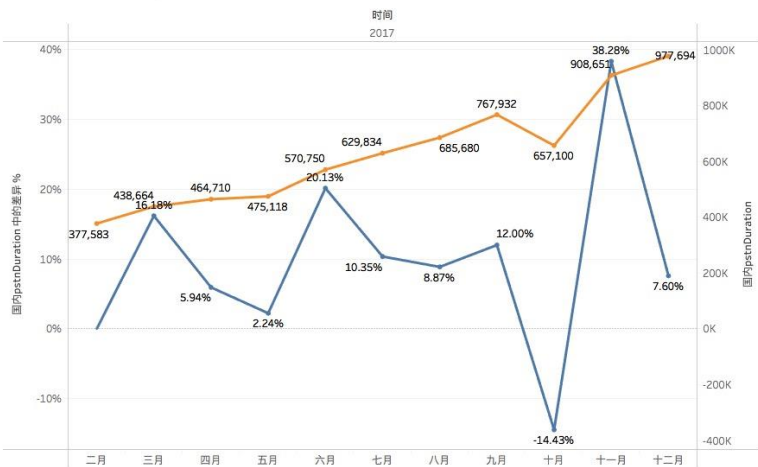


为客服、营销、运营提供支撑

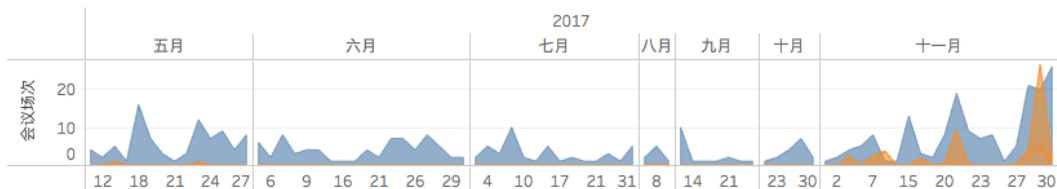


数字化产品运营

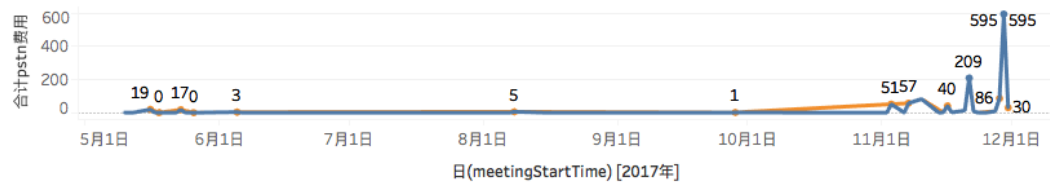
2017年国内pstn用量&增长率



金一使用频率分析



金一pstn费用分析





THANKS !

DANCE TOGETHER
舞动未来

2018思科大中华区生态系统与合作联盟高峰会
Cisco Greater China Ecosystem and Alliance Forum 2018

