

升级座席桌面 - 为什么是时候了

简介

在考虑联络中心下一代座席桌面时，所有组织都应该为以下三种趋势做出规划：1) 联络中心工作日益突出的非结构性和不可预测性，2) 交互方式从被动拨入到主动拨出的转变，3) Web 2.0 技术的集成。

联络中心工作日益突出的非结构性和不可预测性进一步说明了这个事实：大多数客户乐意使用电子商务应用等自助服务工具来进行订单输入、开具发票和查看发货状态等操作，并且对于技术产品支持采用知识库查询方式自助完成。如果这些自助服务选项失败，许多客户会转向互联网搜索、客户论坛和社交网络以寻求帮助。因此，联络中心现在通常会成为客户的最后一站。在客户向联络中心致电时，他们非常清楚，自己的问题极其复杂，仅靠座席是无法即时解决的。座席必须与其他业务职能人员合作才能解决这些问题，其中包括销售、市场、产品管理、应付账款以及发货人员。因此，需要一种新型的座席桌面才能支持这种现代化协作工作模式的联络中心。

交互方式从被动拨入到主动拨出的转变是指社交网络监控和响应的重要性日益提高。随着 Twitter、Facebook、YouTube 和博客等应用的发展，现在组织必须主动监控客户谈话才能捕捉商机并应对客户体验差所带来的品牌价值威胁。一次糟糕的体验造成影响的不仅局限在客户和公司之间，还会波及成千上万的 Twitter 关注者、YouTube 浏览者和 Facebook 好友，以及微信好友等等。这种主动社交网络响应需求将联系中心的工作重点从回应拨入电话转变到主动将公司介入社交网络对话之中。同样，需要一种新型的座席桌面才能支持联络中心的这种主动外呼。

座席桌面中更高效的 **Web 2.0 技术的集成**能够支持上述两种趋势。这些技术包括瘦客户端、浏览器、HTML 5、JavaScript、XML、Representational State Transfer (REST)、JavaScript Object Notation (JSON)、Extensible Messaging and Presence Protocol (XMPP) 以及 OpenSocial 小工具。这些技术综合起来可创建一种混合技术搭建的门户，能够及时提供所有信息座席所需的可定制的“控制席位”。与过去传统的厚客户端、编译型计算机电话集成 (CTI) 应用相比，该程序化模型明显具有更高的灵活性、可支持性和可扩展性。

此新型 Cisco Finesse™ 座席桌面可应对这三种趋势。以下各部分介绍应对方法。

从基层员工到关系管理者

毋庸置疑，联络中心处理事务的性质正在发生巨大的变化。当联络中心作为交付实时信息的主要渠道时，所开展的大部分工作都是重复性的。现在，呼入客户在寻找高度个性化和专业化的对话。当其接通联络中心的座席时，表明他们已经用尽各种自助服务方法，可能是因为请求较为复杂，系统无法作出回复或需要专业化的咨询。换句话说，异常处理为“新常态”。

因此必须调整指标以应对这一新常态。这些“非脚本化”呼叫持续时间较长，因此不能再根据平均处理时间的长短来评估座席。由于新一代用户只会在需要在线帮助时进行呼叫，语音门户已不可能再过滤拨入电话，因此计算语音门户保留率已丧失其重要性。

如果每个人在网络上都有一个受众，这种正面的品牌体验必定会创造指数价值。公司需要努力改善口头宣传（或 Tweet 内容）广告才能控制品牌诋毁者。增加的座席衡量标准包括净推荐值 NPS、客户互动从开始到结束的周期时间，更重要的是首次通话结案率 FCR。表 1 是两种模式的比较。

表 1. 传统与新兴联络中心座席模式比较

传统联络中心座席	新兴座席模式
<ul style="list-style-type: none">• 可预测、重复性和脚本化事务• 高周转率• 注重效率 - 短通话时间和高语音门户保留率• 以 CTI 为中心的紧密集成• 基层员工	<ul style="list-style-type: none">• 异常处理和不可预测的工作• 座席保留作为优先事务• 注重效率 - 净推荐值NPS和首次通话结案率FCR• Web 2.0 集成和混合技术搭建• 关系管理者

当然，这种转变不可能一蹴而就。许多消费者仍然希望以旧方式进行处理，企业不能忽略这一群体。因此应如何配置联络中心才能适应现在和未来的需求？

助力新座席

具有关系处理和解决问题能力、经验丰富的座席会处理重要客户的咨询。该座席不仅仅充当将信息输入客户服务软件的工具。事实上，角色恰恰相反 - 软件工具可随时帮助座席完成工作，而不是指挥者。经验丰富的座席希望他们的工作是什么样的呢？

- “我的公司对我的个人决策充满信任。我不需要使呼入客户挂起等候以获得正确行事的许可。”
- “我可在恰当的时间获得恰当的工具。这些工具能够支持我的工作。”
- “我的公司将精力放在支持我而不是衡量我方面。”
- “我的桌面应用跟随业务变化的步伐进行升级。”
- “我的组织的目标是帮助客户。”
- “我一直能够及时地获得恰当的信息，而无需寻找数据或在应用之间切换。”

成为联络中心座席的人们喜欢帮助别人。但是联络中心工具更侧重于监控座席，而不是帮助他们为客户提供服务。“新座席”希望其联络中心应用直观易用且不会或极少需要培训。他们不希望只是作为联络中心专家，还要成为**解决方案专家**。

新座席熟悉 Facebook 和 Google，并且希望将类似的用户界面扩展到自己的工作环境。他们了解在没有即时可用的信息时如何进行搜索，并寻求同事的帮助。与终端仿真相比，他们对于社交媒体更能应付自如。

Cisco Finesse 桌面软件

紧密集成的座席桌面并不是一种新的思路。CTI 已在联络中心中应用长达 20 余年。公司投入大量的时间和资金将电话控制整合于企业应用，且通常已获得良好的初始投资回报。但是，实践证明 CTI 难以维护和应对不断变化的业务需求，因此拥有成本不断攀升。

新型思科联络中心座席桌面应用 Cisco Finesse 软件以使公司从容应对上述市场转型，并利用技术紧跟网络的发展步伐。同时，Cisco Finesse 应用深知原有的环境不会在一夜之间消失遁形，因此各种资质的公司在立即运用其优势的同时还应保护现有投资。

Cisco Finesse 应用在行业中还是首开先河。其核心为基于 Web 2.0 小工具的框架，它设置了可用性和应用集成标准。这种方法功能强大，其优势可惠及业务部门、IT 和座席本身。

经验

为了加快座席启动和培训流程，Cisco Finesse 应用用户界面依据类似于流行网站所采用的模型。该布局未充斥大量不必要的信息，从而保持显示界面的纯净性和简洁性。呼叫上下文决定所显示的功能和数据。思科参考全面可用性研究的建议来确保每个操作的直观性 - 细节决定成败。

可以即时采用 Cisco Finesse 应用在呼叫认证期间所收集的客户数据，而不必进行定制。座席可以选择要查看的数据量并适时更新数据。还可以显示并立即使用呼叫历史记录。

混合技术搭建

Web 2.0 混合技术搭建可将集成时间缩短一个数量级。简而言之，Cisco Finesse 应用是一种各个应用（“小工具”）均可即时使用的灵活网页（“小工具容器”）。思科提供联络中心组件，而管理员可在第三方的成千上万个选项中进行选择。通用 OpenSocial 标准符合性可确保兼容性，并可“导入”常用网页（使用“iFrames”）。

创建座席体验不再是主要的 IT 项目，而是可以像业务一样动态变化。例如，每周的桌面布局可能会发生变化，以应对市场促销计划或季节性活动。或者，不同的座席组可能会在工作中具有专用的小工具，而不是“通用”的座席桌面。

Web 2.0 的另一个优势是小工具均为松散耦合，这意味着它们之间的技术依赖性较低，因此可以独立升级应用而不必顾及兼容性问题。

超越 CTI

如果能够将呼叫数据传递给其他应用，执行屏幕弹出窗口，并将信息传输至联络中心，客户服务的准确性和高效性即可得以提升。但是，传统 CTI 接口是专有、复杂的，且这些接口的专业知识也甚是欠缺。即使在最大的联络中心，通常也只能依靠少数内部开发人员或昂贵的专业服务来支持传统 CTI 实施。

Cisco Finesse 应用通过采用基于 Web 的架构来解决此问题。它所执行的每种功能均为开放式下一代 Web 应用程序编程接口 (API)，并采用 XML 和 HTTP 标准（如 REST、JSON 和 XMPP），这与在网络浏览器中输入 URL 有所不同。这些方法为大多数大学毕业生所熟知，现在如需桌面定制，企业可能会挖掘全面的 Web 开发人才，从而降低部署成本并消除缺乏专业人员的风险。为了进一步简化操作，产品界面本身为开源 (JavaScript)，可以进行更改以满足特定需求。

瘦客户端和虚拟客户端

Cisco Finesse 座席桌面是一种无需安装桌面的 Web 应用。通过调用 URL 并登录系统即可在任何地方运行座席。Cisco Finesse 应用可在虚拟桌面环境中运行，并且其服务器可作为数据中心内的虚拟机运行。换句话说，其相关部署和运营成本极其低下。

转向高速轨道

公司无需完全“兼容 Web 2.0”即可利用 Cisco Finesse 应用的功能。许多联络中心仍有许多较旧的应用，因此并非每个座席都是新座席。Cisco Finesse 应用可在较旧的环境下使用，并顺利过渡至以 Web 为中心的桌面，请参考以下升级示例：

1. Cisco Finesse 桌面软件可以部署为独立版联络中心软电话，而不必与其他桌面应用进行集成，因此公司可以充分利用其零桌面占用空间的优势并降低总拥有成本。
2. Web 2.0 API 可用于座席桌面应用之间的信息传递，从而提高呼叫处理的准确性和高效性。
3. 新的小工具可集成于桌面，从而简化导航并优化座席和主管的工作。
4. 还可根据座席和业务需求动态部署布局。
5. 小工具之间可以彼此通信，实现同一框架多个系统之间的上下文共享。

随着部署的小工具数量增多且需建立整体体验，该值呈现指数级增长。某些最流行的小工具将在以下部分加以讨论。

Cisco SocialMiner

Cisco SocialMiner 社交媒体客户服务解决方案在行业中还是首开先河，旨在帮助企业主动回应通过社交媒体网络（如 Twitter 和 Facebook）或其他公共论坛进行沟通的客户及潜在客户。座席和主管可使用 Cisco SocialMiner 小工具跟踪相关网络活动并将其语音工作融合到这个新的社交媒体渠道。Cisco SocialMiner 还可用于内部通信以便于专家参与和上报。

扩展生态系统

思科合作伙伴已很快采用 OpenSocial 框架并以这种格式交付自有应用，从而使 Cisco Finesse 应用的价值日益凸显。Cisco Finesse 应用已可搭配使用广泛的小工具，包括员工管理、质量和合规性记录以及语音分析工具。

云选项

可以从公共资源（如 iGoogle 和 MyYahoo）获得数以千计的小工具，其中包括新闻订阅、天气预报、电子邮件等小工具。将这些小工具集成至 Cisco Finesse 座席桌面将大有裨益，有助于改善客户服务体验。

为什么选择思科？为什么是现在？

企业规划新人群和消费者行为处理时，必须考虑联系中心将在未来扮演的角色。企业已然体会到这个消费群体变化所带来的压力。联络中心平台已运行十余年之久，因此目前的技术选项将决定未来适时响应的能力。

思科了解市场转型趋势，因此不断创新以推动竞争差异化。Cisco Finesse 应用能够以前所未有的方式应对业务和技术目标，这也显示出思科致力于开放性标准和界面的决心。通过灵活采用各种模式，公司能够按照自己的节奏来提升 Cisco Finesse 桌面软件的价值。与桌面本身同样重要的是相辅相成的大型思科和第三方应用生态系统。

由于 Cisco Finesse 不存在竞争压力，思科将持续致力于核心协作，并凭借其雄厚的财务实力向用户证明，思科是其联络中心应用中最合适不过的合作伙伴。




美洲总部
Cisco Systems, Inc.
加州圣何西

亚太地区总部
Cisco Systems (USA) Pte.Ltd.
新加坡

欧洲总部
Cisco Systems International BV
荷兰阿姆斯特丹

思科在全球设有 200 多个办事处。地址、电话号码和传真号码均列在思科网站 www.cisco.com/go/offices 中。

 思科和思科徽标是思科和/或其附属公司在美国和其他国家或地区的商标或注册商标。有关思科商标的列表，请访问此 URL：www.cisco.com/go/trademarks。本文提及的第三方商标均归属其各自所有者。使用“合作伙伴”一词并不暗示思科和任何其他公司存在合伙关系。(1110R)