

# 打造认知型 联络中心

Webex 联络中心 - 认知变革, 智慧协作



B2B 企业正在以客户体验为突破口，努力打造独特的竞争优势。随着产品价格差异的重要性日渐衰退，这种战略将变得愈加重要。<sup>1</sup>

客户体验正在成为一项必不可少的展露要素，关系着企业能否从竞争中脱颖而出，彰显品牌优势。与此同时，客户希望能以多种方式与企业联系（例如语音、电子邮件、短消息、在线聊天和社交媒体），这导致联络中心在管理所有这些渠道以及将客户转接至正确的资源时困难重重。

对联络中心而言，这些渠道通常是独立的。这不仅导致座席在处理多种分散应用时苦不堪言，也让客户对缺乏关怀和连续性的服务体验颇为不满。

如果您可以借助领先技术打造认知型联络中心，情况会如何？您将能够获得详实有用的客户信息，主动提供有预见性的客户体验，并与组织的其他部门无缝地衔接到一起。

有了正确的资源和解决方案做后盾，联络中心就能化被动为主动，为企业带来更多积极的业务成果。

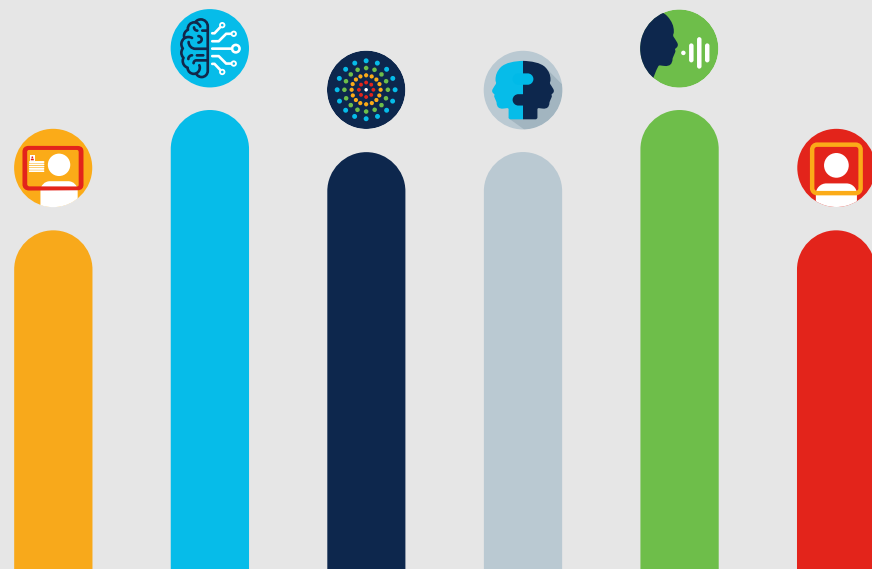
第 1 章：打造认知型联络中心

第 2 章：数据驱动的客户体验

第 3 章：对预测型流程的需求

第 4 章：集成式协作产品组合

第 5 章：人人受益



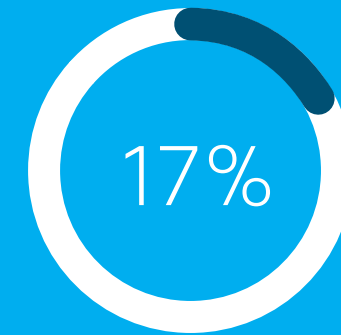
1. "Customers: The Future of B-to-B Customer Experience 2020" (客户：2020 年的未来 B2B 客户体验)，Walker Research 报告，2013 年。

# 1 打造认知型联络中心

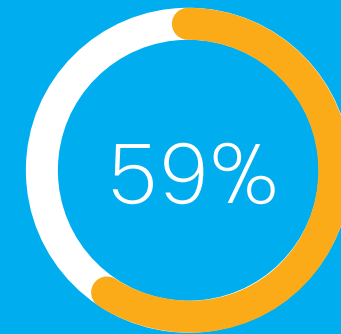
化挑战为机遇。

要改善客户体验，关键在于找到能够解决客户最关心的问题的解决方案：

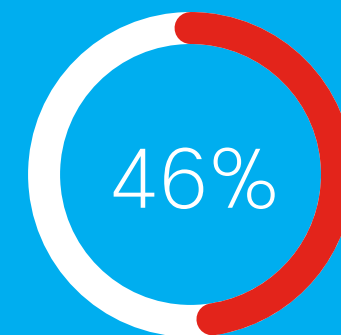
- 缺乏连续性的断点式体验
- 解决问题缓慢
- 漫长的等待时间
- 座席缺乏知识和经验，没有起到帮助作用
- 缺少联络选项（例如在线聊天、电话或电子邮件）
- 对话缺乏关怀



美国消费者表示，他们宁愿多付 17% 的费用，也会选择提供出色服务的公司。<sup>2</sup>



在美国，即使某家公司（或某家公司的产品）深受消费者喜爱，也会有 59% 的消费者会在多次经历不好的体验后选择离开，17% 的消费者会在经历一次不好的体验后离开。<sup>3</sup>



46% 的消费者会因为某个品牌的员工缺乏知识而放弃该品牌。<sup>3</sup>

在解决这些问题时，您需要知道的是，您的联络中心座席也面临着许多难题，导致他们无法在工作中充分发挥自己的能力：

- 他们被过多的信息弄得不知所措。
- 他们无法找到适当的信息，在首次接报时解决客户的问题。
- 他们对客户缺乏充分的了解，无法提供贴心的关怀。
- 他们需要使用过多应用和系统。
- 他们很难实时向专家寻求答复。
- 他们希望开心工作，并在工作与生活之间求得平衡。

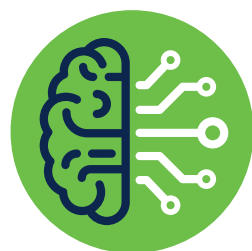


## 认知型联络中心是什么？

认知型联络中心能够将情报融入客户和座席体验的每一个环节。思科能够运用技术让这样的体验变为现实。



强大的云端数据分析帮助您更深入地了解您的客户

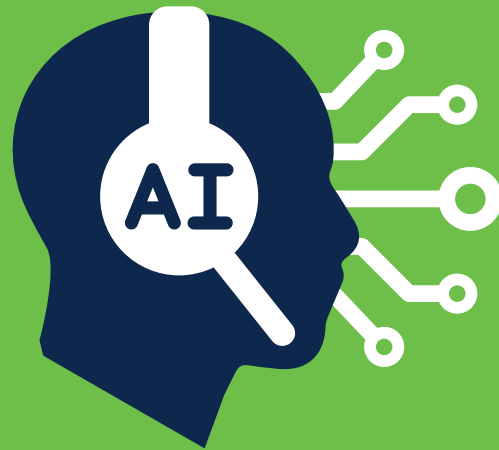


人工智能 (AI) 技术丰富情景信息并提供建议，确保您主动为客户提供有预见性的体验



集成式协作解决方案让您的座席快速轻松地联系专家，提高首次接报解决率





思科联络中心解决方案具备多种创新功能：

- 全渠道支持
- 基于预测性分析的转接
- 专家协作和沟通
- CRM 集成
- 全方位客户旅程分析
- 员工优化
- 电话营销活动

## 2 数据驱动的客户体验

联络中心过去没有太多数据，但是现在却有十分丰富的数据。这意味着您可以对客户体验进行广泛深入的洞察。这种洞察力有助于您了解客户在与您的整个组织（而不仅是联络中心）打交道的过程中得到的体验。

如果您能全面收集、合并和分析这些宝贵的数据，就能让客户体验更上一层楼，就能更好地了解客户的好恶，就能掌握客户的行为模式，从而更有针对性地提供客户体验，并从客户那里获得更多收入。

AI 技术与数据相结合，可以为您改善客户服务提供强有力的武器。您的座席将能够掌握必要的情景、知识和相关信息，有预见性地为您的客户提供主动关怀。



分析技术可在当前和未来帮助提升客户体验。

思科的客户旅程分析器可以帮助您显著提升客户体验，从而提高客户的满意度、忠诚度和长期价值。客户旅程分析器是一项基于云的服务，而且能够与您本地部署的思科® 联络中心解决方案协同工作。作为一个一体化工具，它从您的组织所使用的多种数据源和数据系统中收集并汇总所有客户数据，还能提供全方位的端到端客户旅程视图。

通过进行统计绩效分析，分析器可以评估客户和座席的哪些属性及行为有助于实现最佳的业务成果。您可以对各种假设场景进行建模，帮助您预测在某个因素（例如客户转接、座席技能、人员配置等等）发生变化时，业务可能受到的影响。它甚至还能预测客户需求，为客户匹配最合适的座席并进行转接。

有了分析器为您提供全面而综合的客户旅程业务视图，您将能够适当做出优化，提高运营效率、财务营收和客户体验。

## 平稳地迁移到云

思科将云技术与 AI 技术融合在一起，运用到联络中心（无论是本地联络中心，还是云端联络中心）。您可以在本地部署思科联络中心，并在不中断业务的情况下添加高级云服务。借助这种混合部署模式，您可以尽情畅享云技术的创新成果及其带来的一切优势，按自己的步调为全面迁移到云做准备。同时，您宝贵的本地部署投资也能获得保护。

### “随增长，随投资”的灵活性

为了帮助您更顺利地迁移到云，我们面向联络中心推出了 **Cisco Collaboration Flex Plan（思科协作灵活性计划）**。该计划为您提供了基于用户的订用模式（“随增长，随投资”消费模式），便于您根据需要组合购买云、本地和托管联络中心服务。这样一来，您就能随时以所需的方式迁移您的用户，并获得额外的投资保护。



正在考虑迁移到云？

[阅读我们提供的就绪性评估指南 >](#)

### 3 对预测型流程的需求

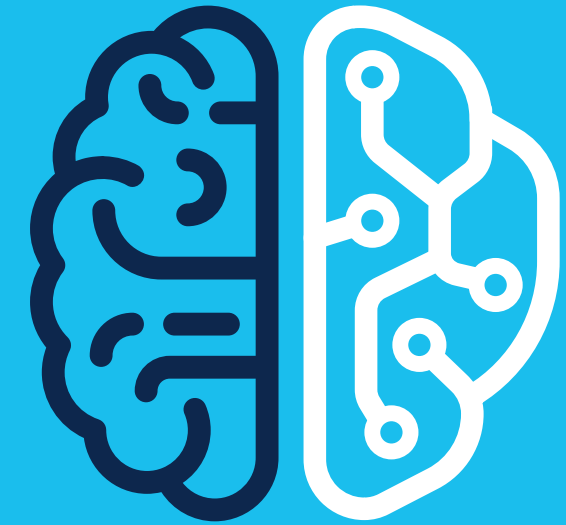
打造有预见性的客户体验意味着什么？

意味着能够根据正在进行的客户对话，适时地找到适当的资源（无论是人员还是信息），然后利用这些资源只通过一次尝试便解决问题。

比如，有一位客户以在线聊天方式接入联络中心。在客户与座席沟通的过程中，基于 AI 技术的 Cisco Answers 会监控对话内容，实时针对客户提出的问题提供相关内容和解决方案。

如果我们在此基础上更进一步，又会如何呢？如果我们能结合使用 AI 和机器学习技术预测客户的问题，在他们还未发现问题时便向他们发送解决方案，会怎么样？您将能够让客户见证奇迹。

思科正在推动 AI 技术走进联络中心，帮助您超越机械的自助服务功能，提高座席效率。借助正确的技术，您将能够有前瞻性地主动与客户进行个性化互动，从而提高客户的忠诚度和长期价值。



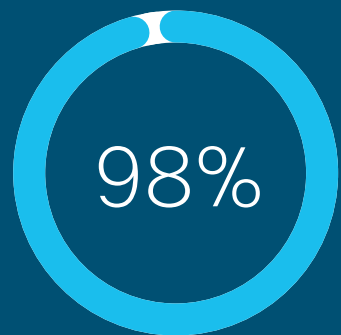
有预见性的客户体验有三个主要目标：

1. 智能地为客户匹配座席。
2. 根据需要准确提供适当的情景。
3. 主动提供有预见性的个性化关怀。

## 4 集成式协作产品组合



企业通过为座席提供统一通信 (UC) 体验, 可将每年的客户利润提高 68%。<sup>4</sup>



通过为联络中心添加统一通信功能, 98% 的企业提高了客户保留率。<sup>4</sup>



通过打造支持统一通信的联络中心, 25% 的企业降低了座席离职率。<sup>4</sup>

座席（无论是数字化座席还是人工座席）被视为与众不同的难忘客户互动体验的缔造者。但是为了向客户提供适当的解决方案，他们通常需要一点专家帮助。一直以来，联络中心都是在封闭的环境中独立运作，座席很难与主题专家及组织内部的其他人员联系和沟通。

思科解决方案能够打破这种沟通壁垒，将联络中心的范围扩展至组织的其他部门。这是通过一套能与联络中心无缝协同工作的集成协作解决方案实现的。

设想一下，您的整个企业将作为一个巨大的联络中心，客户提出的每个问题都能由适当的人员解答。如果客户的问题较为复杂，联络中心座席可以轻松找到合适的主题专家，通过电话或文本消息与其联系，完全不必起身离开工位。

这样一来，座席可以更高效的工作，并与后端办公室的同事建立密切的联系，客户也将能够及时获得解答。

## 5 人人受益。

您的组织将获得以下益处：

- 座席将得到有助于他们顺利完成工作的工具、资源和客户历史信息，从而更满意、更高效地投入工作。
- 座席可以在需要帮助时随时获取情景信息并联系主题专家。
- 通过预测高风险客户的需求，并让客户保留率最高的座席为他们服务，来留住这些客户。
- 不受地理位置限制，在所有地点和座席之间均衡分配来电，从而提高运营效率。
- 将联络中心基础设施迁移到云，从而降低成本。
- 座席将能够主动提供有预见性的客户体验，推动联络中心转变为战略中心，帮助您与客户建立更深入的关系，为您带来更多利润。



客户并非总能轻易得到满足，但是如果您将客户体验作为企业的优先战略重点，就能全面收获各种积极的业务成果（例如提高客户满意度、获得竞争优势等等）。满意的客户将帮助您树立口碑，让更多客户慕名而来，从而逐渐提高您的品牌声誉。

这种口碑效应可以借助领先技术和拥有相关专业知识的正确合作伙伴来实现。

您的客户将获得以下益处：

- 他们将获得更快速、更出色、更主动的服务。
- 他们将感到座席很熟悉他们。
- 他们可以避免无谓的转接和长时间等待，获得更流畅的体验。
- 他们的需求可以被提前预测，他们可以直接被转接到最合适的座席。
- 他们在首次致电时就能解决问题，不必多次打电话求助。



看看您可以从哪些方面充分发挥现有联络中心投资的价值。

[了解详情 >](#)





## 为什么选择思科？

如今，确保每次服务都能提供出色的客户体验已经变得前所未有的重要。毕竟，这关系着客户的购买决策。思科提供最全面的联络中心产品组合，将世界一流的云呼叫、会议和团队协作解决方案与音频和视频设备及耳麦组合在一起。

- **全球云领导者：**思科是联络中心市场的领导者。我们在北美地区的市场份额排名第一，在全球范围的市场份额排名第二。我们拥有超过 3 万家忠诚的客户，我们的产品覆盖了世界各地超过 300 万名座席。
- **集成式产品组合：**思科拥有覆盖广泛且紧密集成的产品组合，并在通信、联络中心、协作、呼叫、安全、网络和设备等所有领域拥有深入的专业知识。我们在关键功能的研发和集成方面实现了可观的规模经济。
- **灵活的迁移：**我们的“云优先，但非只有云”战略可帮助您轻松迈出向云迁移的第一步。利用我们提供的灵活付费模式和高级混合云服务，您可以开始享受云创新带来的优势，而且不会对您的关键本地基础设施造成影响。



- **不断提升的智能水平：**思科采用强大的云端分析和人工智能技术帮助您打造基于情景和建议的有预见性的客户体验。我们投资数十亿美元扶持一些专业公司，以求丰富我们的 AI 和机器学习实践。
- **统一的开放平台：**我们的开放平台架构不仅确保您能轻松优化业务流程并提高工作流程效率，而且可与您的联络中心使用的所有业务工具实现结成。我们直观的座席桌面、报告和管理工具可以为您的座席提供一致而统一的使用体验。
- **安全可靠、值得信赖：**思科在安全领域的声誉不容置疑，我们会继续在安全领域投资数十亿美元，确保您的联络中心固若金汤。

获取报告

了解更多详情