

## 移动通信运营商提供语音自助服务

IDEA Cellular有限公司将每天由人工座席接听的200万次呼叫，转至自助语音门户进行处理。

### 要点综述

#### IDEA CELLULAR有限公司

- 电信运营商
- 印度孟买
- 6,500名员工

#### 挑战

- 差异化服务以赢得竞争优势
- 降低客户服务成本
- 按照既定的100%的增幅，扩展客户服务业务

#### 解决方案

- 部署思科统一客户语音门户
- 使用思科高级服务集成客户关系管理数据库
- 与IBM合作进行日常管理

#### 成果

- 将每天由人工座席处理的200万次呼叫，转至自助门户进行处理
- 将平均等待时间从64秒减少为58秒
- 以5分制计算，客户满意度从3.75分提高至4.2分

### 挑战

IDEA Cellular有限公司是印度领先的移动通信运营商，拥有4,700多万名客户。其业务覆盖印度23个地区中的17个，并已获得了为其余地区提供服务的许可。作为印度跨国公司Aditya Birla Group旗下的一员，IDEA Cellular以其出色创新而享誉印度，其中包括My Gang Card和Youth Card等。

IDEA Cellular拥有的庞大客户数量，使得提供出色客户服务成为了一个严峻挑战。Cisco交互式语音应答系统（IVR）每天需要处理450万次呼叫，支持范围涵盖IDEA Cellular提供客户服务的所有印度地区。而随着用户数量预计到2009年底突破6,000万，到2012年突破1亿大关，挑战进一步加剧。

新涌现的农村用户由于通话时间很少，使得每用户平均收入（ARPU）较低。IDEA Cellular公司首席信息官Prakash Paranjape表示：“为了保持盈利，我们需要继续为所有市场提供响应迅速的服务，同时降低低价值市场（如使用预付费计划的客户）的服务成本。”

### 解决方案

IDEA Cellular现在使用思科客户语音门户（CVP）为致电呼叫中心的客户提供了语音自助服务选项。这一集

中式的解决方案涵盖了IDEA Cellular的所有八个地区呼叫中心。Paranjape指出：“思科拥有雄厚的IP背景，并且在提供其它类型电信级解决方案领域拥有丰富经验。出于以上因素的考虑，我们决定采用思科解决方案。”思科客户语音门户为IDEA Cellular带来的其它优势包括能够支持开放式VoiceXML标准，使得公司能够开发出全新的自助应用，并轻松将其与其它应用和服务相集成。

IDEA Cellular的思科客户语音门户每天能够通过14,000个端口处理200万次呼叫，是全球规模最大的部署之一。主叫方可以按下电话按键或使用语音命令来选择自助信息，如查询使用预付费计划时的剩余通话时间、或最近通话的费用等。思科客户语音门户能够从客户关系管理（CRM）数据库中检索信息，并使用文本到语音转换技术转变为客户可听到的语音信息。当客户希望与人工座席通话时，思科客户语音门户能够将呼叫置于队列之中，等待任意呼叫中心的座席接听。之后它会将客户在呼叫中已经提供的信息传递给座席，以节省座席和客户的时间。

---

思科高级服务负责设计了这一解决方案，将思科客户语音门户同公司的CRM数据库结合起来，使其能够识别在印度使用的多种语言和口音。Paranjape表示：“思科高级服务在整个过程中做出了重要贡献。这一技术对于我们来说是一项全新技术，思科高级服务在此方面拥有丰富的经验。如果我们要再次进行类似部署的话，我们将会更早阶段与思科高级服务建立合作。”

**“每次通话节省6秒的时间，每天450万次呼叫就可以带来100万美元的节省。”**

— Prakash Paranjape, IDEA Cellular首席信息官

## 成果

思科客户语音门户帮助IDEA Cellular在用户数量增长的同时，提供了经济高效的客户服务。

### 更低的平均等待时间

约有40%的主叫方，相当于每天超过200万次呼叫，选择了自助选项。从中释放出的座席已将客户平均等待时间从64秒缩短到58秒。Paranjape表示：“每次通话节省6秒的时间，每天450万次呼叫就可以带来100万美元的节省。”座席现在有更多的时间用于解决非常规问题，并与高价值客户进行交流。

### 客户满意度显著提升

在IDEA Cellular使用思科客户语音门户的前九个月里，按5分制计算，自助服务的客户满意度打分从3.75分提高至4.2分。

### 自助服务配置

主叫方可以使用思科统一客户语音门户配置新服务，如设置回铃音，而无需由人工接线员完成。结束通话后，主叫方会收到一条短消息（SMS）通知，确认服务已被激活。

### 降低带宽成本

当客户请求与人工座席通话时，思科客户语音门户会将呼叫置于网络边缘，直至座席空闲，然后将呼叫通过IP网络发送。Paranjape指出：“将呼叫置于网络边缘帮助IDEA Cellular节省了18%-20%的带宽成本。”

Paranjape表示：“思科给我们带来的感觉真是太棒了。这一自助服务平台是IDEA Cellular、思科高级服务与IBM三方之间通力协作的结晶。”

## 未来工作

IDEA Cellular计划使用思科客户语音门户，通过视频与客户进行交流，进一步增强服务差异化。使用移动电话致电呼叫中心的客户，将会收到一个视频菜单，能够简单直观地进行选择。在客户等待座席接听电话的过程中，公司将会播放一个有关增值服务的10秒视频片段。对服务感兴趣的客户可以使用视频与呼叫中心座席进行交流。

Paranjape指出：“思科是一个值得信赖的顾问。我们期待着同他们建立长期合作关系。”

## 了解更多信息

如需了解有关思科统一客户语音门户的更多信息，请访问：[www.cisco.com/go/cvp](http://www.cisco.com/go/cvp)。

要分享最佳实践和未过滤的观点，并与客户和其他专家在思科的协作社区（Collaboration Community）中进行协作，请访问：[www.cisco.com/go/joinconversation](http://www.cisco.com/go/joinconversation)。

### 产品列表

#### 网络系统

- Cisco Catalyst 6500和4500系列交换机
- Cisco 7200系列路由器
- 思科防火墙服务模块

#### 协作、语音与视频

- 思科客户语音门户（CVP）
- 思科交互式语音应答系统（IP IVR）
- Cisco PGW 2200软交换
- Cisco AS5300和5400系列通用网关

#### 安全

- Cisco Adaptive Security Appliance 5500系列防火墙版

**北京**

北京市朝阳区建国门外  
大街2号北京银泰中心  
银泰写字楼C座7-12层  
邮编: 100022  
电话: (8610)85155000  
传真: (8610)85155960

**上海**

上海市长宁区红宝石路500号  
东银中心A栋21-25层  
邮编: 201103  
电话: (8621)22014000  
传真: (8621)22014999

**广州**

广州市天河区林和西路161号  
中泰国际广场A塔34层  
邮编: 510620  
电话: (8620)85193000  
传真: (8620)85193008

**成都**

成都市滨江东路9号B座  
香格里拉中心办公楼12层  
邮编: 610021  
电话: (8628)86961000  
传真: (8628)86961003

如需了解思科公司的更多信息, 请浏览<http://www.cisco.com.cn>

思科系统 (中国) 网络技术有限公司版权所有。

2010 ©思科系统公司版权所有。该版权和/或其它所有权利均由思科系统公司拥有并保留。Cisco, Cisco IOS, Cisco IOS标识, Cisco Systems, Cisco Systems标识, Cisco Systems Cisco Press标识等均为思科系统公司或其在美国和其他国家的附属机构的注册商标。这份文档中所提到的所有其它品牌, 名称或商标均为其各自所有人的财产。合作伙伴一词的使用并不意味着在思科和任何其他公司之间存在合伙经营的关系。

欢迎下载电子文档, [http://www.cisco.com/web/CN/products/products\\_netsol/voices/case/products\\_voices\\_case\\_3.html](http://www.cisco.com/web/CN/products/products_netsol/voices/case/products_voices_case_3.html)  
2010年4月印刷