

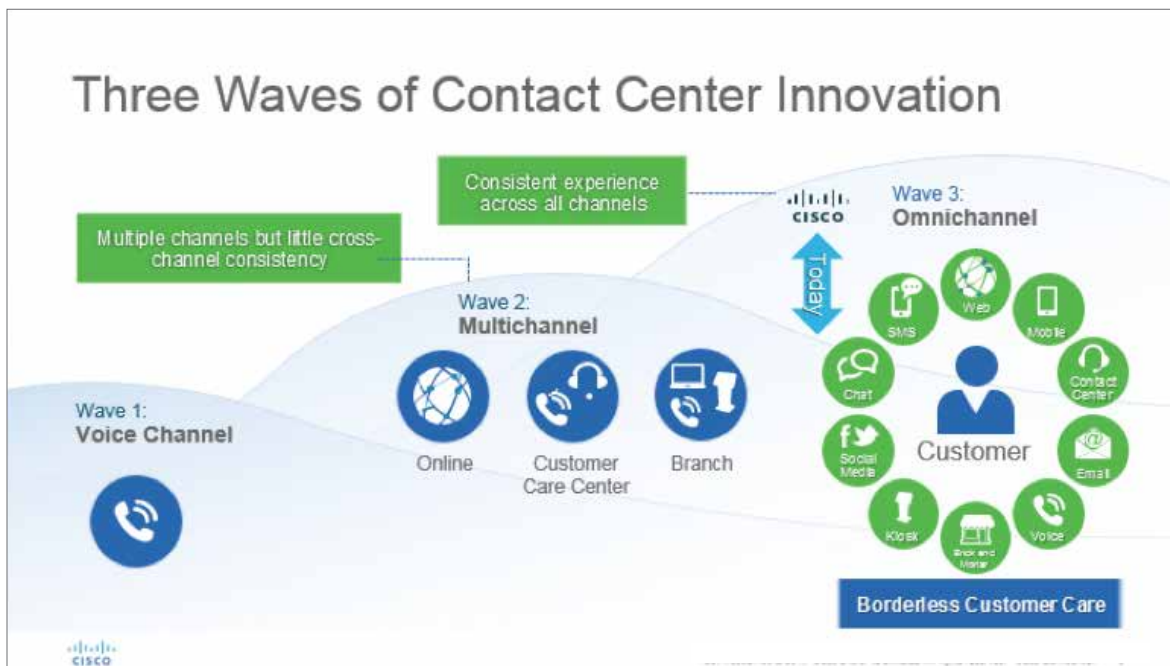
重新回归个性化的  
客户体验。



# 操作指南: 客户满意度先行

## 客户服务正在发生什么样的变化?

分三个阶段思考客服问题: 第一阶段: 过去的客户服务是什么样的; 第二阶段: 客户服务的现阶段状况; 以及第三阶段: 客户服务的未来。您应当还记得在第一阶段的时候为客户提供服务的联系中心是一个真实的存在, 主要通过以语音方式提供客服, 而且呼叫的次数与通话时间均可预测。您也应该还记得在第二阶段的时候, 联系中心已经虚拟化, 并通过多种渠道提供服务, 但各种渠道之间并不相连。第三阶段, 也就是在不久的将来, 联系中心不仅仅只是通过多种渠道 (如视频、移动设备和社交网站) 提供服务, 而且还将确保所有渠道连提供服务的连贯性。而难题在于如何将所有渠道整合为一个无缝、统一的情景体验, 并全面贯穿客户体验。



如今的客户希望能够通过任何设备上随时随地获得服务, 并且期望所有的互动渠道都能保持连贯性。他们希望获得无边界的客户服务。无边界客户服务能够为您的企业创造机会, 以更真诚、更个性化的方式联通。

## 从不断变更的客服领域中发掘价值。

- 销售代表能够像朋友一样与客户在线聊天，这不仅能让客户更方便地进行交易，而且还能让双方之间的关系变得更亲切友好、充满乐趣。
- 面对面的视频互动不仅能够避免沟通双方之间的误解，而且还能够提高忠诚度、建立彼此间的关系与信任。
- 跨渠道的连贯性能够为客户提供个性化体验，有助于提高客户满意度、忠诚度和拥护度。

联系中心（聊天、社交媒体、视频、移动设备、电子邮件、语音）和实体服务中心（终端机）成就全面的客户体验，从而得以为客户提供无边界的服務。

客户真正期望的是与众不同，令人愉悦的客户体验，而您能够做到这一点。成功的客户服务策略能够将电话、视频、移动设备、聊天工具以及社交媒体融为一体，同时简化流程。

思科® DX80、DX70和CX650终端机  
让距离不再遥远。



## 提供卓越的客户服务。

始终以全渠道为起点。

- 无论客户选择以何种方式、在何时何地或出于何种目的与企业联通，他们所追求的是始终如一的优质体验。客户在通过各种渠道进行互动时，或需要不同部门的客服、后台或专家提供帮助或服务时，他们会期望企业能够将这些互动结合在一起，以便企业本身能够了解事情的原委。当企业将这些原本分开，且时常独立开来的各种互动渠道（如语音、视频、电子邮件、聊天工具及社交媒体）无缝有序地结合，成就一次愉悦的客户体验之旅，那么企业就成功地打造出了全渠道体验。
- 思科平台在企业的全渠道战略中扮演着中心联络点的角色。客户通过各种渠道体验服务之时，思科平台可提供连续情景信息和数据，从而让客户获得更加个性化的体验，减少其不满情绪和不便之处。当其它的渠道或客户互动类型出现时，思科的平台还能轻松与第三方解决方案集成。

为客服代表提供应对移动互联网问题的培训。

- 在 2013 年，只有不到 5% 的企业实施了移动客户服务策略。到 2015 年，至少将有 60% 的网民将选择移动客户服务作为他们的首选。—Gartner
- 思科的代理请求 API 能够让企业轻松为员工将即时的实时协助功能添加为手机应用。这意味着客户能够通过移动设备随时联通。

通过视频让客户服务变得个性化。

- 视频互动意味着客户能够体验面对面与客服人员沟通。这样的服务确保了每一次互动都充满个性化。通过这些互动解决难题并为客户提供协助，有助于建立企业与客户之间的关系并提升客户的品牌忠诚度。
- 思科提供终端视频、移动视频以及身临其境的视频解决方案。这意味着客户不仅能够看见通话的对象，而且还能获得视频聊天以外的帮助：无论是在特定设备上连接并提供实时教程、推荐附近的实体服务中心（如果客户需要面对面帮助的话），还是与代理预约或跟踪进度。

通过云技术延伸服务—始终保持灵活性。

灵活性对您的企业而言至关重要。您不仅需要能够在不同托管环境下将各种应用之间的数据轻松连接，而且还需要能够在业务旺季迅速扩展配置，无缝增加新服务，从而应对业务的最新需求。

思科联系中心托管协作解决方案能够灵活地满足不断变化的客户服务需求和期望。它每次能够支持来自世界各地的代理数量从 10 个到 12000 个不等。思科还投资互联云 (Intercloud) — 云基础设施的未来，该技术不仅能够连接由思科及合作伙伴开发的应用，而且还能够连接客户和其他合作伙伴的云端。采用这种技术的其中一个益处是，思科托管协作解决方案的合作伙伴能够连接到基于云的 CRM。

## 思科协作产品助您将客户期望转化为卓越的客户体验。

思科协作解决方案助您为客户提供面对面的个性化服务，超越客户期望。此外，思科协作解决方案还可以在企业现有的基础上启动协作之旅；而不是一个“废除旧有，从头做起”的策略。

在每个房间、每张办公桌以及每个口袋中打造卓越卓越的协作体验。

- [了解更多](#)有关思科DX、SX、MX和IX卓越视频终端系列的信息。

在任何设备上轻松集成语音、视频、移动设备、社交媒体和在线登陆。

- [探索](#)思科针对中端市场和企业打造的领先市场的统一通信平台。

随时随地通过高品质且安全的WebEx®会议与任何人联通。

- 无论是在云端还是在企业内部，[查看](#)思科如何让您创建完美的会议解决方案。

通过创新的客户协作解决方案来提高客户满意度、忠诚度和拥护度。

- [了解](#)思科客户协作解决方案如何让服务重新变得个性化。

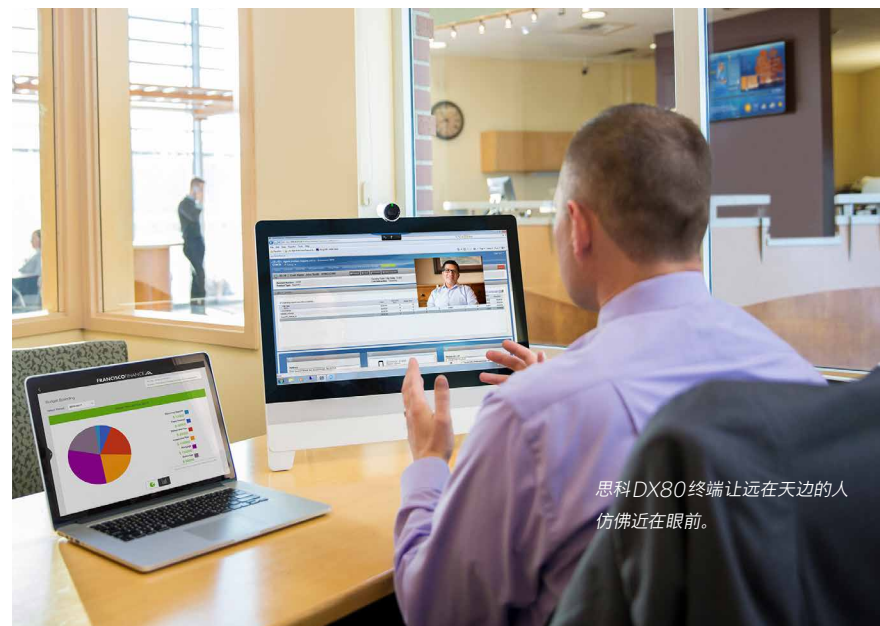
## 如需更多指南信息, 请查看以下实用资讯:

[思科远程专家解决方案设计指南:](#)

[采用移动性能对零售业进行重塑: 如何从不断变化的消费者行为中获益](#)

[在跨渠道的世界里为商店注入新活力](#)

[全渠道银行解决方案的制胜策略](#)



思科DX80终端让远在天边的人仿佛近在眼前。