

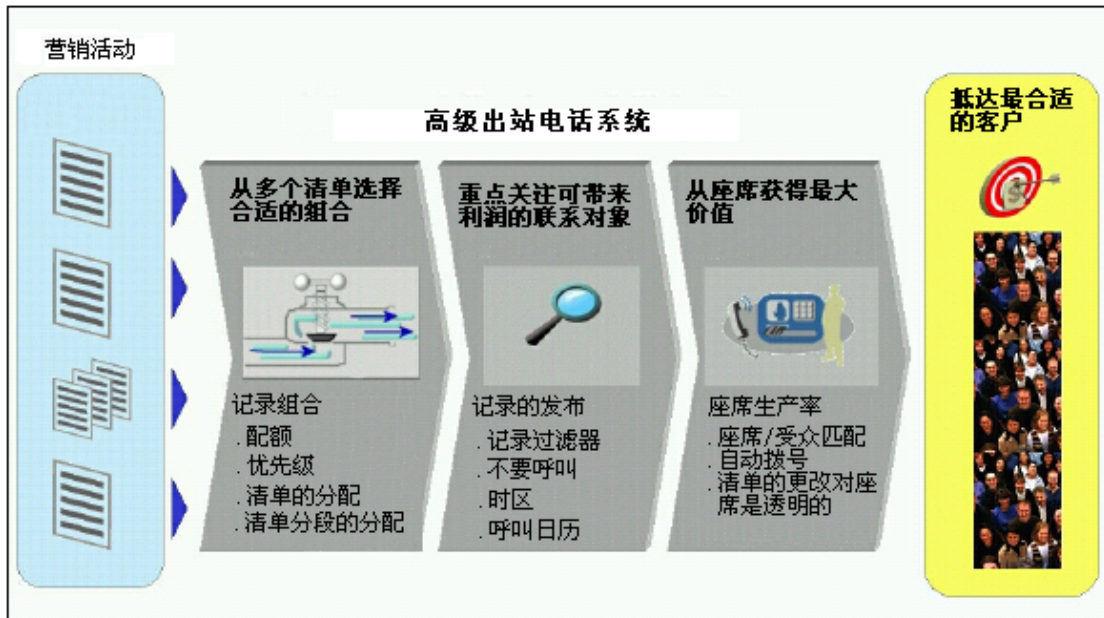
产品介绍

ORACLE 高级出站电话 11i

Oracle®高级出站电话 (Advanced Outbound Telephony) 系统是一种令呼出电话管理中心工作效率更高的应用系统。高级出站电话系统是 Oracle 客户关系管理解决方案的重要组件。后者是一个促进可盈利客户交互的集成套件。

从每次呼出电话中获得最大价值

从呼出电话管理中心中获得最大价值意味着不仅仅是根据潜在客户或客户清单一一拨打电话。Oracle 高级出站电话系统凭借强有力的清单管理功能、基于规则的客户联系方式管理功能,以及其他能够减少人为错误和降低座席宕机时间的丰富功能,令座席的生产率更高。广泛的清单控制能力与拨号选项使得你能够为每次营销活动量体定制营销战略。高级出站电话系统将你的电话系统与各个商务应用系统紧密集成在一起。Oracle 高级出站电话系统还具有与 Oracle 市场营销、Oracle 电话销售和 Oracle 收款管理系统直接集成的功能,用以构成特性丰富的支持 CTI 的业务应用系统。



高级出站电话系统将呼叫活动集中在有希望带来利润的联系对象上并使座席的生产率更高

利用 Oracle 高级出站电话系统, 企业能够:

- 与合适的客户接触
- 有效地管理呼出战略
- 最大限度地提高座席的工作效率

抵达最合适客户

Oracle 高级出站电话系统使得用户能够轻松地将有限的座席资源集中到最有价值的联系对象上。

实时清单过滤器将注意力集中于目标受众

当你拥有 5 万名潜在客户，而你的座席只够联系 1 万名客户的时候，你如何才能够最大限度提高工作成果呢？ Oracle 高级出站电话系统的清单过滤器使得你能够快速瞄准最有希望的潜在客户，并随着条件和员工水准的变化轻松进行调整。借助清单过滤器，你可以根据客户数据字段（如：地理区域、客户优先级别等）任何组合来缩小客户记录的范围。修改过滤器非常简单，因此你可以不断对营销活动进行调整，以反映新的信息或战略变更。如果以前返回的信息表明某地区或人群的反应更好，那么你就可以将那些准则增添到你的清单过滤器， 按动按钮，重新集中精力，继续打电话给客户，来提高营销活动的效果。



简单易用的清单过滤器快速指导你打电话给最有希望的目标客户

动态记录发布功能给你的呼叫战略进行优先级排序

所有创建的呼叫清单都不尽相同，因此营销战略的成功与否常常取决于从多种清单来源获取适当的组合。动态记录发布功能自动为座席提供能体现呼叫策略的被呼叫者的记录组合。管理人员能够轻松地对各个清单进行优先级排序，如：给对现有客户的呼叫与对购买过产品的潜在客户名单中的客户进行的呼叫之间的分配比率进行加权。他们也可以在每个清单内部设立优先级别，如：对最重要的客户进行优先排序。对于诸如调查等特殊活动，配额管理功能能够在达到配额额度之前，就停止把某个清单或清单分段的记录发布给座席。由于座席们总是进行正确的呼叫，所以高级出站电话系统能消除无效的劳动。

停止呼叫清单管理功能执行各种规定的限制条件

越来越严格的规章使得多余的呼叫给企业造成十分高昂的成本。Oracle 的高级停止呼叫清单特性确保企业甚至在复杂的多中心和多活动环境中也能够遵守规章。Oracle 高级出站电话系统实时更新和应用停止呼叫清单请求。因此，在一次营销活动中被呼叫一次之后被增添到停止呼叫清单中的客户将不会为了第二次营销活动再被呼叫，即使这两次营销活动同时进行也是如此。高级出站电话系统使得用户能够轻松地遵守呼叫规定和用户的意愿。

有效地管理呼叫战略

从管理联系人时间表，到确认因重复呼叫而导致的投资回报率的逐渐降低，Oracle 高级出站电话系统都可以帮助你从每次联系活动中获取最大价值。

呼叫日历帮助确定适当的呼叫时间

Oracle 高级出站电话系统的呼叫日历在确保符合任何国家或地区的呼叫时间规定的同时，能够最大限度地提高呼叫成功率。该系统根据目标电话号码来确定时区，从而使得座席和经理不必计算时差。用户可定义的日历功能自动根据目标受众的简历来确定相应的呼叫时间。例如在下午 5 点的时候，停止给公司或双份工作的家庭打电话。每次，你的座席都能够在适当的时间给适当的人打电话。

智能化的重复呼叫战略可最大限度地提高每次联系的投资回报率

正确地进行回叫不仅仅意味着再打一次电话。Oracle 高级出站电话系统的智能化记录循环回叫功能将用户定义的商务规则运用到失败的或对象错误的联系工作中，因此能够大大地提高下次联系的成功率。这些规则包括在出现忙音的时候，快速启动回叫功能；在无人应答的时候，延缓启动回叫功能；在座席指定的回叫时间启动回叫功能；或者呼叫另一个联系号码。如果根据用户定义的电话号码，呼叫失败，那么系统还可以通过终止呼叫来削减成本。Oracle 高级出站电话系统的智能化重复呼叫功能不断并自动地运用联系人管理战略最佳实践。

The screenshot shows the Oracle Advanced Outbound interface with a 'Campaign Record Summary Statistics' report. The report includes a table with columns for Campaign Name, Status, Records Loaded, Records Called, Records Received, Records Remaining, Records Currently Unavailable, Records Currently Available, List Penetration, and Predicted Call Date. The table lists various campaigns such as 'Web Prospects', 'Product Promotion Preview', 'Trade Show Prospecting', 'Atlanta Show', 'West & Southwest Shows', 'New Product Launch and Promotes', 'Gold Customers', 'Trade Show Prospects', and 'Acco Target Purchased List'.

| Campaign Name | Status | Records Loaded | Records Called | Records Received | Records Remaining | Records Currently Unavailable | Records Currently Available | List Penetration | Predicted Call Date |
|---------------------------------|-------------|----------------|----------------|------------------|-------------------|-------------------------------|-----------------------------|------------------|---------------------|
| Web Prospects | Progressive | 2789 | 829 29.43% | 1 0.03% | 2788 100.00% | 941 33.8% | 1847 66.2% | 0.08% | 26-NOV-2009 |
| Product Promotion Preview | Progressive | 2789 | 829 29.43% | 1 0.03% | 2788 100.00% | 941 33.8% | 1847 66.2% | 0.08% | 26-NOV-2009 |
| Trade Show Prospecting | Progressive | 11026 | 1940 17.59% | 1391 12.53% | 8899 80.20% | 9993 90.19% | 2096 20.11% | 0.75% | 18-SEP-2009 |
| Atlanta Show | Progressive | 885 | 135 15.25% | 50 5.65% | 818 92.44% | 100 12.28% | 349 39.83% | 5.01% | 18-SEP-2009 |
| West & Southwest Shows | Progressive | 10227 | 1425 14.21% | 1620 15.84% | 8387 81.95% | 5050 60.30% | 2117 24.81% | 10.17% | 27-AUG-2009 |
| New Product Launch and Promotes | Progressive | 14945 | 2262 15.19% | 2262 17.99% | 12280 82.01% | 2677 21.79% | 9623 78.21% | 17.89% | 07-NOV-2009 |
| Gold Customers | Progressive | 8993 | 1676 18.20% | 2426 27.09% | 4562 50.73% | 1173 13.03% | 5274 58.76% | 27.02% | 29-AUG-2009 |
| Trade Show Prospects | Progressive | 2415 | 266 11.01% | 76 3.15% | 2337 96.85% | 673 28.81% | 1664 71.19% | 3.26% | 31-NOV-2009 |
| Acco Target Purchased List | Progressive | 2627 | 359 13.63% | 127 4.83% | 2200 84.17% | 825 37.04% | 2565 100.00% | 3.88% | 31-OCT-2009 |

实时的营销活动报表提供即时反馈信息

实时监控功能完善了联系方式

Oracle 高级出站电话系统的多种实时监控报表为经理提供了重要的反馈信息。经理们借助这些反馈信息衡量活动绩效并定制呼叫战略。营销活动报表提供拨号统计数据、记录细节统计数据或呼叫结果。经理们可以查看提供的活动级别的记录、客户渗透率、配额信息或呼叫结果；他们还可以看到根据活动清单划分的活动结果。座席报表允许经理们监控小组和个人绩效，并确定对哪些地方需要进行指导。时区报表按时区显示呼叫记录分布情况，从而使经理们能够预测记录减少趋势并重新调整呼叫工作。Oracle 高级出站电话系统能够直接提

供你所需要的重要绩效测评结果。

最大限度地提高座席的工作效率

座席是呼叫中心中最宝贵的资源。高级出站电话系统最大限度地减少了人为错误和宕机时间，从而帮助你获取最大价值。

多清单营销活动功能可减少座席宕机时间

过去，当系统在更新或补充呼叫记录的时候，呼叫中心是无法执行营销活动的。Oracle 高级出站电话系统的多清单功能通过在呼叫继续进行的时候，动态地给活动清单添加记录，或将新的清单添加到正在进行的营销活动中，来消除系统宕机时间。由于每个清单都是单独运作的，在营销活动中，让某个清单离线以进行更新，并不能够影响其他的清单。更新工作对座席们是透明的，座席们能够在不受到干扰的情况下，继续进行呼叫。



The screenshot displays the Oracle Advanced Outbound Campaign Schedule Management interface. It features a navigation menu on the left with options like 'Campaign Schedules', 'Campaign Parameters', and 'Inherited Campaign Schedule Parameters'. The main content area is titled 'Interaction Center Campaign Schedules' and shows details for a campaign named 'New Product Awareness', which is active and runs from September 17, 2004, to November 17, 2004. Below this, a table lists three campaign schedules: 'Gold Customer', 'Platinum Customer', and 'Purchase List'. Each row includes columns for 'Schedule Name', 'Target Group Name', 'Schedule Status', 'AO Status', 'Interaction Center Ready', 'Number of Active Records', 'Number of Valid Records', 'Number of Callable Records', 'Number of Subsets', 'Validation Report', 'Distribution Priority', 'Distribution Weight', and 'Action'. The 'Action' column for each row contains a dropdown menu with options like 'Stop Execution', 'Place On Hold', and 'Executing'.

| Schedule Name | Target Group Name | Status Details | | | Record Details | | | | Release Strategy Parameters | | Action | |
|-------------------|-------------------|-----------------|-----------|--------------------------|--------------------------|-------------------------|----------------------------|-------------------|-----------------------------|-----------------------|--------|---|
| | | Schedule Status | AO Status | Interaction Center Ready | Number of Active Records | Number of Valid Records | Number of Callable Records | Number of Subsets | Validation Report | Distribution Priority | | Distribution Weight |
| Gold Customer | AO Person G-14 TO | Active | Active | Yes | 1000 | 981 | 981 | 1 | View Report | Highest | 20 | <input type="button" value="Stop Execution"/> |
| Platinum Customer | AO Person M-O TO | Active | Active | Yes | 2000 | 1973 | 1973 | 1 | View Report | Medium | 10 | <input type="button" value="Place On Hold"/> |
| Purchase List | AO Person P-R TO | Active | Active | Yes | 1999 | 1989 | 1989 | 1 | View Report | High | 15 | <input type="button" value="Executing"/> |

营销活动清单独立运作，确保呼叫工作不中断

自动化的计算机-电话集成 (CTI) 功能消除了人工拨号错误与延迟

消除每一秒毫无效率的座席呼叫时间都能够增加利润。Oracle 高级出站电话系统强大的 CTI 功能消除了人工拨号和人工错误拨号所浪费的时间。多种拨号模式可以灵活地支持不同类型的营销活动。预先浏览拨号功能允许座席在呼叫前浏览客户完整的历史记录，然后，通过按动 Oracle Softphone 上的按钮来启动呼叫。定时预览功能使得座席能够自行定义某段时间来浏览呼叫记录，然后系统自动启动呼叫。渐进式拨号功能通过自动代表座席拨号来极大地提高座席的生产率。Oracle 高级出站电话系统的多种用途的 CTI 功能有助于你在座席生产力和复杂的呼叫营销活动之间达到平衡。

清单级别的座席任务分配功能使得呼叫者的技能能够符合目标受众的情况

将座席技能与目标客户简档匹配起来不仅可以完善客户体验，而且能够提高座席吞吐量。高级出站电话系统的清单级别任务分配功能允许经理们根据语言技能、证书和知识领域等准则，将特定清单分配给座席。可以将最重要的客户指定给更有经验的座席来处理，同时，对于操其他语言的客户，可以由流利地讲这些语言的座席来处理。

主要特性

无中断地进行营销活动

- 动态地将清单添加给多清单营销活动中
- 动态地将记录添加到清单中
- 借助多清单活动功能重新生成清单
- 多地点活动执行功能使得座席可超越地域限制 24 小时全天候地工作

遵守规定

- 动态的“不要呼叫”检查功能
- 国家呼叫日历
- 地区呼叫日历

提高座席工作效率

- 计算机电话集成(CTI)
- 多种呼叫模式（预览、定时预览、渐进式拨号等）
- 自动的回叫管理
- 将座席技能与清单中的目标受众匹配起来

报表编制

- 用于监控营销活动的预先定义的实时操作报表
- 预先定义的实时座席报表
- 显示记录分布的时区报表

管理呼叫时间

- 用户定义的呼叫日历
- 自动时区管理
- 自动的商务规则应用程序，用于根据呼叫结果设定回呼时间

有效的客户联系管理

- 动态清单过滤器
- 清单分段
- 按照数量和优先级别分配清单分段
- 按照百分比和优先级别分配清单
- 清单分段配额
- 清单配额

与 Oracle 电子商务应用系统集成

- 与 Oracle 高级入站电话系统集成，用于呼叫控制
- 与 Oracle 市场营销管理系统集成，用于营销活动和客户清单定义
- 与 Oracle 电话销售系统集成，用于由内部 CTI 支持的电话销售工作
- 与 Oracle 收款管理系统集成，用于 CTI 支持的收款工作

Oracle 公司
全球总部
500 Oracle Parkway
Redwood Shores, CA94065
USA

全球咨询
电话：650.506.7000
传真：650.506.7200
网址：www.oracle.com

Oracle (NASDAQ: ORCL) 是世界领先的信息管理软件供应商和世界第二大独立软件公司。公司年收入超过 101 亿美元，在全球 145 个以上国家提供数据库、工具和应用程序产品及其相关的咨询、教育和支持服务。

本文介绍的特性和屏幕图片可能与发布的产品略有不同。

Oracle 是 Oracle 公司的一个注册商标。

文中涉及的所有其他公司和产品的名称仅起标识作用，它们可能是其各自所有者的商标。

版权©2005 归 Oracle 公司所有。未经允许，不得以任何形式和手段复制和使用。

最后更新：2005 年 5 月

ORACLE |