

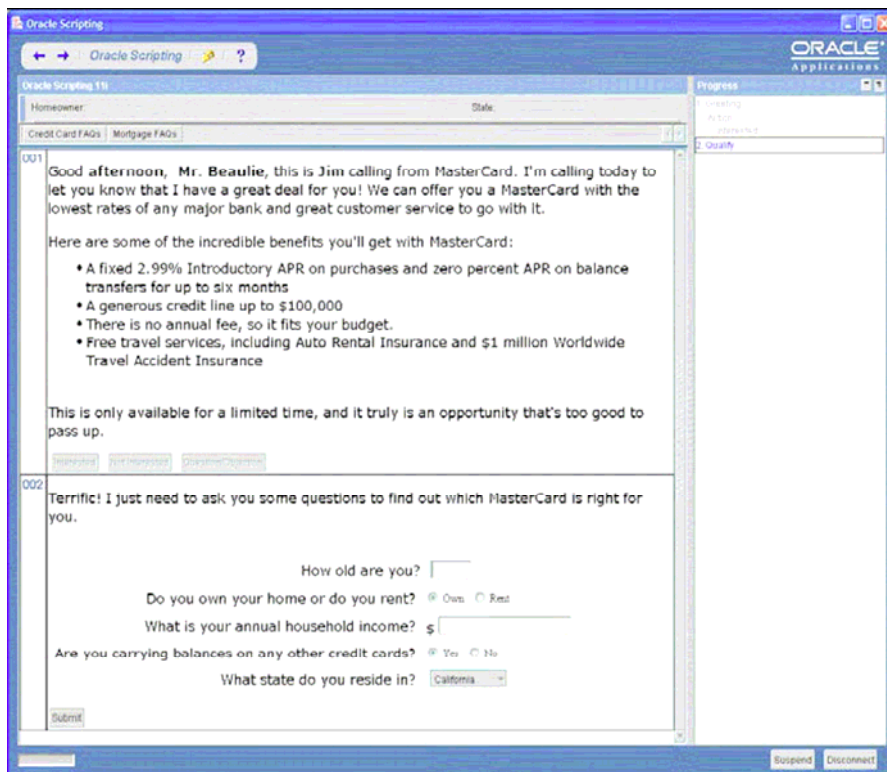
产品介绍

ORACLE 脚本管理 11i

Oracle® 脚本管理是用于指导服务座席与客户进行有效交互的脚本管理应用系统。Oracle 脚本管理是 Oracle 客户关系管理解决方案的一部分，后者是促进可盈利的客户交互的集成化套件。

指导座席与客户进行有效的交互

由于联系中心处理的销售和服务范围越来越多，企业难以针对每一情况对每一座席进行培训。Oracle 脚本管理指导座席与客户进行有效的交互，从而大大降低培训需求同时确保了座席询问正确的问题并提供正确的回答。在服务中心，脚本能够确保座席收集到解决客户问题所需的所有信息。在电话营销中，脚本能执行企业最佳的销售实践方法，实现对异议处理的自动化。通过基于客户的简介资料、以往的购买情况或从 Oracle 或第三方系统得到的其他信息来向客户推荐额外的产品和服务，脚本还能促进追加销售和交叉销售。在自助式服务应用系统中，如 Web 支持，脚本能够驱动自助式故障诊断与排除向导或在线数据收集。Oracle 脚本管理的图形化创建界面使业务用户能够轻松地为一服务和销售情况开发脚本。



Oracle 脚本管理利用客户响应触发相应的后续问题

利用 Oracle 脚本管理，能够：

- 简化信息收集
- 降低交互成本
- 确保服务的一致性

简化信息收集

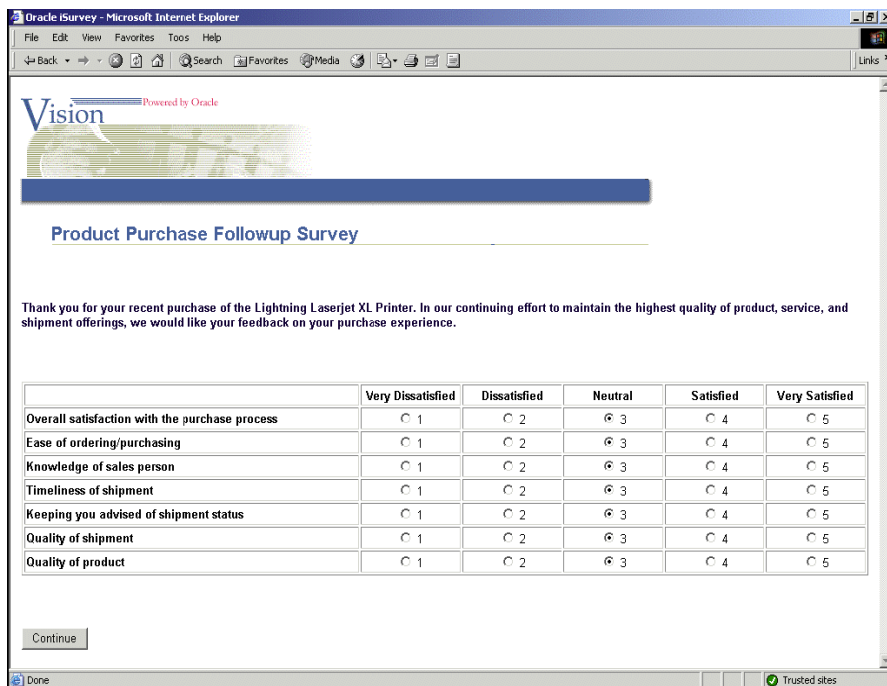
Oracle 脚本管理使企业能够轻松地收集改善客户服务所需的信息。

利用智能调查表指导座席进行信息收集

企业的座席能够一致地收集到所有必要的信息吗?Oracle 脚本管理提供由上下文敏感的分支结构所驱动的智能调查表,来指导座席进行复杂的客户交互。该系统基于以前客户的回答来动态选择后续问题,以确保座席只在恰当的时间提出恰当的问题。

利用可定制的用户界面加速数据的输入

Oracle 脚本管理提供了可以定制的简单用户界面,帮助座席快速、一致地输入数据。该系统用提示和问题文本提示座席,使其能够收集准确的信息。该脚本管理系统的构建模块使该系统能够无缝地处理和存储座席收集的信息。



The screenshot shows a web browser window displaying a survey form. The form is titled "Product Purchase Followup Survey" and is powered by Oracle. It includes a thank-you message and a table for rating various aspects of the purchase experience. The table has five columns: Very Dissatisfied, Dissatisfied, Neutral, Satisfied, and Very Satisfied. The "Neutral" column for all items is selected.

	Very Dissatisfied	Dissatisfied	Neutral	Satisfied	Very Satisfied
Overall satisfaction with the purchase process	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input checked="" type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>
Ease of ordering/purchasing	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input checked="" type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>
Knowledge of sales person	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input checked="" type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>
Timeliness of shipment	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input checked="" type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>
Keeping you advised of shipment status	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input checked="" type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>
Quality of shipment	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input checked="" type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>
Quality of product	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input checked="" type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>

Web 脚本和调查帮助评定客户满意度

智能调查使收集数据成为自助式服务

采用基于 Web 的客户调查是评定客户满意度或收集销售线索、事件登记信息以及有助于服务的信息的一种轻松而又低成本的方式。Oracle 脚本管理能够将脚本作为基于 Web 的客户调查进行部署。这些调查可以包括评级分数和基本问题。借助 Oracle 脚本管理,企业可通过允许由客户输入企业所需的数据来降低收集数据的成本。

降低交互成本

Oracle 脚本管理能够重用信息,使企业能够推广最佳实践流程,从而提高座席的生产力。

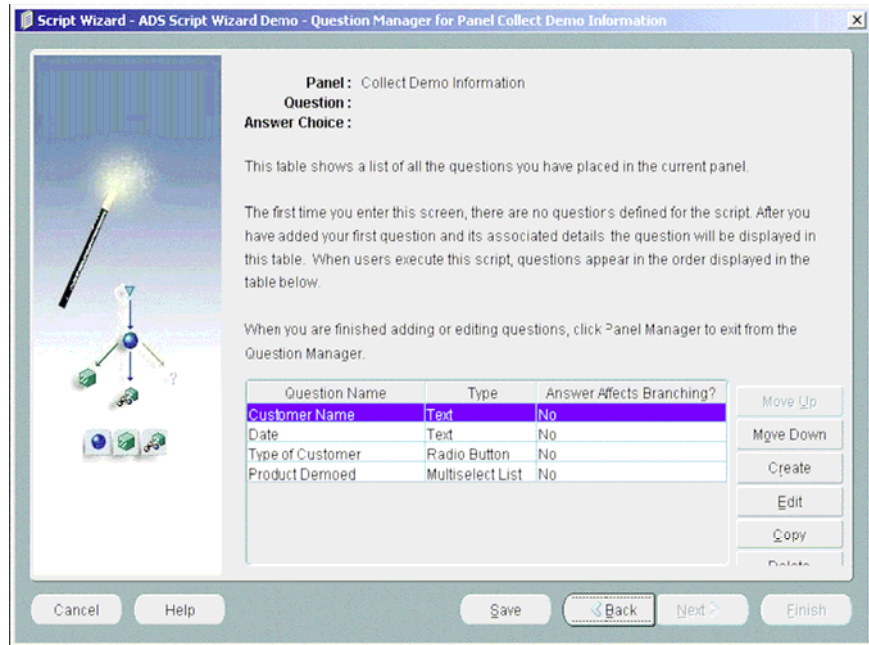
借助可重复使用的服务流程,提高首次呼叫即解决问题的成功率

由于客户与座席间的每次交互都花费很高,所以首次呼叫即解决问题对于控制成本至关重要。Oracle 脚本管理使经理们能够将最佳实践服务流程包含到脚本中,并将这些脚本部

署到所有座席，来提高首次呼叫即解决问题的成功率。

利用自动的数据检索减少手工键盘输入

获取所需信息的最快捷方式是重用已有的信息。因为 Oracle 脚本管理与其他 Oracle 电子商务套件应用系统是集成的，所以能自动地基于用户输入的信息检索相关信息，包括客户信息、已有产品的明细和订单状态。此外，脚本还能够实时地从第三方系统“提取”数据，从而收集未存放在 Oracle 电子商务套件中的信息。



脚本向导一步步地指导用户创建简单脚本

利用分支决策树缩短通话时间

缩短与客户通话的每一秒钟都会增加企业最终盈利。Oracle 脚本管理根据以前客户的回答或外部信息，如 CTI 数据，跳转到相应的问题。这使座席能够以合适的话题与客户开始交谈，避免提出不必要的问题，从而缩短通话时间。该系统为座席提供了相应的灵活性，使其能够在需要时返回或修改以前的回答，并基于修改后的响应提供新的跳转点。

确保服务一致性

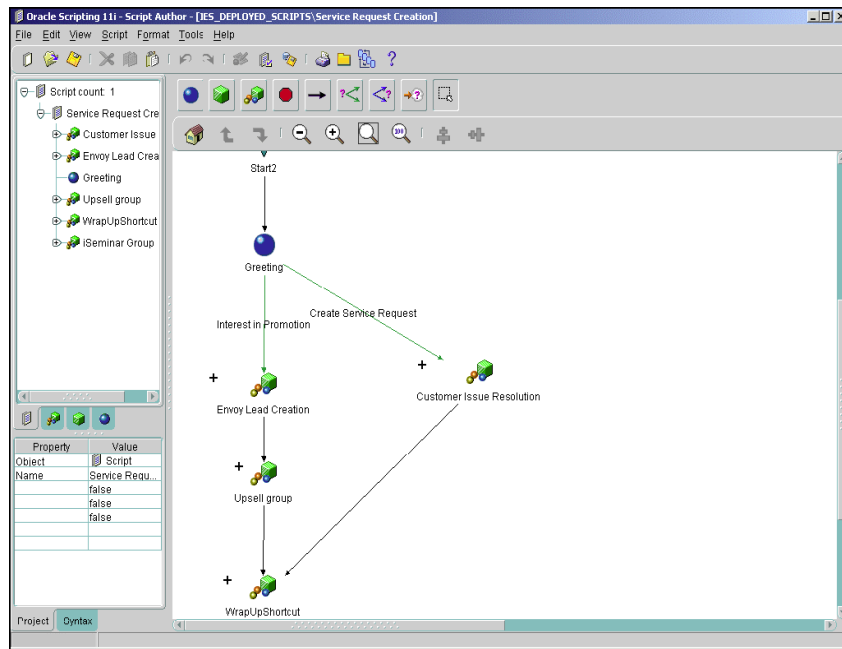
Oracle 脚本管理确保所有的座席都能“按程序”工作，执行企业的最佳实践。

通过最佳实践复制“克隆”富有经验的座席

你想将最佳座席和联系中心的实践复制到整个企业中吗？Oracle 脚本管理提供了可重用的构建模块库，使经理们能够将部分脚本导入到其他脚本中。这一灵活的方式可帮助企业快速地建立内容广泛的脚本对象库，该库将最佳实践方法标准化并使企业能够把它们推广到各个联系中心和自助式服务渠道。

通过脚本执行情况的跟踪，使座席遵守公司政策

如果座席不能正确地遵循脚本，那么最佳的脚本也是无用的。Oracle 脚本管理系统跟踪座席执行脚本的整个情况。每当脚本执行时，交互情况都记录在中央交互历史信息库中。这使联系中心的经理们能够确保座席一直遵守公司的政策。在自助式 Web 应用系统中，管理员能够监控客户在某一脚本执行过程中所做的选择。



Oracle 脚本管理系统的图形化编写工具使企业能够轻松地将业务流程包含到脚本中

利用图形化编写工具创建标准的通话流

Oracle 脚本管理的图形化编写工具为管理员提供了拖放功能，使其能够在某个脚本中创建多种对象并将这些对象在一个流程流中连接起来。Oracle 脚本管理还提供了易于使用的向导，以便利用预先定义的问题类型和简单分支逻辑创建简单的调查问卷。这些工具使企业能够轻松地创建标准通话流，从而确保一致的服务。

主要特性

- 为联络中心座席提供有指导的交互
- 提供强大的、基于 Web 的调查功能
- 提供可在任何企业网页上部署的动态 Web 脚本，用以引导客户和潜在客户完成决策过程
- 自动地与 Oracle 电子商务套件数据和外部系统集成
- 自动存储每一次交互活动的客户交互信息
- 标准的国际化和全球化支持

用户界面

- 在座席的浏览器中运行的简单的瘦客户机图形化用户接口
- 能够备份和修改以前的回答
- 在每个面板或脚本页面中自动跟踪通话流和时间
- 通过自动删除从错误路径收集的数据来维护数据的完整性

集成

Oracle 电子商务套件应用系统集成

- Oracle 收款管理、电话销售和客户服务等系统都能启动脚本供座席使用
- 客户服务系统具有能够根据 DNIS 弹出脚本的特性
- 客户服务系统将脚本与关系计划相关联，可以提供更好的、针对特定上下文的脚本

Oracle 市场营销管理系统

- Oracle 市场营销系统提供与“通过点击实现营销活动日程表目标”功能模块相关联的内置的 Web 脚本和调查
- Oracle 调查管理组件提供清单管理功能，用于创建和管理有针对性的调查清单

<p>编写环境</p> <ul style="list-style-type: none"> ● 利用图形化的编写工具,拖放流程图就可设置分支逻辑 ● 向导可指导脚本编写新手和调查开发人员开发和编辑各种脚本和调查 <p>调查功能</p> <ul style="list-style-type: none"> ● 能够创建、部署和管理基于 Web 的调查 ● 能够直接在调查中执行企业任务 ● 利用 Discoverer 的最终用户层生成特定的报告 ● 能够将调查结果导出到外部电子数据表 	<p>Oracle 一对一的执行集成</p> <ul style="list-style-type: none"> ● 一个内建的构建模块利用 Oracle 一对一的执行模块通过电子邮件为在呼叫中心使用 Oracle 脚本的座席提供相关附属资料 ● Oracle 调查系统利用 Oracle 一对一的执行模块作为电子邮件传输引擎,用于发送基于清单的邀请和提示 <p>Oracle 内部控制管理器</p> <ul style="list-style-type: none"> ● Oracle 内部控制管理器使用 Oracle 脚本管理的调查功能来管理风险评估
---	--

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

