

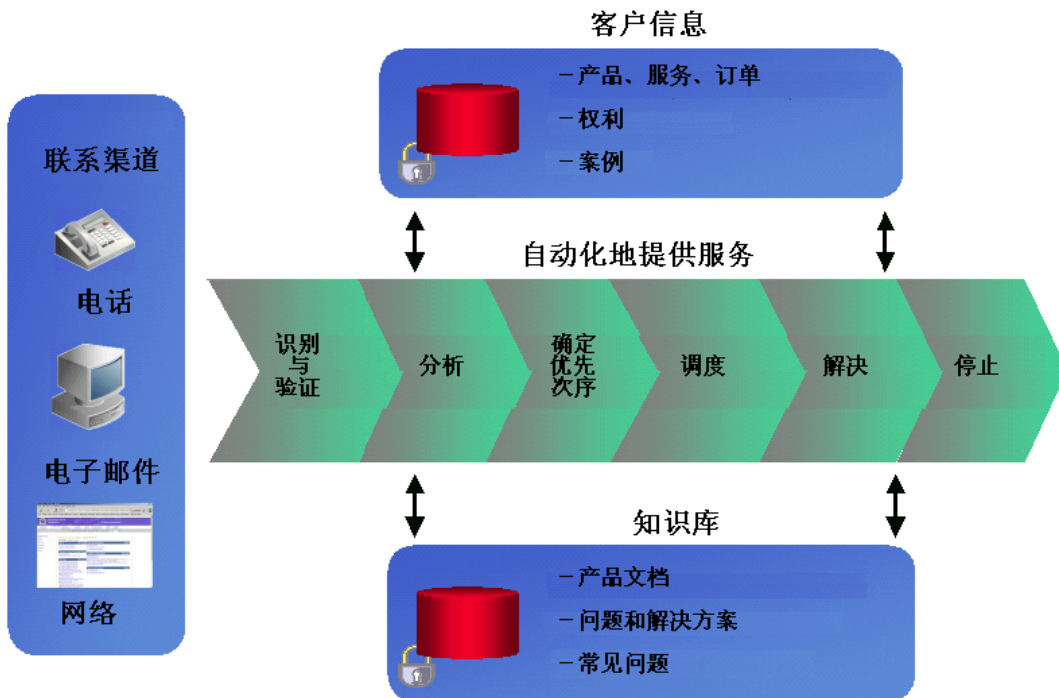
产品介绍

ORACLE 电话服务 11i

Oracle® 电话服务是用于提供有效而又个性化的客户服务并降低服务成本的联系中心应用系统。Oracle 电话服务是 Oracle 客户关系管理解决方案的关键组件之一，后者是促进可盈利的客户交互的集成化套件。

提高客户满意度，同时降低服务成本

与传统的呼叫中心不同，现代的联系中心支持多种服务渠道，包括语音、电子邮件和 Web。Oracle 电话服务通过将企业信息与所有这些渠道集成，以提供 360 度全方位的客户和问题视图，来实现个性化的服务并加快问题的解决。该应用系统提供的工作流能够驱动整个问题解决流程，从而使联系中心的工作自动化。集成化的知识管理使座席能获得更多信息，生产力更高——提高第一次呼叫即解决问题的成功率，并降低客户服务成本。电话服务通过确保企业为最有价值客户提供相应等级的服务促进客户忠诚度的提高。该应用系统通过识别升级和交叉销售机会，将服务交互转化为创收之源。借助 Oracle 电话服务，企业能够更好、更快、成本更低地为客户提供服务，同时提升客户忠诚度和客户价值。



Oracle 电话服务提供充分利用企业信息的完全集成的解决方案流程

利用 Oracle 电话服务，你能够：

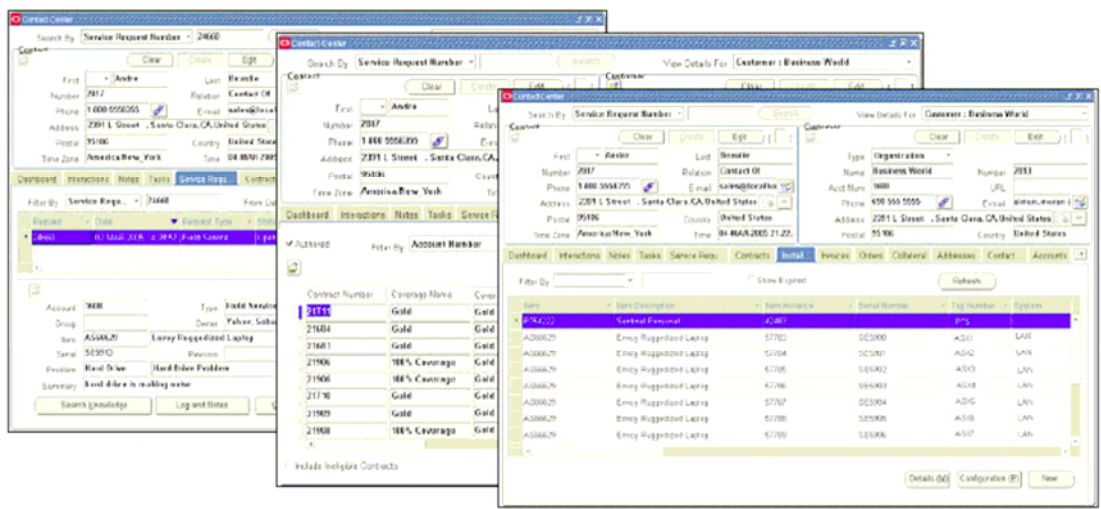
- 更快地解决问题
- 降低服务成本
- 通过服务交互增加收入

更快地解决问题

电话服务通过使服务提供过程标准化以及使座席随时都可获得相关信息,来促进问题的更快地解决。

全面的客户信息访问可确保及时的响应

为什么要浪费时间向客户重新收集你的系统中已经有的信息?Oracle 电话服务使座席能够访问全面的客户信息,包括已安装的产品、合同、发票、订单和服务请求。这种访问使座席能够快速地将精力集中到客户的问题上。座席还能够查看服务历史纪录,从而快速了解以前的联系人与当前问题之间的关系。客户信息显示板还能够展示来自外部系统的汇总数据。



客户问题、合同、已安装产品全面的信息使问题能更快地解决

基于技能的座席分配和集中的知识库可提高首次联系即解决问题的成功率

电话服务能够将客户引导至拥有合适知识的座席。座席的技能与客户问题的要求相匹配可确保最有资格的座席处理特定的服务请求,从而消除将客户问题重新发送给其他座席的必要。此外,知识管理为重复出现的客户问题提供了集中的解决方案库,这样即使是经验不十分丰富的座席也能做出迅速而准确的响应。

自动化的服务流程可确保服务协调一致并消除拖延

Oracle 电话服务提供了自动化的任务分配、通知和提升问题解决的级别等功能,以加速问题的解决。自动创建的任务有助于座席分配和协调工作,以及跟踪问题解决过程中的每一步。通过与 Oracle 现场服务和返场维修的集成,使座席能够安排现场巡视并使客户将设备送到厂内维修。当完成了所有工作并开出了相应发票之后,服务请求便自动终结,从而确保正确的问题状态跟踪。通过与 Oracle 开票系统集成来进行服务计费,可确保快速而准确地开具账单。

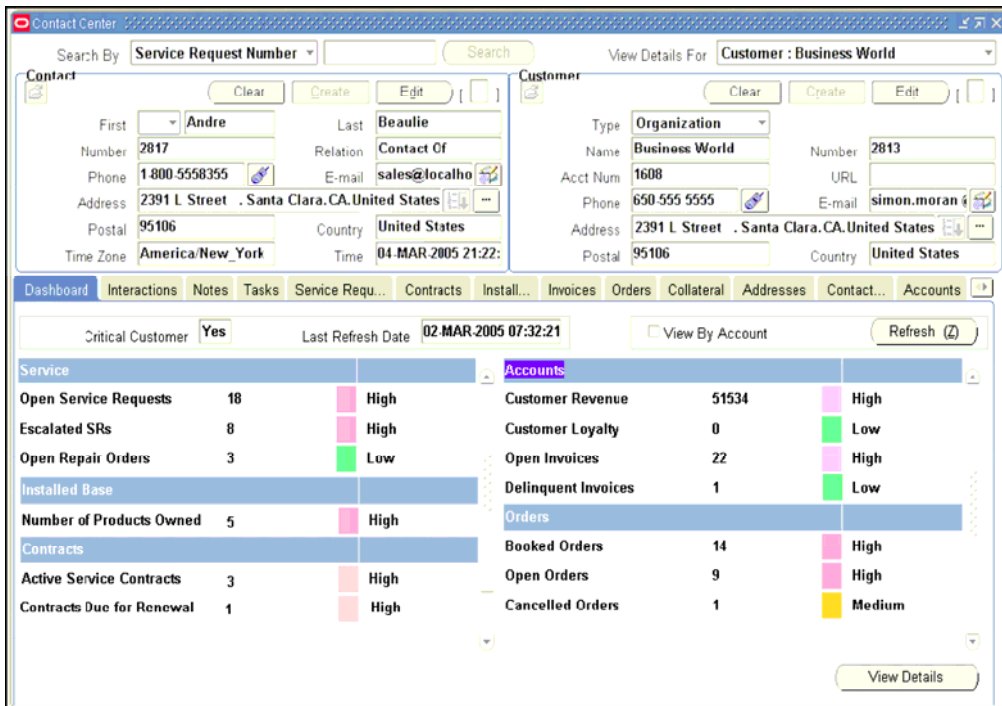
降低服务成本

Oracle 电话服务通过消除常见的错误以及节省每次通话的宝贵时间来降低服务成本。

与电话系统的集成可缩短通话时间

缩短座席通话时间将会直接提高最终收益。Oracle 电话服务的计算机电话集成(CTI)利用“屏幕弹出”和互动式语音应答(IVR)输入处理节省每次通话的时间。屏幕弹出功能自

动识别客户，并马上将与客户、购买和服务相关的数据展示出来。如果该呼叫被转给另一座席，则 Oracle 电话服务的热转接功能将把客户数据和该呼叫一同转接，而无需客户重复提供任何信息。此外，Oracle 的联系中心解决方案通过点击拨号和 Web 回叫提供自动呼出支持。



直观的用户界面加上客户信息的自动弹出使座席的生产力更高

可配置、易用的界面大幅提高座席的生产力

为座席提供一个高效的工作界面是削减服务成本的关键。Oracle 电话服务的直观用户界面使座席能够快速访问所有常见任务。客户信息显示板为座席快速评估客户状况提供关键客户数据的图形化显示，使座席能够对如何解决客户问题做出快速而明智的决策。显示板还能够显示从第三方系统获取的关键数据。可配置的热键使座席更快、更符合人体工程学地使用该系统。

workflow 驱动的标准化流程可消除错误的发生

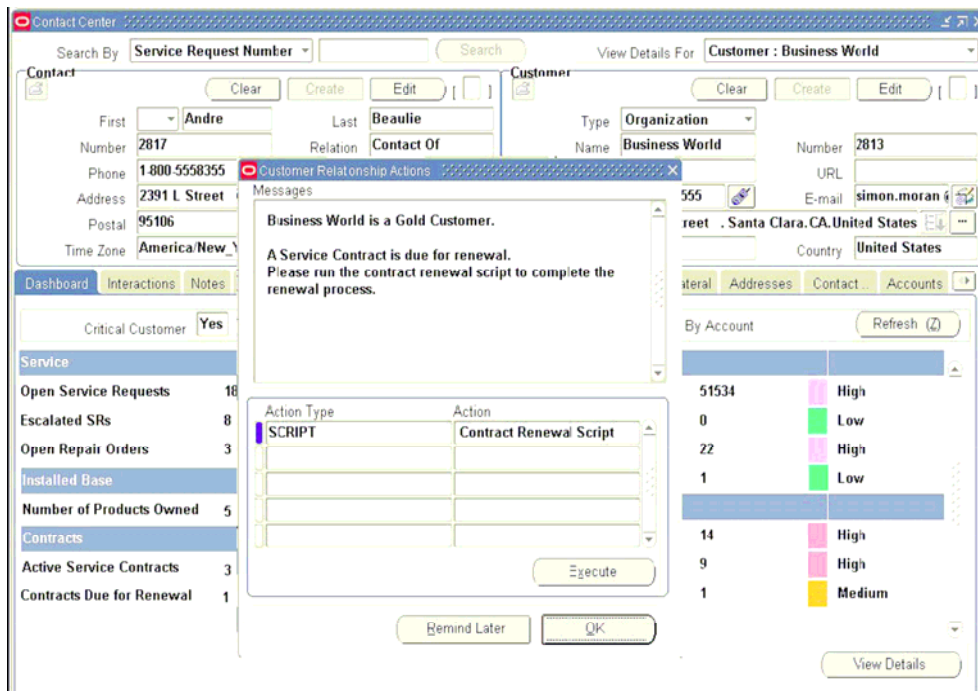
workflow 驱动的问题解决流程确保把问题分配给最合适的座席、生成通知和提升解决问题的级别，以及保证流程的一致性和可重复性，从而减少代价很高的错误。流程标准化可确保正确的权利验证、问题分类、好的通话结果和安全性规定的遵守。Oracle 脚本管理提供对座席的培训和已批准的通话处理流程的遵守。Oracle 脚本管理使用决策规则指导座席进行交互，并提供默认值来进一步减少错误。

通过服务交互增加收入

Oracle 电话服务帮助座席不仅使客户满意，而且还促进客户发展。

个性化的关系管理计划提供有针对性的产品

Oracle 电话服务使企业能够创建基于规则的关系计划，当客户满足预先设定的条件时这些计划会前瞻性地提示座席；例如，当服务合同快要到期时建议客户续签。这些计划为客户提供了更加个性化的体验，同时帮助企业将服务机构转化为利润中心。



关系管理计划自动地提出恰当的追加销售、交叉销售和合同续签的建议

对产品、服务和合同信息的适时访问使之能够及时进行产品升级和合同的续签

当座席随时都能访问所有相关的客户信息时，他们就能轻松地提出恰当的追加销售建议。Oracle 电话服务使座席能够随时获得产品、服务、合同和权力方面的所有客户信息，座席因而能够提出合同续签、升级，替换过时产品的建议。Oracle 电话服务自动核查合同内容，避免合同漏洞，从而促进收入增长。

与 Oracle 脚本管理集成指导座席进行追加销售和交叉销售

在这个“谢绝呼叫 (Do Not Call)”名单十分流行以及对电话呼出销售有严格限制的年代里，呼入电话服务通话日益成为重要的销售机会来源。但是服务座席在销售技巧方面通常只受到有限的培训。Oracle 电话服务无缝地集成了 Oracle 脚本管理，以便指导座席一步步地完成追加销售和交叉销售过程。例如，当一位仅签订了基本电话服务的客户打电话寻求帮助时，Oracle 电话服务不仅提示座席销售增值服务，而且还会触发引导座席完成全部销售的脚本。脚本中内置的决策规则确保企业执行最佳销售实践，并使异议处理自动化。

主要特性

<p>联系中心工作自动化</p> <ul style="list-style-type: none">● 根据电话号码 (CLI/DNIS) 或 IVR 输入识别客户● 联系中心屏幕弹出功能提供识别出的客户数据● 根据呼叫原因自动选择适当的业务工作人员● 与 Oracle 脚本系统集成, 以指导问题的解决和捕获准确的数据● 热转接● 电话呼出与电子邮件功能● 能够处理来自 Web 的回叫请求● 基于角色的安全性规则对座席查看、更新和创建数据的能力进行控制 <p>个性化服务</p> <ul style="list-style-type: none">● 查看关键客户参数的图形化显示结果, 以快速评估客户状况● 基于预先定义的规则, 提醒座席注意关键客户、服务和创收机会 <p>360 度全方位的客户视图和座席操作</p> <ul style="list-style-type: none">● 查看地址、联系方式和首选的联系人、机构简介和业务关系● 查看客户已安装的产品、服务、合同和应享受的服务权利● 快速创建、审查和更新服务请求● 审查发票和付款历史, 提出质疑, 接收付款, 修改发票● 查看订单历史, 创建订单● 查看完整的客户交互和服务历史● 创建和管理客户任务和注意事项● 发送实物的或电子的附属资料	<p>客户支持</p> <ul style="list-style-type: none">● 自动权利验证, 并支持默认的服务等级协议● 对整个客户已安装产品的客户资产管理● 找出潜在的重复服务请求, 并将相关的或重复的服务请求联系起来● 与知识管理集成● 完整的客户交互和服务历史● 问题处理级别的提升和通知● 自动创建任务并指定现场解决方案● 集成化的定价和账单处理● 自动终结服务请求● 按服务请求类型实施严格的安全性控制● 针对技术支持专家的可配置性极强的 HTML 界面, 同时具备创建和更新功能● 通过支持多种工作选择模式实现工作管理 <p>知识管理</p> <ul style="list-style-type: none">● 用于对多个知识库 (包括服务请求、论坛和外部系统) 进行搜索的单一界面● 附上支持文档并嵌入图像作为解决方案的一部分● 高级解决方案评分算法● 使知识管理系统能根据客户反馈知道哪些解决方案是最有用的● 量身定制解决方案编写流程, 以满足企业需要● 在整个知识库进行解决方案搜索和编写的安全性控制● 跟踪客户对解决方案的查看情况
---	---

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 |