

Oracle 联系中心电话分析

主要特性和益处

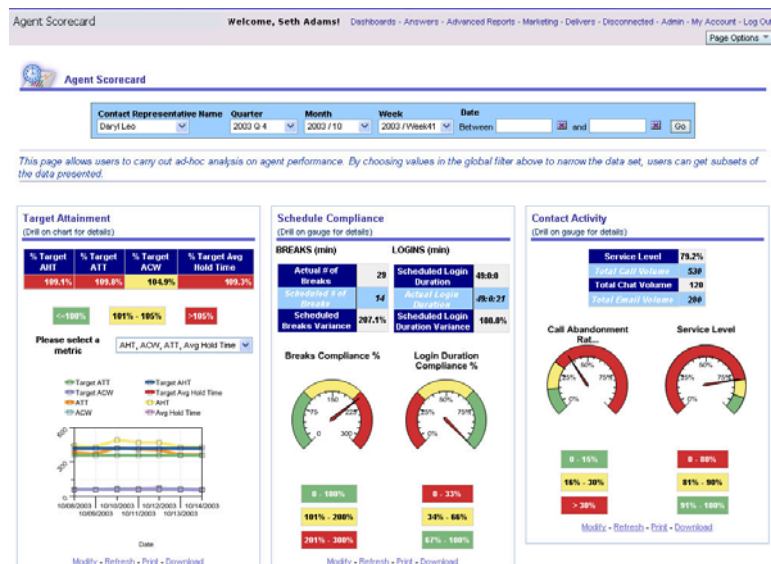
对于业务用户

- 提高客户满意度和保留率，同时降低成本
- 通过提高交叉销售率和追加销售率来最大限度地提升客户价值
- 监控渠道利用和成本
- 减少 CSR 流动，提高 CSR 生产力和工作成效
- 了解客户盈利能力和购买倾向

对于 IT 人员

- 加速部署，同时降低成本和风险
- 集成多个来源的财务、HR、供应链、CRM 和电话数据
- 通过利用而不是取代现有技术投资，快速适应不断变化的业务需求

在当今竞争日益激烈的市场环境中，公司的联系中心能够提供重要的竞争优势。的确，那些拥有顶级联系中心的公司通常都拥有更高的客户满意度，更低的运营成本以及更高的客户收入。然而，要实现这些目标，企业必须紧密跟踪和分析联系中心的关键指标（例如，首次呼叫解决率、平均呼叫处理时间、转接率、座席的平均收入和联系的平均成本），并采取适当的措施来保持较高的绩效水平。Oracle 联系中心电话分析软件为企业提供了强大的洞察力，使企业能够对联系中心所有方面的绩效进行分析。该解决方案提供了最佳实践指标、警报和关键绩效指标（KPI），使企业能采取有针对性的措施来提高员工生产力，降低成本和提高客户满意度。



及时提供适当的信息

企业依靠信息来优化绩效。然而，大多数企业都受制于不完整、过时或者不充足的信息，因此无法正确回答关键业务问题。此外，企业通常还面临着适时将适当信息提供给适当人员的挑战。

要实现更有效的联系中心管理,企业需要集成来自整个公司价值链——财务、供应、人力资源和 CRM 系统——的数据。Oracle 联系中心电话分析软件是唯一通过挖掘隐藏在系统(例如电话交换机或路由中间件和 CRM 系统)中的有价值的信息来为联系中心专业人员提供可据以采取行动的及时全面的洞察力的解决方案。借助 Oracle 联系中心电话分析软件,联系中心专业人员能够查看所有客户关系,发现了潜在问题,识别交叉销售和追加销售的机会,并提高客户满意度。

解决客户问题

想象一下,呼叫中心经理通过结合使用 Oracle 服务分析和 Oracle 联系中心电话分析软件就能发现过去几天的呼叫量和客户投诉增多。经理在早晨查看了呼叫类型和处理报告后,还会发现丢失、遗漏或延迟交付的呼叫量增加了。通过查看那些客户的交付情况,经理便可发现许多积压的订单,这些订单未能按承诺准时交付。经理通过钻取其 Oracle 联系中心电话分析软件信息显示板中的信息,能够看到产品供应商的许多货物的交付都推迟了。经过深入调查,经理发现,其公司最近更改了供应商的支付条款,时限从 30 天延长到 90 天,这使其与供应商的关系变得紧张起来。掌握了这些情况后,经理可以立即采取应对措施。他向联系中心的 IVR 菜单中添加了一个“延迟订单”选项,并发送消息通知呼叫人员有关供应商订单的问题。他还将有关这些问题的通知发布在公司的自助式 Web 门户上。

这一场景展示了 Oracle 联系中心电话分析软件如何帮助联系中心经理更好地控制许多影响客户满意度的因素。通过利用强大的分析信息,联系中心经理能够识别问题的根源,并快速采取行动以避免客户流失。该场景还展示了 Oracle 联系中心电话分析软件如何使经理能够利用低成本的方式——在这里是 IVR——来解决简单的查询问题,从而将客户服务代表(CSR)解放出来以专注更有价值的呼叫。

随时随地提供所需的洞察力

要在当今激烈的市场竞争中取胜,公司需要为所有角色——从高管、经理到一线员工——提供及时的信息。Oracle 联系中心电话分析软件提供了关键指标、警报和报表,使联系中心专业人员能够根据事实而非直觉来采取措施。Oracle 联系中心电话分析软件能够前瞻性地为那些正在与客户进行交互的 CSR 提供洞察力,从而确保其总能拥有做出明智决策所需的最新信息。分析洞察力甚至能直接提供给 CSR 的客户关系管理系统,这样在与客户交互时他们就不必改变屏幕了。借助跨价值链的洞察力,CSR 便可获得客户账户的全面视图,这有助于他们更快地解决问题和提高交叉销售率。

Oracle 联系中心电话分析软件的益处

提高客户满意度和保留率

要保持较高的客户满意度和保留率，企业必须能够快速有效地处理未决服务请求和了解引发这些请求的因素。Oracle 联系中心电话分析软件使联系中心经理能够跟踪服务活动的首要 KPI（包括首次解决率和最终解决率、平均应答速度、平均处理时间、呼叫放弃率和服务水平）。通过了解主导运营趋势发展的关键原因，经理和 CSR 能够提高服务水平和客户满意度，并能获得更高收益。

监控渠道使用和迁移

随着员工成本持续攀升，联系中心正在实施新的技术来确保以尽可能经济有效的方式来处理服务请求。Oracle 联系中心电话分析软件提供了一个跨所有渠道（包括 IVR、电子邮件和 Web）关键指标的集成视图。监督人员能够分析每个渠道的趋势和使用情况，并确定客户在何处放弃了低成本渠道（如 IVR 菜单或 Web 网页），这有助于与 CSR 交谈。该管理软件还可跟踪联系的平均成本、渠道响应时间和客户偏好的渠道。了解渠道使用情况和识别问题区域使企业能够做出改进，并指引采用任何交互类型的客户使用最佳渠道。

提高 CSR 的效率和减少流动

Oracle 联系中心电话分析软件为监督人员提供了对其 CSR 工作情况的全面洞察力。CSR 传接率、CSR 平均收入、平均处理时间和 CSR 在接到电话后处理问题所花时间之类的指标有助于监督人员识别高绩效 CSR 和需要额外培训的 CSR。Oracle 联系中心电话分析软件还集成了劳动力管理信息——通常无法从呼叫中心报表中获得——这使管理人员能够确定任期、教育、薪酬和培训之类的因素对 CSR 流动和绩效的影响。

提高 CSR 绩效

Oracle 联系中心电话分析软件为呼叫中心座席提供了信息和警报，以帮助他们最大限度地提高每个客户的价值。通过利用跨价值链的洞察力，每个 CSR 都能更加有效地交叉销售和追加销售更多产品和服务，提供订单状态的实时信息，根据客户对公司的价值来定制服务，并最终实现最高的客户满意度和忠诚度。

最大限度地提高生产力和充分利用资源

Oracle 联系中心电话分析软件使管理人员能够评估单个 CSR 和站点层面上的绩效，并将结果与内部目标和外部基准相比较。服务成本、平均处理时间和联系人盈利能力之类的指标有助于管理人员确定各个 CSR 和联系中心的绩效。在以销售为主要业务的联系中心，Oracle 联系中心电话分析软件为 CSR 提供了对现有客户关系的可视性，可帮助他们通过交叉销售和追加销售创造更多收入。在面向服务的站点，Oracle 管理软件可紧密监控关键流程，从而使监督人员能够快速解决未决服务请求和更好地管理大量服务。

关于 Oracle 商务智能管理软件

Oracle 商务智能管理软件为所有用户提供了全面、实时和企业范围的洞察力，实现了基于事实的行动和智能交互。Oracle 商务智能管理软件为 20 多个不同行业量身定制，旨在以较低的拥有成本实现快速部署，这个预建的解决方案以客户为着眼点，涵盖了企业现有的所有数据源，并且与 Oracle 事务处理解决方案无缝集成，以便提高整个客户生命周期的效率。所有 Oracle 商务智能管理软件都由 Oracle 商务智能企业版支持，Oracle 商务智能企业版是一个高性能、高度可伸缩和高可靠性的新一代商务智能平台，可用于扩展现有的分析解决方案，以满足任何企业商务智能需求。有关 Oracle 商务智能管理软件的更多信息，请访问 <http://www.oracle.com/goto/obia>

Oracle 商务智能管理软件包括：

Oracle 商务智能管理软件包括：

Oracle 财务分析

Oracle 人力资源分析

Oracle 采购和支出分析

Oracle 供应链和订单管理分析

Oracle 销售分析

Oracle 市场营销分析

Oracle 服务分析

Oracle 联系中心分析

加快实施，降低风险，改善业务成效

为联系中心提供可指导行动的洞察力需要功能强大的分析解决方案。然而，要部署能满足这一需求的商务智能解决方案通常会很昂贵，耗时较长，并且难以随着业务需求的变化做出修改。相比而言，Oracle 联系中心电话分析软件则是一个预建的解决方案，能够以更低的成本快速完成部署并且风险更小更富业务成效。Oracle 联系中心电话分析软件包括预建的数据模型、150 多个指标和基于 Oracle 数千个联系中心实施经验的最佳实践。Oracle 强大的企业分析平台使用户无需编程即可轻松定制和扩展该管理软件。其直观、基于 Web 的用户界面可使最终用户快速采用，而无需太多的培训。

总结

联系中心分析通常受限于交换机或 CTI 系统生成的电话指标，因此联系中心经理无法全面了解联系中心的绩效。Oracle 联系中心电话分析软件通过挖掘隐藏在企业各系统内的信息价值来为联系中心经理提供全新层面的洞察力。借助 Oracle 联系中心电话分析软件，联系中心专业人员能够获得可指导行动的信息，从而帮助其提高客户满意度，降低成本和增加收入。此外，Oracle 联系中心电话分析软件是基于强大的分析平台构建的，能够与 Web 服务器、IVR、ACD、CTI、CRM、财务、人力资源和电子邮件管理软件轻松集成。

甲骨文（中国）软件系统有限公司

北京总部

地址：北京市朝阳区建国门外大街1号，国贸大厦2座2208室
邮编：100004
电话：(86.10) 6535-6688
传真：(86.10) 6505-7505

北京上地6号办公室

地址：北京市海淀区上地信息产业基地，上地西路8号，
上地六号大厦D座702室
邮编：100085
电话：(86.10) 8278-7300
传真：(86.10) 8278-7373

甲骨文(中国)软件系统有限公司上海分公司

地址：上海市卢湾区湖滨路222号，企业天地商业中心1号楼16层
邮编：200021
电话：(86.21) 2302-3000
传真：(86.21) 6340-6055

甲骨文(中国)软件系统有限公司广州分公司

地址：广州市天河区珠江新城华夏路8号合景国际金融广场
18楼
邮编：510623
电话：86-20-8513 2000
传真：86-20-8513 2380

甲骨文(中国)软件系统有限公司成都分公司

地址：成都市人民南路二段18号，四川川信大厦20层A&D座
邮编：610016
电话：(86.28) 8619-7200
传真：(86.28) 8619-9573

甲骨文(中国)软件系统有限公司大连分公司

地址：大连软件园东路23号，大连软件园国际信息中心2号楼
五层502号A区
邮编：116023
电话：(86.411) 8465-6000
传真：(86.411) 8465-6499

甲骨文(中国)软件系统有限公司济南分公司

地址：济南市泺源大街150号，中信广场11层1113单元
邮编：250011
电话：(86.531) 8518-1122
传真：(86.531) 8518-1133

甲骨文软件研究开发中心（北京）有限公司

地址：北京市海淀区中关村软件园孵化器2号楼A座一层
邮编：100094
电话：(86.10) 8278-6000
传真：(86.10) 8282-6455

甲骨文研究开发中心（深圳）有限公司

地址：深圳市南山区高新南一道飞亚达大厦16层
邮编：518057
电话：(86.755) 8396-5000
传真：(86.755) 8601-3837

甲骨文(中国)软件系统有限公司沈阳分公司

地址：沈阳市沈河区青年大街219号，华新国际大厦17层D单元
邮编：110016
电话：(86.24) 2396 1175
传真：(86.24) 2396 1033

甲骨文(中国)软件系统有限公司南京分公司

地址：南京市玄武区洪武北路55号，置地广场19层1911室
邮编：210028
电话：(86.25) 8476-5228
传真：(86.25) 8476-5226

甲骨文(中国)软件系统有限公司杭州分公司

地址：杭州市西湖区杭大路15号，嘉华国际商务中心702室
邮编：310007
电话：(86.571) 8717-5300
传真：(86.571) 8717-5299

甲骨文(中国)软件系统有限公司西安分公司

地址：西安市高新区科技二路72号，零壹广场主楼1401室
邮编：710075
电话：(86.29) 8833-9800
传真：(86.29) 8833-9829

甲骨文(中国)软件系统有限公司福州分公司

地址：福州市五四路158号，环球广场1601室
邮编：350003
电话：(86.591) 8801-0338
传真：(86.591) 8801-0330

甲骨文(中国)软件系统有限公司重庆分公司

地址：重庆市渝中区邹容路68号，大都会商厦1611室
邮编：400010
电话：(86.23) 6370-8898
传真：(86.23) 6370-8700

甲骨文(中国)软件系统有限公司深圳分公司

地址：深圳市南山区高新南一道飞亚达大厦16层
邮编：518057
电话：(86.755) 8396-5000
传真：(86.755) 8601-3837

甲骨文亚洲研发中心（上海）

地址：上海市杨浦区淞沪路290号，创智天地10号楼512-516单元
邮编：200433
电话：86-21-6095 2500
传真：86-21-6095 2555



公司网址: <http://www.oracle.com> (英文)
中文网址: <http://www.oracle.com/cn> (简体中文)
销售中心: 800-810-0161
售后服务热线: 800-810-0366
培训服务热线: 800-810-9931

版权©2008 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。

本文的宗旨只是提供相关信息, 其内容如有变动, 恕不另行通知。Oracle 公司对本文内容的准确性不提供任何保证, 也不做任何口头或法律形式的其他保证或条件, 包括关于适销性或符合特定用途的所有默示保证和条件。本公司特别声明对本文档不承担任何义务, 而且本文档也不能构成任何直接或间接的合同责任。未经 Oracle 公司事先书面许可, 严禁将此文档为了任何目的, 以任何形式或手段(无论是电子的还是机械的)进行复制或传播。

Oracle 是 Oracle 公司和/或其分公司的注册商标。其他名字均可能是各相应公司的商标。