

## Oracle 服务分析

### 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
- 通过提高交叉销售和追加销售的比率，最大限度地提高客户价值
- 监控渠道的使用情况和成本
- 减少客户服务代表的流动，并提高其生产力和效率
- 了解客户的盈利能力和购买倾向

对于 IT 人员

- 通过降低成本和风险加快部署速度
- 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，公司的客户服务中心是获得竞争优势的重要来源。事实上，那些拥有顶级客户服务中心的公司通常客户满意度更高，运营成本更低，平均客户收入也更高。然而，要取得这些成绩，企业必须严格跟踪和分析服务中心的关键指标（例如，服务请求的时效、服务请求的解决情况以及每位员工的服务活动），并采取适当的措施来保持绩效水平。Oracle 服务分析软件为企业提供了强大的洞察力，使其能够分析服务中心绩效的方方面面。该解决方案提供了最佳实践指标、预警功能和关键绩效指标 (KPI)，使企业能够采取有针对性的措施来提高员工生产力、降低成本并提高客户满意度。



### 及时提供适当的信息

企业需要依靠信息来优化绩效。然而，大多数机构都受制于不完整、过时或者不充足的信息，因此无法解答关键业务问题。此外，企业通常很难及时向适当的人员提供适当的信息。

Oracle 服务分析软件是 Oracle BI 管理软件系列的一部分，旨在帮助机构充分利用及时、可靠信息的力量，优化服务中心绩效，并提高客户服务的质量。

要想更高效地管理服务中心绩效，需要集成来自整个公司的价值链——从财务、供应链、人力资源到 CRM 系统——的数据。Oracle 服务分析软件是唯一能够释放隐藏在 CRM 系统中有价值信息的解决方案，它使服务中心专业人员能够获得全面、及时的洞察力，从而采取相应措施。借助 Oracle 服务分析软件，服务中心专业人员可以了解整体客户关系，发现潜在的问题，识别交叉销售和追加销售机会，并提高客户满意度。

### 解决客户问题

想像一下，通过结合使用 Oracle 服务分析软件与 Oracle 联系中心电话分析软件，服务中心经理可以了解过去几天中电话量和客户投诉量的上升情况。当经理在早晨查看了电话类型和处理报告后，还可以看到丢失、遗漏或延迟交付的电话量增加了。通过查看这些客户的交付情况，经理可以发现积压了大量订单，也就是说，这些订单未能按承诺准时发货。经理通过仔细研究其 Oracle 服务分析软件信息显示板，发现产品供应商已经多次延迟交货。经过进一步调查之后，经理发现公司最近变更了供应商的支付条款，时限从 30 天延长到 90 天，从而导致公司与供应商的关系恶化。现在，经理可以采取行动了。他向服务中心的 IVR 菜单中添加了“延迟订单”选项，并发布消息通知呼叫人员关于供应商的订单问题。他还在公司的自助式 Web 门户上张贴了有关这些问题的通知。

这一场景说明了 Oracle 服务分析软件如何帮助服务中心经理更好地控制众多影响客户满意度的因素。通过利用强大的分析信息，服务中心经理能够迅速采取行动来防止客户流失。此场景还说明了 Oracle 服务分析软件通过何种方式使经理能够充分利用低成本的方式（在这里是 IVR）来解决简单的查询问题，从而使客户服务代表(CSR)能够将精力集中于具有更高价值的电话上。

### 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，企业需要为所有角色——从高层管理者和经理到一线员工——提供及时的信息。Oracle 服务分析软件提供了关键指标、预警功能和报告，使服务中心专业人员能够基于事实而不是凭直觉来采取措施。Oracle 服务分析软件可前瞻性地为那些正在与客户交互的客户服务代表提供洞察力，确保他们始终拥有制定科学决策所需的最新信息。分析洞察力甚至可以直接传递到其他客户关系管理系统，因此客户服务代表在为客户提供服务时，无需更换屏幕。借助跨价值链的洞察力，客户服务代表能够全面了解客户的账户，这可帮助他们更快地解决问题，并提高交叉销售率。借助 Oracle 服务分析软件，企业可以实现更高的效率，最大限度地提高其客户关系的价值。

## Oracle 服务分析软件的优势

### 提高客户满意度和保留率

为了保持高水平的客户满意度和保留率，企业必须能够快速高效地处理未决服务请求，并了解引发这些请求的因素。Oracle 服务分析软件使服务中心经理能够跟踪服务活动的首要关键绩效指标，包括服务请求时效、服务请求的解决情况以及每位员工的服务活动。通过了解运营趋势发展的关键原因，经理和客户服务代表们能够改善服务、提高客户满意度和盈利能力。

### 提高客户服务代表的效率，减少人员流动

通过与 Oracle 联络中心电话分析软件相结合，Oracle 服务分析软件可为主管们提供全面的洞察力，以了解客户服务代表的工作状况。诸如客户服务代表转接率、客户服务代表的平均收入、平均处理时间以及客户服务代表在接到电话后处理问题所花的时间等指标，可以帮助主管们识别高绩效的客户服务代表以及那些需要额外培训的客户服务代表。Oracle 服务分析软件还集成了通常在呼叫中心报告中无法获得的劳动力管理信息，以帮助管理层确定诸如任期、教育、薪酬以及培训等因素对客户服务代表流动和绩效的影响。

### 提高客户服务代表的绩效

Oracle 服务分析软件为服务中心坐席提供了信息和预警功能，可帮助他们最大限度地提高每个客户的价值。通过利用跨价值链洞察力，每个客户服务代表都能更有效地交叉销售和追加销售更多的产品和服务，提供订单状态的实时信息，根据客户对公司的价值定制服务，并最终实现更高的客户满意度和忠诚度。

### 最大限度提高生产力和资源利用率

Oracle 服务分析软件使管理人员能够在单个客户服务代表和站点层面对绩效进行评估，并将结果与内部目标和外部基准进行比较。诸如服务成本、平均解决时间以及联系人盈利能力等指标可帮助管理人员确定各个客户服务代表和服务中心的表现如何。在以销售为关注重点的服务中心，Oracle 服务分析软件为客户服务代表提供对现有客户关系的可视性，帮助他们通过交叉销售和追加销售获得更多收入。在面向服务的站点，Oracle 管理软件可以密切监控关键流程，使监督人员能够快速解决未决的服务请求和更好地管理大量服务。

### 加快实施，降低风险，改善业务成效

为服务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费用高昂、耗时较长并且难以随着业务需求的变化做出修改。相比之下，Oracle 服务分析软件是一个预先构建的解决方案，能够以较低成本快速完成部署，并且风险较低、更富业务成效。Oracle 服务分析软件包括预先构建的数据模型、300 多个指标和基于 Oracle 数千个服务中心实施经验的最佳实践。此外，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，且无需太多的培训。

## 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 财务分析
- Oracle 人力资源分析
- Oracle 采购与开支分析
- 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

## 总结

Oracle 服务分析软件可释放隐藏在企业各个系统中的信息价值，从而为服务中心经理提供全新层面的洞察。借助 Oracle 服务分析软件，服务中心专业人员能够获得可据以采取行动的信息，从而获得更高的客户满意度、降低成本并提高收入。此外，Oracle 服务分析软件是基于强大的分析平台构建的，该平台可与 Web 服务器、CRM 和电子邮件应用软件轻松集成。这些丰富功能的有效结合，使得 Oracle 成为服务中心分析领域的领导者，可满足最苛刻的企业要求。

## 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。