

新业务时代

通信推动企业竞争力



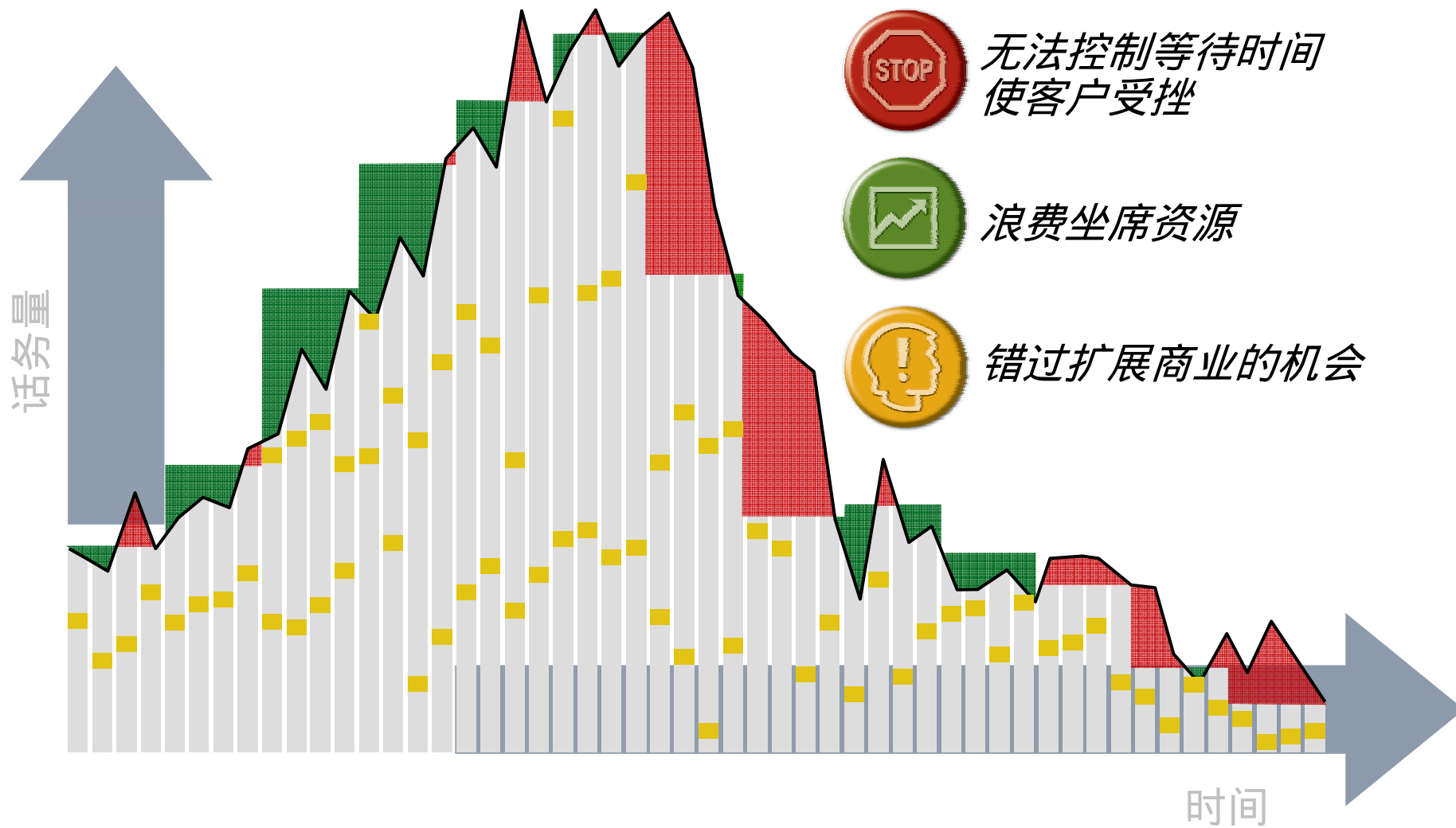
阿尔卡特朗讯企业网络集团

April, 2007

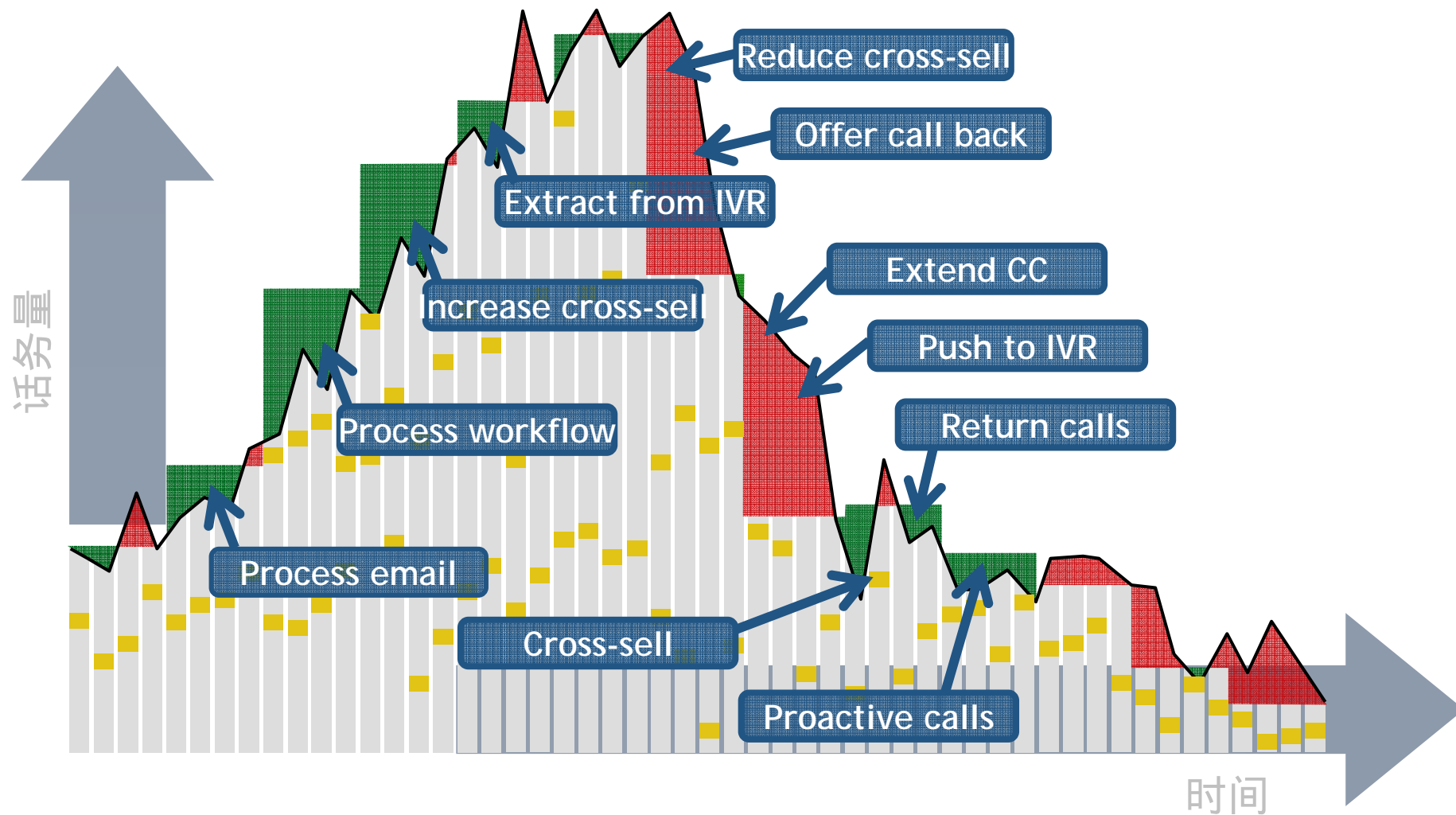
1

市场的期望

客服中心运行的现状



优化客服中心的技术



研究表明

1

近年来为了业务发展需要优先解决的问题？(开放式问题 - 最多选择三种)

客户体验	41	63%
客户维系能力/满意度	32	49%
第一次呼叫的处理能力	30	46%
提高自助服务的应用能力	29	45%
客户服务分析/报表	23	35%
成本控制	18	28%
坐席的满意度	16	25%
虚拟客服中心	14	22%

* Genesys Market Needs Study, Oct. 2006

What is the user experience today (Consumer Market)

何为今日的用户体验



What are "Enterprise" Vendors doing

企业通信市场的厂商的行动

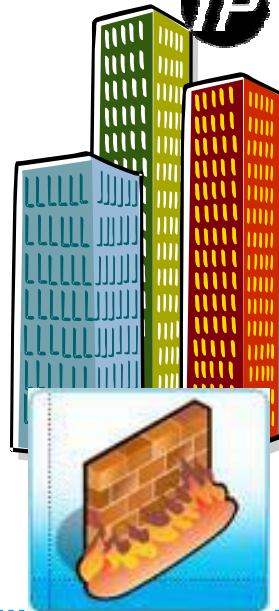
**Business
Applic**
电子商务
平台整合



**Business
application
Enabled**
企业应用内嵌



有线/无线的整合



开放而简单易用的开发环境
Devices / Applications / Systems

People Interaction

交互式沟通

桌面系统整合
三重播放/会议系统
即时通信
视频集成
在线培训
联络中心
...



**Full Mobility Access
To Enterprise resources**
企业资源的移动访问/接入

2

Alcatel-Lucent 解决方案

引领用户竞争力转型:

如何将技术转化为提高竞争力的武器？

CIOs

- 新调整的环境需要有效率的管理
- 安全是首要任务
- 业务发展要求一体化的业务流程
- IT成本必须控制在IT预算内

员工/坐席

- 新的移动功能所需要在任何时间，任何地点安全进入
- 客户更高的期望需要员工更好的响应
- 复杂的工作环境更需要业务应用软件能通畅地简单进入
- 信息安全是能保障让员工在需要时能找到有用的资源

客户

- 当客户需要时，给他们想要的答案
- 吸引客户通过他们喜爱的方式
- 提供人性化服务加强客户忠诚度
- 成为您客户的战略合作伙伴

阿尔卡特朗讯提供竞争力转型



网络转型

- 三重播放网络结构
- 全IP通信
- 安全可靠的基础设施
- 综合管理



服务转型

- 用户档案
- 电话服务
- 移动，协作
- 统一通信
- 灵活设施

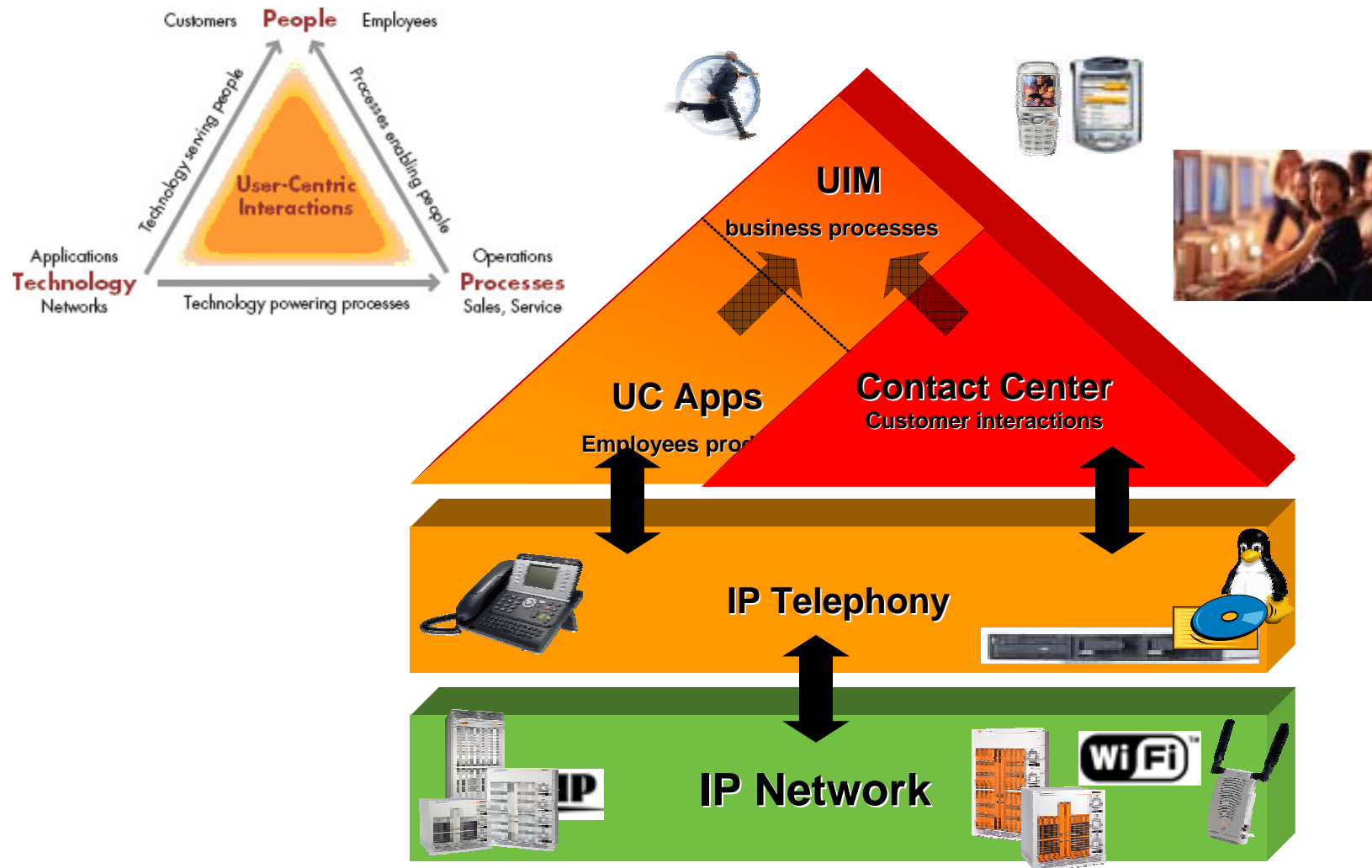


业务转型

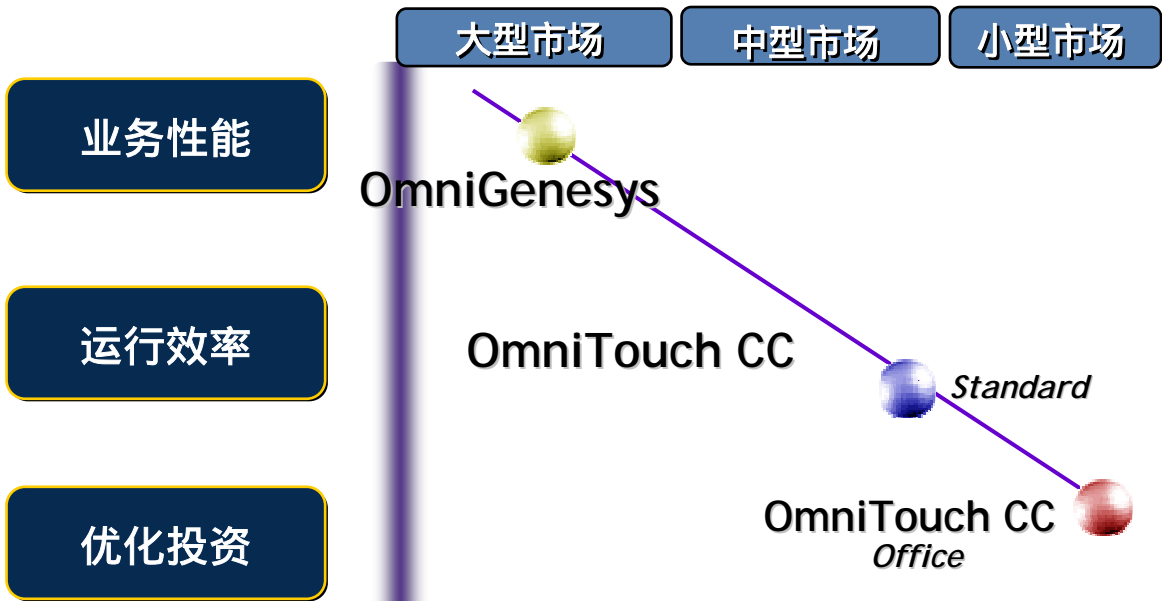
- 联络中心
- 关键业务应用软件
- 行业特别应用软件
- 通信支持业务流程

Alcatel-Lucent 企业解决方案

构建 IP通信应用黄金屋



Alcatel-Lucent 客服中心解决方案

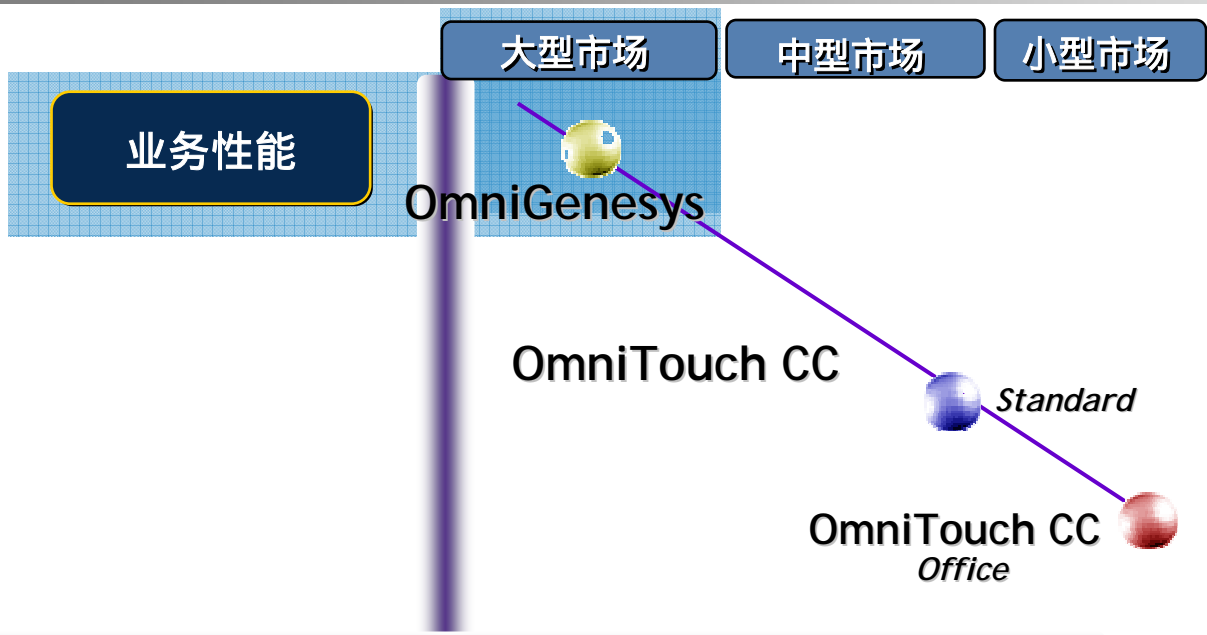


YOUR TURN

GAME

Alcatel-Lucent 提供全面的呼叫中心解决方案

Alcatel-Lucent 客服中心解决方案

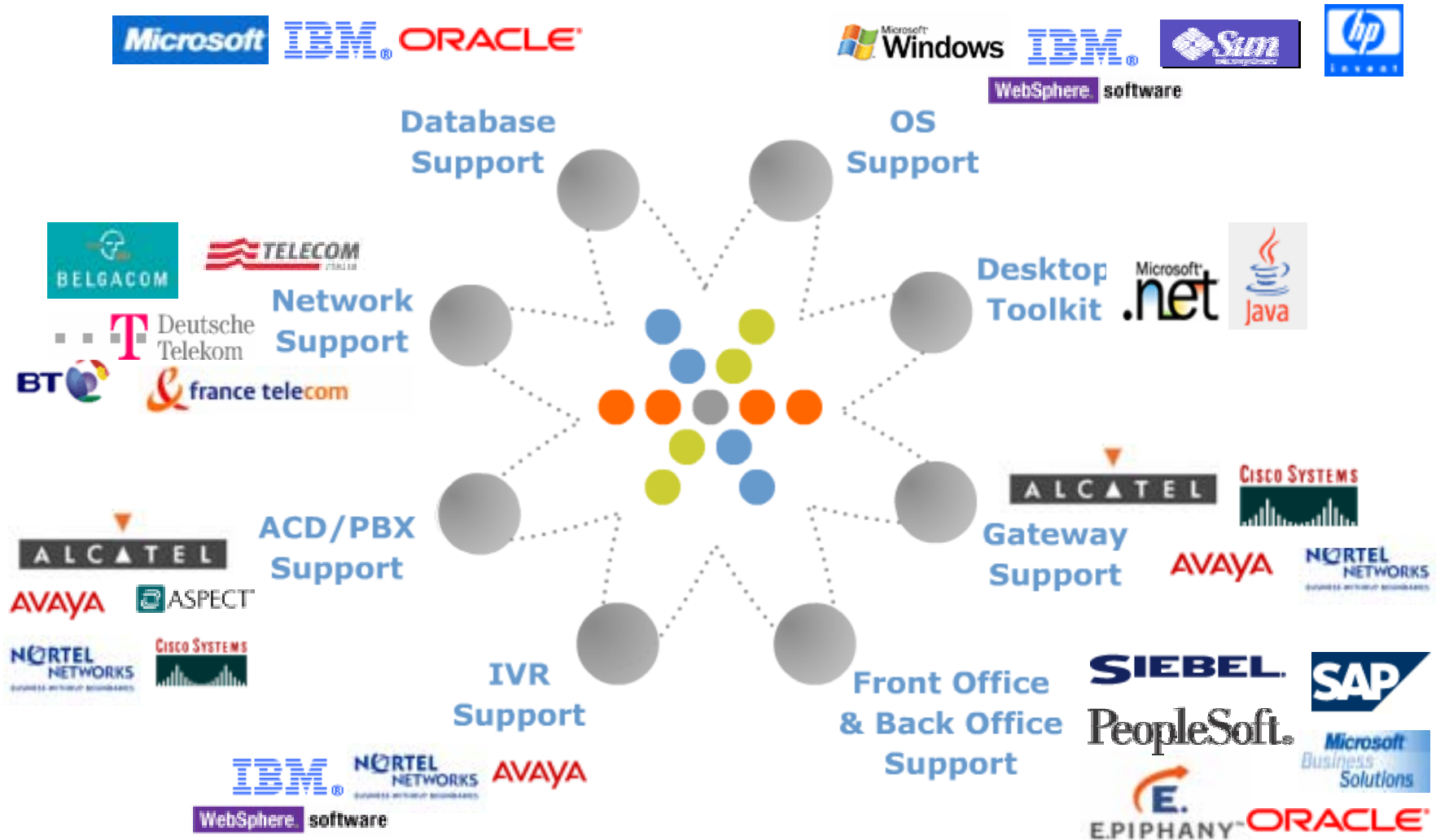


YOUR TURN

GAME

Alcatel -Lucent 提供全面的呼叫中心解决方案

Genesys 集成业务



Customer Interaction Products



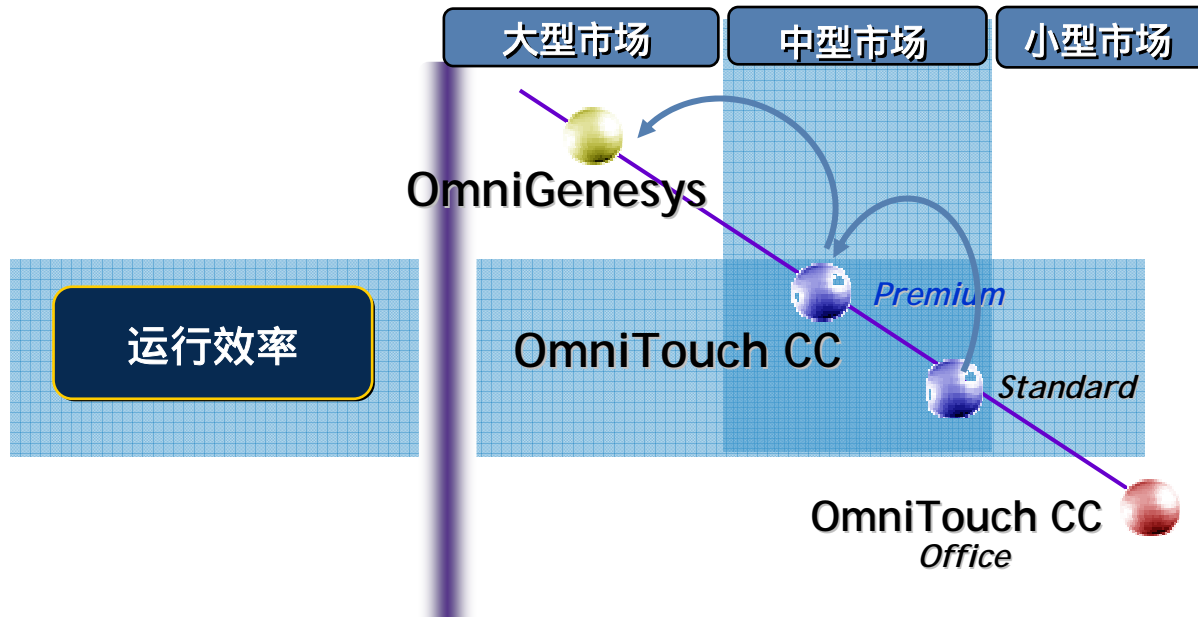
Integration Products

Insight Products

OmniGenesys: Alcatel-Lucent & Genesys 强强联手



中型市场的专业解决方案



YOUR TURN

GAME



中型呼叫中心市场的增长是大型呼叫中心市场的三倍



显而易见的简单操作

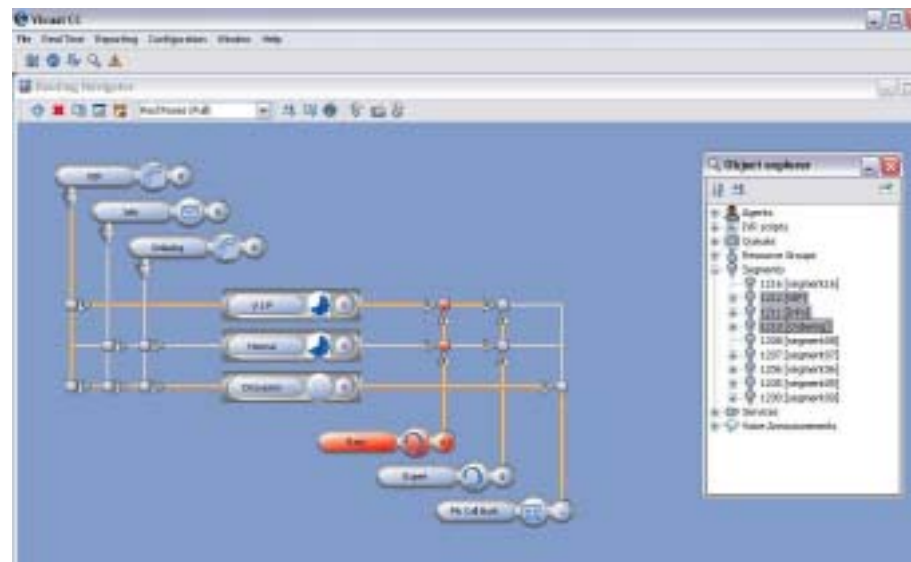
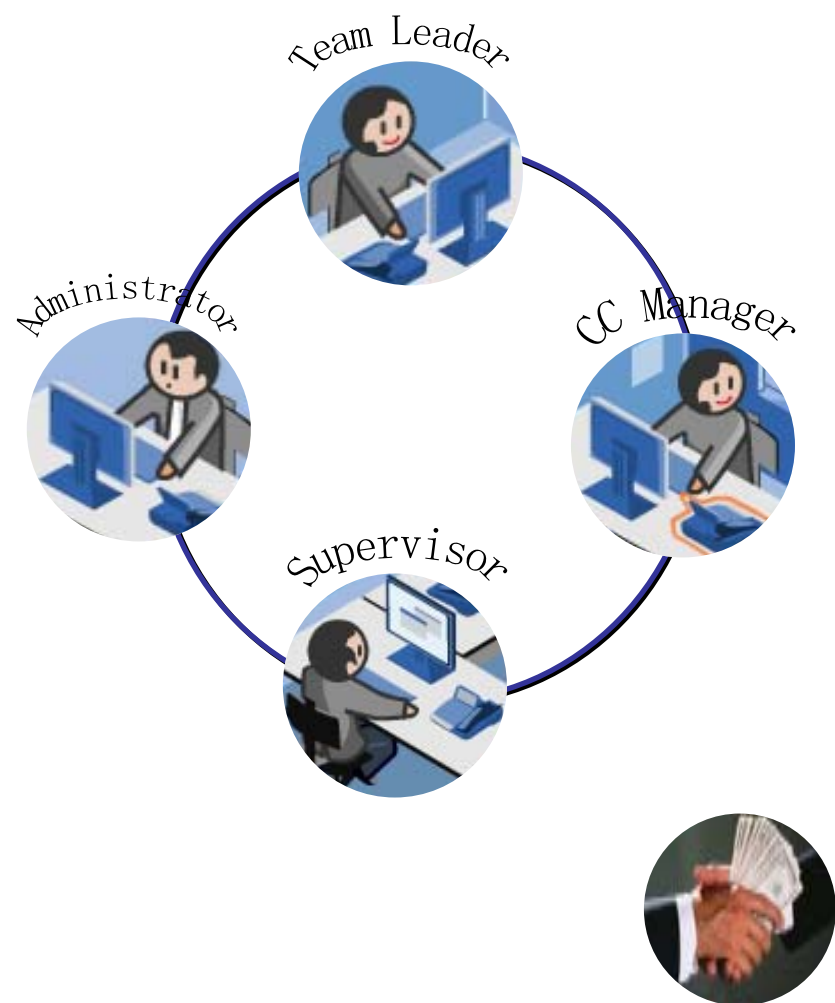


显而易见的控制能力



显而易见的强大功能

简单易用的集成界面



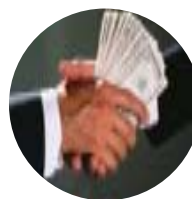
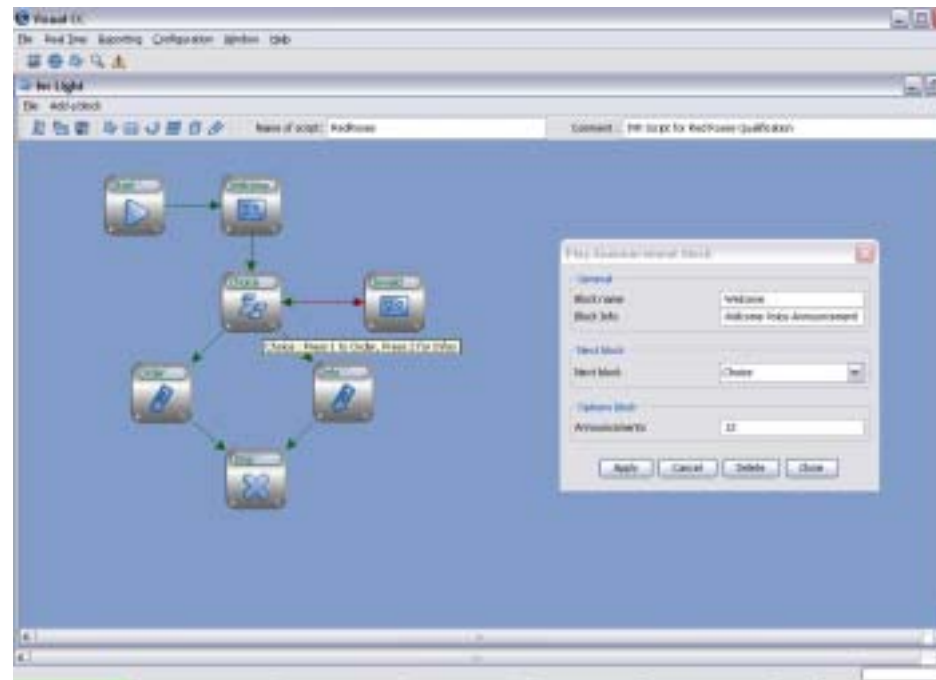
- 采用专利矩阵分配技术
- 可定制的客户属性
- 可视化以及拖放的简单操作
- 配置、报表、监控

只需要最短时间的培训

快速部署的IVR系统

完全与管理配置界面集成

- 利用交换机内部资源
- 菜单、数据库查询、按键输入收集...
- 预呼叫验证或者队列中的交互或者溢出



无需任何外部的服务器设备

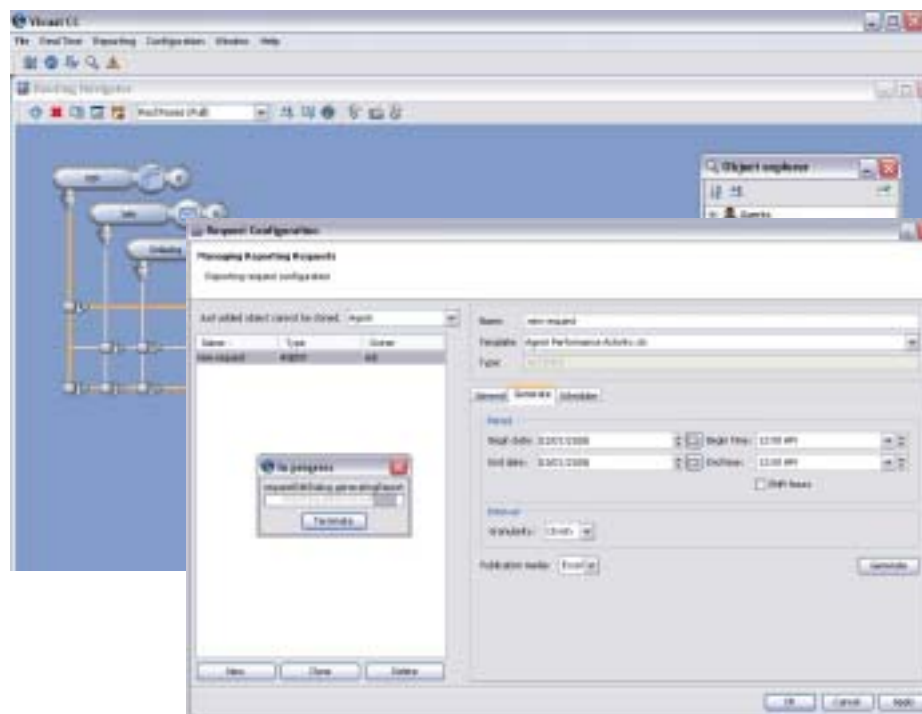
统一集中的报表生成

统一的报表界面 VISUAL CC

基于Excel的报表模板

详细信息，座席动作，呼叫总结

客户化向导



帮助我们 = 快速决策

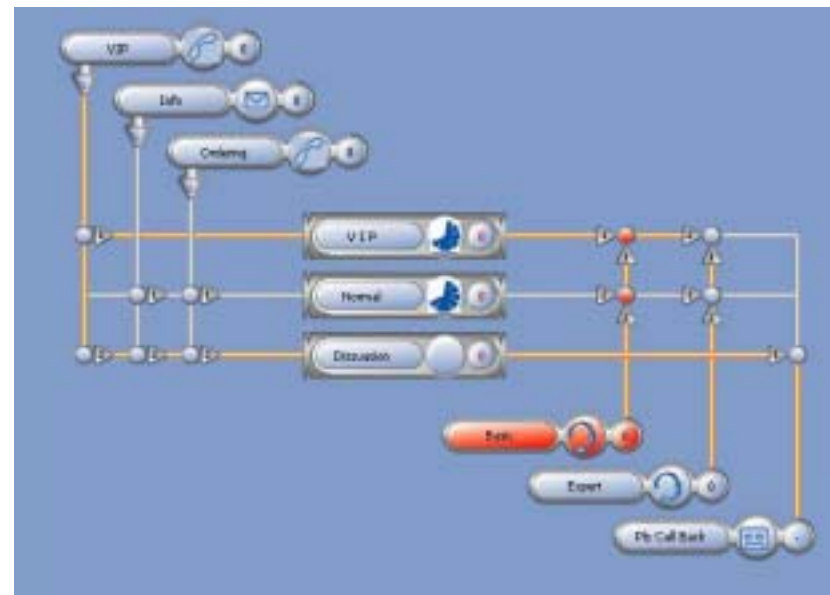
灵活扩展的客户交互

多媒体座席: VOICE & EMAIL

外拨应用

统一排队

单一的管理工具



对于多种媒体采用单一接口

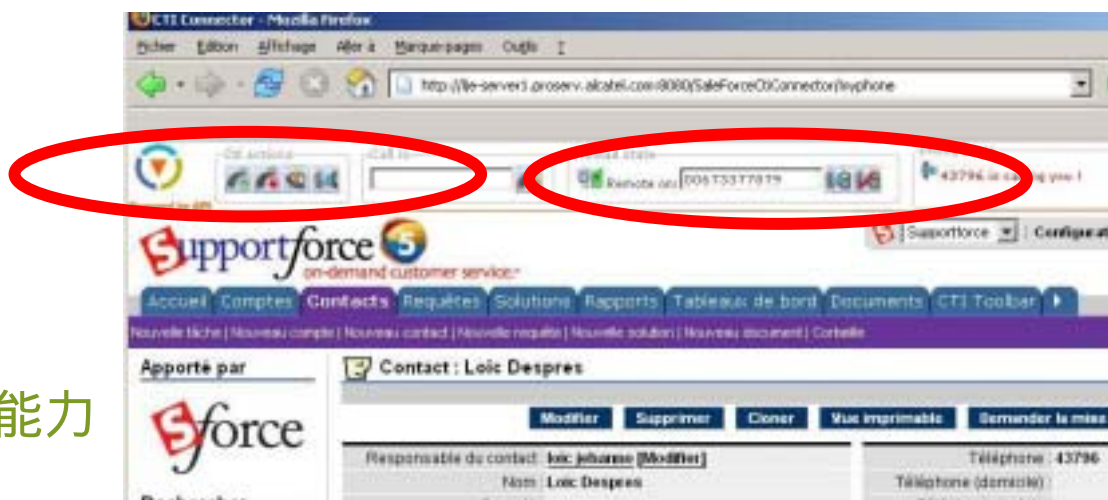
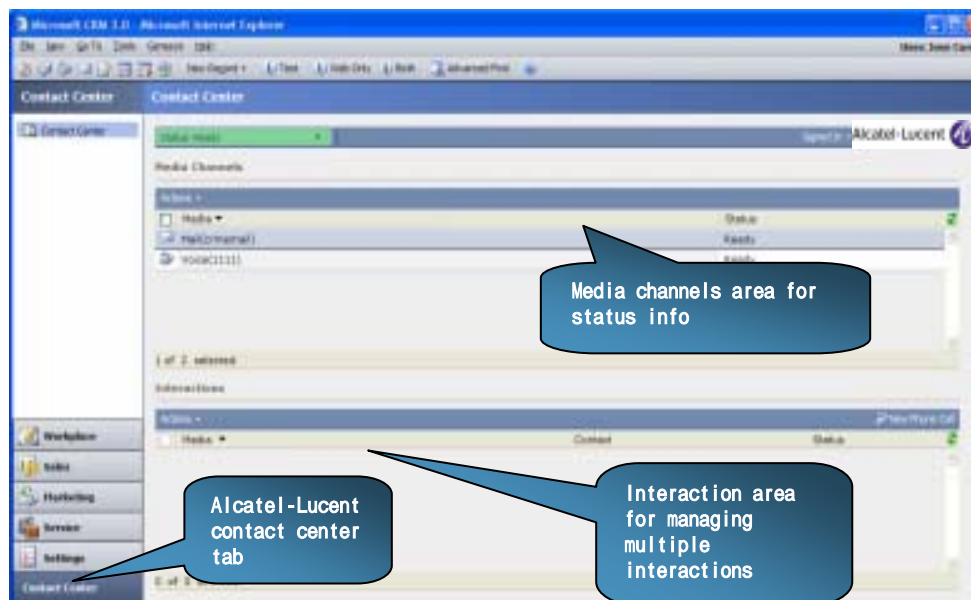
整合业务 workflow

通信融入企业关键业务

- 统一通信
- 联络中心
-

关键业务需要通信应用

- CRM
- ERP
- Helpdesk
-



最大化销售能力

可用性

Gartner Completed a study on mid-size contact centers in January 2007
中型呼叫中心市场报告 2007年1月

“This is especially critical for the MID-MARKET contact center segment, as operational staff are often “non-technical” and do not have the benefit of a large IT staff.”

Gartner

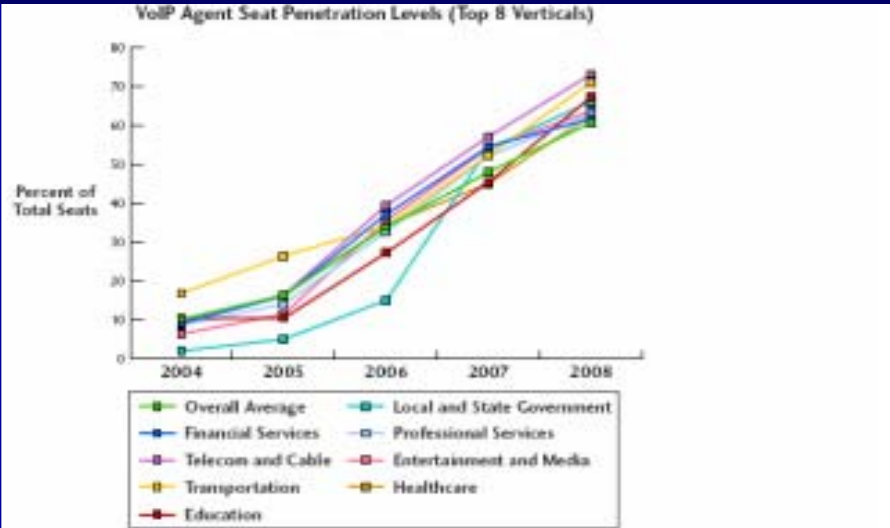
About OmniTouch CC Premium:

- “Most first time users would find the OmniTouch CC Premium solution easy to use.”
- “To know and value this solution is to recommend it.”
- “You don’t need to be a programmer” to manage a mid-market contact center.

新技术推动业务发展，提高竞争力

SIP 在客服中心的应用

在客服中心领域，IP 的应用已经得到认可



2008: 60% 坐席 将采用 VoIP 接入 (NA. Yankee Group)

在IP 的基础上，由SIP驱动

	EMEA - IP Contact Center	
	Already Deployed	Investigating
Hybrid-IP Contact Center	48%	40%
Pure IP Contact Center	44%	7%
Open IP (SIP) Contact Center	8%	53%

调查研究: 53% 采用 SIP CC (06 Genesys survey)

对于中型呼叫中心市场，IP 更有意义

- *Gartner*: "In 2007, 33% of large CCs will be IP, but 45+% of Mid-Size CC will be IP!"
- *Industry Insider Guide*: "IP makes contact center functionality more affordable for smaller contact centers."

新技术推动业务发展，提高竞争力

SIP 的接入能力

IP-PBXs, 软交换, NGNs互连互通

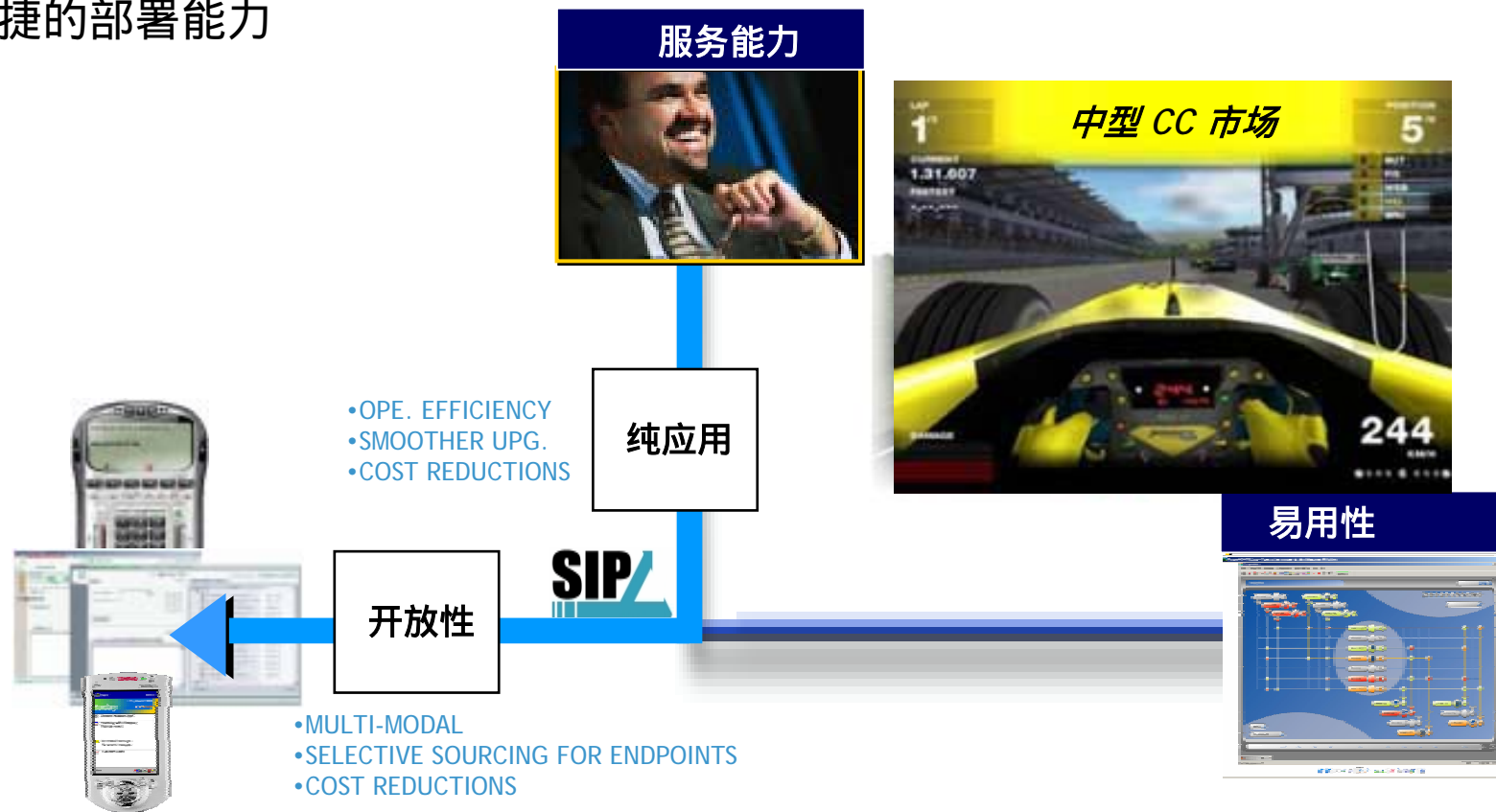
- 替代TDM接入
- 优化语音资源
- 扩展IP架构和应用
- 降低投资费用



新技术推动业务发展，提高竞争力

SIP 的应用开放性

更便捷的部署能力

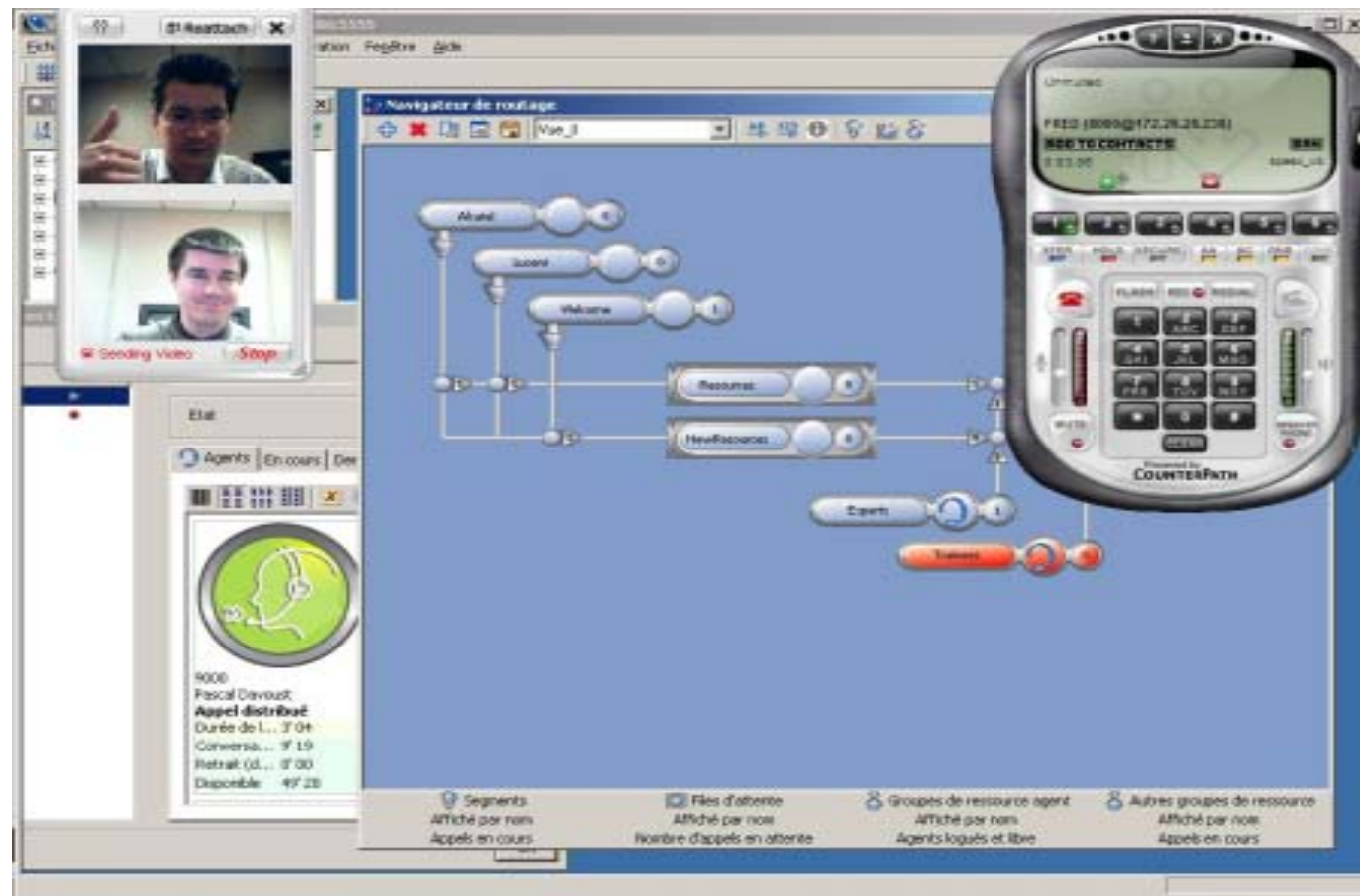


“1+1=3” SIP 增强中型客服中心市场的竞争力和价值 (例如: 服务能力)

新技术推动业务发展，提高竞争力

多媒体客服中心

提升客户体验，更多选择



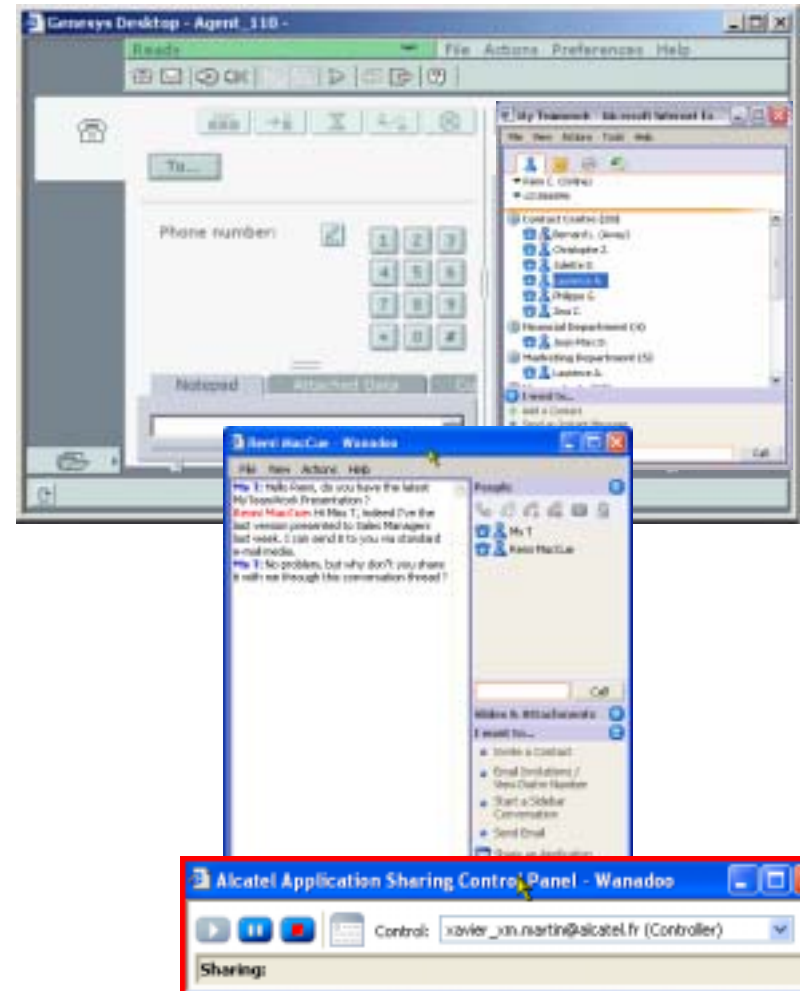
“Hands On!”

新技术推动业务发展，提高竞争力

可扩展的协同工作

降低呼叫处理时间，提升首次呼叫解决率

- 状态显示
- 即时信息
- 桌面应用的共享
- 多方会议（音频/WEB）
- 与坐席桌面集成



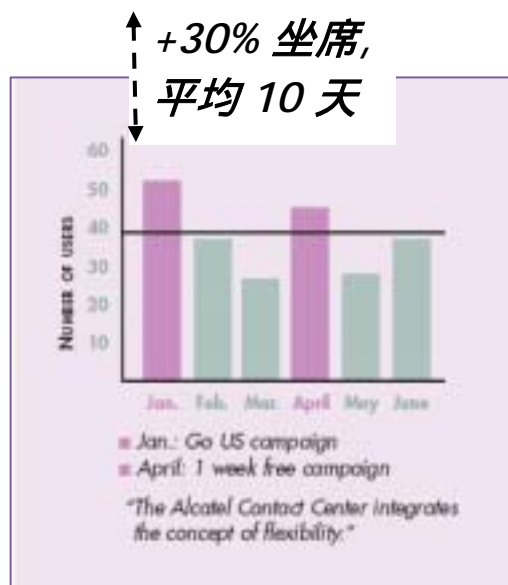
16 个呼叫/小时. 260 秒. 76%首次呼叫解决率. 8%.二次转接

资料来源: ContactBabel 2005

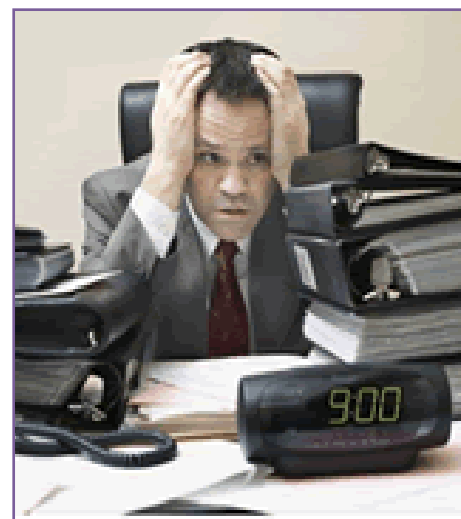
新技术推动业务发展，提高竞争力 溢出的软件授权机制



80% 的呼叫中心需要超负荷运作



客户



如何管理不可预估的话务高峰?

新技术推动业务发展，提高竞争力

智能终端/坐席

支持中文显示/中文输入，包括来电姓名

蓝牙无线应用：手柄、耳机....

XML 扩展应用



新技术推动业务发展，提高竞争力

FMC 有线无线的融合

企业移动业务

- 开放的终端应用
- 移动分机，双模终端 dual mode WiFi/cellular
- 和有线通信设备的融合

XML / VxML 应用

- 快速实施、降低投资
- 提高交互式体验，视频IVR
- 提供差异化服务



Alcatel-Lucent 优势

降低投资成本

- 简化集成，降低安装/培训/使用的难度

加速部署

- 利用现有的通信资源

提升投资回报

- 降低沟通成本

提高生产效率

- 统一的桌面应用
- 优化语音应用方式
- 提高员工使用满意度

增进客户满意度

- 持续不间断的客户服务
- 加速服务效率
- 为交互式服务整合系统资源

3

Alcatel Lucent 简介

Arrival of the World Leader
世界一流通信巨头的诞生



driving the global communications revolution in the 21st century

引领全球21世纪通信革命

阿尔卡特朗讯一览

董事会主席：Serge Tchuruk

CEO：Pat Russo

公司总部设在法国

行政办公室位于巴黎

全球分支机构：遍布130个国家

亚太总部：中国上海

年收入：186亿欧元 *

员工：79,000名 – 包括23,000名研发人员

研发：27亿欧元* (2005年)；当前有效专利：
25,000；获诺贝尔奖：6项



** After Thales transaction and excluding for net income, impact of purchase accounting and restructuring*

阿尔卡特朗讯企业网络集团

我们的解决方案

- 针对企业级用户的需求，提供通信服务器和网络基础架构融合的解决方案
- Genesys (呼叫中心中间件)
- 工业产品

服务全球超过25万的客户

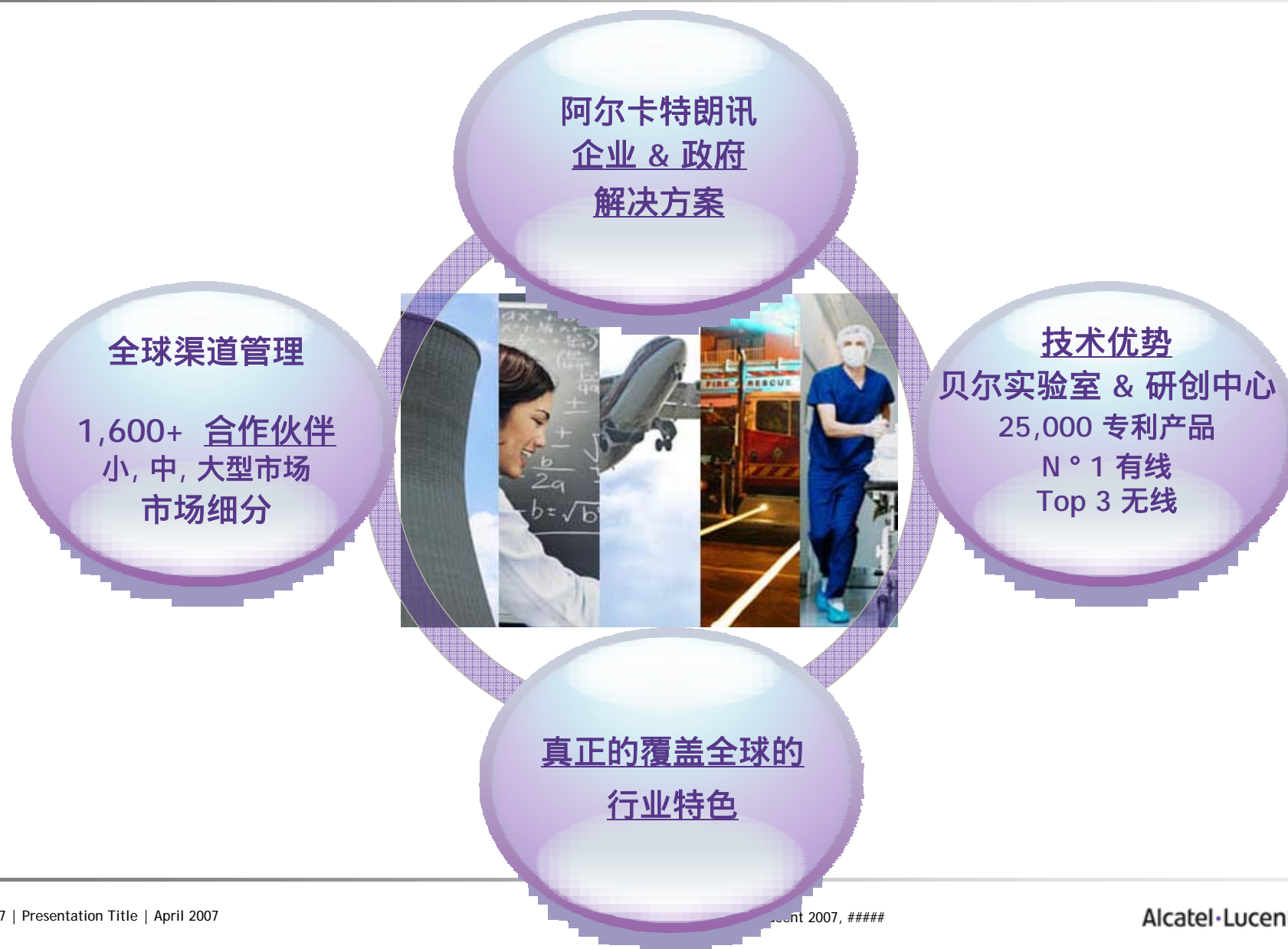
持续推广渠道模式

通过合作伙伴将市场延伸到行业市场和小运营商



全系列产品包括统一通信，呼叫中心，IP融合通信，IP网管和网络安全解决方案

阿尔卡特朗讯的优势



在亚太市场的飞速增长

亚太市场
+30% 增长

#2 中国 IP语音市场*

#1 CTI 联络中心**

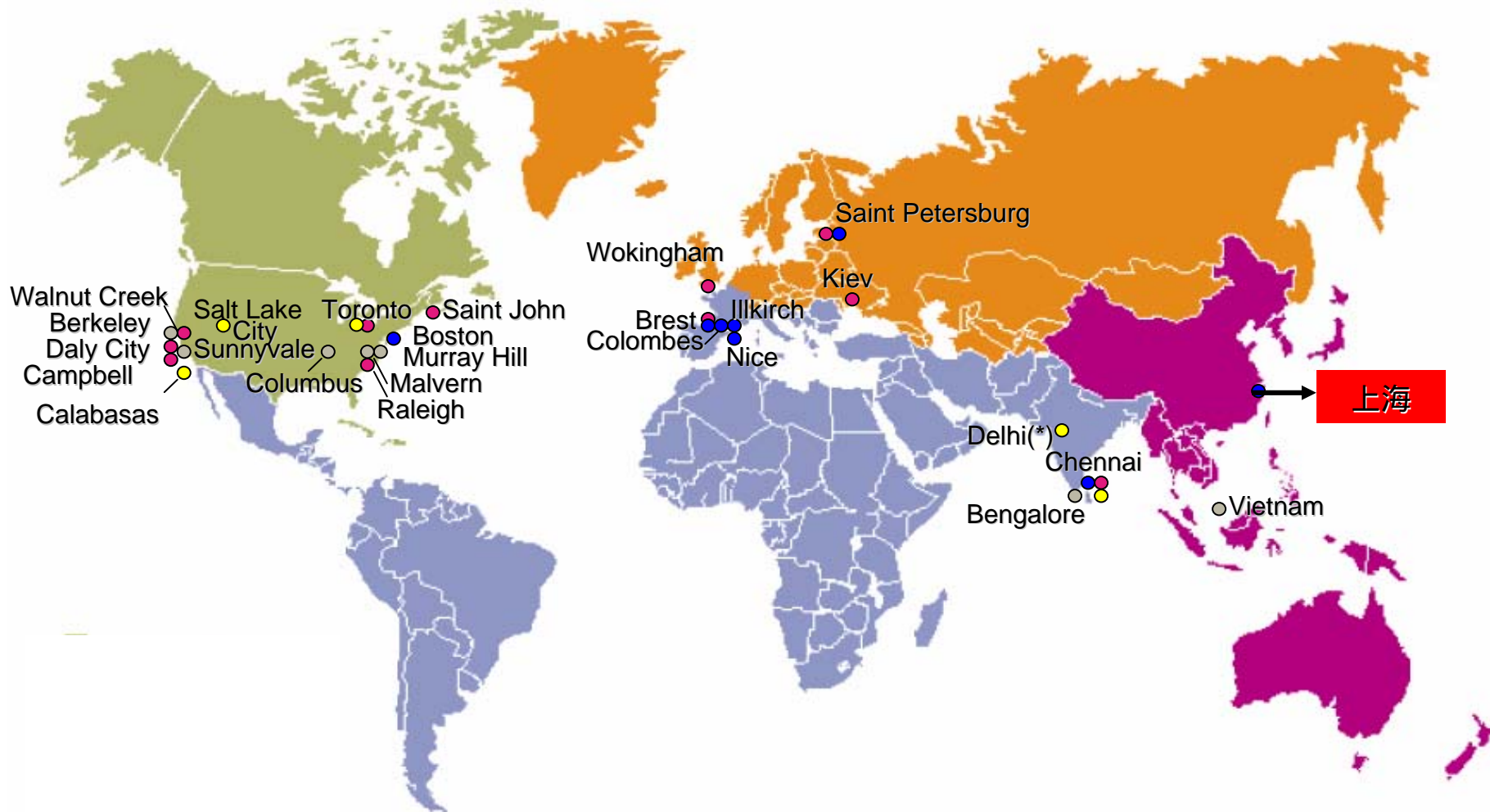
#1 语音端口***

* Frost & Sullivan Group

** Datamonitor

*** Gartner Group

遍布全球的企业网络研发中心



咨询公司的首肯

Current Analysis

August 2006 - 阿尔卡特企业评估：实力强劲

是全球通信业第一流的技术供应商，拥有强大的市场资源、丰富的产品系列和全球的业务覆盖。



Completeness of Vision

Source: Gartner (www.gartner.com)

May 2006 - 阿尔卡特企业移动策略（全球）

“阿尔卡特在企业通信领域有着清晰的完整策略。产品线是业内最完整的之一，因此能推动企业移动通信业务的发展。”

“在网络安全方面、阿尔卡特是引领技术发展的开路先锋！”

- Forrester Research

履获殊荣的产品

阿尔卡特朗讯 OmniSwitch 9700 获得 Network Computing's Editor's 选择奖，因其高管理性，可靠性和易用性



Brick® Firewall



“所有的厂商都致力于提供高适用性和可用性的产品，然而阿尔卡特朗讯世界唯一能稳固实施的厂商。”

- Gartner, Feb 2007 -

February 2006
Report No. D60201

Product Category:
High-End IP PBXs

Vendor Tested:
Alcatel

Product Tested:
OmniPCX
Enterprise

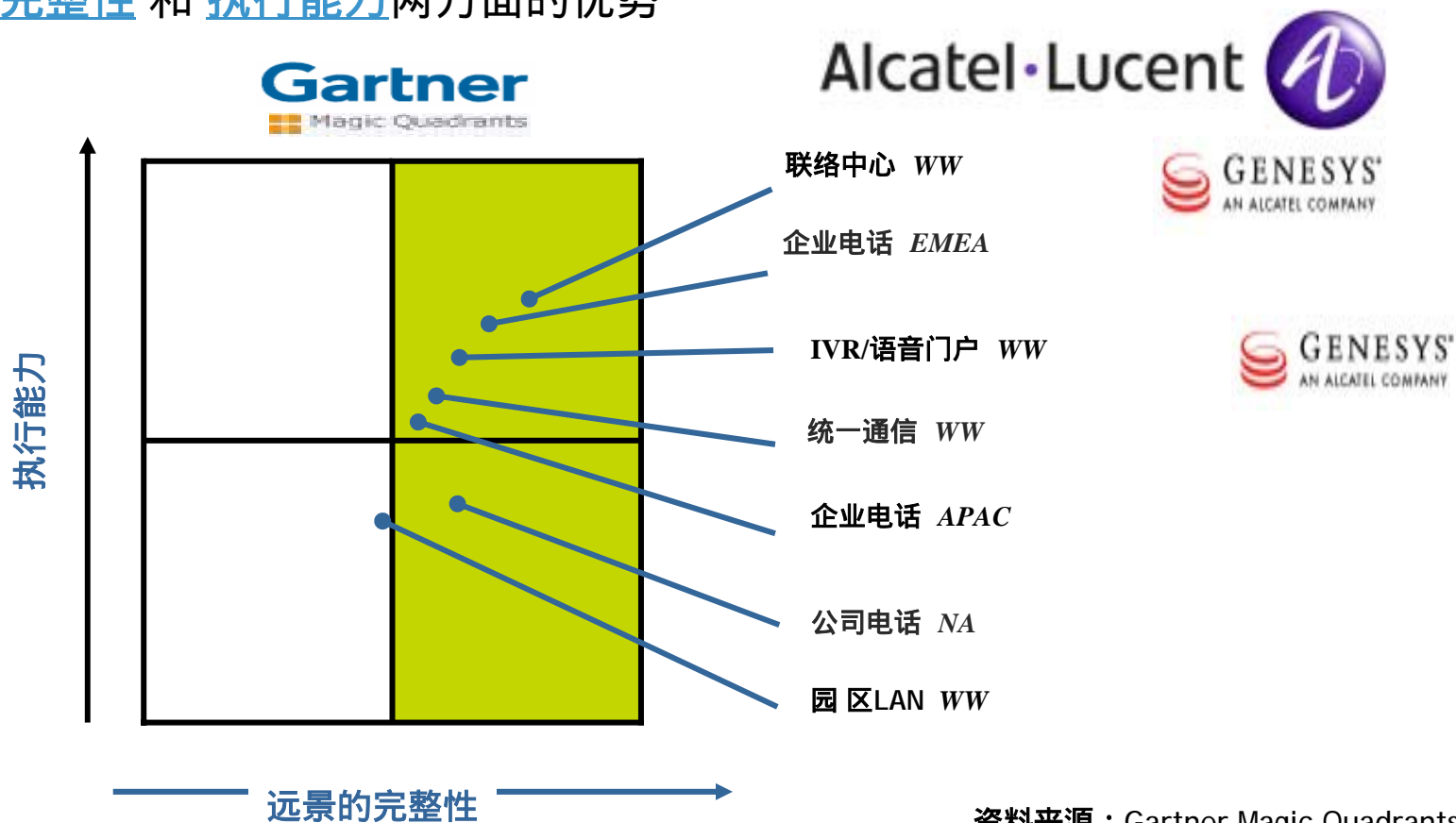


Rated Highest Score
in Security
Miercom HE IP PBX
2006 Review

企业通信的领导厂商



Gartner集团神奇象限分析图™ 视阿尔卡特为市场领导者，原因是我们在远景的完整性和执行能力两方面的优势



www.alcatel-lucent.com

阿尔卡特朗讯企业网络解决方案

新业务时代的选择