

联络中心云服务

谢谢在座的各位领导，因为你们我才有幸来到了包头，来到了草原，接下来的20分钟，我代表亿迅及宇信易诚CC事业部的同事向大家交流和汇报一下我们在呼叫中心云服务上的一些构想。

今年5月9号，我有幸和人民银行及20多家商业银行的领导一起参观了工商银行在北京的9588大楼，确实非常震撼。我相信那是全世界最好的设备，9588大楼里面有专门的播音室，为所有的网点录制视频，设备都是中央电视台使用的设备，其中也包括由亿迅提供的Genesys平台。看过后，不仅城商行的领导，连股份制银行的领导也在摇头，说我们永远都无法追赶，更不要提超越了。

呼叫中心技术演变到今天，选择已经变得非常简单了。华为、AVAYA、Genesys占据了整个中国呼叫中心市场的50%，AVAYA、Genesys占据了整个中国金融市场的80%，所以大家不用再进行过多的选择，这都是高端品牌，是这个领域的LV和Burberry，这个领域的宝马和奔驰。

中国呼叫中心市场技术演变

从技术的角度上讲，中国的呼叫中心13年的演变脉络是很清晰的。从1998到2000年，大家关注的是交换机，领先者是华为和AVAYA；2001到2006年，那大家关注的是把呼叫中心周边的所有系统都联系在一起的CTI软件，领先者毫无争议是Genesys；2006到2009年关注的是传统的全套解决方案，在金融行业领先者是AVAYA；从2010年到现在出现了一个新的产物，就是基于SIP的全套解决方案，在这方面没有任何争议领先者是Genesys。

从我本人来讲，我在中国的呼叫中心行业工作了13年，很有幸在1998年参与了当时中国的三大金融呼叫中心之一 - 北京建行呼叫中心的建设，并在1999年提出了以CTI技术为核心的呼叫中心代表了呼叫中心未来的发展方向的观念，2003年我将专业的外拨系统引入到

中国并生根发芽，2007年我加入AVAYA，成为其中国区副总裁，推出全套解决方案的思想。

今年，我加入了亿迅。很多人在问，为什么会加入这样一家小公司？因为我看到了用户的痛苦，同时我和我的团队提出一个崭新的思想—联络中心的云服务，就是为了解决用户的痛苦。

为什么提出联络中心云服务



这些痛苦不仅仅是我们在座的各位城商行领导的痛苦，所有的客户都面临同样的问题和痛苦。招商银行信用卡中心目前有4800坐席，永远不会再扩容，未来所有信用卡业务的增加全部采用外包形式。交通银行信用卡中心6000坐席，逐步的都要转成外包形式，目前已经转走了2000坐席。对于城商行来讲，从资金、技术人力、日常维护的费用及系统整合的复杂度等角度看，联络中心绝对是一个负担。

我们的梦想

在这样的情况下，在呼叫中心产业拥有领先技术的一批人集结在一起，我们拥有同一个梦想，就是为呼叫中心行业创建一个崭新的商业模型--“联络中心的云解决方案和云服务”。

传统的呼叫中心系统无论大小，银行每天都要为它支付费用，可能里面很多功能是您不需要的，或者您的业务量是波动的，但每天都要为呼叫中心支付同样的费用。我们的第二个梦想就是将呼叫中心的使用像用自来水一样，当打开时就计费，关上时计费就停止。您只需要支付使用和需要的功能，大大的节约了成本。

第三个梦想就是能够使呼叫中心的使用能够按需取用，满足业务波动的需要，最大程度地减少对预测的依赖性。因为有可能只是在某一个特定时期您需要更多的客服来提供咨询或营销服务，而其它时期都是相对平稳的，同样我们很难对未来的业务做准确的预测。不只是金融行业，其它行业也面临同样的问题，例如在去年我曾经为很多团购公司建设呼叫中心，规模都在500到2000坐席之间，但今年他们至多用400坐席，整个团购的业务大幅度下降。所以这种波动是一个普遍的现象。

第四个梦想我们希望能够充分利用现有的资源，快速尝试新技术。我们看到光大银行已经开通了ATM上的视频客服，目前在武汉、海口开通，接下来会在全国推广。在光大银行所有的ATM上，当遇到任何一个问题时，只要在屏幕上点一个键，就会有一个客户经理视频与您沟通。平安银行也已经通过视频设备在商场里发信用卡，您只需要录指纹、拍照片、提交您的资料，就可以给您发信用卡了。这方面的技术越来越多，越来越普遍。上周在台北时发现连叫出租车都已经到了移动服务的地步，手机有叫出租车的APP软件，约车成功后你的手机上马上能够显示那辆车的位置，通过GPS定位手机上可以看到车的行进状态，什么时间到你面前都是知道的。这样的新技术在呼叫中心领域太多太多，银行根本没有这样的精力和金钱把这些新技术全部引入到我们客户服务和下一代营销系统中来，而专业的云服务却可以让您快速地尝试到新技术的便利。

除此之外，我们也梦想让银行专注于核心业务，由专业公司提供让银行客户体验更简单，更灵活，更快速。

那有了这些梦想如何实现呢？坦白地说亿迅和宇信非常希望可以自己的努力达成这些梦想，因为这改变的并不是某一个客户，而是整个行业。于是我们集结了这个行业优秀的厂商，一起来提供这样一套近乎完美的联络中心云服务方案。整套呼叫中心使用了HP的服务器、Redhat Linux操作系统、Oracle的数据库，同时采用Vmware虚拟化技术，网关

则采用了AudioCodes；同时语音识别上使用Nuance（目前iPhone4s上的siri语音技术就是由Nuance提供的），呼叫中心平台采用Genesys平台；中国电信提供号线资源和服务模式，宇信易诚负责应用系统集成和开发工作。

联络中心云服务

■ 我们提供的联络中心云服务的特点

这样一套完美的联络中心云服务有哪些特点呢？

首先，功能全面。无论是宇信的应用系统、中国电信的号线资源，还是亿迅Genesys的呼叫中心平台，都在这行业当中实行很多年了，具有丰富的成功经验。

第二，系统稳定。整套系统全部采用了世界级的品牌实现多租户管理，确保各用户不会相互影响。如我前面所讲述的各方面所采用的技术，所有的平台都是这个行业的LV和Burberry，是这个行业的奔驰和宝马。过去我是没有钱用不起，如果有钱谁不想开奔驰和宝马，今天我们创建了一个新的模式，让越来越多的用户花更少的钱用上奔驰和宝马。

第三，是配置灵活。可以根据客户的实际情况，通过配置型开发，提供个性化的特色业务。

第四，可以保证银行的数据安全。账务性数据依然存放在银行数据中心，银行与电信之间通过专有专线进行连接，确保数据传输层面的安全性。

最后也是最重要的一点是信誉和品质的保证，宇信易诚拥有超过13年的金融行业开发经验，中国电信集团具有完善的呼叫中心的外包服务规范，亿迅有超过13年的呼叫中心建设经验，我们把每一家最擅长、最优秀的部分拿出来集合在一起，为客户提供最高品质的保证。

■ 弹性部署轻松上线

联络中心云服务的部署方式非常灵活。第一种方式，银行可以把整个云联络中心部署在

电信云端，电信云端通过专线与银行后台数据进行监管。可以采用标准的客户端也可以整合银行的客户运营，坐席人员可以由电信提供或是由银行来选派。

第二种方式是采用电信云服务平台，坐席部署在银行。甚至可以将网关、自动应答系统、录音等全部放在银行端，所有的数据交换是不出银行的，是业务系统和一些核心的关键系统与银行后台系统之间做数据传输，这些数据不会到中国电信，坐席如果需要可以由中国电信来提供，也可以由银行选派。

第三种方式是仍然使用传统方式，由中国电信提供新的结算方式，比如提供耗电资源、后付费的结算方式等，宇信易诚提供定制化的应用端，所有的坐席都由银行选定。所以如今当您考虑客户服务中心系统建设的时候又多了一个选择，这种选择是在下一代的云联络中心的架构上，拥有非常灵活的部署方式。

■ 菜单式功能选择

云服务的联络中心在功能选择方面也可以采用菜单式的管理，分为基本型、专业型和增强型。基本型包括一些日常功能，例如自助语音、屏幕弹出、客户通话记录与统计、录音等；专业型可以用自动应答系统进行账户的查询和转账，可以实现分步管理、实时监控、录音质检、客户服务中心定制化报表等；可能有领导说这些还不够，我们还需要结合社会化媒体、电子邮件、网页文字交谈、人工外播、语音自助外拨等等功能，所有这些功能都可以按照客户的要求，通过增强型的方式为客户进行定制化开发和配置。

亿迅简介

最后我简单介绍一下亿迅，亿迅诞生于1999年，目前在北京、上海、广州、香港和台北都拥有分公司和办事处。公司60%以上的员工为技术人员，在大中华地区有超过300家客户，分布在14个行业，总坐席规模超过5.5万个。目前国有五大银行及14家股份制银行90%的呼叫中心都是由亿迅提供核心的Genesys CTI平台。顺应最新潮流，我们在“.com”公

司也做了许多新的尝试，如京东商城的5000坐席、淘宝的2000坐席，艺龙的2000坐席，全部都采用了SIP技术。如同今天向各位领导汇报的下一代云联络中心，也完全基于Genesys SIP平台。亿迅是Genesys和Nuance在中国企业市场最大的合作伙伴，拥有的工程师超过所有代理的总和。2010年8月，亿迅被香港上市公司中国智能交通收购，希望在中国的呼叫中心行业创建崭新的商业模式，就是刚才介绍的云服务模式。希望能够再次引领呼叫中心最发展方向，为呼叫中心行业带来一次新的变革，使联络中心云服务的形式在中国落地。

我们衷心的希望这种全新的商业模式可以得到各位领导的支持和认可，在未来的时间里能够和大家携手共同实现梦想。接下来我把时间交给宇信易诚的同事，由他们向大家展示云联络中心的轮廓和简单几个功能，让各位领导有一个感性的认识，谢谢大家。

宇信易诚 www.yuchengtech.com