



引领沟通无限 开创协作空间

*Business Revolution, IT Innovation, Changing so Quick, Adpting in Time*

*Build up a Open, Flexible,  
Advanced Collaboration  
Infrastructrue*

## 网络呼叫中心解决方案介绍

Zengchuanwen@tansun.com.cn

*Best wishes from Tansun Software*

### 什么是网络呼叫中心

天阳网络呼叫中心特点

天阳呼叫中心的结构

产品功能介绍

成功案例介绍

## 什么是电话呼叫中心

“第一代呼叫中心”：是一些公司企业为用户服务而设立的。早在80年代，欧美的电信企业、航空公司、商业银行等为了密切与用户联系，应用计算机的支持、利用电话作为与用户交互联系的媒体，设立了“呼叫中心”（**call center**），也可叫做“电话服务中心”；

“第二代呼叫中心”：是主要应用了应答（**IVR**）系统，即“自动话务员”应答和处理；

“现代呼叫中心”：是主要应用的电话集成（**CTI**）技术，但依然是以语音及电话操作为交互，来实现相关业务信息服务；

## 什么是网络呼叫中心

“传统的呼叫中心”：一载体是电话

“网络的呼叫中心”：一Web Call Center

网络载体：把传统的柜台业务通过以网络方式；

互动交互：以知识库、语音、视频、白板、共享、文字等多种协作交互方式，作为与用户交互的媒体；

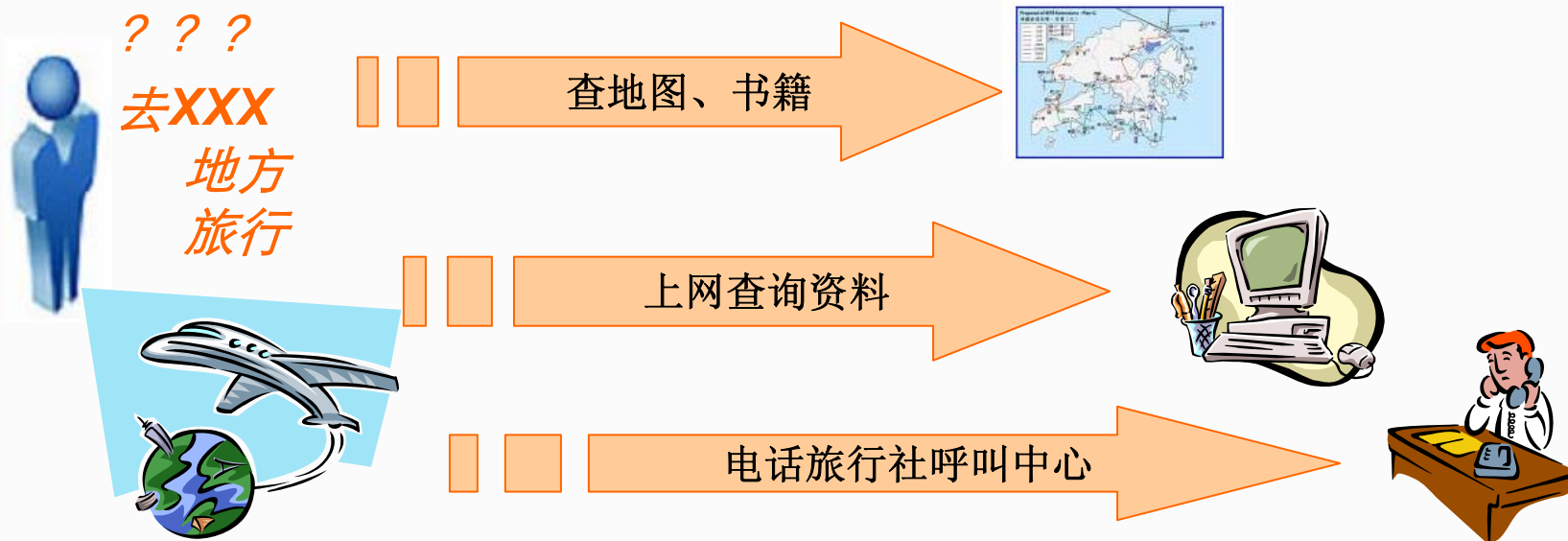
有效服务：为客户提供更多信息、更及时、更高效服务；

数据分析：并能通过相关的信息服务记录，实现客户信息处理与分析。

# 产品市场背景 简单问题

Business Revolution, IT Innovation, Changing so Quick, Adpting in Time

## 简单问题服务



## 多种方式

开创协作空间

北京天阳宏业软件技术有限公司  
www.tansun.com.cn

# 产品市场背景 复杂问题

Business Revolution, IT Innovation, Changing so Quick, Adpting in Time

## 复杂问题服务



如何解决  
打印机  
设备问  
题?



维修中心呼叫中心



??????

上门服务、送去维修



耽误工作.....  
提高服务成本

网络呼叫中心



专家在  
线服  
务

## 更有效方式

开创协作空间

# 产品市场背景 市场变化

Business Revolution, IT Innovation, Changing so Quick, Adpting in Time

## 市场变化



产品生产导向

产品生产过程改善

市场需求导向

产品质量改善

客户服务导向

客户满意度提高

## 关注客户需求，关注客户满意度

开创协作空间

北京天阳宏业软件技术有限公司  
www.tansun.com.cn

什么是网络呼叫中心

天阳网络呼叫中心特点

天阳呼叫中心的结构

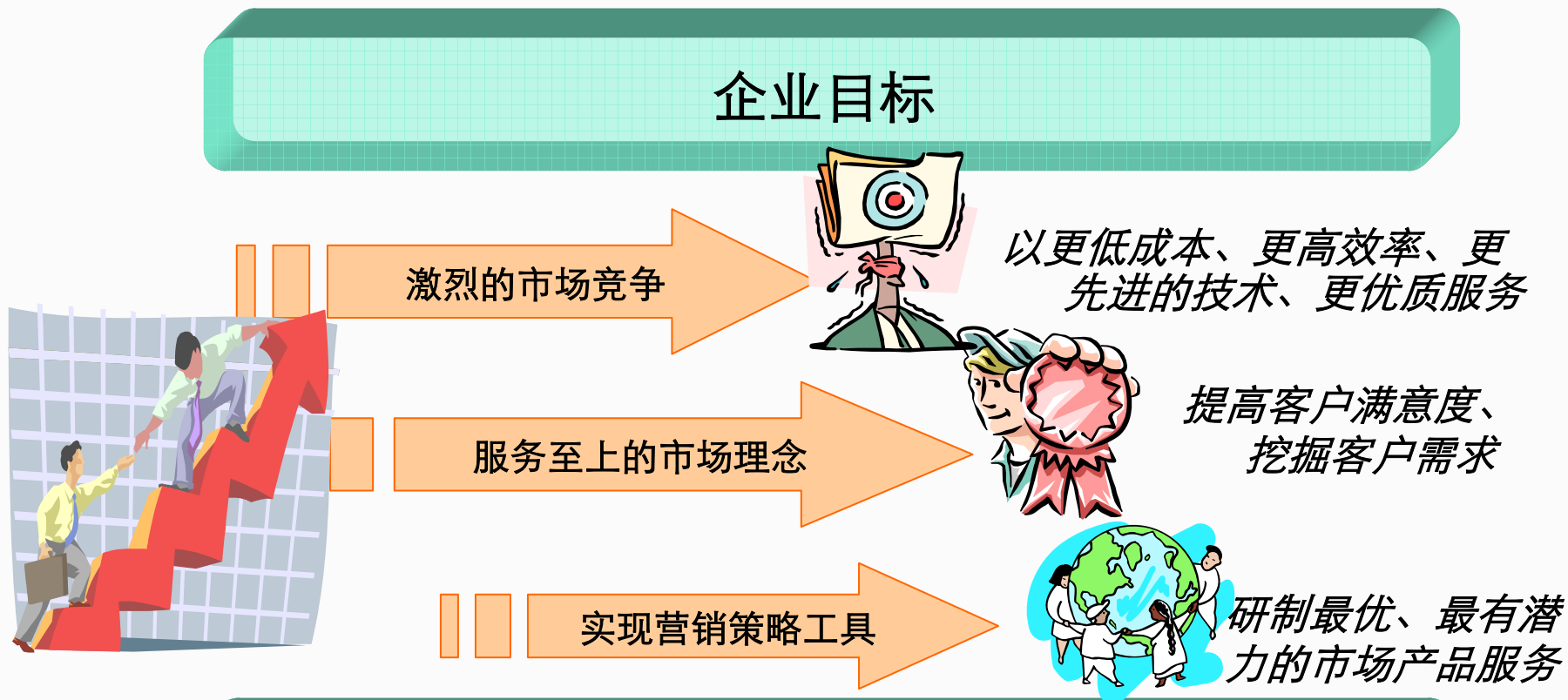
产品功能介绍

成功案例介绍



Business Revolution, IT Innovation, Changing so Quick, Adpting in Time

企业目标



赢得用户，赢得市场！

开创协作空间

### 基于网络技术的Web Call Center

#### 条件已具备：

- **网络普及：**国内宽带的普及
- **普遍认知：**人们对网络的认可
- **视讯技术发展：**信息技术迅猛发展
- **服务方式改变：**网络经济服务方式的需求
- **费用高昂：**传统呼叫中心初期投入成本大、免费电话费用、上门服务成本、运营费用高昂；
- **集中分布受限：**传统呼叫中心需要固定场所，集中的所有座席，受场地、地域、扩展限制，不能满足地域分布服务需求；
- **语音服务低效：**仅凭电话语音问题不够直观，无法解决复杂问题；
- **服务质量低：**需要向用户提供更完善便捷的服务；
- **缺少数据分析：**对强大完备的数据统计分析的需求；

**运营成本低**：较低的前期投入，较低运作成本；

**使用便捷**：B/S 与 C/S两种不同的使用方式，使用更便捷，满足更多使用需求；

**多种互动交流手段**：提供多种实时交互手段，实现互动式交流服务；

**客户需求分析**：完备的统计分析功能，实现客户信息分析反馈

**高扩展能力**：系统有较好扩展性，同时业务服务也可以分布服务；

**量身定制**：自主研发，可为用户量身定制，并提供及时、完善的售后服务；

**网络服务方式**：适合网络经济的服务方式，实现网络方式的服务；

*Business Revolution, IT Innovation, Changing so Quick, Adpting in Time*

实现企业在线服务门户 – 提供信息、服务、业务的提供平台

实现信息知识平台 – 提供企业信息发布、客户信息反馈的信息知识平台；

实现企业客服业务集成 – 提供企业针对客户的业务系统集成提供业务服务；

实现企业在线服务平台 – 为企业的销售、维护、咨询等业务实现在线服务；

实现用户信息分析平台 – 提供产品故障率、客户满意度、坐席绩效等数据分析；

实现企业营销策略的信息渠道 – 建立用户需求、服务的信息渠道；

什么是网络呼叫中心

天阳网络呼叫中心特点

天阳呼叫中心的结构

产品功能介绍

成功案例介绍

# 系统架构

## 系统三层结构

Business Revolution, IT Innovation, Changing so Quick, Adpting in Time

企业信息服务门户

企业核心业务层

系统平台物理层



坐席、专家

营销者



决策者



人力资源

引领沟通无限 开创协作空间

北京天阳宏业软件技术有限公司  
www.tansun.com.cn

*Business Revolution, IT Innovation, Changing so Quick, Adpting in Time*

知识库、客户信息库、数据统计分析、业务流程、信息  
发布、企业在线服务平台……

与企业HR、CRM等接口……

音视频交流、应用共享、桌面共享、电子白  
板、文件传输、文本交谈、共同浏览网  
页……

Lotus Sametime/J2EE

IBM Domino

引领沟通无限 开创协作空间

北京天阳宏业软件技术有限公司  
www.tansun.com.cn



Business Revolution, IT Innovation, Changing so Quick, Adpting in Time



## 客户服务队列机制

- 对多种服务队列的提供不同服务

- 对不同的类型服务进行不同服务队列

- 客户与坐席均可以发起服务申请

- 用户身份识别，针对客户提供相应服务

引领沟通无限 开创协作空间

北京天阳宏业软件技术有限公司  
www.tansun.com.cn



Business Revolution, IT Innovation, Changing so Quick, Adpting in Time

坐席



新疆



内蒙古



上海



四川



广东



## 坐席分布服务机制

- 可以实现跨地理分布服务、成本低、服务更便捷
- 可以提高服务质量和效率、实现各个代理商为客户服务
- 可以为各个地方用户解决方言、时差、风俗等问题

引领沟通无限 开创协作空间

北京天阳宏业软件技术有限公司  
www.tansun.com.cn

Business Revolution, IT Innovation, Changing so Quick, Adpting in Time

## 多种服务信息

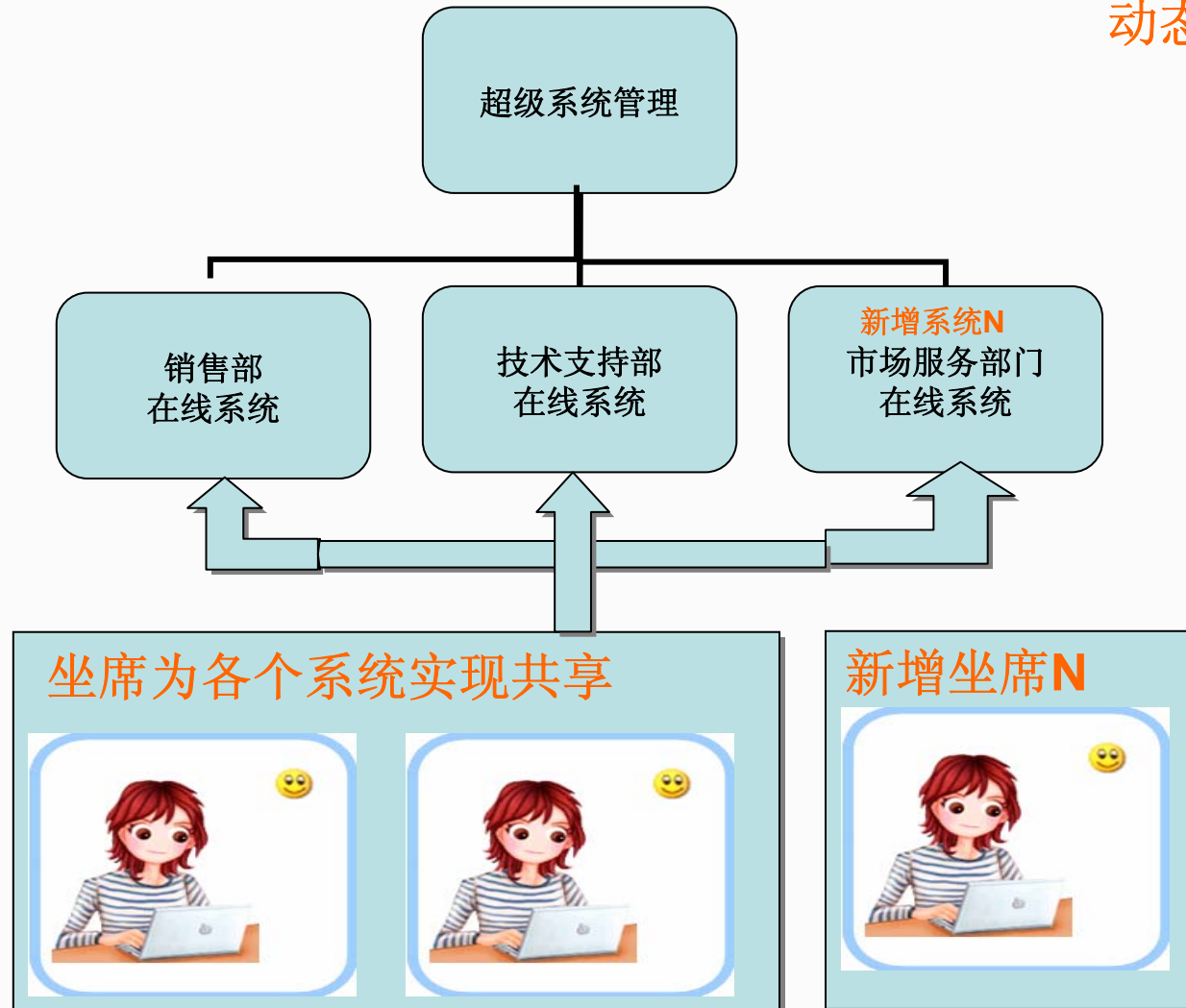


- 公单
- FAQ库
- 白板
- 共享
- 文件
- 文本
- 音视频
- 留言

引领沟通无限 开创协作空间

北京天阳宏业软件技术有限公司  
www.tansun.com.cn

Business Revolution, IT Innovation, Changing so Quick, Adpting in Time



动态扩展



引领沟通无限 开创协作空间

北京天阳宏业软件技术有限公司  
www.tansun.com.cn

Business Revolution, IT Innovation, Changing so Quick, Adpting in Time

- 实现企业不同业务提供各自独立在线服务系统。
- 各个业务系统可以实现资源高度共享（坐席，用户等）。
- 各个独立系统业务模式能实现独立管理及业务模式。
- 各个在线系统能动态增加，不影响其他系统的使用。
- 多角色管理：坐席、业务管理员、超级管理员、系统管理员

## • 销售部门



## • 技术支持部门



引领沟通无限 开创协作空间

北京天阳宏业软件技术有限公司  
www.tansun.com.cn

什么是网络呼叫中心

天阳网络呼叫中心特点

天阳呼叫中心的结构

产品功能介绍

成功案例介绍



## 文本交谈



坐席

用户：你好！

坐席：你好！

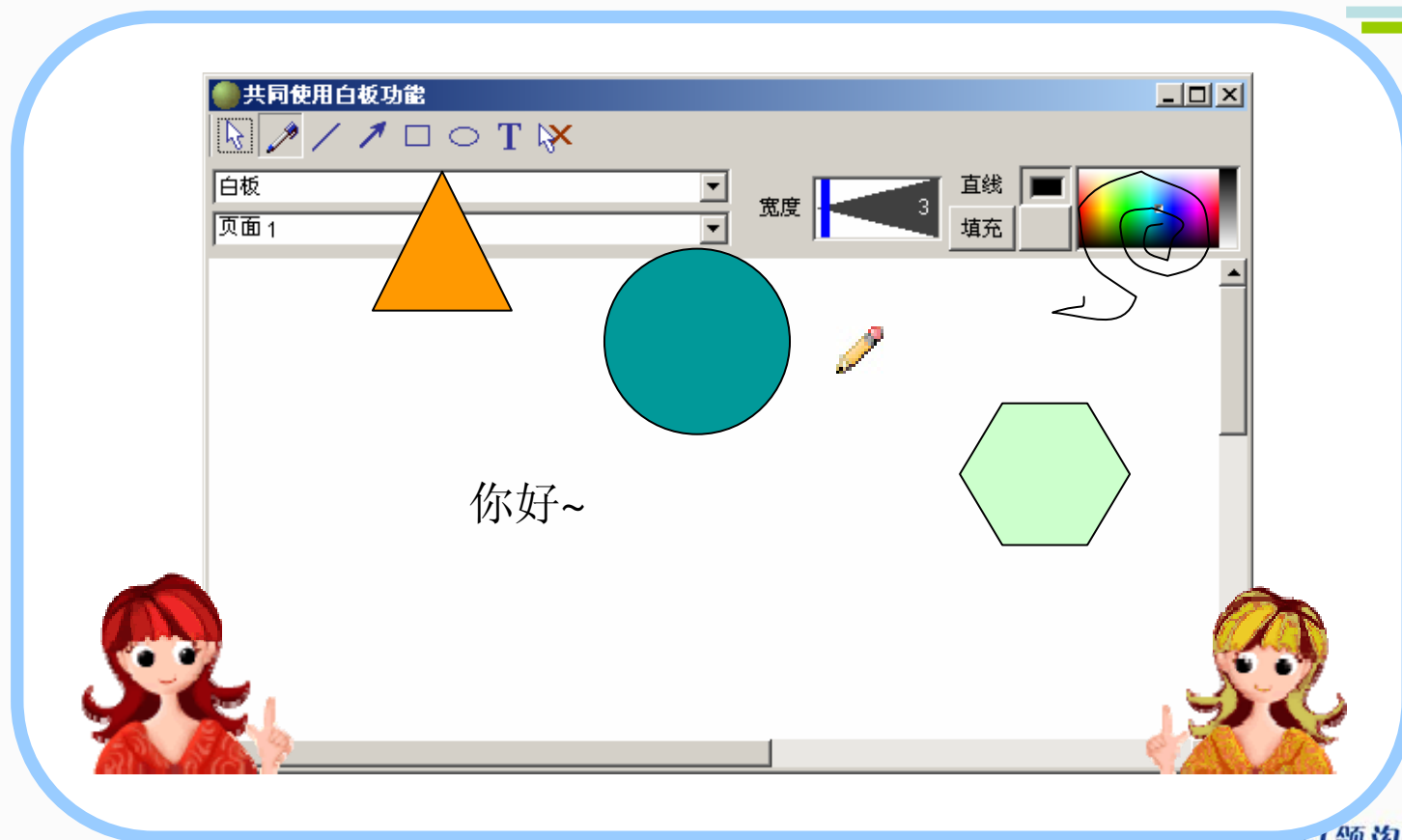
用户：谢谢你的帮助。



用户

发送

# 电子白板



引领沟通无限 开创协作空间

北京天阳宏业软件技术有限公司  
www.tansun.com.cn

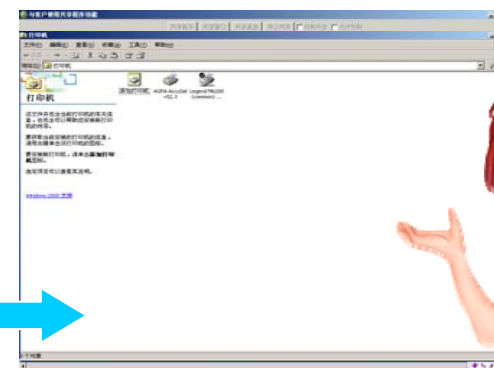
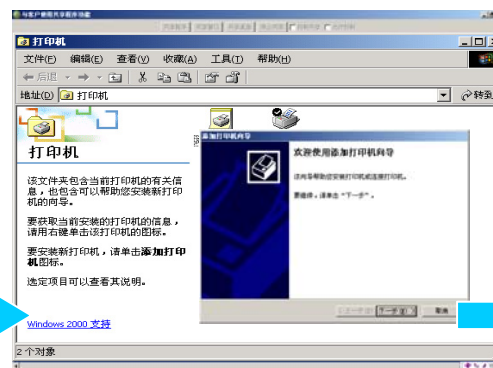
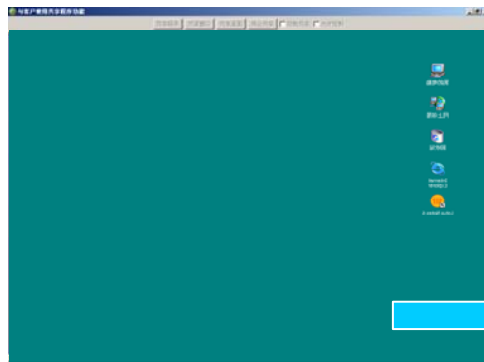
产品功能

实时交互手段

Business Revolution, IT Innovation, Changing so Quick, Adpting in Time

桌面共享，可直接操作用户的计算机对用户进行指导

桌面共享



引领沟通无限 开创协作空间

北京天阳宏业软件技术有限公司  
www.tansun.com.cn



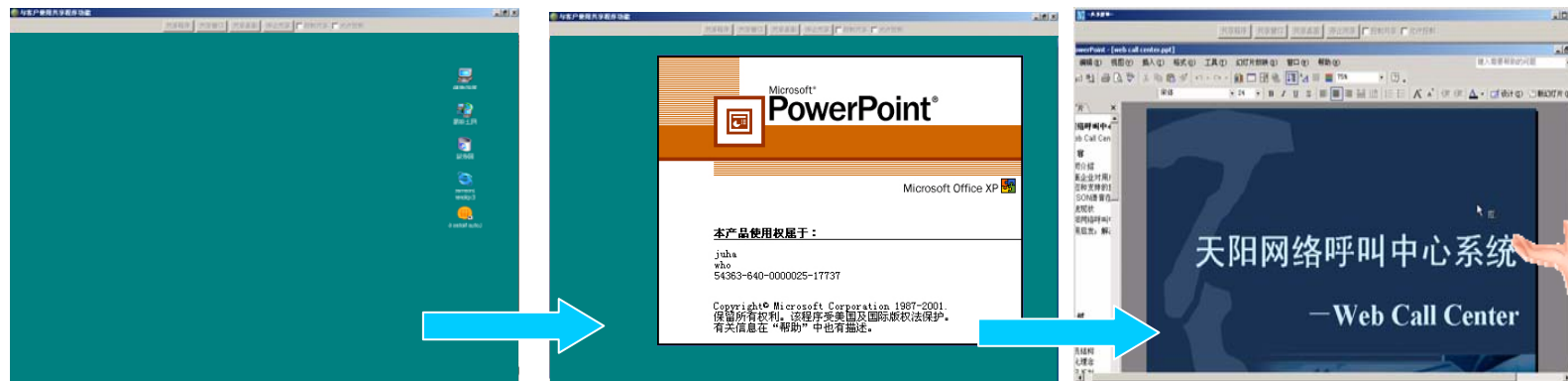
产品功能

实时交互手段

Business Revolution, IT Innovation, Changing so Quick, Adpting in Time

程序共享，提供“现场”指导和操作

程序共享



引领沟通无限 开创协作空间

北京天阳宏业软件技术有限公司  
www.tansun.com.cn

# 产品功能

# 实时交互手段

Business Revolution, IT Innovation, Changing so Quick, Adpting in Time

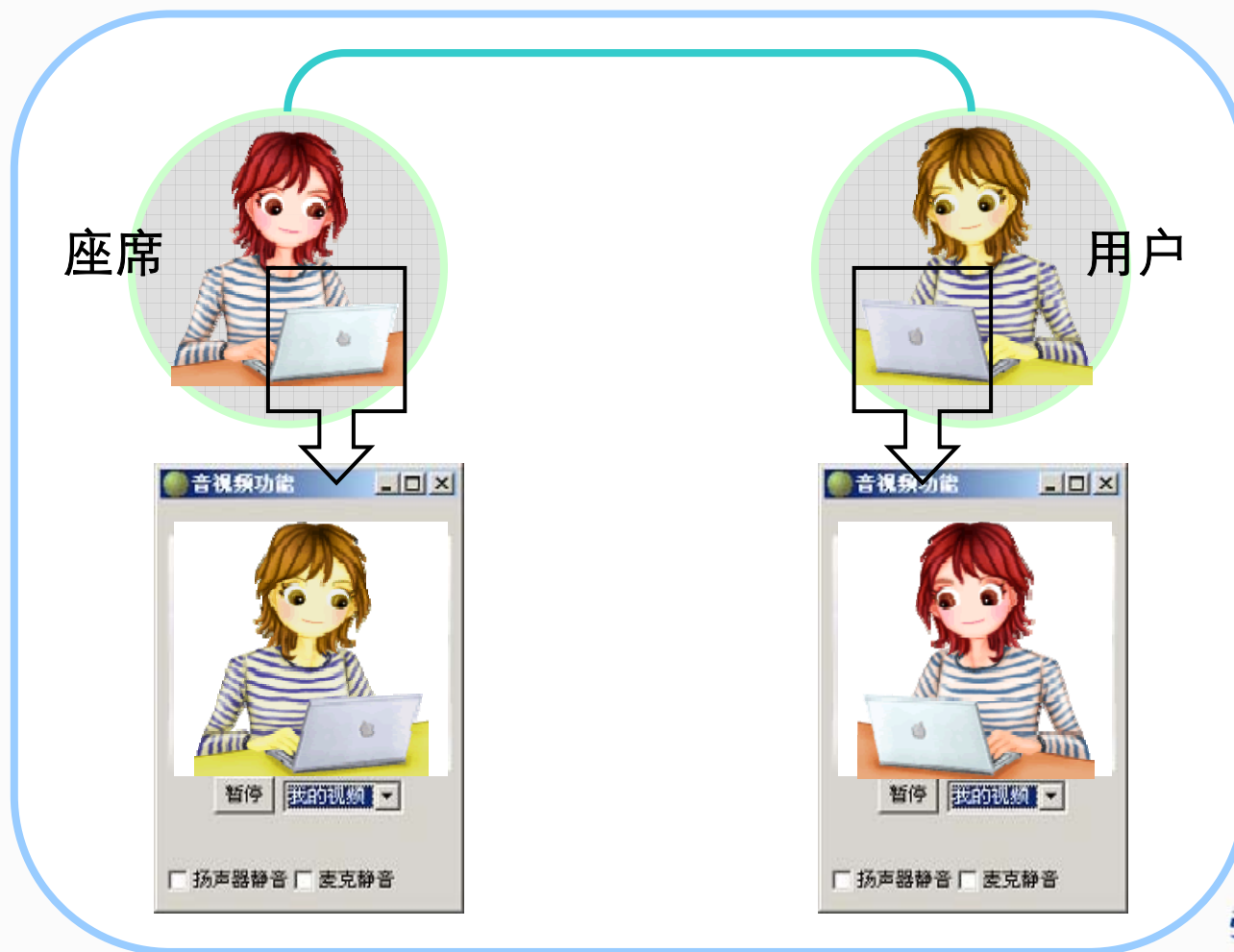
## 共同浏览网页



引领沟通无限 开创协作空间

北京天阳宏业软件技术有限公司  
www.tansun.com.cn

## 视音频



实时的音视频交流，使沟通更加流畅

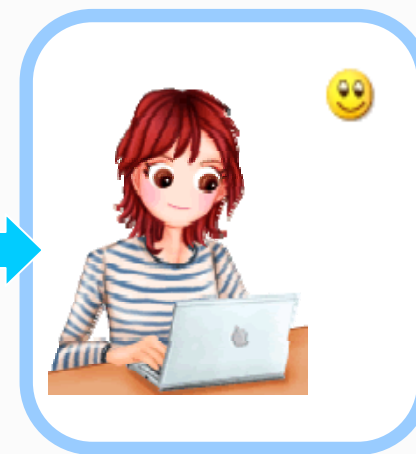
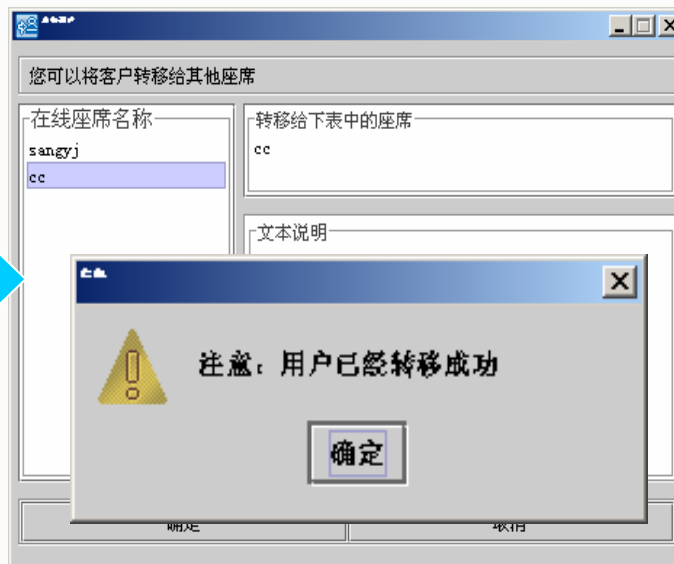
引领沟通无限 开创协作空间

北京天阳宏业软件技术有限公司  
www.tansun.com.cn

## 文件传输



引领沟通无限 开创协作空间



产品功能

公告提示

Business Revolution, IT Innovation, Changing so Quick, Adpting in Time

爱普生网络呼叫中心.V2.0 - Microsoft Internet Explorer

文件(F) 编辑(E) 查看(V) 收藏(A) 工具(T) 帮助(H)

后退 前进 搜索 收藏夹 媒体

地址(D) http://wcc.epson.com.cn/tsdataepson/tshomepage.nsf

EPSON EXCEED YOUR VISION

爱普生网络呼叫中心  
多样的交互手段 及时 准确

会员登录

用户名:  密码:  登录

注册新帐户 忘记密码

系统介绍

公告

帮助

网站链接 LINK

- 回到首页
- 常见问题
- Email支持
- 下载中心

服务时间 TIME

周一至周五 9:00-18:00  
周六、周日 10:00-16:00

公告板 Notice

公告列表

主题	时间
面向预约用户的在线支持服务介绍	2005-12-12
爱普生公司率先在同行业中推出网络呼叫中心	2005-12-12

共找到2条文档 共计 1 页

创协作空间

技术有限公司

Business Revolution, IT Innovation, Changing so Quick, Adpting in Time

调查表 - Microsoft Internet Explorer

问题调查 Questionary

### 满意度调查

您对我们的服务是否满意?

- 非常满意
- 满意
- 一般
- 不满意
- 非常不满意

您对我们的服务是否还有其他意见和建议?

评价提交

引领沟通无限 开创协作空间

北京天阳宏业软件技术有限公司  
www.tansun.com.cn

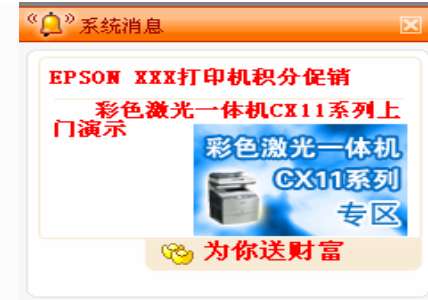


# 产品功能

# 信息发布

Business Revolution, IT Innovation, Changing so Quick, Adpting in Time

•实时提示信息



•产品广告



•今日焦点



协作空间



# 产品功能

# 客户业务集成

Business Revolution, IT Innovation, Changing so Quick, Adpting in Time

- 能够集成现有的业务系统



# 产品功能

# 服务队列

Business Revolution, IT Innovation, Changing so Quick, Adpting in Time

## 联系专家

爱普生网络呼叫中心 V2.0 - Microsoft Internet Explorer

地址: http://wcc.epson.com.cn/tsdataepson/tshomepage.nsf

爱普生网络呼叫中心  
多样的交互手段 及时 准确

会员登录  
爱普生网络呼叫中心  
尊敬的曾治您好  
用户级别: 客户

我要提问  
以往问题  
公告  
帮助  
退出系统

网站链接 LINK  
· 回到首页  
· 常见问题  
· Email支持

说明: 在工程师在线的状态下, 首先根据您的问题类型选择需要的服务; 其次, 如果已经预约了爱普生工程师, 请点击“预约用户”, 否则请点击“普通用户”。

驱动安装与设置 Setup

用户类型	工程师状态	在线工程师人数	排队人数
普通用户	在线	3	无
预约用户	在线	3	无

网络打印 Print

用户类型	工程师状态	在线工程师人数	排队人数
普通用户	在线	3	无
预约用户	在线	3	无

捆绑软件应用指导 Software

小应用程序 cn.com.tansun.status.AgentStatus started

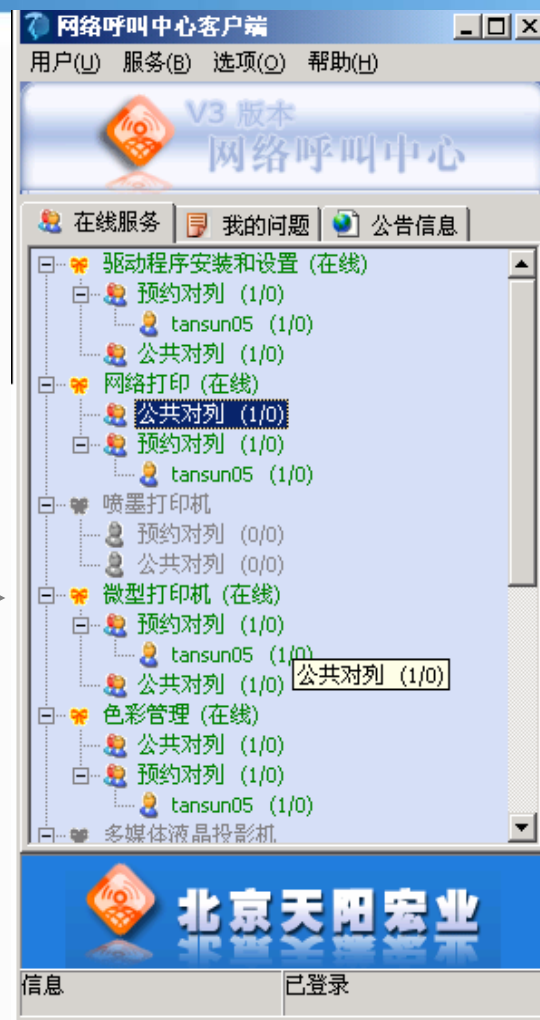
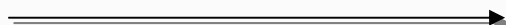
可信站点

引领沟通无限 开创协作空间

北京天阳宏业软件技术有限公司  
www.tansun.com.cn

Business Revolution, IT Innovation, Changing so Quick, Adpting in Time

- 实时在线服务感知
- 企业宣传广告、实时信息
- 企业业务系统集成
- 实时在线交互



引领沟通无限 开创协作空间

北京天阳宏业软件技术有限公司  
www.tansun.com.cn

产品功能

交互过程

Business Revolution, IT Innovation, Changing so Quick, Adpting in Time



登录



选择服务



等待



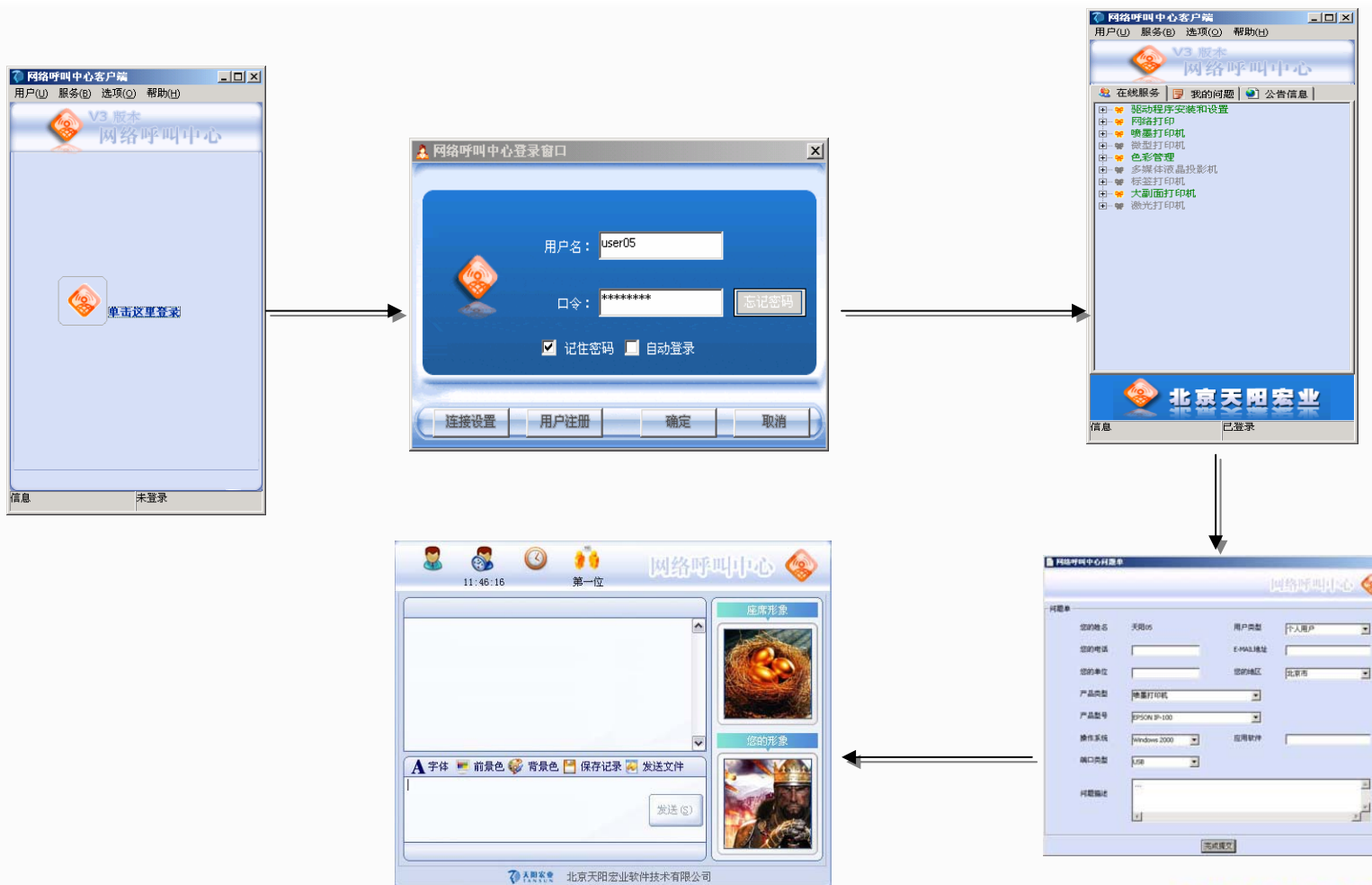
引领沟通无限 开创协作空间

北京天阳宏业软件技术有限公司  
www.tansun.com.cn

# 产品功能

# 客户端交互过程

Business Revolution, IT Innovation, Changing so Quick, Adpting in Time



引领沟通无限 开创协作空间

北京天阳宏业软件技术有限公司  
www.tansun.com.cn

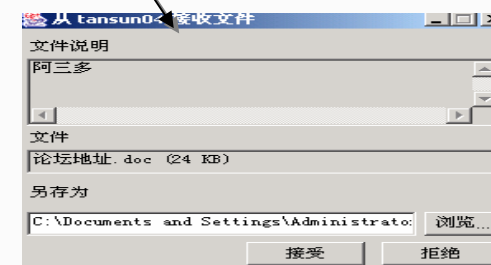
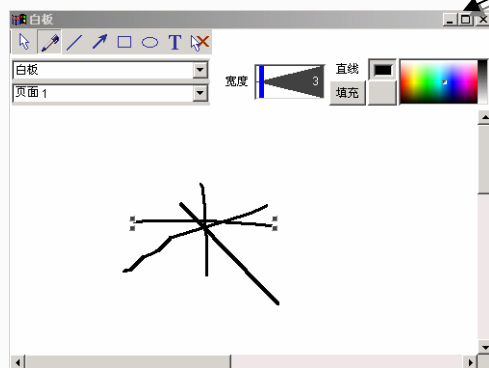


# 产品功能

# 在线交互

Business Revolution, IT Innovation, Changing so Quick, Adpting in Time

- 白板、音视频、共享、文件传输、文字、共同浏览等实时手段



引领沟通无限 开创协作空间

北京天阳宏业软件技术有限公司  
www.tansun.com.cn

# 产品功能

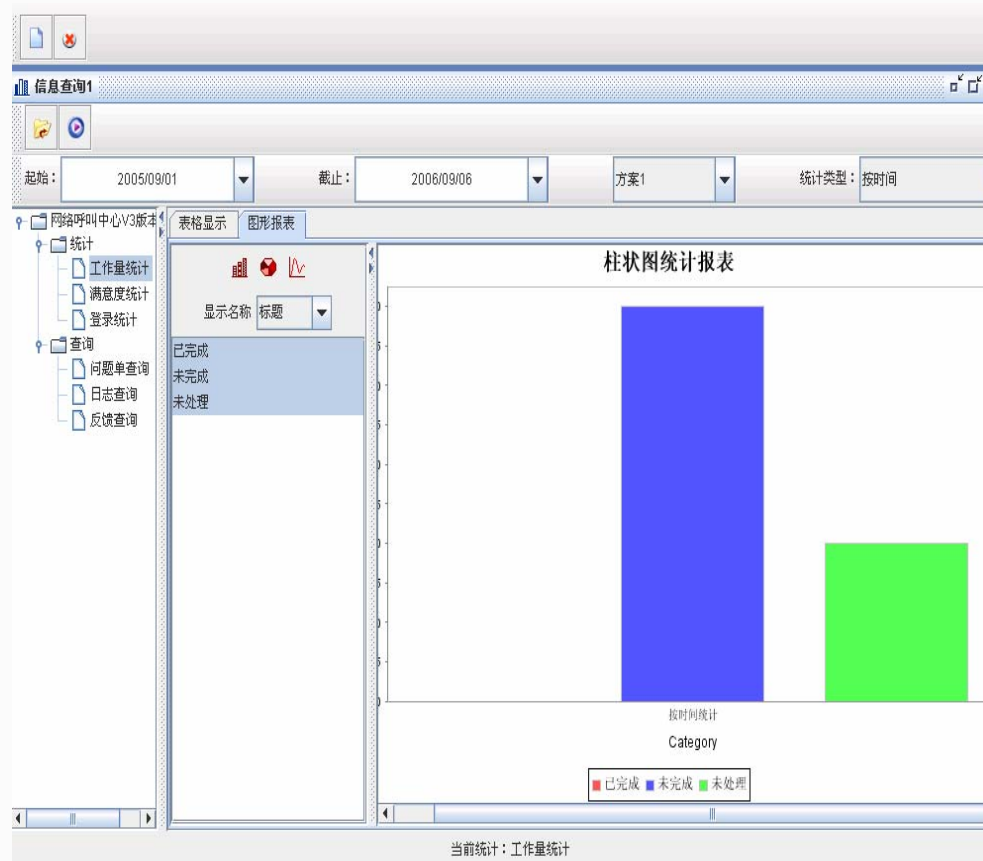
# 数据统计分析

Business Revolution, IT Innovation, Changing so Quick, Adpting in Time

The screenshot displays the EPSON network call center V2.0 management system interface. The browser window shows the URL <http://wccsr.v.tansun.com.cn/TSDDataEpson/tshomepage.nsf>. The interface features a navigation menu on the left with options such as '业务管理', '部门管理', '座席管理', '客户管理', '业务分配', '参数配置', '字典管理', '链接管理', '调查表配置', '公告管理', '统计', '工作量统计', '满意度统计', '登录统计', '综合查询', '监控功能', '初始化数据库', '修改密码', and '退出系统'. The main content area displays the '工作量统计' (Workload Statistics) page, which includes a '统计类型' (Stat. Type) dropdown set to '按时间' (By Time), a '时间段' (Time Period) input field with '选择' (Select) and '取消' (Cancel) buttons, and a '确定' (Confirm) button. The page also shows the current location as '当前位置 > 工作量统计'.

空间

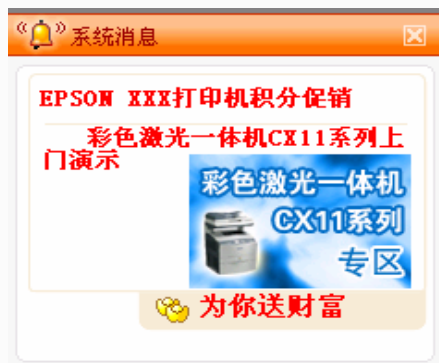
- 实现用户访问、坐席效绩、产品故障、客户满意度等指标进行数据分析汇总，为相关决策提供依据。
- 针对不同角色的相关统计功能进行分类管理。
- 实现动态数据统计类型定制。
- 实现数据报表与图形相结合，更直观。





Business Revolution, IT Innovation, Changing so Quick, Adpting in Time

- 及时的消息提示
- 及时的公告信息
- 及时的产品宣传信息



引领沟通无限 开创协作空间

北京天阳宏业软件技术有限公司  
www.tansun.com.cn

# 产品功能

# 完善的系统管理

Business Revolution, IT Innovation, Changing so Quick, Adpting in Time

爱普生网络呼叫中心 V2.0 - Microsoft Internet Explorer

http://wcc.epson.com.cn/tsdataepson/tshomepage.nsf

EPSON EXCEED YOUR VISION

爱普生网络呼叫中心 多样的交互手段 及时 准确

会员登录

爱普生网络呼叫中心 尊敬的admin您好！ 用户级别：系统管理员

客户管理

删除客户

全选	客户名	客户姓名
<input type="checkbox"/>	184424520	lian
<input type="checkbox"/>	171081587	刘振海
<input type="checkbox"/>	168htx	李海
<input type="checkbox"/>	166888	胡经业
<input type="checkbox"/>	164463621	xiao
<input type="checkbox"/>	15364383	涂斌
<input type="checkbox"/>	13881187228	yongyong
<input type="checkbox"/>	13308998767	刘咏军
<input type="checkbox"/>	13305609205	汪卫徽
<input type="checkbox"/>	1317787	马昕

功能导航

- 业务管理
- 部门管理
- 座席管理
- 客户管理
- 业务分配
- 参数配置
- 字典管理
- 链接管理
- 调查表配置
- 公告管理
- 统计
- 综合查询
- 监控功能
- 初始化数据库
- 修改密码
- 退出系统

欢迎访问爱普生网络呼叫中心！

爱普生网络呼叫中心 V2.0 - Microsoft Internet Explorer

http://wcc.epson.com.cn/tsdataepson/tshomepage.nsf

EPSON EXCEED YOUR VISION

爱普生网络呼叫中心 多样的交互手段 及时 准确

会员登录

爱普生网络呼叫中心 尊敬的admin您好！ 用户级别：系统管理员

座席管理

增加座席 同步Names数据库 删除座席

全选	座席名	座席姓名	座席性别	座席级别	所在部门
<input type="checkbox"/>	ht20302	吴东宣	男	B	商用产品组
<input type="checkbox"/>	ht10705	曾治	男	A	客户支持科
<input type="checkbox"/>	ht10703	王有根	男	A	客户支持科
<input type="checkbox"/>	ht10702	徐健	男	A	客户支持科
<input type="checkbox"/>	ht10701	邓威	男	A	喷墨产品组
<input type="checkbox"/>	ht10384	江波	男	B	投影机产品组
<input type="checkbox"/>	ht10382	崔坤		B	激光产品组
<input type="checkbox"/>	ht10016	任卫国	男	B	客户支持科
<input type="checkbox"/>	ht10010	任学东	男	A	客户支持科
<input type="checkbox"/>	ht10007	任莹	女	A	客户支持科

功能导航

- 业务管理
- 部门管理
- 座席管理
- 客户管理
- 业务分配
- 参数配置
- 字典管理
- 链接管理
- 调查表配置
- 公告管理
- 统计
- 综合查询
- 监控功能
- 初始化数据库
- 修改密码
- 退出系统

欢迎访问爱普生网络呼叫中心！

什么是网络呼叫中心

天阳网络呼叫中心特点

天阳呼叫中心的结构

产品功能介绍

成功案例介绍

*Business Revolution, IT Innovation, Changing so Quick, Adpting in Time*

中国建设银行办公系统技术支持中心

天阳宏业远程技术支持

**网上演示中心：**  
本系统的电子白板和应用程序，  
功能，使得座席可以提供  
远程演示，直观高效，  
达到现场演示的效果。

爱普生网络呼叫中心

中国航空工业发展中心专家支持系统

协作空间

# 成功案例

## 爱普生网络呼叫中心

Business Revolution, IT Innovation, Changing so Quick, Adpting in Time

- 基于企业级通信软件IBM Sametime研发，与Domino无缝集成。
- 提供多样交互手段：文本交谈，电子白板，应用共享，音视频会议
- 座席端发起，客户通过浏览器接收服务，不需太多操作。
- 强大的管理端功能：部门管理，座席管理，业务管理，统计查询，监控功能，数据导出，公告管理等等。



引领沟通无限 开创协作空间

北京天阳宏业软件技术有限公司  
www.tansun.com.cn

### 用户范围

- EPSON WR系统所有用户
- EPSON 代理商及分销商
- EPSON 指定维修点
- EPSON 公司内部员工

### 业务运用

- 企业其它业务服务需要在线方式（在线销售、现场调试、在线服务等）
- 企业在线系统提供集成服务（WR、优墨积分、照片乐园、印像馆等业务系统）
- 企业信息及内容发布提供发布平台（产品信息、促销信息、服务信息等）
- 企业增值业务（与驱动程序联动检测、维修维护、设备耗材使用情况等）



- **使用便捷**：提供高效、快捷、统一的客户端使用方式。
- **信息及时**：提供内容丰富、实时的信息平台。  
(及时集中传递企业产品信息、促销信息、提示公告等企业信息。)
- **服务多样**：提供更多业务在线服务平台。  
(提供产品销售、演示、培训、维修、调试等在线服务)
- **业务集中**：提供更多业务运用集成。  
(集成现有的用户系统、代理商系统等集成)



目前每月系统提供完成700-800个问题单，通过使用C/S方案与B/S方案一起使用，我们的预期目标是每月将实现1800个用户提供在线服务，以每个服务通过电话解决需要25分钟（复杂问题）。

以下为分析数据：

- **每月节省电话分钟数：**

$1800 \text{ 个} * 25 \text{ 分钟/个} = 45000 \text{ 分钟}$

（说明：现在EPSON每天电话服务人数100人，每个服务人员综合成本6000元/人，每天服务3500个电话，平均每个电话3分钟；）

- **每月电话成本：**

$3500 \text{ 个电话} * 3 \text{ 分钟/个} * 22 \text{ 个工作日} = 231000 \text{ 分钟}$

- **每月人力成本：**

$100 \text{ 人} * 6000 \text{ 元/人} = 600000 \text{ 元}$

- **每分钟人力成本折算：**  
600000/ 231000分钟 =2.6元/分钟
- **每分钟电话成本：**  
0.5元/分钟
- **每分钟总成本：**  
2.6 + 0.5 = 3.1元/分钟
- **分析结果：每月节约成本(仅电话及人工)：139500元/月**  
45000 分钟\* 3.1元/分钟= 139500元；
- **无形价值提升：**  
提升了用户服务满意度、提高了员工工作效率、开辟了更有效的服务方式、促进产品销售、广告宣传等产生的效益；

# 成功案例

## 金航中心专家咨询系统

Business Revolution, IT Innovation, Changing so Quick, Adpting in Time

- 基于IBM Sametime研发
- 分为专家实时咨询系统和专家非实时咨询系统
- 提供多样交互手段：文本交谈，电子白板，应用共享，音视频会议
- 普通用户可通过网站的页面链接自动进入系统，无需再次登录
- 可自动记录用户FAQ使用频率



引领沟通无限 开创协作空间

北京天阳宏业软件技术有限公司  
www.tansun.com.cn

# 结束

*Business Revolution, IT Innovation, Changing so Quick, Adpting in Time*

## 感谢各位拨冗

## 期望合作愉快

地址:北京市朝阳区安翔北里甲11号创业大厦7层

邮编:100101

电话:8610-64846558

传真:8610-64846497

网址:[www.tansun.com.cn](http://www.tansun.com.cn)

**引领沟通无限 开创协作空间**

北京天阳宏业软件技术有限公司  
[www.tansun.com.cn](http://www.tansun.com.cn)