



托管型呼叫中心的 中国基因

北京天润融通科技有限公司

吴 强

二〇一一年四月

- 托管型呼叫中心的产生背景
- 托管型呼叫中心的中国基因
- 做可依靠的“云服务”

- **2005年以前中国没有托管型呼叫中心**
 - ü Saas的实践和观念都还没有普及
 - ü “云”的概念还没有传播到中国
 - ü 400号码还不像现在这样普及
- **美国的Hosted Call Center与中国的形态有很大区别**
 - ü 客户环境不同
 - ü 运营商环境不同
 - ü 互联网不同
- **集时通是托管呼叫中心原型**
 - ü 集成外呼功能
 - ü 单机版呼入功能





- 自建型呼叫中心
 - ü 软硬件平台、通信资源、日常维护、场地、人员以及运营管理全部由企业自己负责
- 自建呼叫中心的困境
 - ü 建设难
 - ü 维护难
 - ü 变化难
 - ü 一次性投入大，总拥有成本（TCO）高
- 适合企业
 - ü 成熟的、规模稳定的用户
 - ü 完全了解自身呼叫中心需求
 - ü 有较强维护能力
 - ü 有复杂的业务系统



➤ 外包呼叫中心

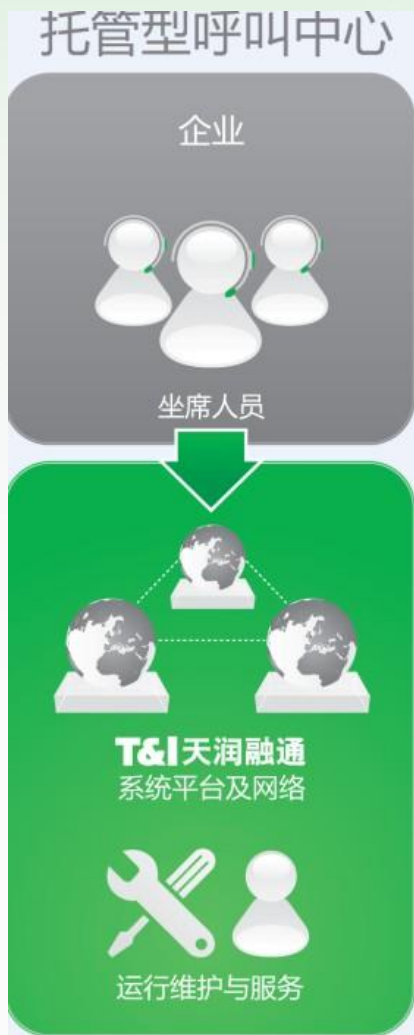
- ü 软硬件平台、通信资源、日常维护、场地、人员以及运营管理全部由外包公司负责

➤ 外包呼叫中心的局限

- ü 小规模外包服务的价格昂贵
- ü 很难应对专业性强和复杂性高的业务

➤ 适合企业

- ü 外包座席规模较大
- ü 知识管理好的非核心业务，外企居多
- ü 阶段性业务，如问卷调查、邀会等



- 一种可以租用的呼叫中心服务！
- 无需
 - ü 购买任何软、硬件系统
- 只需
 - ü 具备人员、场地等基本条件
- 软硬件平台、通信资源、日常维护与服务由服务商提供

- 托管型呼叫中心的产生背景
- 托管型呼叫中心的中国基因
- 做可依靠的“云服务”

- 中国客户
 - ü 中、小企业
- 中国环境
 - ü 经济
 - ü 运营商
 - ü 互联网

- 国外托管呼叫中心发展状况、特点
- 如何调整成有中国特色的托管型呼叫中心
 - ü 与外部业务系统的整合
 - ü 与400的结合
 - ü 价格
 - ü 服务

- 服务是托管型呼叫中心的本质
- 服务制胜
- 服务组织
- 服务标准

The logo for T-care features the text "T-care" in a bold, green, sans-serif font. A thick, orange brushstroke underline is positioned beneath the text, starting from the left and tapering off to the right.A circular logo with a green border and a white background. Inside the circle, the text "Call for China" is written in a green, sans-serif font.

- 与云计算的结合
- 云服务概念
- 呼叫中心如何走向云服务

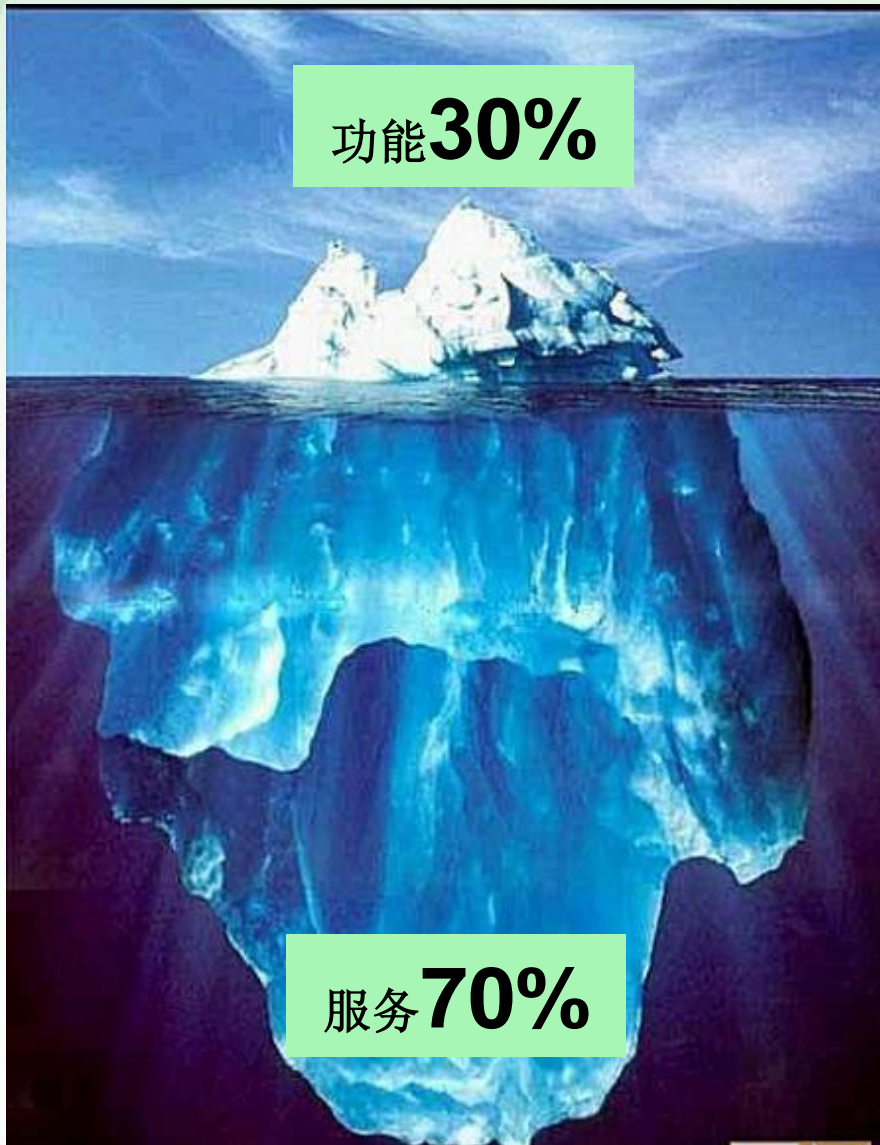
- 中国经济发展对呼叫中心带来的机遇
- 客户的期待
- 共同承担呼叫中心中国普及之责任



目录

- 托管型呼叫中心的产生背景
- 托管型呼叫中心的中国基因
- 做可依靠的“云服务”

“服务”是托管型呼叫中心的本质



➤ SAAS（软件即服务）模式

ü 本质是“服务”提供，不是系统集成。

➤ 网络+远程座席的方式增加了业务实现的环节，服务成为关键！

ü 平台系统本身

ü 呼叫资源管理

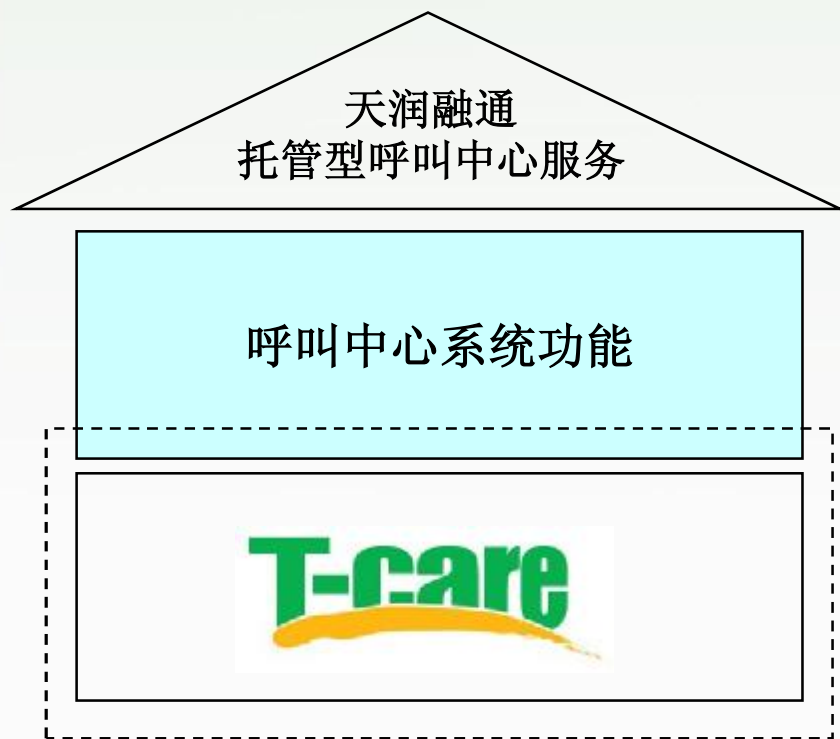
ü 网络管理

ü 电信资源管理

ü 安全性管理

ü 日常维护服务

什么是T-care服务？



- ▶ 天润融通托管型呼叫中心的服务品牌
- ▶ 天润融通托管型呼叫中心服务的重要组成
- ▶ 简单、易用、可依靠服务的奥秘！

T-care服务的组成



客户服

- ü 服务时间：7×24小时客服

- ü 投诉响应：< 10分钟

- ü 标准服务开通时间：1个工作日；定制化服务根据开发计划

系统性能

- ü 呼叫中心系统可用率 = >99.9%

- ü 呼叫中心系统网络连通性 = >99.9%

故障处理*

- ü 故障响应时间 < 10分钟

- ü 故障恢复时间 < 30分钟



*不含运营商等不可控因素



简单、易用、可依靠



探讨“云服务”

简单、易用、可依靠之道

欢迎微博互动：

t.sina.com.cn/wuqiang2011

或搜索：吴强_天润

亦庄“云”基地：

欢迎“云”人志士来“云山雾罩”

云基地食堂准备了很香的饭菜