

Aspect® Unified IP™

Aspect Unified IP 不仅为呼叫中心专业人员提供满足营运目标所需要的全方位控管功能，以及为应对当今日趋成熟的消费者所需要的技术。通过在单一的、可升级的、基于会话启动协议 (SIP) 的互联网协议语音电话 (VoIP) 平台提供所有功能，Aspect Unified IP 消除了电脑电话与合并管理、路由、报告以及人力资源集成管理等各种难题。

特点

- 通过一体化方法简化了配置与管理
- 满足最高要求的可用时间和可提供性
- 利用开放标准降低成本并确保互动操作性
- 能够不断应对呼叫中心环境中多变的情况

Aspect Unified IP 通过将自动呼叫分配系统 (ACD)、预测拨号、语音门户、电子邮件管理、网页聊天与合作、劳动力管理、记录和质量管理等合并，降低了系统复杂性。

营运部门：在整个呼叫中心实现即日调整

- 在整个企业采用动态的商务规则。
- 监控呼叫中心的历史和实时活动和效率。
- 远程或在集中呼叫中心组家中或分公司的座席。
- 在需要时解锁更多呼叫中心和绩效优化功能。

IT 部门：能够实施一体化通讯战略并消除电脑电话集成 (CTI)

- 选择基于开放或闭合 SIP 的 VoIP 或传统语音通讯与设备。
- 配置支持软件即服务模式的单一或多用户应用程序。
- 保护现有呼叫中心的软硬件投资。
- 通过 Rich Web 架构服务接口利用客户关系管理和事务部门应用程序。

行政人员可获得结果：实现消费者需求与底线实际情况的平衡

- 座席、主管和行政人员工作效率提高。
- 优化了客户体验并使客户满意度更高。
- 使交叉销售和追加销售利润机会最大化。



Unified IP 呼叫中心绩效成果*

- 座席利用率提高 75 - 80%
- 自服务自动化能力提高 40%
- 呼叫处理能力提高 300%
- 呼叫放弃率降低 8%

*结果来自 Aspect Software 客户案例研究

全面的呼叫中心能力

通过利用来自微软的最佳应用程序和操作系统，Aspect® Unified IP™ 能够实现呼叫中心所需要的高度可靠性、绩效、灵活性和可升级能力。无论您的呼叫中心规模是从十位乃至上千位座席，Aspect Unified IP 都能满足从最小到最大企业的不同经营需求。随着您的经营需求变化，Aspect Unified IP 能够根据呼叫中心的需求和目标进行升级或增加功能。

一体化管理 – 由同一个管理界面来管理呼入、呼出、电子邮件、劳动力和网页交互。

一体化路由 – 在您的呼叫中心采用一体化路由战略，这能使所有交互渠道可以实现一致的客户体验。

一体化报告 – 消除了从多点解决方案数据源集成报告数据的难度，为呼叫中心的绩效提供一个全面的观察。

自动呼叫分配 – 应答呼叫并根据客户状况、服务等级目标和座席可用性智能转接给可用座席。先进功能包括：

- **基于技能的路由**：将呼叫与最适当可用的座席相匹配。
- **基于规则的路由**：根据一整套通用商业规则为基础来发送交互。
- **数据导向路由**：根据 CRM 或其他事务部门数据请求为基础，对客户进行优先排序、管理和路由。
- **多点路由**：将呼叫路由并传送至企业中最适合的座席。
- **队列优化**：使客户可以根据预计排队时间选择回呼或稍后呼叫。
- **放弃呼叫恢复**：通过恢复呼叫列表，自动获取挂机客户的电话号码。

预测拨号 – 利用所需要的能力使呼出催收催缴、销售或电话营销战略成功实施：

- 多种呼叫选择：预测、精确、预览拨号、广播拨号、人工拨号、无座席和基于目标的配额控制。
- 具有合规性控制和报告监控的行业领先应答机。
- 呼出语音门户 – 用于自动化呼叫、催收催缴虚拟座席、紧急信息发送和主动客户服务。

语音门户 – 通过标准化可实现语音功能的 Voice XML 或双音多频应用程序实现丰富的语音多服务应用。如果客户需要与代表交谈，那么在自助服务通话过程中系统所收集的信息可供座席使用，这能够改进客户总体体验。其他功能还包括：

- 语音识别
- 语音合成 (TTS)
- 客户身份验证
- 与微软、Nuance 以及其他支持媒体资源控制协议 (MRCP) 应用程序的语音接口。

网页交互管理 – 通过以下功能为访问网站的客户提供辅助服务：

- **网页聊天和网页协作**使客户与座席能够在网站上实现互动和护航浏览。
- **网页回呼**给在线客户提供灵活选择，定义他们希望呼叫中心联系他们的最适当次数和最适当时间。
- **多模态**使进行聊天会话的客户能够将文本交谈升级为语音通话。

电子邮件管理 – 通过服务等级、优先、队列、自动获取以及应答与报告给电子邮件处理程序，有效的处理电子邮件信息。利用现有的微软 Exchange 和微软 Outlook® 程序，电子邮件管理功能能够在您当前的环境中实现无缝配置。

劳动力管理 – 使事务部门任务自动化，并能通过服务等级管理、工作任务路由、故障单、传真和其他非传统联络，使帮助中心以及客户服务业务过程具有更高效率。

知识库 – 管理一个常见问题库 (FAQ) 并使座席具有可用信息能够快速对客户问询作出答复。

呼叫记录和质量管理 – 无论出于质量控制或是出于合规性目的，Aspect Unified IP 都能向您提供所需要的工具，用以监控、记录、评分并分析呼叫中心绩效：

- **按需求记录功能**使您的座席、主管和质量人员能够在任何需要的时候启动语音和网页聊天记录功能。
- **自动化记录功能**使经理人员能够实现记录语音和网页聊天交互的过程自动化。

- **管监控功能**使主管和质量控制人员能够无声监控、指导并控制座席与客户间交互，并能记录座席屏幕。
- **座席绩效评分功能**能够提供用于评定座席绩效的评估表。

输送选择 – 使 IT 人员通过使用诸如 Asterisk® IP-PBX 的开放源 VoIP、封闭式 VoIP 或传统语音方式选择所使用的输送方式。

从传统转接技术转换到基于 SIP 的 VoIP，从单点到虚拟呼叫中心，从集中管理到本地化管理或合成管理方式。

多租户 – 利用支持软件即服务 (SaaS) 模式的安全、分区和基于 SIP VoIP 应用程序的优势向内外客户提供主呼叫中心功能。

实现一体化呼叫中心的潜力

一体化呼叫中心能够成为公司一体化通讯战略的主要驱动力，通过多种功能和集中化管理，连结座席与企业中知识丰富的专家。

Aspect® Unified IP™ 能够帮助您的部门提高呼叫中心工作效率，并创造增值客户体验的机会，缩短新功能投放市场的时间从而体现清晰的竞争优势。

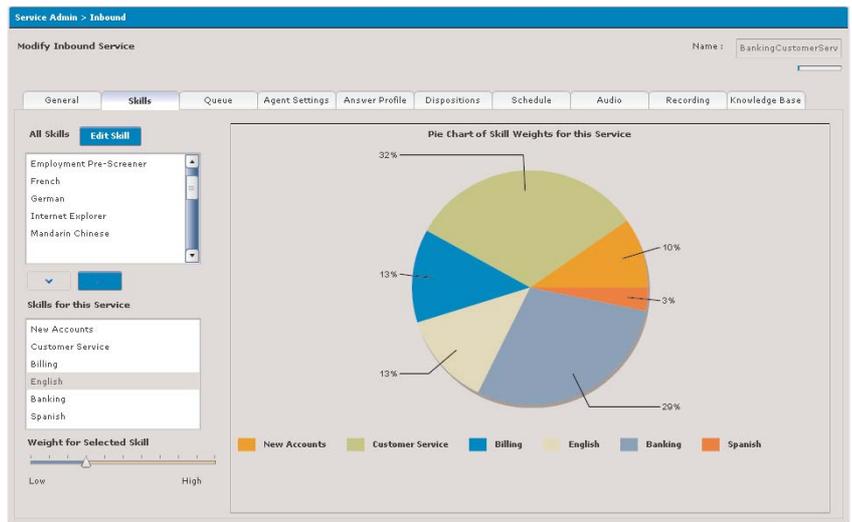
推动您的一体化通讯战略

一体化通讯正在改变公司解决客户问题和问询的方式。一体化通讯战略的价值在于能够联系到整个公司所有专家的能力，以及能够使专家的丰富知识可用于每日的客户交互，从而实现高价值销售和服务交互。Aspect Unified IP 的基于 SIP 功能提供了呼叫中心所需要的路由、管理和报告灵活性，从而通过多种通讯渠道 – 电话、电子邮件、短信息和网页等 – 确保流畅的公司与客户交互。Aspect Unified IP 使您能够将呼叫中心应用扩展到整个企业，从而有助于一体化通讯战略的成功实施，利用拥有适当知识的员工能力来改进客户服务、忠诚度从而最终增加销售。

提高员工工作效率

Aspect Unified IP 使座席能使用大量功能，并加快了响应时间 – 这最终在降低成本的同时提高了工作效率。

- **一体化混合**：使座席能够通过一套一体化系统动态处理呼入呼出语音、网页、电子邮件和劳动力呼叫。



- **座席屏幕弹出信息** – 向座席提供特定的客户数据以加速回应时间。
- **座席谈话脚本编写** – 采用脚本在呼叫中引导座席，使他们能够更快的处理客户交互。

提高客户满意度

利用系统功能来迅速无缝的进行成功的客户交互并产生更高质量的体验：

- 基于能力的路由可确保客户能联系到最适当的座席，提高了首次呼叫解决能力。
- 多渠道功能使客户在与呼叫中心进行交互时拥有多种不同选择。
- 主动客户服务使功能能够通过欢迎呼叫和提醒来与客户进行接触。
- 语音门户使公司能进行呼叫后调查，从而收集客户反馈实现不断改进。

减少投放市场时间

作为一体化解决方案，由于 Aspect Unified IP 消除了集成到多点解决方案的时间和复杂性，因此可以在很短时间内进行安装并开始工作。

通过基于浏览器的用户界面以及 SIP 功能，呼叫中心的新产品开始使用将可以非常简化。

Unified Director 应用程序 – 一种基于浏览器的、集中管理程序，能管理全面的交互 – 所有这一切从一个单一桌面完成。

“这种一体化解决方案确实有助于提高我们呼叫中心的工作效率，并消除了我们作为一个组织所面对的挑战。我们对于呼叫中心如何运转有了更深入的理解，并能够轻松的确定需要改进的方面。这些与可用的全面一体化功能相结合，使我们向客户提供了更一致可靠的交互体验。”

Fran Horner

高级主管

Patient Access

Evanston Northwestern
Healthcare

一体化系统功能**呼入**

自动呼叫分配 (ACD)
语音门户
基于技能的路由

呼出

呼出呼叫分配
呼出电子邮件分配
呼出语音门户

多通道

多通道共同队列
网页聊天与协作
电子邮件管理
知识库
劳动力管理
网页回呼

管理

监控与记录
语音邮件
一体化报告

桌面

座席桌面与 API
座席桌面脚本编写
基于 SIP 的 VoIP
远程座席
基于微软程序的电子邮件客户

Aspect® Unified™ IP™ 功能增强

能帮助 Aspect Unified IP 呼叫中心客户实现其目标的功能增强能够使利润最大化、成本最小化并能同时确保客户满意度，这些功能增强包括：

- Aspect® eWorkforce Management™ 用于规划、管理和优化员工资源绩效。
- Aspect® Enterprise Campaign Manager™ 用于呼出活动战略管理和呼叫优化功能实现。
- Aspect® Campaign Optimizer™ 用于改进呼出活动生产率和策略管理。
- Microsoft® Office Communications Server 2007 语音服务器用于语音识别和语音合成功能实现。
- Nuance® Recognizer™ 用于语音识别功能实现。
- Nuance RealSpeak™ 用于语音很成功能实现。
- Nuance Verifier™ 用于语音认证功能实现。

关于 Aspect Software

Aspect 作为客户联络中心行业的创始人，将全部的精力投入到客户服务、催收催缴、电话销售和营销等相关产品创新和技术服务中，这些产品和服务帮助我们的客户在自主建设或经营外包客户联络中心过程中实现他们重要的业务流程。每天，有数以千计的遍及全球的客户，依赖 Aspect 提供的产品和服务，完成每天超过一亿两千五百万人次的客户交互联络，这些灵活、可靠的客户联络中心解决方案包括：自动呼叫分配系统 (ACD)、预测性拨号系统、劳动力管理系统、交互式语音应答 (IVR) 系统、多渠道联络系统等。Aspect 总部位于美国马萨诸塞州 Chelmsford，业务遍及美洲、欧洲、亚太地区。如想了解更多信息，请登陆 www.aspect.com。

欧洲和非洲总部

2 The Square, Stockley Park,
Uxbridge,
Middlesex UB11 1AD

+ (44) 20 8589 1000 电话
+ (44) 20 8589 1001 传真

亚太及中东总部

1 Raffles Place
#58-00 OUB Centre
Singapore 048616

+ (65) 6883 5059 电话
+ (65) 6534 0484 传真

Aspect Software

公司总部
300 Apollo Drive
Chelmsford, MA 01824

978 250 7900 电话
978 244 7420 传真
www.aspect.com

 **Aspect**[™]
Contact Center Solutions