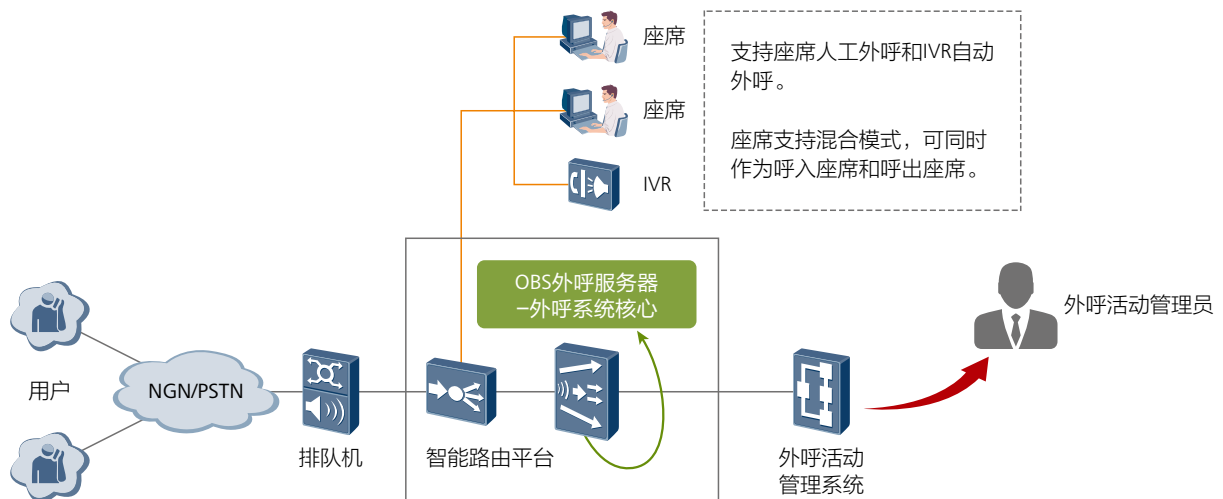




## 华为联络中心主动外呼平台

联络中心的传统服务模式以呼入为主，主要职能是业务咨询、投诉建议、业务受理等。随着联络中心的发展，联络中心作为客户和企业重要的接触点，需要承担起更多功能：主动服务、电话营销、交叉销售等，推进联络中心由呼入中心到互动中心的转变。为此，需要建立面向全局的营销系统，开展主动服务，实施客户关怀、客户回访、产品推介等，从而提高客户忠诚度和保留能力。



# 外呼能力

系统支持预测、预览、预占用和IVR呼出，企业可以根据业务需要、资源情况，选择适合的外呼策略。

- **预测呼出：**预测式外呼的特点是根据当前系统资源状态，控制主动外呼的速度，先呼叫客户，客户接听后，将用户话路转接给当前空闲的座席。坐席无需拨号，无需等待，提升了坐席外呼的效率，节约宝贵的坐席资源。
  - 预测外呼适合大客户量、低复杂产品，企业为了提高话务员效率而实施的一种外呼策略。利用华为强大的预测外呼算法，精确找到有效用户，提高生产率。
  - 预测式外呼可有效平衡联络中心话务量的波峰波谷，在系统比较空闲时，加快外呼速率；系统繁忙时，降低外呼速度，提升坐席利用率。

- **预览呼出：**系统首先发送待呼出用户信息给座席预览。座席可以选择是否对该用户进行外呼。对于产品复杂，客户质量高的VIP客户，可以采取预览式呼出。话务员在预先了解客户信息后，能有效运用营销策略，进行针对性的销售，提升销售成功率和客户满意度。
- **预占用呼出：**预占用呼出的特点如下：系统首先占用空闲座席，然后向用户发起呼叫，并由该座席处理呼叫。如果系统占用座席失败，则该次呼出失败。为了避免客户等待，导致客户满意度降低，企业可以采用预占用呼出。
- **IVR呼出：**针对一些简单业务，如信用卡还款提醒业务，广告宣传等，可以采用IVR呼出方式，待用户接听后，系统播放预设的语音。由于无需坐席服务，可降低企业运营成本。

# 开放的平台

为了方便ISV基于华为平台进行二次开发，系统提供数据库二次开发接口，ISV可以使用这些接口，开发外呼活动管理系统，使得管理员可以导入客户数据、设置外呼策略以及外呼日程等。

为了方便展示华为外呼平台的能力，并给ISV开发进行参考，华为提供了外呼活动管理的DEMO，包含以下功能

- **活动管理：**提供完整的运营流程，通过外呼活动配置管理，企业可以轻松的制定自己的外呼活动策略，实现有针对性的外呼活动。话务员执行外呼活动，收集外呼结果。

通过外呼结果，企业运营管理者可以掌握客户的需求，并采取进一步的营销策略。

- **数据管理：**提供客户资料管理功能，支持通过TXT、CVS和数据库等多种方式导入客户数据，支持数据清洗、数据过滤和筛选，保证最终客户数据是有效、完整和可利用的。
- **外呼监控：**提供柱状图显示当前外呼活动的状态，使运营管理者能及时调整外呼策略，更有效的实施营销宣传。

版权所有 © 华为技术有限公司 2014。保留一切权利。

## 免责声明

本文档可能含有预测信息，包括但不限于有关未来的财务、运营、产品系列、新技术等信息。由于实践中存在很多不确定因素，可能导致实际结果与预测信息有很大的差别。因此，本文档信息仅供参考，不构成任何要约或承诺。华为可能不经通知修改上述信息，恕不另行通知。

华为技术有限公司

深圳市龙岗区坂田华为基地

电话: (0755) 28780808

邮编: 518129

业务咨询热线: 400-822-9999

版本号: M3-032102-20141231-C-1.0

www.huawei.com