



托管型呼叫中心 ——呼叫中心“云服务”

北京天润融通科技有限公司

二〇一一年七月

- ▶ 呼叫中心与**CRM**
- ▶ 托管型呼叫中心——呼叫中心“云服务”
- ▶ 教育行业典型应用
- ▶ 关于天润融通

企业传统工作模式正在面临挑战



+



+



营销挑战

- ✓ 电话打爆，客户丢失
- ✓ 销售跟踪不及时，过程无法管理……

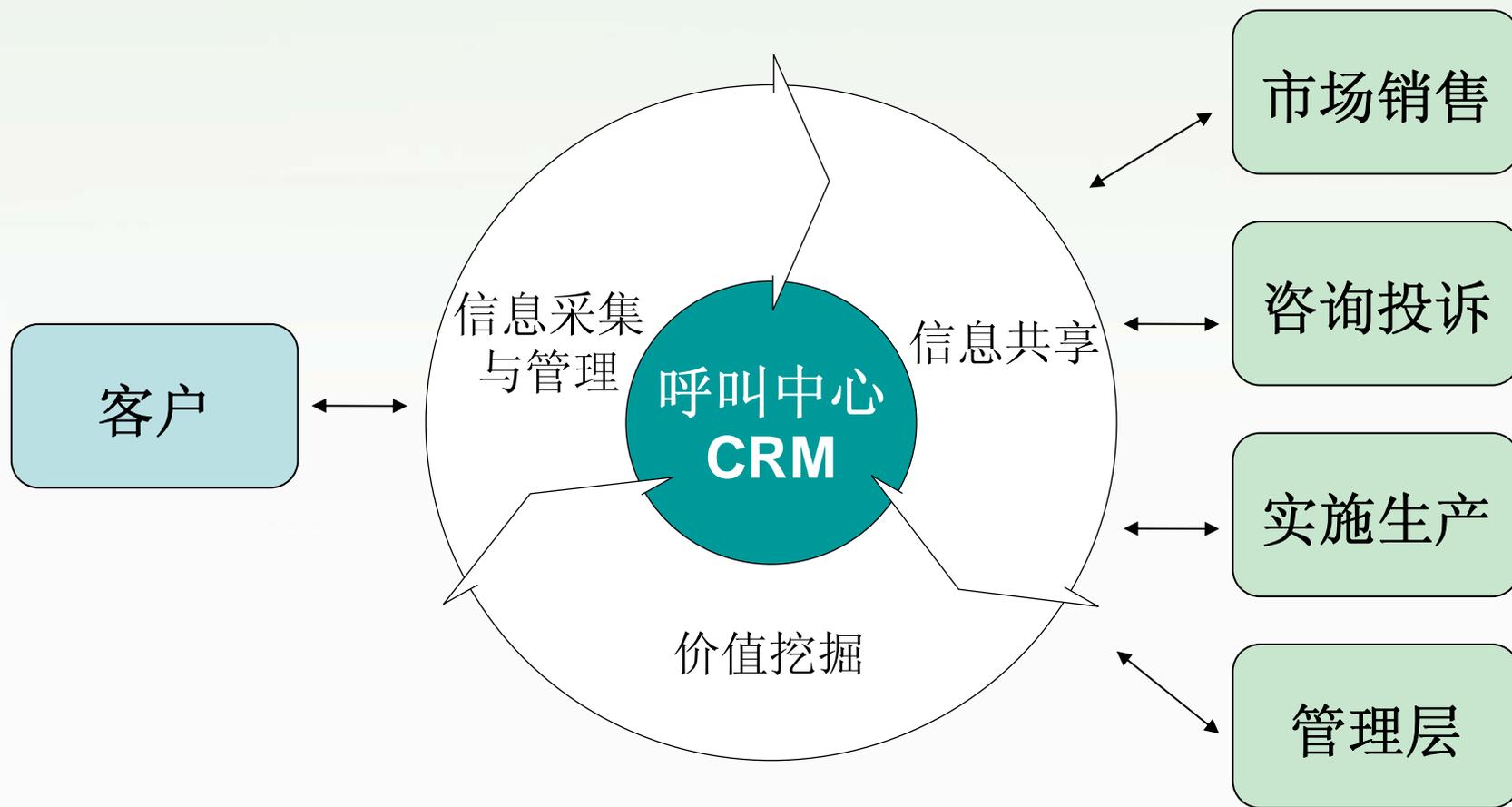
服务挑战

- ✓ 形象不统一
- ✓ 客户满意差……

管理挑战

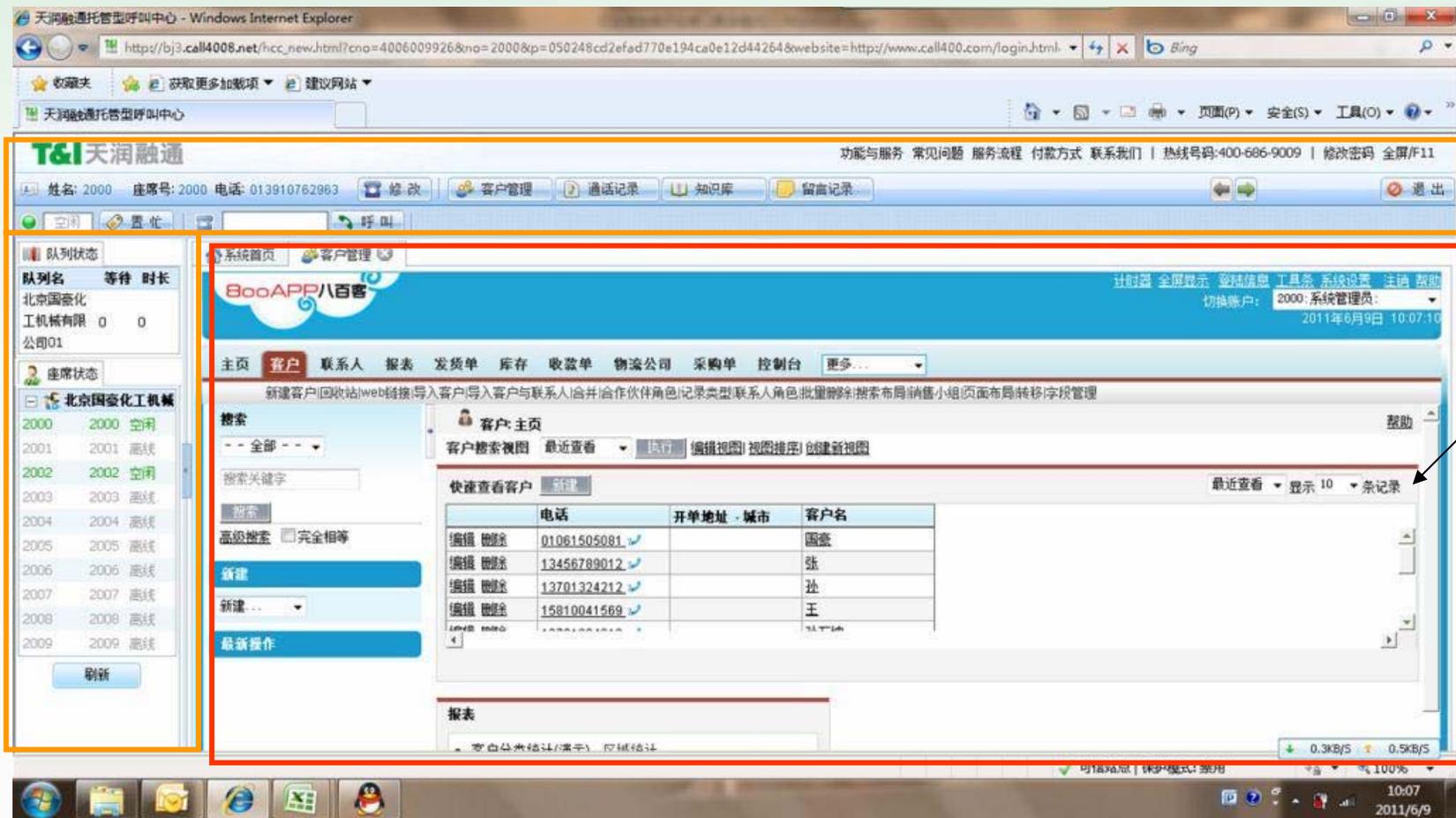
- ✓ 信息不共享，部门协同工作困难
- ✓ 管理成本、时间成本越来越高……

“呼叫中心+CRM”变无序为有序



呼叫中心与CRM的结合

呼叫中心管理



CRM管理

- 数据采集 (号码、时间、时长)
- 来电弹屏

- 外呼管理
- 数据分析 (媒体、地区、时段)



- ▶ 呼叫中心与**CRM**
- ▶ 托管型呼叫中心——呼叫中心“云服务”
- ▶ 教育行业典型应用
- ▶ 关于天润融通

自建型呼叫中心

企业（全包）



坐席人员



系统软硬件



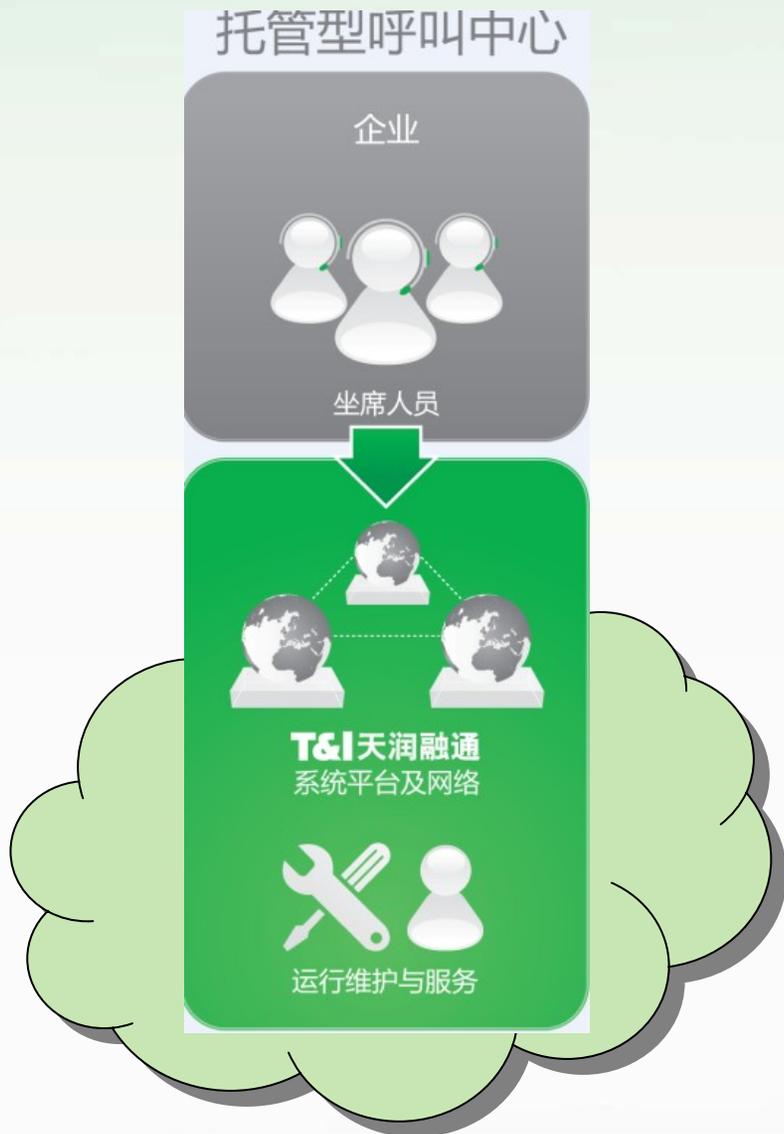
维护部门

低端：板卡

- ✓ 价格便宜
- ✓ 稳定性差
- ✓ 没有厂商作为主营业务
- ✓ 没有持续的服务能力
- ✓ 存在的原因是早期存在市场空白

中高端：交换机

- ✓ 建设难
- ✓ 使用难
- ✓ 维护难
- ✓ 一次性投入大，总拥有成本高



- 呼叫中心平台租用服务!
- 无需
 - ✓ 购买任何软、硬件系统
- 只需
 - ✓ 具备人员、场地等基本条件

何谓“云”？何谓“服务”？



何谓“云”

- ✓ 服务商集中构建呼叫中心软硬件平台、通信资源，资源在云端
- ✓ 应用及服务在本地
- ✓ 云，先有saas应用，后有云的概念



T-care服务

- ✓ 托管型呼叫中心的本质
- ✓ 托管型呼叫中心重要组成部分
- ✓ 30%技术，70%服务

托管型呼叫中心服务的特点

T&I 天润融通

省心



全托管服务，一站式解决

安心



电信级品质，专业化服务

灵活



随需而变，分布式部署

经济



一次性投入为“0”，成本可控

Call for
China

什么样的企业适合托管型呼叫中心?

业务状态



处于快速成长阶段或变化状态，需要应需而变

运营能力



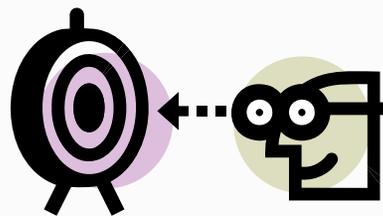
缺乏呼叫中心运营经验和专业维护团队

现金流



资金有限，优先考虑用于营销等核心环节

经营思想



希望专注核心业务，对非主营业务倾向外包

- 呼叫中心与**CRM**
- 托管型呼叫中心——呼叫中心“云服务”
- 教育行业典型应用
- 关于天润融通

- 业务类型：学历、升学教育
- 目标客户：小、中、高学生及家长
- 营销模式
 - ✓ 各类推广宣传->咨询老师（客服）->回访->面谈->签单
- 呼叫中心的主要需求
 - ✓ 呼入为先
 - ✓ 抓住更多销售机会，避免占线、未接等丢失销售线索
 - ✓ 通过录音、监听、报表分析，实现销售过程可管理
 - ✓ 呼出为辅，回访或深度咨询
 - ✓ 校区分布分散（全国或市内多点），需要统一形象，统一管理



背景

- ✓ 安博教育集团始创于美国硅谷，2000年回到中国发展。
- ✓ 安博教育是国内第一个真正意义的以升学与就业为导向的全国性教育服务品牌。
- ✓ 2010年8月5日，安博教育成功登陆纽交所。

问题与需求

- ✓ 电话漏接，客户线索丢失，销售过程无法管理
- ✓ 各地人员相对分散，服务品质不一，管理手段缺乏，整体水平待提高
- ✓ 不想一次性投入太大，也没有专人维护

服务与效果

- ✓ 全国统一400客服号码，统一形象，统一管理
- ✓ 坐席增减灵活，业务扩展或调整变的非常简单
- ✓ 智能排队系统保证不会漏接客户咨询电话
- ✓ 将每个服务节点都置于统一的管理之下，通过实时监控与事后控制，不断提高人员管理水平。



- 典型代表：职业教育
- 目标客户：白领
- 营销模式
 - ✓ 各类推广宣传（现场活动）->电话邀约->评测->签单
- 呼叫中心的主要需求
 - ✓ 既有呼入，更有大量的主动外呼营销
 - ✓ 需要统一管理外呼，提高线索转化率
 - ✓ 抓住更多销售机会，避免占线、未接等丢失销售线索
 - ✓ 通过录音、监听、报表分析，实现销售过程可管理



背景

- ✓ 华尔街英语是成人英语培训的全球领先者，总部设在美国马里兰州巴尔的摩。
- ✓ 华尔街英语（中国）已在北京、上海、广州、深圳、天津、青岛、杭州等城市开设了逾46家学习中心。

问题与需求

- ✓ 课程顾问外呼到北京、上海、广州、南京、深圳、杭州等多个城市
- ✓ 提高线索的利用率

服务与效果

- ✓ 外呼平台，提高了线索使用率
- ✓ 提供了设备、线路双重备份
- ✓ 提供了远程网络监控，丢包告警，保证外呼的服务质量



- ▶ 呼叫中心与**CRM**
- ▶ 托管型呼叫中心——呼叫中心“云服务”
- ▶ 教育行业典型应用
- ▶ 关于天润融通

关于天润融通

T&I 天润融通

- ❶ 成立于2006年，国内首创托管型呼叫中心服务模式，托管型呼叫中心服务专家
- ❷ 国内呼叫中心领域内领先的“云应用”提供者
- ❸ 总部设在北京云基地，上海和广州分设华东和华南区总部
- ❹ 北京云基地是北京市政府授予的“祥云计划”云计算基地之一。作为国内云计算应用的早期实践者，天润融通公司于2010年10月，整体迁入在北京云基地，踏上呼叫中心通往云计算的道路。



China

托管型呼叫中心专家，
工信部颁发呼叫中心运营资质

- ✓ 领导
- ✓ 专注
- ✓ 资质

规模化客户选择，成熟行业应用

- ✓ 数千家客户
- ✓ 几十个行业
- ✓ 收入规模最大

T&I 天润融通

- ✓ 独有
- ✓ 体系
- ✓ 高投入

- ✓ 电信机房资源
- ✓ 中继电路和网络
- ✓ 码号资源

业内独有 **T-care** 服务保障，
简单、易用、可依靠

深厚的运营商合作基础，
丰富、高品质的电信资源

部分成功案例

互联网



金融服务



电子商务



教育



医疗服务



医药保健



旅游



票务



生活服务



传媒



- ▶ 典型案例：百度、平安北京、安博教育、慧聪、奇虎、开心网
- ▶ 其他教育行业案例：101网校、华尔街英语、环球雅思、新东方、学大教育……



北京天润融通科技有限公司

客户服务热线：400-686-9009

网址：<http://www.ti-net.com.cn>

**地址：北京市亦庄经济技术开发区
地盛北街1号北工大软件园B区18号楼5层（北京云基地）**



本次会议提供10个免费试用账号

欢迎咨询工作人员申请

