

Intervoice
Voice Portal

提供创新的自助式应用程序，以获得卓越的客户体验



关系管理

Intervoice Voice Portal

概述

客户比以往任何时候都更为苛刻、更为多元化、知识更广能力也更强。他们希望能够随时随地通过各种渠道与您的联络中心取得联系。您需要面对各种挑战，借助多种途径了解客户的需求和偏好，并向他们提供个性化、便捷且一致的交互活动，与此同时还要降低运营成本。语音门户可以充分利用语音和 Web 标准的强大优势，帮助您实现这些目标。

通往智能交互的第一步

作为领先技术平台的 Intervoice Voice Portal (IVP) 用于设计、开发、交付和管理独特而创新的语音自助式应用程序。以 IVP 为联络中心的核心，您可利用智能交互的力量，从一个“黑盒子”将自己的 IVR 转化为以客户为中心的业务资产。

Convergys 智能自助解决方案将 IVP 与我们的动态决策解决方案 (DDS) 相结合，用以支持企业范围内可以扩展的政策管理，以使用户能够充分利用每一次客户交互。这种独特的解决方案使用重要的客户数据，帮助客户降低运营成本，增加获利机会，并最大限度地提高客户满意度和忠诚度。智能自助功能进一步加强了 Convergys 在关系管理领域的行业领先地位，Convergys 利用策略（影响客户关系的业务行为）根据客户的独特需要对每次交互进行个性化设计。

与仅仅使用智能功能将客户路由到适当代理的其他解决方案不同，Convergys 智能自助解决方案中的智能功能会在客

户的整个交互体验过程中进行跟进，从最初开始联络到最终解决问题都始终如此。如需更多详细信息，请参考 Convergys 智能自助解决方案的资料书。

智能交互的力量

我们的经验已经表明，实施智能解决方案的客户能够迅速实现投资回报，通常在六到十二个月的时间内即可收回投资。这些解决方案能够帮助联络中心提供个性化、内容相关的多渠道客户交互，并且实现切实的业务成果，例如削减高达 25% 的服务成本，具体通过以下措施实现：

- 进行集中的政策制定和管理，以闭环研究为支持，以确保在所有渠道中实现一致的客户体验
- 个性化客户体验，在提高忠诚度和保留率的同时，将处理呼叫的时间减少达 20%
- 加快自助服务采用率，减少成本并将呼叫控制率提高达 20%
- 利用交叉销售和追加销售机会提高收入
- 与当前业务系统集成，以利用现有的客户信息
- 免去“叉车”技术升级的风险和开支

建立稳固的客户关系

作为屡获殊荣的解决方案，IVP 具备以下优势：

- **易于使用** – 通过客户使用最为方便的媒介（语音、电话、网络、传真、电子邮件或移动设备），及时为客户提供所需信息。为加强语音功能，IVP 还支持可视 IVR，这是一种新的通信渠道，能够在语音交谈过程中，在移动电话上展示出服务选项。
- **主动服务** – 通过外发电话、文本消息或电子邮件，向客户提供通知及交叉销售和追加销售的机会。
- **标准支持** – 利用行业标准（如 VoiceXML、CCXML、Web 服务和状态图 XML）创建先进的语音和可视 IVR 应用程序。
- **无缝集成** – 轻松访问客户服务解决方案、现有的业务逻辑、后台应用程序和企业范围内的客户数据库，以个性化客户体验，并可从自助服务顺利转移到实时座席。

提供无与伦比的自助体验

要充分利用语音自助服务，您需要了解客户的需求和偏好。最终来说，客户需要感觉到自己能够引导自己的自助式交互，并且是以其希望的方式进行，即个性化、便捷和一致的方式。您必须能够迅速确定客户呼叫的性质，然后正确地在系统内路由这些呼叫。通过 IVP，常见的请求现在可方便地在自助模式下自动处理，从而简单快捷地提供答案，而更为复杂的问题或高价值客户则快速转接至实时座席。

实际效果

Convergys 目前正在协助最大的有线电视公司之一来实现他们的业务目标。公司引入了 IVP 平台上的强大语音技术，以提供世界级的客户服务、提高自动化程度、扩大品牌影响力并降低成本。

主要优点

IVP 为您的整个组织带来切实的优势，其中包括：

联络中心经理：您的客户首次可对客户服务交互中的每个步骤灵活选择最为方便的渠道和媒体（例如语音、文本、按键）。IVP 还可让您密切监视应用程序的使用情况和呼叫者的行为，以便您可以快速确定应用程序需要改进和增强的地方。

IT 经理：IVP 基于标准的开放式设计，允许您在企业组织的现有环境中部署技术，并利用现有开发资源和技能组合。IVP 可在单台服务器或分布式配置中部署，而且您可以方便地扩展应用程序以便与业务增长保持同步。在将来版本的 IVP 中，使用 Interaction Composer 构建的应用程序将能够运行于其他供应商的语音门户上，只要他们使用的是标准的 VoiceXML 和 CCXML 浏览器，这样灵活度将大大增加且无需局限于某个专用的应用程序或平台。

主要优点

开发经理: IVP 的开发人员工具组合能满足组织在解决方案生命周期内的各项需求。这些工具通过代码重复使用和扩展降低了重复的开发工作, 消除了对专用技能组合的要求, 并为需要智能呼叫路由和 CTI 的复杂应用程序缩短了开发时间。Convergys 提供的基于 Eclipse 的 Interaction Composer, 是开发多模式服务和后台办公系统整合的基础。

随着语音技术不断发展, Convergys 在开发提高自动化程度以及将客户数据无缝集成到自助式应用程序中的创新方法上, 已成为其中的佼佼者。通过 IVP, 呼叫者将在自助服务和实时座席事务、语音、Web 和移动设备上获得一致的体验, 同时您将受益于新方法, 增加收入并实现前所未有的客户满意度。

语音应用程序的部署使得客户现在可以报告信号丢失或中断、购买电影、访问计费信息以及对程序包进行升降级。此外, 现场服务人员能够设置呼出拨号, 提醒客户预约和重新安排预约, 或检查工作指令的状态。

该公司致力于提升和扩大其品牌影响力并改善客户体验, 而通过使用 IVP 还能达到每年节省超过 1800 万美元开支的目标。

全面的标准支持

在利用环球网协会 (W3C) 和互联网工程工作小组 (IETF) 的标准方面, Convergys 比其他任何语音门户供应商都更为广泛。这些标准包括 VoiceXML、CCXML、Web 服务和 SCXML, 因此有利于客户交互的异步和并行处理。我们对于标准的广泛支持简化了与其他客户服务解决方案、现有业务逻辑、后台应用程序和数据存储库的集成。

Convergys 还提供全球首个基于 SCXML 引擎 (符合 W3C 的 VoiceXML 3.0 草案规定) 构建的商业部署工具和联络中心运行时。

应用扩展服务

IVP 提供一组强大的应用扩展服务, 使您能提供更吸引人的自助体验, 不仅能降低了运营成本, 还能提升客户的满意度。平台灵活而自然的语音功能让您的联络中心能够与每个客户进行更迅速且卓有成效的会话。您还可利用这些自适应功能实现多个业务目标:

- 让客户能够选择最符合自身需求的通讯方式, 语音、数据, 或者是在交互中同时使用语音和数据。
- 帮助客户以安全舒适的方式, 独立执行更多操作, 从而减少“退出”实时座席服务的情况。
- 提供更为个性化的体验, 并根据客户数据充分利用追加销售和交叉销售的机会。

智能自助 IVR



Intervoice Voice Portal 的基础构建要素包括：多渠道用户交互、强大的服务编制、强大的集成服务、完整的开发工具套件，以及全面的管理和报告功能。

管理和报告工具

IVP 提供大量按需管理和报告工具，以同时满足业务目标和 IT 目标。实时报告使您能够持续监控自己的自助式解决方案，从而降低总体拥有成本（TCO）并方便地集成系统范围内的增强服务。

- 通过使用实时按需报告功能显著缩减解决方案的管理费用。
- 轻松地跟踪关键业绩指标并评估应用程序的效率。
- 根据使用数据和客户体验，轻松地进行系统修改和改进。

开发套件

IVP 所包含的基于 Eclipse 的开发生态系统能让您更好地利用现有架构、SOA 和业务逻辑来创建动态而个性化的应用

程序。开发人员可方便地创建、修改并测试语音和按键应用程序（包括可视 IVR 应用程序），以实现最佳业务成果：

- 通过代码重复使用和扩展显著减少开发投入
- 通过利用图形式抽象功能提高程序员的效率和应用程序的可靠性。
- 通过便于使用的向导整合功能，迅速将当前的 SOA 环境与支持 WSDL 1.0 或 WSDL 2.0 的 Web 服务相功能，且完全无需编写任何 Web 服务代码。
- 符合通用的应用程序开发最佳规范。
- 不再需要专用技能组合。
- 简化了跨多个应用程序使用时自助式应用程序媒体（如声音提示）的存储和检索管理。

应用扩展服务

支持多模式/可视 IVR	能够同时使用按键、语音、文本、触摸板、图形和视频，实现在一个自助服务交互活动中共享和接收信息。
异步任务管理（状态控制）	使用 SCXML 来交付应用程序，从而允许客户同时执行任务或用新的请求中断任务，然后在这些请求完成时恢复任务。
语音鉴权	允许您使用客户语音的生物特性来验证身份并部署具备多重因素安全性的自助式应用程序。
自然语言语音引擎	提供高级语音识别和文本到语音转换功能，让客户听到以自然语言传递的信息和讲话，以此查找信息并执行事务。
呼出通知	允许客户通过语音、电子邮件或短消息从自助式应用程序接收呼出通知，从而主动将重要更新、问题和其他信息报告给客户。

Convergys 的优势

- **理想的自助式应用程序：**Convergys 提供业界领先的语音解决方案，并率先进入用于多模式自助式应用程序的平台的市场。IVP 是唯一能够实现语音和可视数据输入同步以及单次交互即可在电话或移动设备上交付的语音门户平台，同时也是唯一能够方便地执行多任务、中断及用户任务恢复的平台。
- **实施创新的标准：**在采用 Internet 标准方面，Convergys 比其他任何语音门户供应商都更为广泛，所用标准包括 VoiceXML、CCXML、Web 服务和 SCXML。我们对于 Internet 标准的广泛支持简化了与其他客户服务解决方案、现有业务逻辑、后台应用程序和数据存储库的集成。
- **无与伦比的全球服务支持：**我们的客户体验服务团队为您带来业界独一无二的自助式应用程序设计、开发及管理知识和体验。这个团队提供的方法经过时间的考验和证明，在与超过 5,000 位客户的合作中不断精益求精。没有一家服务合作伙伴能够企及我们及客户体验服务的思想领导地位，同时所有渠道上提供令人满意的一致个性化自助体验方面，亦无法与我们一样拥有深厚的技术知识水平。
- **专注性和独立性：**Convergys 在业界占有无法取代的地位。我们的产品和服务比小型的单一领域企业更为完善，同时又比大型的多行业企业更为专一。一直以来，我们都专注于通过提高和改善自动化程度来减少对于实时座席协助的需要。与其他语音门户产品不同的是，IVP 在与客户接口硬件、CTI、自动语音识别（ASR）、私用分机交换（PBX）和交换机集成时不限定厂商，从而能够更方便地在您现有的客户服务基础架构中进行部署。

Interaction Composer

Interaction Composer 包含在 Enterprise Pro 版本的 IVP 中。IC 的用户友好型图形开发环境及可扩展框架，能够帮助联络中心和 IT 开发人员迅速创建全面的语音、数据整合、按键、通知、呼叫控制和多模式解决方案。

Interaction Composer 是世界上第一个在自助式开发工具中，为多模式应用程序提供商业支持的产品。IC 能够快速为 Convergys 自助解决方案收回投资，同时优化客户体验。

Interaction Composer 应用程序在状态控制引擎上部署并运行，这是对自助式引擎的商业部署，借以对 SCXML 实施和应用环球网协会（W3C）规范。IC 允许开发人员在图形界面和窗口中设计用户友好型对话，而不必深入研究 VoiceXML、呼叫控制 XML（CCXML）或 SCXML 的细节，从而加快了开发和重新使用的速度。

如需更多详细信息，请参考 Convergys Interaction Composer 的资料书。

开发人员专区

开发人员可通过开发人员专区 (<http://developers.intervoice.com>) 这样一个全面的生态系统，了解到包括基于 Eclipse 的 Interaction Composer (IC) 在内的应用程序开发工具的详细信息。IC 也是开发多模式服务和后台办公系统整合的基础。开发人员可下载 IC，将其安装到自己的工作站上，然后使用“沙盒”环境立即开始构建先进的语音和多模式应用程序。通过这种方式，开发人员可以在购买前对 IC 进行试用。

开发人员专区包含一份 Interaction Composer Cookbook，当中介绍了可帮助开发人员了解工具使用方法的“菜谱”，此外还包含 Interaction Composer 用户指南，在这份指南中，对全部的 IC 功能进行了深入的技术说明。本指南附随在 IC 安装包中，

核心基础架构组件

VoiceXML、CCXML、SCXML 和 Web 服务支持	支持领先的语音解决方案标准，包括 VoiceXML、CCXML 和 SCXML；使用 Web 服务来实现与 Web 门户、实时座席和电子邮件/传真/聊天解决方案的整合，最终创建一个全面的多渠道解决方案。
通信路由（媒体网关）	提供动态的、可编程的通信路由交换机，能够根据应用程序逻辑实时作出路由决定。
计算机电话整合（CTI）网关	提供与供应商无关的应用程序编程接口（API），用于与 CTI 服务器进行集成；支持多个并发的 CTI 服务器连接；留意电话活动并将请求从应用程序转到其相应的目的地。
对通信路由应用程序的预置整合	通过 Web 服务与通信路由应用程序集成整合，支持将客户无缝地转到实时座席以提供协助。

并且集成到 Eclipse 工具帮助系统和所有其他 Eclipse 工具的文档当中。

开发人员还可通过开发人员专区提供的论坛探讨构建 Interaction Composer 和 InVision Studio 应用程序的技巧和技术，也可发表自己对 IC 改进的观点。我们的技术人员会监控这个论坛并在必要时帮助解决问题。

核心基础架构组件

IVP 核心基础架构组件提供基本的服务，用于创建动态自助式应用程序、改善客户体验以及后续验证解决方案：

- 简化了现有业务逻辑的重复使用以及与其他客户服务解决方案、后台应用程序和数据存储库的集成。
- 轻松开发那些需要智能通信路由和计算机电话整合（CTI）的复杂应用程序。
- 确保各个通道的客户体验一致。

以客户为中心的解决方案交付

语音及多模式应用程序相当少见，即使有也是“现货供应”进行部署的。您希望智能自动化解决方案能反映自己的品牌，同时满足客户的独特需求和服务要求。为了实现投资回报最大化，充满创造性且小心谨慎地设计和自定义这些解决方案是十分重要的。

因此，在您评估语音技术时，必须考虑可弥合从平台购买到有效的语音和多模式应用程序之间间隙的技术能力，并提供可度量的投资回报。我们的客户体验服务团队将与您进行一对一协作，通过提供完善的集成式解决方案服务套件实现解决方案的成功并超越业务目标：

- 客户洞察
- 解决方案设计和交付
- 体验优化

随着语音技术不断发展，Convergys 在开发提高自动化程度以及将客户数据无缝集成到多模式应用程序中的创新方法上，已成为其中的佼佼者。通过 IVP，客户将在自助服务和实时座席事务、语音、Web 和移动设备上获得一致的体验，同时您将受益于新方法，增加收入并实现前所未有的客户满意度。

关于 Convergys

Convergys Corporation (纽约证券交易所股票代码: CVG) 是关系管理领域的全球领导者。利用我们所提供的解决方案, 能够从您与客户及员工之间的关系中挖掘出更多价值。Convergys 会将此类日常交互转化为客户的利润来源及战略优势。有关更多信息, 请访问 www.convergys.com。

升级到 Intervoice Voice Portal

IVP 是市场上唯一能够帮助您提供客户所希望的个性化、一致的多模式体验, 而同时又能削减运营成本的解决方案。更重要的是, IVP 广泛使用了开放式标准, 让您的联络中心在面对未来的挑战时也能应付自如, 实为您的理想之选。

要了解有关 IVP 这一 Convergys 智能自助解决方案以及其他解决方案和服务的更多信息, 请拨打 +86 10 8588 0026 与 Eason Wu 联系。

区域总部

欧洲、中东和非洲

Cambourne, U.K.

电话 +44 (0)1223 705000

传真 +44 (0)1223 705001

europa.marketing@convergys.com

mea.marketing@convergys.com

亚太地区

新加坡

电话 +65 6557 2277

传真 +65 6557 2727

apac.marketing@convergys.com

拉丁美洲

巴西圣保罗

电话 +55 11 5504 6800

传真 +55 11 5504 6730

公司总部

北美

美国俄亥俄州辛辛那提

美国免费电话 800 344 3000

关系管理