

# 时刻保持运营弹性

提升客户数字化体验的指南



# 重新构想客户体验的未来

即使在新冠疫情过后，消费者仍然很有可能倾向于继续使用数字渠道。因此，企业必须迅速采取行动，以适应大规模向数字渠道转化的长期发展趋势。客户希望通过非接触式操作，安全地与世界建立联系并互动，这已经成为一种新常态。

在不断变化的业务和技术环境中，正在适应运营新常态的企业们必须加紧建设数字化平台，以继续提供稳定的客户支持。

根据麦肯锡的调查结果，80%的企业认为其核心业务应进行数字化转型以保持经济活力。

数字化进程飞速发展，为了在新常态中取得成功，公司需要重新构想和改革客户体验，优先从以下三点进行有针对性的投资：

- 1 准备通过数字化模式复苏
- 2 默认接受安全无接触的客户服务
- 3 期待但不主动要求客户反馈

## 客户体验的注意事项



利用客户体验保持竞争优势。通过独特的客户体验，提高客户忠诚度。



让渠道、客户旅程和员工绩效具有端到端的可见性。



采用操作简便、高度集成的支持系统，为客户提供直观的触点应用程序，为员工提供有效的工具。

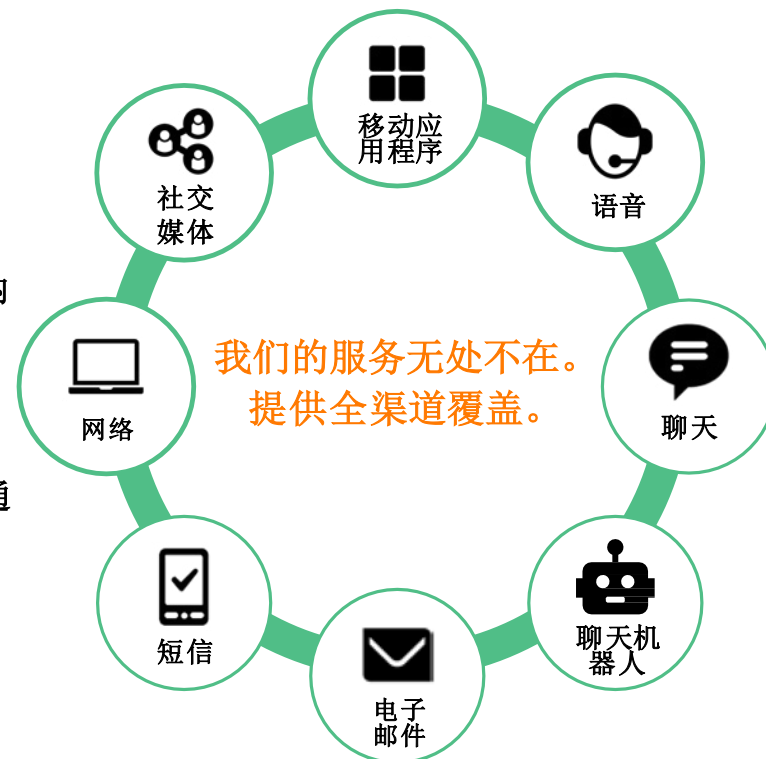


## 一站式创新客户体验服务

时刻了解不断变化的客户偏好，快速创新以使客户旅程个性化，并预测客户情绪，这对于提供独特的客户体验至关重要。

**Orange**可以与您共同创新，为全渠道客户服务的每个环节设计解决方案。我们可以帮助您创建一个创新平台，为 AI、机器学习、聊天机器人和自动化技术铺平道路

- 分析客户数据，将其转化为具有可执行性的行业洞察
- 聊天机器人可自动进行交互并启动流程
- 将联络中心作为服务，提供包含混合与本地客户服务在内的全渠道的客户体验
- 整合客户关系管理，带来真正的个性化互动
- 协作工具可确保前台客服代表与后台专家之间的顺畅沟通
- 交互式语音响应可提供直观的自助服务



# 提升客户体验 的三项建议

在充满不确定性的时期，反应迅速的客户服务不容忽视。以下是一份战略性操作指南，帮您满足不断变化的客户期望，从而确保客户服务的连续性。



## 1 与客户保持实时的 数字和在线互动

- ✓ 整合所有沟通渠道，简化客户面对的应用程序和支持流程，以实现顺畅的客户体验
- ✓ 采用基于 AI 的新工具（例如聊天机器人），以应对危机期间激增的支持请求
- ✓ 为您的组织机构配备沟通平台以及及时向客户发送通知，例如在疫情期间实时共享重要消息

## 2 扩大联络中心的运营 以增强运营弹性

- ✓ 提升数字能力以应对由于不可预见的情况而产生的运营挑战，例如在人手不足的情况下采用远程支持工具来满足客户需求
- ✓ 将运营迁移至基于云的联络中心，使您的客户体验团队可以在短时间内在家中或临时地点工作，并确保他们能够保持高水平的服务质量

## 3 全面了解终端用户 的数字旅程

- ✓ 设计自助服务选项，利用数据和 AI 创造附加价值和差异化的行业洞察。让终端用户可以通过多个渠道进行全新互动
- ✓ 量身定制客户服务并发现市场趋势，使客户体验团队可以预测客户情绪并实时做出响应
- ✓ 通过提供统一的全方位的客户分析和有针对性的指导，增强和提升客户体验团队的表现





# Orange能提供 哪些帮助

作为网络原生的数字服务公司，我们协助全球企业和机构降低业务中断风险并提供始终如一的客户体验：



将联络中心的运营顺利迁移至云端

**Orange** 顾问可以通过基于云的全渠道联络中心帮助您部署新站点并快速实现更改。通过将联络中心的部署、托管和维护委托给我们，您可以利用客户关系管理（CRM）和客户分析方面的最新进展，而不必另外投资 IT 专家资源。



使用 **Contact Center Access** 在全球各地实施被叫方付费

**Contact Center Access** 是我们的全覆盖式解决方案，可提供不同类型的号码（包括免费电话、区域电话号码、话费分担、被叫方付费和呼叫路由），而不受任何技术或法规限制。该解决方案目前可在 150 多个国家/地区使用，使公司能够在 2 分钟之内对紧急呼叫实施被叫方付费和路由，并分配接入号码。



部署支持 AI 的聊天机器人以加速解决问题

**Orange** 可以帮助您开发和部署基于 AI 的聊天机器人，将简单和重复的客户问询转至自动响应。我们的聊天机器人服务支持不同地区的多种语言，可以在 24 小时内完成部署，并且可以轻松地根据您不断变化的需求进行调整。



通过丰富的全渠道沟通提升客户体验

我们通过单点联系以提升您的跨越所有沟通渠道（文本、社交、电子邮件和即时消息）的客户服务能力，提供统一的客户体验，而无需建立后端基础设施。其中包括我们的企业消息平台和短信通知服务，让您可以发送提醒并通过客户的首选渠道实时与客户进行交流。



## 联络中心至关重要，可保障全球各地员工的安全

为了帮助客户应对新冠疫情带来的复杂性，某个全球大型的旅行安全和医疗服务提供商需要确保其员工和客户的安全，其旗下遍布全球的 30 多个联络中心必须迅速提高至高度戒备状态。

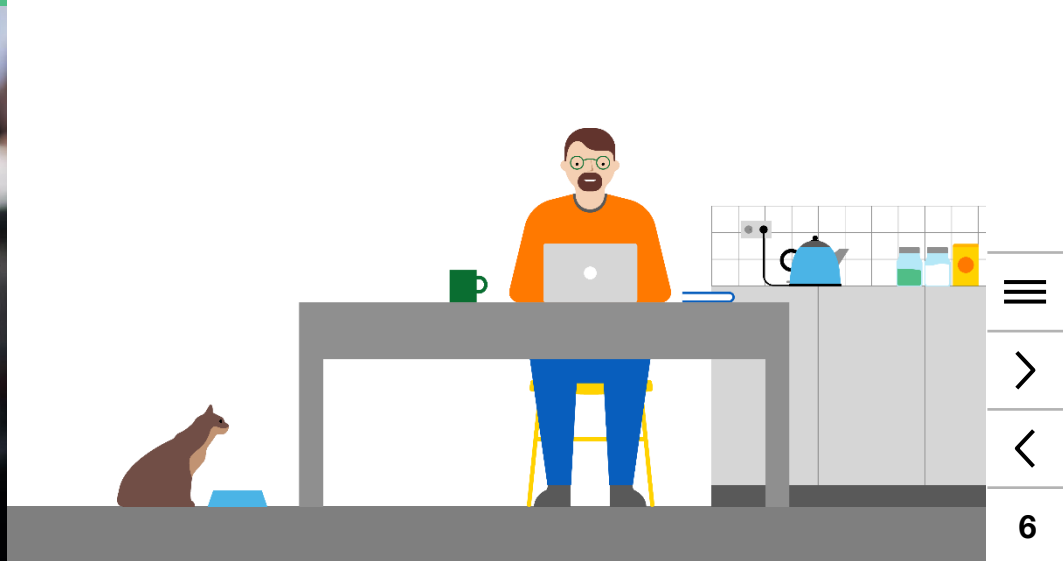
联络中心配备了医生、护士、护理人员、多语种协调员和后勤专家。全天候25小时运作的联络中心每年处理超过 500 万个求助电话。

但是，在新冠疫情期间，该公司与其他各种企业一样受到疫情控制措施的限制，必须首先确保员工免受感染，与此同时为他人提供帮助。

## 挑战：保障全球紧急响应基础设施的运营弹性

该公司部署了 **Orange Business Services IP** 电话和联络中心 解决方案。**Orange** 需要紧急协助其业务连续性计划，以确保运营能够正常开展且不会受到任何干扰。

- 该公司需要确保其 **Orange Business Services IP** 电话和联络中心解决方案保持正常运行
- 全球联络中心的客服人员需要立即开始居家办公
- 该公司希望增加在家接听电话的客服人员数量，以应对新冠疫情引起的来电激增
- 他们还需要高效的联系，以确保各大洲的客服人员可以在家中持续办公



## 联络中心至关重要，可保障全球各地员工的安全

某跨国安全和医疗服务提供商加强全球应急响应基础设施，以确保客户获得所需的信息和帮助

### 快速响应与业务持续性

**Orange** 将联络中心解决方案的许可证数量从 **1,000** 个迅速增加到 **1,600** 个。无论客服人员身在何处，该解决方案都能处理好端到端的呼叫路由，并提供始终如一的服务质量。

我们为客服人员增发更多的 **VPN** 许可证，并为通过私有 **VPN** 连接拨入的客服人员立即提升带宽，以确保他们保持连接。

**Orange** 还为该公司在欧洲、亚洲和美国的三个 **VPN** 网关将容量增加了一倍，每个网关的用户上限从 **1,000** 人增加到 **2,000** 人，总上限达到 **6,000** 人。之前，该公司仅有 **500** 至 **1,000** 人远程办公。

**“在这次全球危机中，该公司能够为其全球各地的客户提供高质量的紧急和安全响应服务”**



# 1,600

个联络中心许可证（原来为 1,000 个）。疫情期间，为全天候 24 小时服务的客户人员和保障后台服务提升了联络中心的许可证数量



# 6,000

远程用户的总量，疫情之前的远程用户仅有 500 至 1,000 个





## 利用云最大限度优化危机期间的客户体验

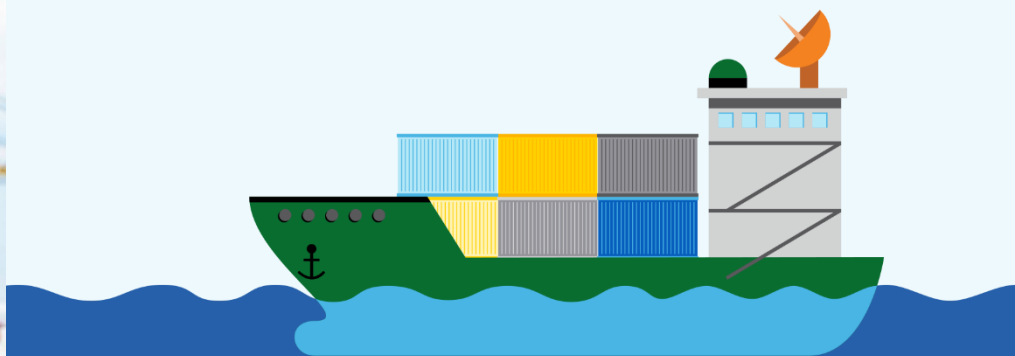
始终提供出色的客户体验尤为重要，在最近的新冠疫情紧急形势下，这一点变得尤为关键。

Orange 的客户 ZIM Integrated Shipping Services 是一家国际货运公司，除了需要提高全球 20 个联络中心的协作和工作效率以外，还需要保持正常运营，并为客户提供服务。

## 客户互动大大提升

疫情期间，客户与公司联络中心的互动急剧增加。

- 凸显了对良好的客户体验的需求，并确认了 ZIM 积极的客户互动方式的有效性
- 强调了 ZIM 在将客户体验数字化和增强客户体验的同时，确保客户获得个性化服务的重要性
- 表明了 ZIM 需要技术和知识来提供更优秀的客户体验，而这一点能使 ZIM 在快速变化的市场中具有更强的竞争优势





## 利用云最大限度优化危机期间的客户体验

ZIM 将 Orange 托管联络中心与自己的定制客户关系管理 (CRM) 系统配合使用, 而该系统同时由 Orange 云提供保护。这使得 ZIM 能够:



分析客户旅程中的数据



根据客户互动的历史记录, 为来电客户分配合适的客服人员。



即使在疫情期间, 也可以为 ZIM 客户提供始终如一和个性化的客户体验

客户服务中的数据分析还可以带来行业洞察, 从而使 ZIM 能够不断改进客户体验。控制面板和实时监控可以全方位地了解客户的互动情况, 并确保最大限度地利用资源。

ZIM 还部署了 Orange UC 和协作服务套件, 使 ZIM 客服人员能够安全地访问语音、视频会议和协作工具。当疫情中断了许多公司的服务时, ZIM 得以提升其整体的客户体验。

“尽管受到新冠疫情的影响, 我们仍然成功地在全球各分支机构中维持了高水平的客户体验, 这是因为我们的许多客户服务团队成功地在很短的时间内转变为居家办公。这在很大程度上要归功于 Orange Business Services 的技术和能力。”



Assaf Tiran  
全球客户服务副总裁



# 我们为您设计以数字化和数据为主导的出色客户体验

作为数字化客户体验的领导者，我们充分利用技术、性能和行业专业知识整体优势，帮助客户改善终端用户的体验。

- **多供应商协作方式：**我们与 **Genesys、Cisco、NICE 和 Vonage** 等行业领先的供应商合作，为终端用户和员工提供一流的客户体验平台



- **国际网络：**为确保您在全球范围内的网络可用性和运营弹性，我们拥有世界上最大的语音/数据网络，具有地理冗余数据中心的分布式体系结构以及 110 多个国家/地区的被叫方付费能力
- **强大的安全性：**安全性可以成为任何客户体验转换的关键促进因素或妨碍因素。向云开放系统和社交媒体信息需要增强安全性。从客户访问网站到在数据中心中存储其数据，Orange 能够确保客户体验的每一步都是安全的
- **无与伦比的被叫方付费覆盖范围：**我们的语音覆盖全球 150 多个国家/地区，可在不受任何技术或法规限制的情况下实现被叫方付费和呼叫路由，并且可以灵活选择本地或集中计费
- **客户服务：**我们拥有 5 个大型服务中心（**MSC**）和 24 个本地服务中心，支持 30 多种语言，提供一周7天每天24小时的全天候支持



# 创新驱动发展，我们竭力塑造您的未来

FROST & SULLIVAN

Orange 希望与您合作，助您提升客户体验，我们可以帮您：



与客户  
互动

通过始终如一的全渠道体验提升客户满意度。  
提供个性化的互动并加快对问询的解答。



为员工  
赋能

通过提供统一的工具套装、全面的客户分析以及  
有针对性的指导，提高一线员工的忠诚度和绩效。



丰富  
您的体验

将客户数据转化为具备可执行性的行业洞察，以  
创造附加价值和差异化的客户体验。

## 我们是获得认可的市场领导者

Orange Business Services 荣获  
“亚太区年度最佳云端联络中心服  
务提供商”称号





# 作为新型的客户服务的一站式服务提供商 从联络中心服务到客户数据分析 Orange可以帮助您创造持续的客户体验

请点击[此处](#)了解企业提升运营弹性的五大策略。

请点击[此处](#)深入了解高效远程协作指南。

对于企业如何提升运营弹性，若想获得定制化的解决方案，请点击[此处](#)咨询我们的团队。

