**快递行业呼叫中心解决方案**

1.1 概述

 随着经济的发展和社会信息化程度的提高，人们的生活质量和工作效率也越来越高，消费者对企业的服务质量也提出了越来越高的要求。企业为了争夺客户资源，必须能够准确把握住消费者的需求，并以最快的速度做出响应。

 目前，快递公司通常已经开通的热线由人工接听，然后上门取货。但这些热线往往不能覆盖并统筹管理整个服务层面，因此，无论是客户向快递公司索取服务，或快 递公司向客户提供服务，仍然存在许多不便，服务响应速度和服务质量也无法得到有效的控制，不仅增加了服务成本，还制约了快递业务在本地区取得最大规模的发 展。此外，由于传统热线没有将客户数据、业务数据和业务流程整合起来，许多有价值的记录，许多重复出现的问题，都淹没在日常工作中，对快递公司进一步提升 运营管理水平，挖掘业务潜力，提高企业效益都极为不利。这将带来以下问题难以解决：

 （1）电话是最原始的沟通手段，而且电话有它不可弥补的缺陷。电话只是1对1的服务，如果有第2个人打电话进来只能听见占线的声音。如果访问量很大的话，没有多少人能真正得到专业的指导。呼叫中心能够从根本上解决上述问题，而且系统运行正常。

 （2）很多客户只认业务员，不知道快递公司，客户变成了业务员私有财产，业务员离职常常给公司带来巨大的损失。

 （3）物流业务受营业点条件限制：如地点、营业时间等

 （4）服务方式单一：传统的以当面受理为主，使客户感觉到与企业的距离感、生硬感，而且也极不方便。

 （5）解决问题的能力有限：服务人员处于一种被动状态，不能很快、全面的得到客户的背景资料和企业往来的历史材料，因此严重限制了回答问题和解决问题的速度。

 （6）问题处理不连贯：很多情况下客户的要求需要由不同部门来完成，客户会在不同部门被推来推去，服务人员往往需要打很多个电话去解决一个问题，工作流程 缺少自动化，而且部门间传递资料单是延时，增加出错机会，这样不但浪费了时间也在客户心里造成了不好的影响，严重可能会失去这个客户。

 （7）难以巩固客户对企业的忠诚度：传统的服务方式仅仅把注意力放在解决问题上，没有考虑把服务成本转化了商机。完美的客户服务，将会巩固客户的忠诚度，树立企业品牌地位和形象，而这对服务传统方式来说存在这很大困难。

 （8）接入方式单一，与电信网络发展的不适应。随着电话和网上实现的业务不断增加，对系统接入方式和能力要求也越来越高；传统方式不能同时提供语音、数据、Internet、多媒体等多种方式。

 随着公众电话的普及，越来越多的业务通过电话、传真的方式达成。有大量的快递公司方面业务受理电话、查询电话、投诉电话、用户基本价查询/收费查询电话 等，用户通过电话达成的业务已经占到快递公司业务的绝大数比例。由于各种业务电话分散，给客户带来诸多不便，同时，快递公司内部各部门也难以及时有效沟 通，无法对外提供统一口径的服务。

 同时随着快递企业的不断涌现，快递市场的竞争在不断加剧。同时，市场竞争的加剧和客户需求的增大使得客户对服务质量的要求不断提高，以往的服务质量已远远 不能满足广大客户的需求。在这种情况下，只有以更完善、更高效、更优质的服务来提高客户的满意度，增强自身的竞争能力。另一方面，对于企业的内部管理来 说，一成不变的管理模式不但不能满足日益扩展的业务需要，而且会在一定程度上阻碍企业的发展。

 如何为客户提供"一个电话对外"和"一站式"的服务便成了快递公司最急待解决的课题。随着近年来CTI技术和呼叫中心技术的蓬勃发展，使这一问题迎刃而解。我们能够方便地建设一套技术先进、稳定高效、功能完善、适合于快递公司的呼叫中心。

 呼叫中心(CallCenter)是指以电话接入为主的呼叫响应中心，它为用户提供各种电话响应服务。以CTI（计算机电话语音集成技术Computer Telephony Integration）技术为核心的呼叫中心是一个集语音技术、呼叫处理、计算机网络和数据库技术于一体的系统。新一代的呼叫中心将计算机网络和通信网 紧密结合起来，这有利于把呼叫中心的技术平台与快递司现有的业务平台及业务数据库有机的结合起来。

 呼叫中心系统的建设增强了快递公司客户服务工作的力度，规范了客户服务人员的工作，保证了客户与公司的沟通渠道，提高了用户的满意度，取得了用户的一致好评！

 本系统将依托各单位提供的信息资源以及电子信息资源，充分利用的成熟经验，通过和公司的协作，为公司用户提供高效服务。

 1.2 需求分析

 结合快递公司实际情况要求，应急处置中心声讯服务系统在第一期实现以下几大功能：

 主要业务功能：

 （1）自动语音功能

 （2）人工话务员服务功能

 （3）主动服务功能

 （4）传真服务功能

 （5）投诉建议功能

 （6）短信功能

 （7）运单情况查询服务

 （8）客户关系管理功能

 （9）基本话务量和业务统计分析功能

 快递行业是与公司或者个人相关的一个公共服务事业，其用户数量庞大，服务内容丰富、流程复杂，需要调动的业务部门多，用户对服务响应时间的要求比较高，而 且还涉及到一些特殊"服务"。因此，快递服务呼叫中心具有客户量大、业务丰富、相关部门较多、座席需一职多能、许多业务服务流程需定制等一系列特点。

 快递公司多媒体呼叫中心系统是在快递公司的管理流程基础上，融入客户关系管理(CRM)理念，认真研究快递公司实际状况的基础上，以带有客户管理、流程监 控、运单跟踪、投宿建议机制的全闭环流程管理思路，采用了具体业务和硬件分离的设计原则，公司可根据自己的需要在基本硬件平台资源的基础上开展多种多样的 业务功能，如公司方面基本业务咨询，用户查询，投诉建议服务，主动服务等。

 该系统凝聚了最新的技术发展成就，反映了当前市场业务需求的最新发展趋势，有良好的规模适应性、业务适应性、管理适应性。

 该系统利用公司现有的信息网络资源，将自动语音查询/传真回复、人工服务、信息资料处理紧密结合起来，为客户提供全天候24小时不间断的优质服务。

 公司呼叫中心系统认真处理每次客户呼叫，并提供智能路由选择、电话外拨、呼叫和客户数据以及操作界面同步转移等先进功能，让客户感受到高质量的服务，大大 提高企业的响应速度和形象。同时，还实现客户信息的集中管理，提供业务统计和呼叫统计分析等功能，通过客户的相关信息为客户提供个性化服务，确保每个呼叫 的处理都能满足客户的特定需求，同时能自动对所有客户的呼入过程及操作内容进行量化处理，生成报表，作为管理依据，以帮助企业领导实现决策分析。

 公司呼叫中心系统实现以统一的形象面向客户，充分利用了企业现有的技术和资源，构筑了一个支持多种接入手段的统一接入路由、高质量、高效率、互动的新一代客户综合服务系统，还能够在不改动系统结构的基础上以模块化方式增加新业务。

 公司呼叫中心系统采用一个特别易记的特别服务号码（如9XXXX），向社会公布，客户打入此电话号码进行信息查询、业务受理、投诉建议等。客户打入电话 后，当系统的自动语音应答子系统无法解决客户问题时，客户可选择人工服务，由企业客户服务代表直接接听客户电话，处理并解决客户问题。此时客户同座席话务 人员直接沟通，并同时记录下该客户的联系方式，将相关数据添加入系统数据库；也可以在数据库的支持下回答信息查询等。客户也可以选择自动语音服务方式，根 据系统的语音提示输入按键，选择类别，进行修改查询密码，修改交接密码，修改交接密文，查询客户资料。

 本系统能够将数据库中每天收到的各种类型的信息进行整理后供查询，或将信息的统计报表和其他的各种信息汇总输出，上报给相关部门或领导。各相关部门调查处 理结果和答复意见出来后，再由座席话务人员通知到本人。也可由系统自动拨通联系电话，由系统通过传真或电脑语音自动播报调查处理结果和答复意见来完成回 馈。

 功能丰富而强大的座席业务软件系统，减少了座席服务技能的差异，大大提高了业务处理效率和服务水平。

 强大的统计分析工具有助于公司了解客户各类需求，为公司和服务调整，发展目标的制定提供强有力的数据支持。

 公司呼叫中心系统在为企业提供各种各样的业务服务的同时，也向企业提供详尽的维护管理功能。

1.3 建设目标

 根据快递公司的业务发展和实际情况，该系统将分阶段、平滑进行升级和扩展，以满足业务不断增长、公司不断发展壮大、不同客户群体的需要，全方位网络状连接和服务于用户，从长远规划建立一个功能丰富的多媒体的互动中心。

 充分利用CTI技术、VOIP技术、Internet技术、数据库技术等IT技术作为手段，结合自身及先进的管理理念，建立性能良好的呼叫中心系统平台， 以统一的客户服务界面，统一的热线功能和统一的数据标准，集中受理客户对公司业务的需求，为客户提供公司综合性服务的无形窗口，从而帮助快递公司树立良好 形象，巩固和创造市场增长，提高竞争力。其具体目标如下：

 > 解决服务系统现有问题：方便、统一的操作界面，解决客户咨询、投诉等服务工作。

 > 建立统一的中央数据库：实现用户数据档案的统一，实现所有用户信息（电话用户、Web用户、mail用户、短信用户等）、知识库的统一管理和数据共享。

 > 整合客户沟通的信息通途：通过CTI技术的运用，将电话、传真以及网络整合为统一的客户沟通渠道，构建客服中心高效、准确、便捷的客户信息了解和反馈途径。

 > 客户管理的科学、自动化：建立统一的客户服务中心负责统一管理所有的客户资料，还可以进行客户的基本信息管理，客户的历史活动记录的整理和分析，客户忠诚度、价值分析。

 > 向营销中心转变：为客户提供一站式服务，做好客户满意度、提高客户的忠诚度。通过建立呼出服务器，任务制定，客户资料抽取，任务安排等工作。通过一些客户关怀的手段如重要信息的通告，通过短信、email和传真等方式发布重要信息。

 > 良好的开放性与扩展性：简单有效的结构设计，简化各功能部件之间的关联性。使得未来的扩展与修改更加方便，从平台架构、设备选型等各个环节都能满足未来的系统扩展及与其他系统进行交互的需要。

 1.4 技术架构

 1.4.1 平台技术

 采用国际先进的呼叫中心解决方案，采用先进的CTI技术，构建先进的Call Center系统平台。我们提供的是一体化的解决方案：包括交换机、CTI服务器、IVR（含质检录音）、传真、中间件、座席软件、后台业务软件。我们建 议的快递公司呼叫中心系统具有功能强大的CTI服务器，它对所有呼叫中心的活动进行集中控制和同步处理。CTI服务器协调各个渠道的活动，沟通各种呼叫联 系与不同的业务系统之间的通讯通道，实现多渠道的呼叫中心，使得客户能够通过电话、传真、短消息、Email、Internet 等多种方式与系统进行交互。

 内部网络应用采用客户机/服务器体系结构，座席终端采用C/S三层体系结构，结合Web技术。呼叫中心符合快递公司的业务特点，帮助公司提供高度统一的呼叫中心服务，优化和协调呼叫中心资源、提高服务水平、降低呼叫中心运营成本。

 >>> IVR流程可以调用后台数据库和传真系统，提供7 X 24小时多方式的无人值守服务，来电用户只需选择语音菜单即可得到所需的信息，使座席工作量大大减少；

 >>> 可视化IVR流程编辑软件的时候，可以非常方便的更改公司客服电话的IVR流程。在经过几天的专业培训后，一般人员也可进行操作；

 >>> 强大的软电话功能，座席人员可以通过座席软件进行电话群拨、收发传真、呼叫转移等功能，从而通过简化座席工作流程，提高工作效率来提高客户服务部门的整体效率；

 >>> 呼叫中心具有详细的监控软件和统计分析软件，服务部门主管掌握呼叫中心的运行情况；

 >>> 完全图形化的操作界面和丰富的配置菜单，以及远程支持系统（由我方工程师远程控制CTI服务器进行管理），使得系统管理员的工作变的极为简便和轻松。

 1.4.2 系统特点

 以客户为中心的设计原则

 客户满意就是我们最大的成功，“客户是上帝”不再是一句空话，而体现在与客户交流中。我们坚持“一切都是为了客户”，充分满足客户的要求。另外，系统确 保客户的使用方便，因为不方便的系统是没有生命力的，也很难让人接受，我们采用明晰正确的语音提示引导客户取得他所需的信息。

 系统的完整性

 我们的系统采用交换机、CTI服务器、语音服务器、传真服务器等设备，它们均建立在同一开发平台上，可以提供呼叫中心所需的全部功能，组合灵活。系统的规 模可随业务量的增长而随时变化，软件无须做任何修改，就可以直接升级。这样既节约了投资，又可以保持系统的不间断运行。

 先进和成熟的技术

 采用呼叫中心领域的最新技术，保证系统在建成后一段时间内不会因技术落后而大规模调整，并能够通过升级保持系统的先进性，延长其生命周期，支持现有的多种呼叫功能和网络协议。

 安全性高

 在通过Web为用户提供服务的同时，要防止各类恶意或无意的黑客行为和病毒侵袭，对外部接入设置防火墙进行安全检查和过滤，内部员工对主机的访问设置验证和有限授权并进行审计，防止未经授权的人员误用或进行违纪活动。

 系统经济实用

 充分利用所有设备，稳定高效地实现所需的业务功能，和已有设施紧密配合，避免重复投资，降低工程造价，并留有升级的余地。

 易于管理和维护

 出于企业管理和效益的考虑，建立方便全面的网络管理对保证网络安全高效的运行是非常重要的。系统必须易于使用，以减少员工培训费用；同时，系统维护应尽量集中、简单，尽量避免复杂系统和多系统组合的维护开销，减轻维护人员的负担，提高网管和决策的效率。

 强大的可开发性

 系统配备灵活的开发接口和丰富的开发工具，充分支持现有的开发手段和开发成果，开发平台通用而强大以满足变化的需求。

 1.4.3 逻辑架构

 快递公司呼叫中心系统作为接入平台，负责与客户之间的交互工作。呼叫中心需要处理的信息来源有：电话，信函，电子邮件，主要的工作有以下几个方面：

 >>> 电话接入：根据ACD排队规则，进行来电分配。IVR系统将为需要语音服务的客户提供服务选择，产品等相关信息。

 >>> 业务信息查询功能：呼叫中心服务于公司的客户，客户可以通过电话查询到公司的相关业务情况和费用。

 >>> 智能通告：对于一些重要信息的进行智能通告，系统支持通过短信、email、传真等方式自动通告给用户，便于用户收到重要信息后，采取相应的措施。

 >>> 建立统一客户资料：根据客户来电信息以及服务信息建立统一的客户服务资料。