

使用经验

- 容量估计
 - inbound语音服务作业量：每年360万笔
 - inbound专员服务作业量：每年72万笔
 - 业务成长率：预估年成长率30%
- 应用执行功能(Ezactor)
 - 主机应用对接
 - 储户/保户/企业用户/政府机关往来等信息整合
 - 邮务系统交接
 - 物流系统交接
 - 业务相关系统
 - 外拨TM系统

COLA

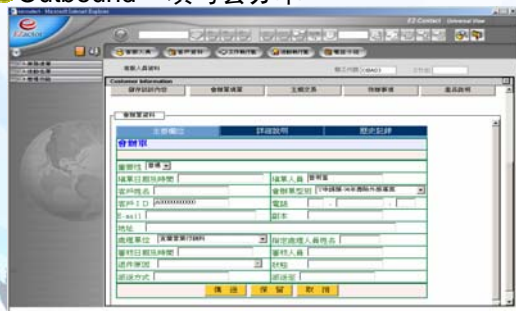
使用经验 – TM执行成效汇报

- Outbound
 - 外拨活动项目量：每年6至12个专案
 - 每一项目名单量：10至20万笔
 - 六年吉利保险活动项目使用Ezactor + Genesys OCS(自动外拨)执行2.5个月,共计20万笔,成交金额5.2亿新台币
 - 从前手动拨号时代,一天仅能接触到90个客户,导入Genesys OCS,增加到380~420个客户(一天八小时)

COLA

系统画面参考

Outbound – 填写会办单



The screenshot shows a web-based form titled 'Outbound – 填写会办单'. The form is divided into several sections with labels in Chinese, including '客户姓名', '客户电话', '地址', '业务单位', '业务日期及时间', '业务地点', and '业务方式'. There are input fields and dropdown menus for each section. At the bottom of the form, there are buttons for '确定', '取消', and '打印'.

COLA

如何提高接通效率

- 名单的特性：如流水号、行内名单。流水号需要比较高的dialer port数(1比2 / 人员vs dialer ports)，拨通几率较高。
- TM业务的人数：负责接听电话上线的人员数量。建议十人以上较能凸显预拨的效果。
- 接听的行为模式：需要复杂的话述或是简单的话述。通话时间长，拨号速度相对较慢。
- Dialer的port数：同时间外拨号的通数。越多port数，拨通几率越高，若接听话的agent数没有提高，则Abandoned call的数量会提高。

COLA

结论

- 不再迷信辨识度、拨号速度，强调合理性
- 强调如何提高接通率与成功率
- 简单易用的Campaign管理
- 容易设计的电子表单
- 实时报表与工具支持现场管理
- 呼入呼出混合

COLA

COLA

