

# 出色

灵活、智能和专业的客户服务

来自西门子HiPath的CAROL呼叫中心解决方案

通信无界限  
Open Communications  
[www.siemens.com.cn/open](http://www.siemens.com.cn/open)

**SIEMENS**

# 强大

## 西门子能够帮助您

今天的企业始终致力于改善与客户的关系--技术不可能完全替代您，但可以帮上您大忙。

来自西门子的CAROL呼叫中心解决方案致力于解决对电子通信的管理难题。今日众多提供客户支持、服务台帮助、以及电话营销和自助式语音服务的公司，正在使用CAROL解决方案，以此提高其客户服务品质，减少运营成本，并提升单次客户联系的平均回报率。

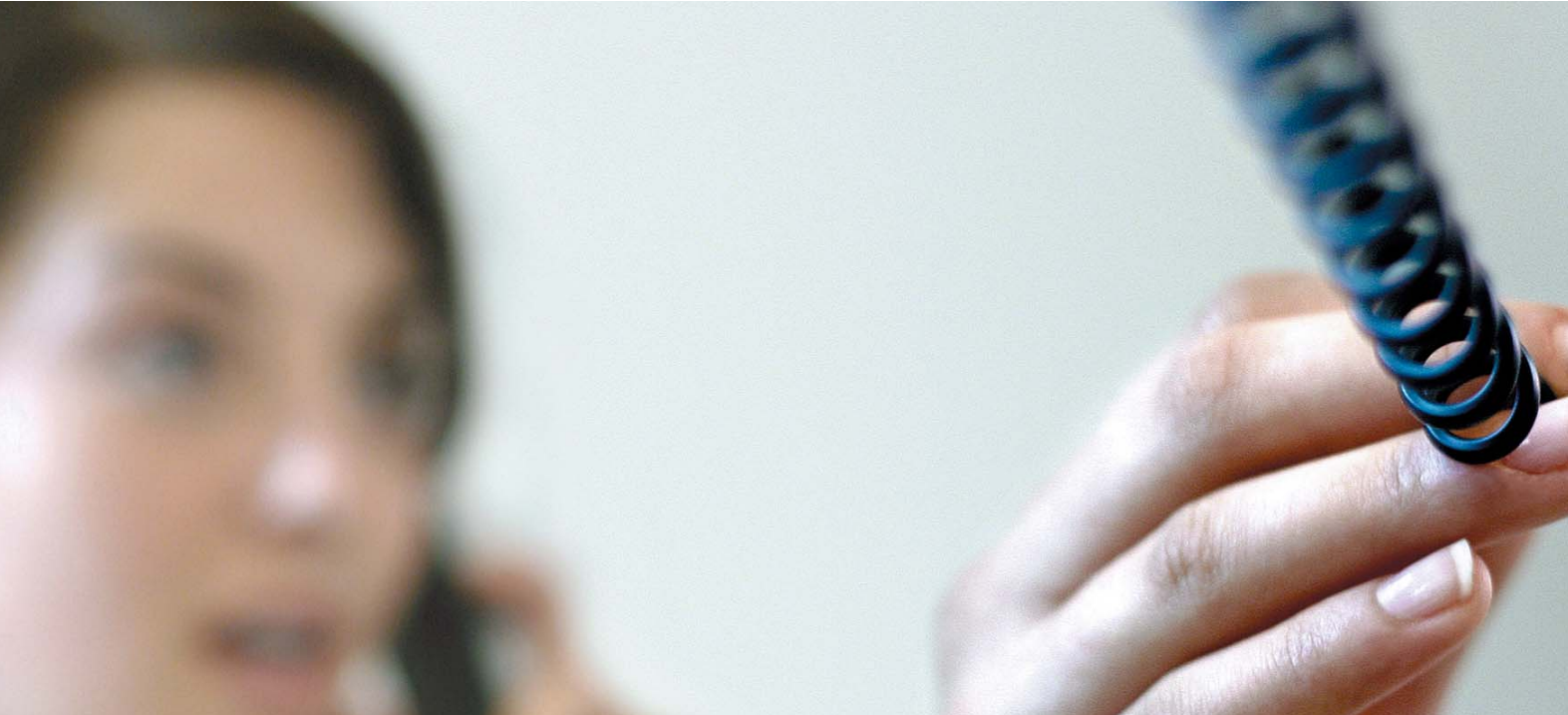
CAROL支持语音、电子邮件、传真和语音留言多媒体，具备复合型路由、报告和管理能力，确保您的客户在第一时间快速联系到现有的最佳资源。

客户都期待与您进行的所有交互联络都能得到快速可靠的解决，无论是通过自助式的还是人工式的服务；语音、电子邮件或是传真。因此，这就需要所有的通信媒体必须紧密地连接在一起，集中处理，并能够实时监控系统重要的性能指标（KPI）。

## 西门子还能帮助您的客户

为高效处理与每一个客户的互动沟通，西门子特地为您带来了一套功能强大而简明易懂的独特软件系统。该系统与企业的各种应用服务相联，并可进行全方位的集中式控制，从而更有效地提供客户服务。而且，无论客户使用何种通信媒体，西门子都能助您轻松应对。





# 这一切是怎样实现的？

# CAROL v2

## 智能路由实现的客户交互 - 提供最佳的客户服务

客户的来电或电子邮件如何被传送到特定座席，很大程度上影响他对所提供的服务和信息的总体满意度。CAROL提供所有业内最尖端的客户交互路由模式，而且还应用了西门子独有的数项专利算法。因此，CAROL解决方案可以支持几乎任何您需要的路由算法。

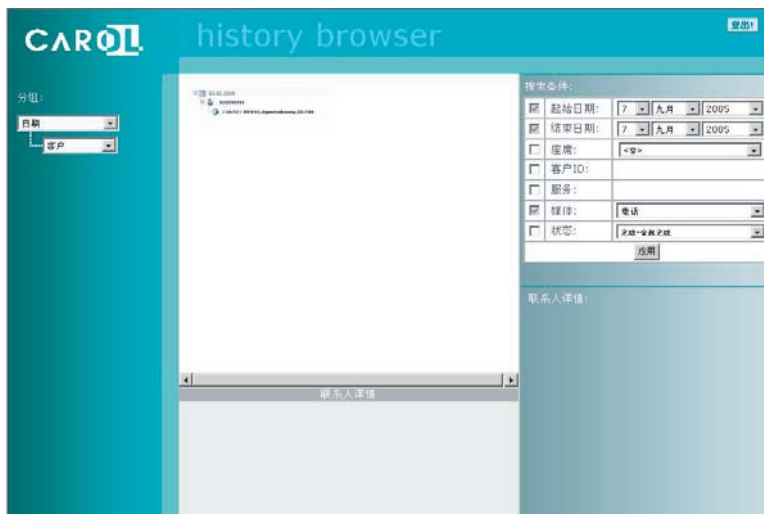
呼叫中心的班长席和座席利用客户联络历史信息浏览工具，就可以得到由座席处理过的关于所有客户交互的深度分析和跟踪能力。它不仅展示了每一次客户交互的细节，就连交互的具体内容也能一一提供，例如电子邮件和语音留言信息等等。

## 多媒体 - 为您的客户提供最多便利

CAROL不仅处理语音电话，还能以类似方式来处理和路由电子邮件与传真。每一封发送过来的电子邮件内容都会根据其事先定义好的关键字自动分析和搜索，以帮助系统识别发件人的需求，并将邮件送至合适的座席处理。CAROL为每一种通信媒体设置优先级，优化座席的利用率--电话优先级最高, 优先接听，而电子邮件和传真就在间隙以及在呼叫中心运营的非高峰时段得到处理。丢失的呼叫，如VIP客户，呼叫中心就会收到一

个要求回叫的通知。这样每一个未能接到的重要电话都能得以记录下来，通过路由得以进行下一步行动。客户也可以通过网页或者交互语音应答的操作自行发送要求回叫的请求。

任何时候，来电者都可以使用语音留言；例如，当客户在工作以外的时间或在高峰时间来电。语音留言同样可以路由分配给合适的座席来处理。







### 交互式语音应答 (IVR) - 臻于完美的服务品质

IVR作为CAROL系统架构的完整的组成部分，除了提供标准的IVR所具有的功能外，如语音提示或DTMF输入，还提供一些大多数竞争产品所不具备的先进功能。如来电的客户能了解到他们的排队位置或预估的等待时间，可以留下语音，或者直接要求回叫。留言和回叫信息会同其他呼叫一样统一排队，分配给合适的座席来处理。

### IP分布式呼叫中心

CAROL呼叫中心解决方案支持IP分布式呼叫中心。座席可以是分布式的，如中心座席、远程座席、分支机构座席，但管理却可以是集中式的，如系统配置管理，报表管理和班长席实时监控。

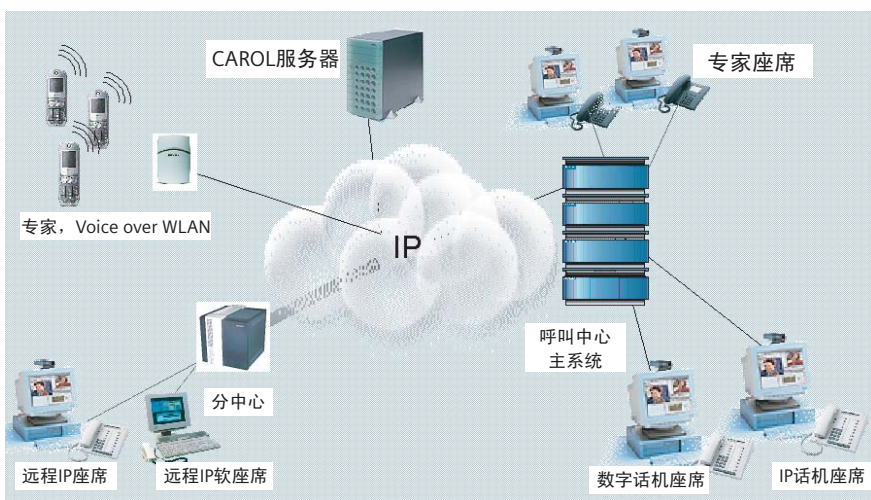
CAROL支持丰富的座席话机终端：HiPath optiPoint数字话机、IP话机、IP软电话、WLAN手机及模拟话机。

### CTI集成 - 西门子的领导者

CAROL解决方案的设计基于计算机电话集成（CTI）技术。CTI技术实现了HiPath 交换机与IT世界之间的信息交流。采用CTI，您的座席能实时得到来电客户的具体信息。电话铃一响，座席的电脑上就会立即弹出客户的信息以及与来电相关的一切信息。

CTI技术让座席通过软电话完全控制话机，他只需操作电脑键盘，这样座席就有更多的机会集中与客户交流。

CTI技术帮助加速投资的回报，提高顾客满意度。



### SDK软件开发工具 - 为您量身定制

CAROL呼叫中心解决方案为集成商和软件开发人员提供了SDK软件开发包，从而使客户的应用系统能与CAROL CTI相整合，实现座席端的屏幕弹出、CTI软电话和客户化路由等应用。

CAROL提供丰富的SDK开发接口：ActiveX、Com组件、以及SOAP/XML接口实现瘦客户端的整合。

### 支持的交换机

HiPath 4000 V1.0及以上  
HiPath 3000 V4.0及以上  
Hicom 300E V2.0及以上  
其他厂商交换机需与产品部联系。



#### 上海西门子数字程控通信系统有限公司(SBCS)

成立于1993年的SBCS是中国商务通信基础设施、解决方案和服务的领先供应商之一，隶属于西门子企业通信有限公司。SBCS致力于向各种规模的企业用户提供全球领先的"无界限"通信解决方案。除了为灵活和IP融合的平台提供通信设施系统外，SBCS还为企业提供久经考验的商务通信解决方案包括呼叫中心、IP语音、统一通信、无线局域网通信。

上海市金桥出口加工区宁桥路931号

邮政编码：201206

售前咨询热线：+86 21 6101 3602

售后服务支持：+86 21 6101 3311

电子邮件：marketing.sbc@siemens.com

本资料为上海西门子数字程控通信系统有限公司全权所有，禁止任何未经授权的复制、印刷和传播。

©2007上海西门子数字程控通信系统

文件编号：CAROL\_BR\_V02