

行政院及所屬各機關出國報告

(出國類別：實習)

赴英國實習「三合一櫃檯服務系統發展設備」

服務機關：中華電信研究所
出國人職稱：助理研究員
姓名：周秀玟
出國地點：英國倫敦
出國期間：92年8月17日至92年8月28日
報告期間：92年10月13日

146/
C09204142

公務出國報告提要

頁數: 36 含附件: 是

報告名稱:

實習「三合一櫃檯服務系統發展設備」

主辦機關:

中華電信研究所

聯絡人/電話:

楊學文/03-4244218

出國人員:

周秀玫 中華電信研究所 92870專案研究計畫 助理研究員

出國類別: 實習

出國地區: 英國

出國期間: 民國 92 年 08 月 17 日 -民國 92 年 08 月 28 日

報告日期: 民國 92 年 10 月 13 日

分類號/目: H6/電信 /

關鍵詞: 英國,三合一,櫃檯,服務系統,HP

內容摘要: 依據中華電信股份有限公司九十二年度資本支出派員出國實習計畫，奉派自九十二年八月十七日至八月二十八日，含行程共計十二天，赴英國實習「三合一櫃檯服務系統發展設備」，於英國HP惠普科技公司（Hewlett-Packard UK Ltd.），接受有關如何有效地發展與整合網路櫃檯、空中櫃檯、營業櫃檯的三合一櫃檯服務系統之軟硬體架構與整合平台技術。主要內容為以英國電信的多媒體全方位客戶服務中心（BT Multimedia Contact Center）為案例，學習其在發展三合一櫃檯過程中的許多寶貴經驗及建議，並參加IPCC Customer Case Studies的課程。此次實習成果將可協助規劃及研發設計公司新一代客服中心系統整合平台，觀摩引進國外先進之Multimedia Contact Center平台之整合經驗與技術，強化競爭力與客戶滿意度。

本文電子檔已上傳至出國報告資訊網

摘 要

依據中華電信股份有限公司九十二年度資本支出派員出國實習計畫，奉派自九十二年八月十七日至八月二十八日，含行程共計十二天，赴英國實習「三合一櫃檯服務系統發展設備」，於英國 HP 惠普科技公司 (Hewlett-Packard UK Ltd.)，接受有關如何有效地發展與整合網路櫃檯、空中櫃檯、營業櫃檯的三合一櫃檯服務系統之軟硬體架構與整合平台技術。主要內容為以英國電信的多媒體全方位客戶服務中心 (BT Multimedia Contact Center) 為案例，學習其在發展三合一櫃檯過程中的許多寶貴經驗及建議，並參加 IPCC Customer Case Studies 的課程。

此次實習成果將可協助規劃及研發設計公司新一代客服中心系統整合平台，觀摩引進國外先進之 Multimedia Contact Center 平台之整合經驗與技術，強化競爭力與客戶滿意度。

目 錄

一、目的	1
二、過程	3
2.1 實習行程.....	3
2.2 實習內容.....	4
2.2.1 概述	4
2.2.2 全方位客服中心	6
2.2.2.1 全方位客服中心發展.....	7
2.2.2.2 動機.....	9
2.2.2.3 阻礙全方位客服中心發展的因素	10
2.2.2.4 全方位客服中心產品選擇標準	13
2.2.3 多媒體全方位客服中心	15
2.2.3.1 何謂多媒體全方位客服中心？	15
2.2.3.2 多媒體全方位客服中心技術	17
2.2.3.3 多媒體全方位客服中心特色	22
2.2.3.4 多媒體全方位客服中心關鍵好處	25
2.2.3.5 英國電信之多媒體全方位客服中心	27
三、心得	28
四、建議	29

五、附件	31
------------	----

一、 目的

配合中華電信新一代客服中心系統平台建置計劃與購案教育訓練規劃，前往英國實習相關技術，為期含行程共十二天（自九十二年八月十七日至八月二十八日）。主要實習項目包括三合一櫃檯服務系統發展設備之軟硬體架構與整合平台技術。此次實習成果可協助規劃設計公司新一代客服中心系統平台，觀摩引進國外先進之多媒體全方位客戶服務中心（Multimedia Contact Center，以下簡稱多媒體全方位客服中心）平台之經驗與技術，強化競爭力與客戶滿意度。

目前中華電信公司正積極推動客服中心整合業務，而相關之客服中心系統平台發展技術日新月異，實地了解其應用之狀況，對未來中華電信較前瞻之的三合一櫃檯（網路櫃檯、空中櫃檯、營業櫃檯）整合服務系統平台規劃與推動應有相當大的助益。

面對目前電信市場全面開放之強大競爭壓力，由網路櫃檯、空中櫃檯、營業櫃檯整合為一的三合一櫃檯，必然會朝向多媒體管道（Multi-channel）的方向發展。除了應用現有廠商客戶服務中心平台外，亦可進一步研究多媒體全方位客服中心平台，建立自己產品並銷售至其它企業或中華電信。本報告針對英國電信在建設多媒體全方位客服中心平台之經驗成果的實習內容部分加以說明，章節分為出國目的、過程（實習行程與實習內容）、實

習心得、建議，以及附件。

二、 過程

2.1 實習行程

此次實習行程安排如下：

期間	主題
8月17日	去程（台北→倫敦）
8月18日~8月22日	參加 B2B & B2C E-Commerce Workshop 課程
8月23日~8月24日	假日資料整理
8月25日~8月27日	參加 Total Service Counter Workshop 課程
8月27日~8月28日	返程（倫敦→台北）

2.2 實習內容

2.2.1 概述

此次實習內容主要是針對三合一櫃檯服務系統發展設備購案所做的教育訓練，除了了解英國電信如何成功的利用最新的 IP 電話整合技術（IP Telephony）建設多媒體全方位客服中心，還進一步獲得了多媒體全方位客服中心如何應用在中華電信系統整合的架構上的經驗與知識。

客戶關係（Customer relations）對大部分的公司而言可以說是公司成長的生命線，它代表了一個建立客戶忠誠度與協助公司得以永續經營的機會。然而，這些與客戶間關係的管理已經隨著線上互動管道（online interaction channel）與新科技的出現而日趨的複雜化，例如無線通信（wireless）。

客戶現在可以選擇他們想要與企業互動的方式，例如電子郵件（e-mail）、IP 視訊（video over IP）、鍵盤交談（keyboard chat），甚至是 SMS 文字簡訊（SMS text messaging）等等。再者，他們亦期待能藉由相同偏好的管道來獲得企業主的回應。因此，這些可以根據不同客戶所需特殊的互動與回應方式來提供多管道（Multi-channel）選擇的公司，將大幅的提高其足以滿足客戶需求的能力並建立起良好的客戶忠誠度。然而，在多媒體全方位客服中心本身即必須要具備了解客戶個別的歷史以及特殊需要的能力看來，這並非是件容易的事。

在這次的實習訓練期間，英國電信已經發展了一套服務面含跨整個歐洲、擁有大量客戶的多媒體全方位客服中心解決方案－Contact Central。這是一個廣泛且無所不包的客戶互動管理系統（Customer Interaction Management, CIM），它整合了完備的客戶關係管理系統（Customer Relationship Management, CRM）的特點於全 IP（all-IP）、多管道的全方位客服中心平台中。

英國電信指出，多媒體全方位客服中心解決方案將能夠藉由豐富且及時的客戶資訊，來促進公司與客戶間的互動，並建立更強韌的關係。

這次的參訪實習訓練對於我在了解英國電信的多媒體全方位客服中心上有相當大的助益，我相信透過學習國外的成功經驗，將會在未來設計中華電信全方位客服中心的發展過程中有所幫助。

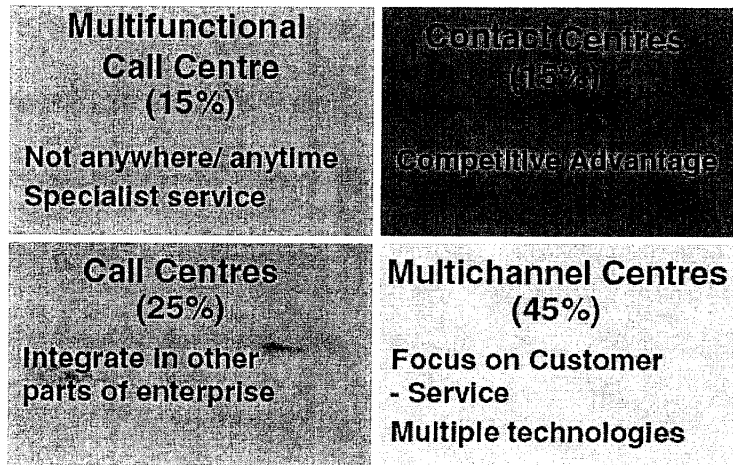
2.2.2 全方位客服中心 (Contact Center)

簡略來說，一個全方位客服中心 (Contact Center) 就是一個進階的傳統客服中心 (Call Center)。全方位客服中心提供了額外的多媒體/多管道 (multi-media/multi-channel) 溝通 (或作業) 管理的能力。一般典型的全方位客服中心也擁有可以支援產品販售、服務以及行銷上多操作 (multi-operational) 方式的存取介面。與傳統客服中心不同的是，全方位客服中心提供了將來自遠端以各種不同型式互動，例如以傳統電話 (voice call)、傳真 (Fax)、電子郵件 (e-mail)、網際網路互動聊天室 (Web interactive chat sessions) 以及以視訊為基礎 (video-based) 的服務要求的客戶，整合進入一個單一管理管道環境的能力。這種系統一般被稱為通行佇列管理系統 (Universal Queue Management Systems)，並且具備四個核心要素：商業邏輯/工作流程 (business rules/workflow)、路由 (routing)、佇列 (queuing) 以及報表 (reporting)。

2.2.2.1 全方位客服中心發展 (Contact Center Development)

下圖 (Figure 2.) 及接下來的文章將提到四種客服中心模型，並預測在西元 2004 年時，一般大企業會採用其中各個客服中心模型的比例。

Figure 2. Percentage of Corporate SMEs to Principal Call Centre Models



(1) 全方位客服中心 (Contact Centers) :

在西元 2004 年時，有百分之十五的企業的傳統客服中心將轉型為多功能、多管道的客服中心。這些企業不但可以獲得競爭力上的優勢，更能夠創造龐大的利潤營收。根據 Gartner 市調公司指出，企業於西元 2004 年光是在英國境內就計畫花費 £252 百萬英鎊以上在建造全方位客服中心的解決方案上。其中的平均投資層次將達到 £252,000 英鎊。

(2) 多管道客服中心 (Multi-channel Centers) :

在西元 2004 年時，客戶的期望將促使百分之四十五的傳統客服中心增加其與外界客戶間溝通的管道，而建立起多管道客服中心。

(3) 多功能客服中心 (Multi-functional Call Centers)：

在企業需求的壓力下，百分之十五的客服中心會將主力集中在加強客服中心的功能面上。在這個模型中，客戶來電、產品銷售，或主動行銷都將整合進入全方位客服中心的管理功能中。這將使企業擁有更多創造利潤的機會，並使客服中心有能力成為獲利的貢獻者。

(4) 傳統客服中心 (Traditional Call Centers)：

在西元 2004 年時，有百分之四十五的企業仍將會繼續選擇僅提供傳統電話服務為主的傳統客服中心而非轉向全方位客服中心。原因將包括客戶獨特的需求，或者是客服中心在某些企業體系策略中重要性的衰退。但是這些都不會消滅當企業仍需要將資料存取及客戶資訊整合進入公司的其他部分時，客服中心在整合需求能力上的重要性。

2.2.2.2 動機

效能的增進

除了『有需要改善客戶滿意度的地方即為投資目標』的一般認知之外，第一優先要被考量的投資方向應該是效能的改進。若在對客戶溝通管道上有更好的企業管理控制能力，這將會對客戶滿意度有所效益。

成本的管理

雖然管理成本和了解投資報酬率（ROI, Return Of Investment）一直是資訊科技計畫中很重要的一環，然而從經濟學的角度來看，我們仍需要特別的將焦點額外放在這個領域上。

競爭者的增加

工業撤銷管制規定和資料數位化（e-Commerce）造就了高度競爭的環境，在這個情況下我們必須以最有效的方式來進行收益，使總收入成長，並提高客戶滿意度就成為了主要的商業目標。

建立客戶熟悉度

為了對產品與服務做增值並增加生活的便利舒適性，企業對客戶的熟悉度形成了在達到市場區隔的目的下很關鍵的因素。企業將從客戶的關係中更積極的去尋求能夠鞏固公司獲利的有力證據。

2.2.2.3 阻礙全方位客服中心發展的因素

技術的短缺

根據資料的顯示，客服人員相關的費用佔了整個外部客服中心成本的百分之七十。雖然在客服中心商業模式的轉變當中，科技扮演了越來越重要的角色，但是對有良好客服技巧之客服人員的需求卻從來沒有消失過。就某種程度上來說，對客服人員技巧的需求可以藉由良好的客戶關係管理解決方案來加以彌補。

法律的議題

雖然目前歐洲正積極發展共通市場，但是商業活動仍然會根據每個國家的法律環境而有所不同。諸如稅率、進出口的限制，以及收入報告等等。在建置一個全方位/傳統客服中心的時候都必須被考量到。

同時必須要考量到的是歐洲管理委員會在個人資料保護法上的一個決議，基於這個決議，所有的組織在對客戶銷售或做行銷活動之前都要需要先獲得客戶的同意。

文化及垂直市場的差異

對網路行銷 (Web push)、協同商務合作媒介 (collaborative communications media)、語音郵件、電子郵件，及語音回應 (voice response) 等等的採用，都會不只因為國家，也會因為垂直市場而有所不同。高網際

網路滲透率的國家，及科技成熟度較高的國家如北美洲等，會比較容易接受新的客服中心解決方案。同時在英國/歐洲的垂直市場中也會有一些微妙的不同。就大體來說，金融服務及銀行業在電子商務方面扮演著一個先趨者的角色，並且也已經認同客戶關係管理對他們的營業模式帶來了正面的效益。由於金融業及銀行業的市場已經發展出這樣一個文化出來，所以他們在對整個客服中心的接納度同樣也會扮演一個領先者的角色。舉例來說，零售市場的需求就有很大的不同，而且在傳統上對資訊科技（IT, Information Technology）消費支出的決定是取決於投資回收率的效益來做評估的。

網際網路的接納度

雖然網際網路的使用在歐洲越來越風行，但是每個地區仍然會有所差異，這些差異仍然需要被考量到。例如義大利和西班牙在整個歐洲來說是最慢使用網際網路的國家，但是在英國、比利時、斯堪的那維亞半島、芬蘭，和德國等就有非常高的使用率。此外，便宜且大規模的寬頻接取網路的出現會使客戶服務中心的能力與效益更加突顯。

企業的接納度

科技及商業流程需求的複雜度越來越高，然而這個趨勢導致了整個泛歐客戶服務中心建置部署的速度變的更加緩慢。資料及系統整合同時也非常

重要。有一些議題像是同步的多國貨幣系統、多語言系統，及多國的營運系統就需要一個非常複雜的商業邏輯規則來支援因為產業或地理環境所造成需要不同功能的需求。

因為客戶服務中心仍然是一個發展中的觀念，有一點我們必須要注意的是，如果要用全方位客服中心來取代傳統的客服中心的話，尤其是現在經濟環境的一個因素下，對大部分轉型到全方位客服中心的傳統的客服中心及企業來說，其都會以成本及投資回收相關的角度來看待全方位客服中心的投資。若要實現客服中心真正的效益，客服中心增加收入的效能及相關措施間的相關性必須被建立，例如多功能，或多元溝通的模式等等。

我們相信若建立客戶服務中心時的考量只著重在降低成本的企業，將會損害到客戶對其的滿意度，這也將會大大降低其增加收入的機會。

2.2.2.4 全方位客服中心產品選擇標準

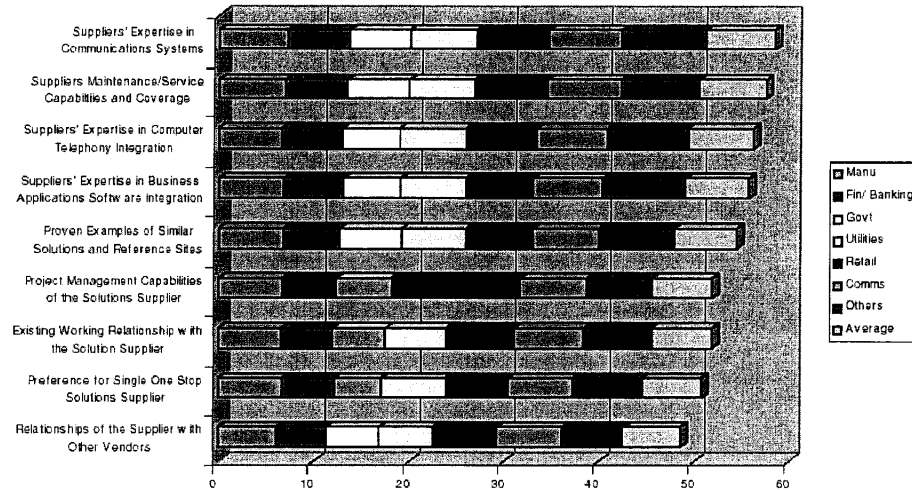
對企業來說，客服中心應該要達到某些基本要求的標準。

一般而言，3C's，即通訊（Communications）、服務範圍（Coverage），以及電腦電話整合（CTI），通常是公司在選擇 CRM 客戶服務中心最關鍵的因素。這個現有一般的認知認為企業選擇的條件應該著重在廠商是不是能提供一個完整的解決方案有所不同。然而我們不需感到驚訝的是，根據 IDC 市場調查公司的報告指出，在對客戶服務的投資下，有百分之六十費用的支出是跟通訊費用有關。

企業在選擇客服中心產品的廠商時，通常很重視產品的服務能力和提供服務的區域範圍，這也反映出這些企業比那些偏向擁有自有僱用人員的企業潛在對供應商有更高的依賴性，並需要其提供長期的服務。

值得一提的是，供應商在能提供企業應用系統及軟體整合的能力上，是企業在選擇一個良好客服中心供應商中，除了上述的 3C's 以外，列為第一考量的因素。

下圖即說明了在各個產業當中，客服中心產品供應商被選擇的幾個關鍵因素：



- 供應商在通訊系統的專業技術經驗
- 供應商維護和服務的能力，以及其服務涵蓋的地理範圍
- 供應商在電腦電話整合技術的知識技術
- 供應商在客服中心相關的管理及應用程式整合的能力
- 有無相關客服中心解決方案的成功經驗
- 供應商對於整個專案管理的能力
- 與目前這個解決方案供應商的合作關係
- 這個廠商是否能獨自完成從頭到尾的完整服務（One-Stop-Supplier）
- 廠商和其他同業廠商之間的關係

2.2.3 多媒體全方位客服中心 (Multimedia Contact Center)

2.2.3.1 何謂多媒體全方位客服中心？

多媒體全方位客戶服務中心 (簡稱多媒體全方位客服中心) 是一個以全新角度來解讀一個具備多元溝通能力的客服中心。它是一個完整的端對端的整合 e-business 軟體及 IP 溝通科技的解決方案。不論企業的大小，都將會為企業帶來划算的成本效益。

多媒體全方位客服中心的解決方案可以為企業從中獲得彈性且立即的投資利潤。它逐步幫助從傳統客服中心走向多媒體全方位客服中心的公司可以透過聲音、網站、電子郵件、傳真、無線應用通訊協定 (Wireless Application Protocol, WAP)、可擴展標記語言 (eXtensible Markup Language, XML) 以及電視，與客戶在溝通上形成緊密無縫的聯繫。

有了多媒體全方位客服中心，客戶可以經由聲音、行動通信 (mobile)、電子郵件、文字交談 (text chat)、網頁協同運作 (web collaboration) 或者是傳真，來獲得企業豐富的內部資訊。多媒體全方位客服中心將擁有掌控與所有來自這些管道的客戶溝通的能力；將發生的事件排序 (Queuing events)，甚至由系統自動回覆，或是透過客戶自定的進線路由計畫選項 (routing plan) 將客戶轉交給洽當的顧問或值機人員服務。

英國電信最近將 Contact Central Portfolio 擴增兩項產品功能：Contact Central 'Express' 以及 Contact Central 'Communication'。這兩者建立了在現今商業界中更具彈性的最佳 CRM 解決方案。

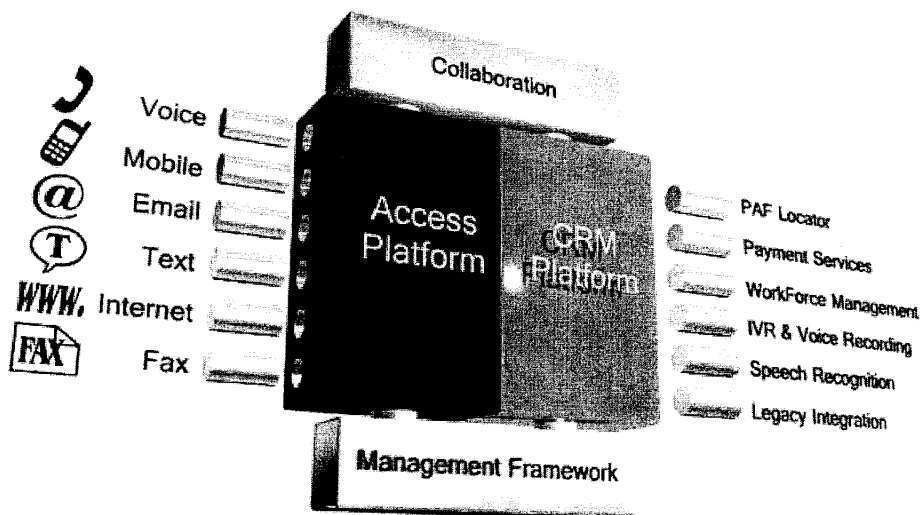
英國電信的 Contact Central Express 主要是為了已經投資有私用線路交換機 (PBX, Private Branch Exchange, 簡稱交換機, 用來管理多線電話網路的設備, 通常用在公司有數個外線電話線路與內部有數個分機的電話網路) 以及 ACD voice 科技的公司而設計。它亦適用於需要取得全面涵蓋的綜合 CRM 資訊, 並與客服人員可以緊密分享這些資訊的非客服中心人員 (例如 Back Office Personnel 或者是 Field Sales/Service Force)。

英國電信的 Contact Central Communicator 則是為了這些需要具備全多媒體 ACD 能力設備並存取完整的 CRM 資訊, 但尚未裝置這些配備的客服人員而設計 (例如聲音、電子郵件、傳真、網際網路)。它也支援全互動語音回應系統 (Interactive Voice Response, IVR) 以及錄音設備, 並安裝 Contact Central 的獨特而容易上手的管理架構。其中也包含了即時 (real time) 與歷史 (historical) 報表。

2.2.3.2 多媒體全方位客服中心技術

下圖即為多媒體全方位客服中心的內部結構。它提供了必須用來賦予客服中心完整功能的主要元件的 out-of-the-box 整合。

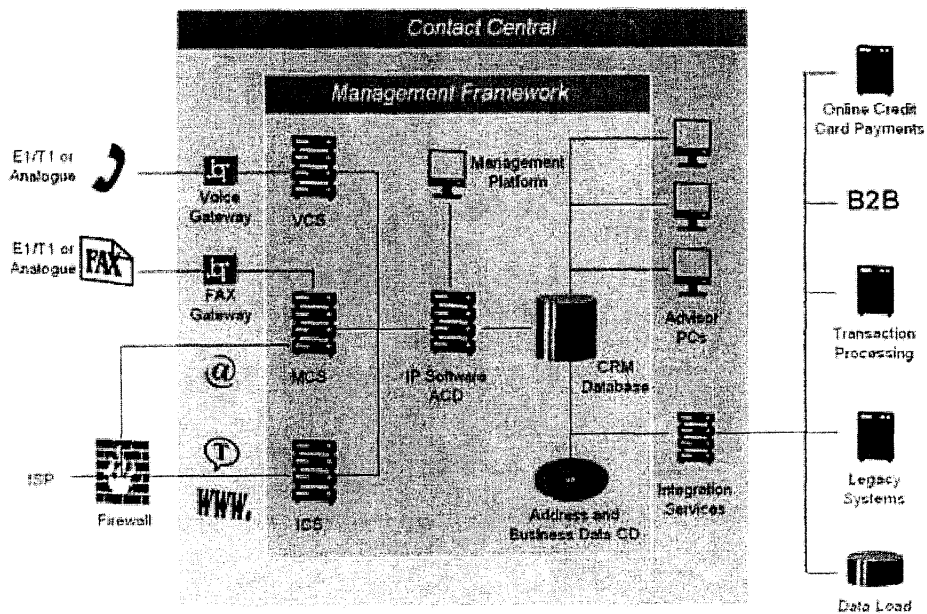
其中的 Access Platform 是利用純 IP ACD 的技術來負責將來自各種不同媒介型式的事件整合。並使用標準的 ISDN/T1/E1 連接器來完成與公用交換電話網路 (Public Switched Telephone Network, PSTN) 的連結。而顧問或值機員端則是在 PBX 或 ACD 硬體設備支援下, 利用 VoIP (Voice Over IP, 使用 IP 封包透過網際網路傳輸語音資料的技術, 主要目的是作為長途電話的廉價替代方案) 或傳統的 switched-voice 來連結。



CRM Platform (Customer Relationship Management Platform) 則是提供可以將協同運作和管理架構元件整合進去的桌面上介面 (desktop)、應用程式, 以及客戶資料庫伺服器。

最後，實體架構則是使用設計可用在各種規模下都能執行的高效能的元件。所有的元件都提供叢集（註 1），以及高可利用性的、24x7 個指令運算。多階層的（Tiers）的包含加密以及數位簽章的安全選擇。多媒體全方位客服中心已經在完整全 IP 的環境下被精細的設計建構，並證明了其在未來使用上的可行性。

註 1：叢集（clustered），Hardware 叢集，將數台電腦連結成為邏輯上的一台電腦，目的是可平衡負載 (load balancing) 或作為平行處理 (parallel processing) 來提昇執行效能，在某一台電腦發生問題時其他電腦能自動接手一達成錯誤容忍 (fault tolerance) 下圖將說明這個系統的主要元件為何，以及這些主要元件是如何運作及互動的。



聲音連結伺服器 (VCS, Voice Connection Server)

聲音連結伺服器將傳統電話的來電者與系統連結，經由 CISCO gateway 不論直接經由 ISDN 或使用 QSIG 通訊協定到當地的 PBX。

註 2：CISCO 是 Networking Company 網路設備的領導廠商，主要產品有集線器(hub)、交換器(switch)、路由器(router)、數據機(modem)，與網路卡(NIC)。

註 3：Gateway，Network 閘通道，運作 OSI 所有七層架構的網路裝置，用來連結兩個使用不同通訊協定及應用程式的網路，由軟體與硬體組合而成。例如，從某一個辦公室群組軟體(groupware)的電子郵件要發送到網際網路上，則需要 gateway 來將這兩個不同通訊協定與不同應用程式之間的訊息做轉換。

註 4：ISDN，Integrated Services Digital Network 整體服務數位網路，一種使用電話線路來傳送聲音與數位資料的通訊標準。ISDN 需要將舊式機房更新，並且不能使用現有的電話線路，在使用者端還必須加裝 ISDN TA(Terminal Adapter)才能使用。一個 ISDN 門號通常有兩條資料傳輸線路(B-channel)及一條控制線路(D-channel)，每個 B-channel 的傳輸速率為 64Kbps，可以使用一線當作一般電話，另一線同時傳遞資料，或合併兩線 B-channel 使傳輸速率達到 128Kbps。

訊息連結伺服器 (MCS, Message Connection Server)

訊息連結伺服器是架在微軟的 Exchange 2000 伺服器上負責接收以各種形式進來的訊息，包含電子郵件、聲音訊息，以及傳真。並提交給自動話務分配 (ACD) 的軟體以方便路由 (routing)。

網際網路連結伺服器 (ICS, Internet Connection Server)

網際網路連結伺服器支援文字交談 (Text Chat) 以及網際網路協同運作功能 (Internet Collaboration)，例如 Joint Forms Completion 和 Magic Marker。網際網路連結伺服器直接透過 HTTP 協定來運作，並且不需要下載任何的軟體。這使得這項工作非常不受防火牆的限制 (firewall friendly)。

IP 位址自動話務分配 (ACD, IP Automatic Call Distribution)

IP 位址自動話務分配軟體伺服器控制了來自客戶即時接觸事件的分配。這是透過管理架構定義的主動路由策略來完成，其控制了佇列 (Queue)、顧問 (advisors)、值機群 (agent group)、團隊、技能 (skill) 和優先權。自動話務分配是一個全方位的、高接受度的多媒體系統，它能夠管理數以千計的顧問或值機員，並且將接觸事件以任何數量的佇列組織起來。

客戶關係管理資料庫及應用系統 (CRM Database & Applications)

Siebel 公司的 CRM 資料庫以及應用系統都已事先提供設定在 Contact Central 解決方案的核心中。所有的接觸事件以及事件的結果都是伴隨著完整、容易取得的客戶接觸歷史被自動的接軌。應用系統的功能包含服務要

求的接軌、機會、訂單，以及活動管理。

地址和企業資料 (Address and Business Data)

Contact Central 的地址檔是每一季被更新一次，並且提供和郵遞區號以及房屋和其地基相關的資訊的存取。

整合服務 (Integration Services)

Contact Central 包含內部工作流程引擎和基本整合平台；它也可以連結到企業應用整合 (EAI, Enterprise Application Integration) 工具，例如專司現存系統的即時交易處理的 Vitria，或是企業對企業 (B2B, Business-to-Business) 的解決方案。英國電信的 Buynet 信用卡付款服務也以標準的事先整合好的服務選擇方式被整合在其中。

2.2.3.3 多媒體全方位客服中心特色

一個單一整合系統 統一所有客戶聯繫

- 搭配互動式語音回覆系統和現場客服人員的一般電話
- 經由網站搭配鍵盤對話、聯合瀏覽以及語音、視訊、白板和協同作業等方式而產生的電腦電話
- 電子郵件訊息
- 語音和傳真訊息

客戶可在他們想要的時間，選擇想用的方式與您聯繫，而您則可利用通用的待話區（Queuing）在一套系統內追蹤和管理所有媒體和客戶關懷資訊。

網際網路模式的現場客戶關懷

吸引和鼓勵客戶到你最希望他們去的地方--到網站這種自助式環境，且在他們需要時提供關聯性的現場協助。協作經由 IP 通訊，提供最快捷的方案，從而提升客戶服務人員（CSRs , Customer Services Representatives) 的生產力，令顧客更加稱心滿意。

增加營業收入

網路上的現場客戶服務會激發採購決定、建立客戶關係和回答有關產

品和服務的問題。多媒體連接可讓客服人員利用「服務員導引瀏覽 (Agent Led Browsing)」來展示和說明，為客戶提供個人化的網路購物體驗，提升客服人員達成更有效的銷售和交叉銷售。

來電者也一樣

來電者也可透過一般電話接觸客服人員。純 IP 網路解決方案同時支援網際網路和電話來電者。而客服人員唯一需要的通訊配備就是一台有耳機的個人電腦。

沒有成本的遠端客服人員

讓客服人員即使置身在任何地點，仍能提供百分百的功能 (包括 PSTN 語音)，並在全球組織裏流暢地導引所有來電給遠端的客服人員。客服人員所需的只是一台連接到管理式 IP 網路的個人電腦。

透過應用程式介面 (APIs) 和 ActiveX 元件的「智慧型電腦電話整合系統 (CTI)」

從互動式語音回覆系統和網站收集來電者的資訊，把這些資訊呈現在客服人員的桌上電腦螢幕上。不需笨重又昂貴的智慧型電腦電話整合系統 (CTI) 專案--那是舊式自動傳呼分配系統 (ACD) 才需要的。

先進的自動傳呼分配系統 (ACD) 功能

- 無限制的待話區

- 無限制的客服人員分群
- 多對多的待話區對群組
- 以技能為基礎的電話轉接
- 智慧型優先次序處理
- 電子郵件等待區和路線導引
- 語音訊息等待區和路線導引
- 互動式語音回覆系統
- 遠端管理和督察
- 連接到開放式資料庫以進行客製化報表和工作小組管理

2.2.3.4 多媒體全方位客服中心的關鍵好處

增加銷售與利潤

- 設計和運作完全整合的多媒體行銷活動
- 改善單筆交易的效益及客戶處理的經驗
- 藉由互動增加獲利率，並促使單筆交易增加營業額（upsell），並帶動更多產品的銷售（cross-sell）
- 透過客戶期望的溝通媒體來服務你的目標客戶
- 使用自動路由分配系統來選擇適當的諮詢者（值機人員）分配於最大獲利的銷售機會上
- 評估客戶互動情形
- 花較少的時間確認資訊，並花費較多時間於行銷上

增加客戶滿意度

- 無論使用何種接觸方式，提供前後一致的客戶經驗
- 利用客戶路由自動分配來保證第一次就能解決問題
- 透過人的接觸來取代組織好的網站資訊
- 以及時且可控制的方式來回應所有客戶的問題

- 提供恰當的資源來符合客戶期望的趨勢

減少操作成本

- 多工的值機人員將提高利潤
- 整合操作介面將減少人力訓練
- 平台操作不要有太複雜的專家技巧
- 系統管理者可以分析並且有效的利用最適當的媒介
- 輔導網路客戶來減少進線量
- 這是一個全方位支援的解決方案

2.2.3.5 英國電信之多媒體全方位客服中心

從西元 2001 年九月積極投入以來，Contact Central 系統就是英國電信的多媒體全方位客服中心所使用的客服系統。有許多的客服中心已經選擇了 Contact Central 來建造客服中心並滿足客戶關係管理的需求。

Contact Central 已經將英國電信的客戶服務解決方案擴展到能到體供一個可以快速實作並將全方位客服系統和 CRM 系統作最大的整合的平台。企業對 Contact Central 的正面回應已經驗證了這個方案所帶來的好處。在和 CosmoCom 和 Siebel eBusiness Applications 的合作下，英國電信已經發展出一套可以幫助企業享受透過客戶的互動來進行銷售和建立客戶忠誠度所有好處的專業綜合解決方案。

英國電信在 Contact Central 這項產品中採用了精品政策 (best-of-breeds) 的概念，也就是英國電信是以和在各個領域中扮演領導角色的協力廠商合作的方式來完成整個解決方案。我們可以看到這是一個在建置以 IP 為基礎、全方位、多管道解決方案的客戶服務中心下，最具經濟效益的方式。

三、心得

科技的日新月異、一日千里，使得客戶與企業間的溝通管道不在受限於傳統的面對面接觸或是電話交談，這時候可以滿足各種媒體的全方位客服中心變的極具競爭性且重要。

這次的實習內容主要是從英國電信之多媒體全方位客服中心（BT Multimedia Contact Center）的成功建置經驗中來學習其是如何將提供客戶服務的各種管道整合成為一套完整的資訊系統。內容包括了何謂多媒體全方位客服中心？為何多媒體全方位客服中心如此重要？Newcastle Building Society 及 Copeland Borough Council 等等的成功案例，以及一些對未來在設計中華電信多媒體全方位客服中心的有利建議。

我們很清楚的注意到不論公司大小，企業主們都非常渴望能尋找到一個可以快速且簡易的建造全方位客服中心（Contact Center）的全面解決方案（Total Solution）。英國電信花費了長久的時間才獲致了這個全功能整合為一旦極具經濟效益的成果，它使得企業能夠將注意力集中在足以應付各種來源管道客戶的需求上，而不必浪費精力在因複雜來源所產生的難以理解的事情上。

因此，中華電信在積極建設將現有網路櫃檯、空中櫃檯、營業櫃檯整合為一的全方位三合一櫃檯的客戶服務系統上，著實為刻不容緩的議題。

四、 建議

追求效率、生產力和降低成本等種種動力驅使企業朝向越來越自助式 (self-service) 的模式發展。許多先進科技均有效地促成這種自助式的發展、其中尤以網際網路與網站演化的先進科技，正是這股發展走向最具威力又戲劇化的結果。其實「只有自助式是不夠的」，無論怎樣，客戶也需要跟企業內的某人談話。

人們的交易對象還是「人」，所以他們永遠需要與他人做現場互動。目前企業真正的考驗是找尋一個有效率、有生產力且低成本的方式來提供現場客戶關懷的服務--這種方式需要搭配現場個人互動的永恆價值，來整合和協調嶄新的自助式科技。成功的公司將能以經濟的成本，讓客戶感受超高級的個人化服務。

對網路式客服中心的需求促使企業快速利用新一代科技的現象日漸普及。大多數客服中心科技是為傳統客服中心而設計，無法在簡單又經濟的狀況下部署為網路型式的服務。而多媒體全方位客服中心 (Multimedia Contact Center) 運用獨特的架構克服這些限制--它改頭換面讓客服人員不受限於地點，並在一體化的平台上提供各種客戶溝通形式。

中華電信公司面對目前電信市場全面開放之強大競爭壓力，如何整合既有的傳統客服中心 (Traditional Call Center)，建立先進優良的全方位多管道

客戶服務中心來維持良好的客戶關係，並利用新興的網路科技管道來開拓新的客源與維持舊客戶的忠誠度，一直是十分重要的課題。

五、附件

案例研究

ChinaLife Insurance

Business

- Provides financial services such as life insurances, health insurance plans, accident insurance and investment in securities.

Challenge

- No Call Center and CRM system
- Some branch have hotline system and each branch delivers customer service inefficiently
- Need “one unified” call center and CRM solution

Solution

- PBX, IVR, CTI – Cisco IPCC (Call Manager, IP-IVR and ICM)
- Voicemail – Cisco Unity Voice Message
- Recorder – Eyretel
- Fax – Local
- Microsoft Technology

Benefits

- Setup the Call Center and CRM system
- Improved efficiency and effectiveness
- Improved customer service
- Improved agent and service management levels

JiangSu Power

Business

- Developer of the Yixing Pumped Storage Project (Power) in the Jiangsu Province in China

Challenge

- CRM was separated by each branch and did not provide the same quality service
- Each branch delivered the service efficiently
- Need for “one number” delivery service, easy to remember

Solution

- Call Center Application
- PBX – Lucent Definity
- CTI – Cisco ICM
- Recording System – Mercorp Audiolog
- IVR – Local
- Microsoft Technology
- GIS - Local

Benefits

- Improved efficiency and effectiveness
- Improved customer service
- Good foundation for future CRM

Samsung Life Insurance

Business

- Samsung Life Insurance, a wholly owned subsidiary of Samsung Group, is the top life insurance/real estate company in Korea with 6,500+ employees and annual sales revenue of US\$17+ billion.

Challenge

- Need to expand from 1 Call Center to 3 Call Centers in different locations (ie. Seoul, Pusan, KwangJu)
- Need to be able to manage all these 3 Call Centers as 1 virtual Call Center with complex routing

Solution

- Call Center Application - Siebel
- PBX – Lucent Definity
- CTI – Cisco ICM
- Recording System – Eyretel IP Recording

- IP-IVR – Local
- Local dialer for customer detection
- Local FAX server for in/outbound fax services

Benefits

- Improved efficiency and effectiveness
- Improved customer service
- Improved Call Center reporting

Housing Development Board

Business

- A statutory board of the Ministry of National Development, plans and develops affordable, quality public housing and related facilities. It was set up in February 1960 to take over the work of the Singapore Improvement Trust set up by the British Colonial Government from 1927 to 1959. Today, about 85 percent of Singaporeans live in HDB flats compared with only nine percent in 1960 when HDB was first established.

Challenge

- Inability to track and measure customer service levels provided
- No view of customers' interaction with HDB
- Operational cost of maintaining the lease of 14 PABXs

Solution

- Cisco IP Telephony Gateway
- Cisco Call Manager
- Cisco IP IVR
- Cisco ICM
- Cisco IP Telephony Phone sets

Benefits

- Improved contact center efficiency – Agent monitoring
- Increased operational effectiveness – Comprehensive reporting
- Improved customer service

Chubb Information Security

Business

- Chubb Information Security aim was to be the “global trusted partner” to information systems from crime, enabling customers to manage information and conduct their business electronically with confidence in their integrity and privacy

Challenge

- Chubb Information Systems was a start-up company requiring systems to support their business and products
- Chubb was to be the first company to launch a specific range of e-services that were inherently secure

Solution

- CRM Application – Siebel/Cisco solution
- Developed architecture blueprint for the entire solution encompassing many systems including Billing, Web Portal, CRM, Finance Applications, etc

Benefits

- Chubb was taken over by Baltimore at the end of the Architecture phase, and project was postponed.

IMI Web

Business

- IMI Web, is part of the Sao Paolo Banking Group, is one of Italy’s largest functional institutions

Challenge

- Originally, the customer had outsourced its call center, but decided to bring it in-house because this provided more control and flexibility over the operations
- Needed to simplify the Bank’s requirements to comply with legalities around processing stock transactions

solution

- CRM Application – Siebel eFinance
- Cisco Intelligent Contact Manager (ICM)
- IVR - Edify
- Voice Recording System - RACAL

Benefits

- Contact center brought in-house successfully
- Able to have better control over operations
- Expansion plans for contact center

Capital One

Business

- Leading financial services company Capital One Corporation is founded in 1990, and headquartered in Falls Church, Virginia
- Has 19,000 number of employees
- With annual revenues of US\$ 642 million

Challenge

- Faced a steep increase in the number of customer contacts into its Nottingham call centre
- Wanted to increase efficiency of handling the calls and to reduce the average handling time (AHT), so reducing costs
- Needed a call management system that had the potential to allow operational efficiencies to keep pace with business growth

Solution

- Cisco Intelligent Contact Management (ICM)

Benefits

- CapitalOne now has better segmentation of its call base, ensuring that the right customer gets to the right call centre associate
- customer satisfaction has increased through the speed of response, and has also become more personalised
- overall operational costs have been cut through an average 35 second reduction in AHT and there is the potential for more operational efficiencies in the future

Bulgarian Telecom Company (BTC)

- Business
- Bulgarian Telecommunication Company (BTC) is the Bulgaria's telecom operator.
- BTC has exclusive rights for establishment, operation and maintenance of National

Public Telecommunications networks in Republic of Bulgaria, and to provide international and domestic telecommunications services.

- Has 3.2 million wire telephone subscribers (37% population penetration).
- Estimated revenue for FY01 is US \$1.5 billion. Estimated profit for FY01 is US \$80 million.

Challenge

- Looking for a solution in view of liberalization of Bulgarian telecom market at the end of 2002
- Intends to keep all their largest and key-customers (eg. State Admin & Government, Banks, Large Manufactures, Utilities, Transportations, large ISP, xSP, Mobiles, etc.).

Solution

- Cisco Intelligent Contact Management (ICM)
- Cisco IP Telephony
- Amdocs Clarify

Benefits

- Have a consolidated 360o-view of all their key-customers with a complete customer lifecycle management.
- Better segmentation of its call base, ensuring that the right customer gets to the right call centre associate
- Customer satisfaction has increased through the speed of response, and has also become more personalised

Seminar Speakers

Stuart Hill

- Director of Marketing for BT Major Business

Glenn Cuthbertson

- Vice President, Gartner Consulting
- 20 years experience includes McKinsey and IBM

Fiona Mackay

- eCRM Manager for BT Global Services
- Expert in CRM solutions design and delivery

Peter Crone

- Copeland Borough Council
- Systems Manager



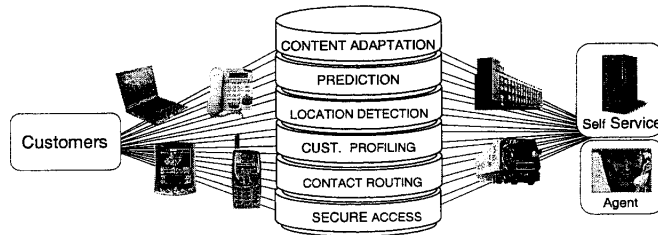
Agenda

- What are Multimedia Contact Centres
- The Multimedia Imperative and Why It Matters for You
- Success Stories
 - Newcastle Building Society
 - Copeland Borough Council
- Creating a Multimedia Contact Advantage in Your Organisation



What are Multimedia Contact Centres?

Multimedia Contact Centres integrate customer communication channels through voice, web and mobile - allowing the customer to contact the organisation whenever, wherever and however they want



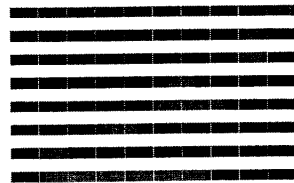
© BT July 2003



The Multimedia Imperative: Commercial

Customers today expect to contact an organisation not just when they want to, but HOW they want to

Migration to Multiple Channels



Knowing the imperative, how do you...

- Keep up with market trends and customer expectations?
- Manage new agent skill sets?
- Build a strong business case?
- Increase efficiency of existing contact centres?

Source: Gartner

© BT July 2003



The Multimedia Imperative: Government

By 2005, 100% of Government services must be capable of being provided electronically

The goals may seem clear:

- Making it easier for citizens to interact with Government
- Improve Service Delivery
 - Fraud Prevention
 - Better Debt Recovery
- Improve perception of Government
 - Prove value for money
 - Measure performance
- Expand range of services
- Freedom of Information Act

But in reality the steps can

be challenging:

- How to define the CRM roadmap and how it will be achieved
- How to create a robust, credible and affordable business case
- How to achieve change and organisational transformation

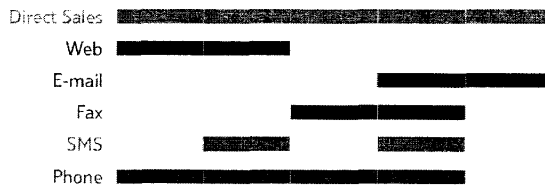


Source: Manchester Business School for the National CRM Project

However it's not easy to make the transition...

Are you offering the right channel for the right customer at the right time?

Channel Preferences



Polling Question #1:

Which channels does your contact centre currently offer?

Phone only

Phone, Fax and Web (basic information)

Phone, Fax, Web and Email

Phone, Fax, Email, and Interactive Web (call me, co-browsing)

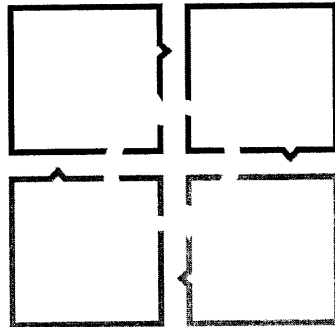
All of the above PLUS several other media I.e. Text Chat, E-Mail,

Video, SMS

© BT July 2003



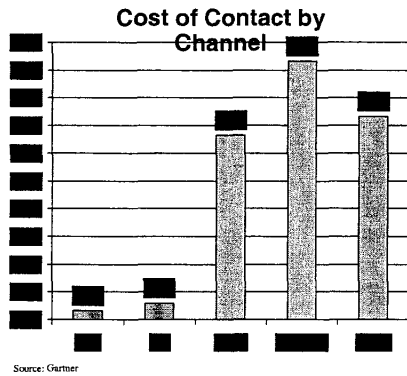
Because multimedia contact is more than just technology



© BT July 2003



Why it matters for Sales, Marketing and Service...



Considerations

- Matching channels and customers
- Understand customer contact preferences

Benefits

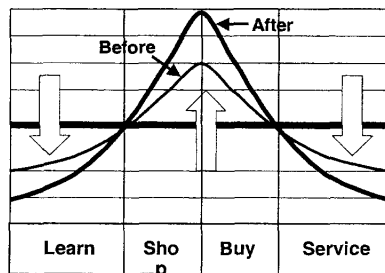
- Better visibility into customer relationship and needs
- Cost reduction per contact
- Revenue enhancement
- Improving quality of service

© BT July 2003



Why it matters for Operations and Contact Centre Management...

Impact of Web on Call Volume



Considerations

- Understand how new channels are going to impact your business
- Channels add complexity, volume and management ...

Benefits

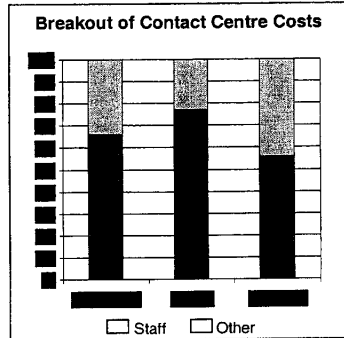
- But have the potential to reduce costs
- Improved quality of service
- Increased efficiency of staff and infrastructure
- Improved call management/ Intelligent routing

© BT July 2003



Why it matters for Employees and HR...

60-70% of contact centre investment is in staff



©Merchant Global Benchmarking 2001 survey and NAO survey)

Considerations

- New channels will impact staff
- Attract and retain talent
- May require new skill sets
- Change management
- Performance measurement and compensation

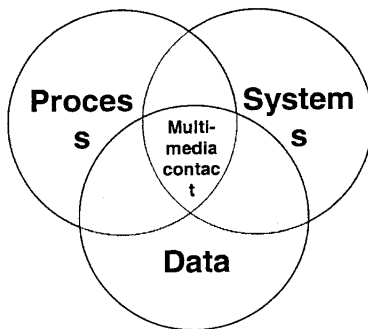
Benefits

- Greater employee satisfaction
- Career development opportunities

© BT July 2003



Why it matters for IT and Comms Managers...



Considerations

- Integration with existing platforms and infrastructure
- Common processes: Universal Agent, Skills-Based Routing
- Common systems: IVR, CRM, Universal Queue
- Common view of data

Benefits

- Platform independence
- Improved reporting and visibility
- Manage disparate centres

© BT July 2003



Polling Question #2:

Which of these benefits would be your top motivating factor for implementing multimedia contact?

Improve management control
Improve general responsiveness
Promoting a professional image
Improve internal communications
Track sales opportunities
Reduce operating costs
Improving level and quality of customer service

© BT July 2003



Key drivers of multimedia implementations according to a Gartner survey

Driver	Ranking
Improving level and quality of customer service	1
Promoting a professional image	2
Improve general responsiveness	3
Improve management control	4
Improve internal communications	5
Reduce operating costs	6
Gain additional communications facility	7
Track sales opportunities	8

Source: Gartner survey of 250 organisations (2002)

© BT July 2003



Sharing client success stories...

- During the past 10 years BT has established more than 4,000 call centres for their clients
- BT is the UK's number 1 contact centre distributor with over 1000 complex contact centres deployed and supported
- We will give insights from two "real life" client success stories... Newcastle Building Society and Copeland Borough Council

© BT July 2003



How to get it right : critical success factors

- Create a customer culture within your organisation
- Document and communicate plan internally
- Build staff with multiple skill sets

- Define channel capability
- Understand customer channel preferences
- Excel in contact management performance measurement

- Develop an end to end customer process or journey
- Engage with the right partner for implementation

- Leverage information to segment customers effectively
- Define requirements and implement effective IT

© BT July 2003



Polling question #3:

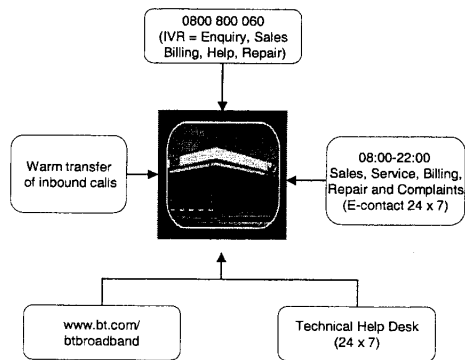
Does your organisation have plans to build multimedia capabilities in the next 2 years?

- Build new
- Extend
- No plans
- Not sure

© BT July 2003



Our Experience with Multimedia Contact



- Truly customer centric, eContact and CRM capability
- BT was awarded the European Call Centre Award in 2001 for best multimedia call centre
- BT was also awarded Best CRM Project 2003 - Large Organisation

© BT July 2003





IPCC Customer Case Studies

Michael D. Oldham
September 1, 2006



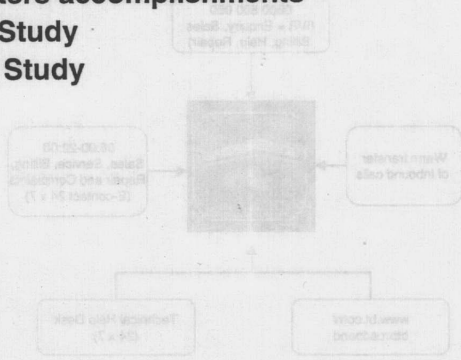
Agenda

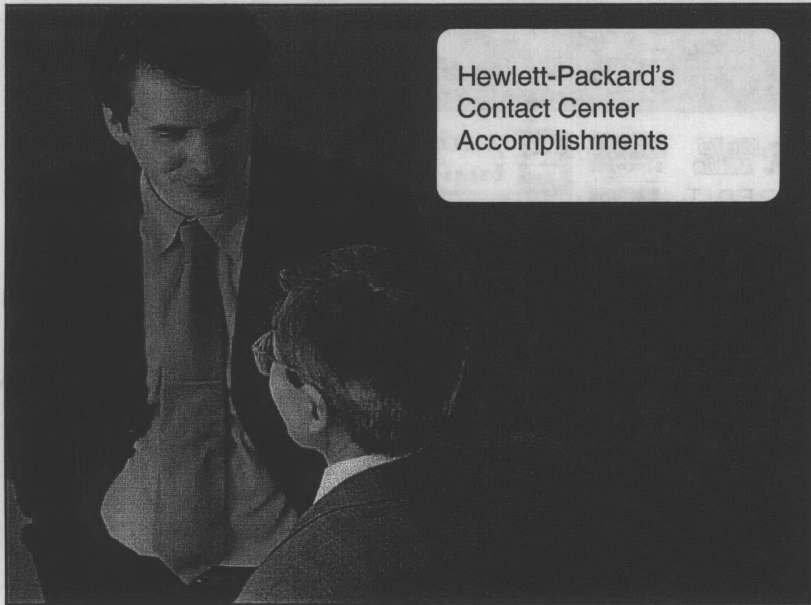


- HP Contact Centers accomplishments
- Samsung Case Study
- China Life Case Study

BT was awarded the
European Call Centre
Award in 2007 for best
multimedia call centre

BT was also awarded
Best CRM Project
2008 - Large
Organization





Hewlett-Packard's
Contact Center
Accomplishments

Some of our customers outside of Asia Pacific

Logos displayed include: Best Buy, Capital One, Italgas, eircell, CITIBANK, intermedia, ntl, radiolinja, SONY, HP Shopping, Roche, Diageo, Kluwer, Alliance Leicester, Bauparkasse, and others.



April 17, 2003 HP presentation template slide master - Page 4

our other CRM and Contact Centers
accomplishments include




in Asia Pacific








Samsung Life
Insurance
IPCC Contact
Center Project


보험 | INSURANCE
건강·상해/장기·종신·연금/저축·변액



대출 | LOAN
인터넷·담보

Samsung Life Insurance Overview



- Samsung Life is:
 - The largest life insurance company in South Korea;
 - A member of the Samsung conglomerate; and
 - A Fortune 500 company
- Previously maintained 5 TDM call centers:
 - Each with its own ACD and CTI systems
 - No integrated reports for the whole enterprise
 - Different reports from ACD and CTI systems
 - Static routing from the PSTN and no ability to share call center resources or overflow calls between sites

April 17, 2009

HP presentation template name subtitle - Rev. 1

page 8



- The goal was to build an integrated contact management system which could:
 - Be maintained and monitored from anywhere;
 - Provide reporting on an agent-by-agent, group-by-group, site-by-site and whole enterprise basis;
 - Allow the sharing of resources from other sites as required by incoming call volumes; and
 - Leverage Samsung's emerging network-based infrastructure.

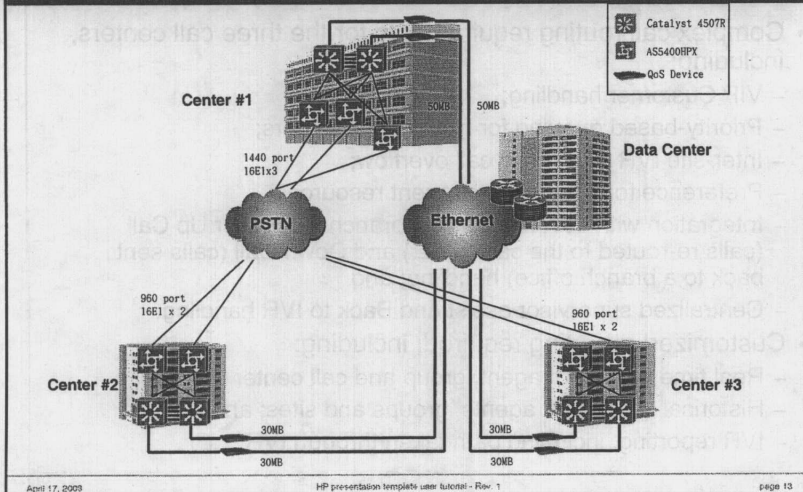


- Build Cisco IPCC based Call centers in three cities
- No new application development - but need to integrate Siebel client application through Cisco-supplied Siebel CTI Driver
- Total 909 seat of agents including:
 - 60 educational seats;
 - 40 IP phone for staff;
 - 100 outbound agents for each center
- All IP-based system configuration except:
 - Outbound answer detection, where a local dialer solution will be used

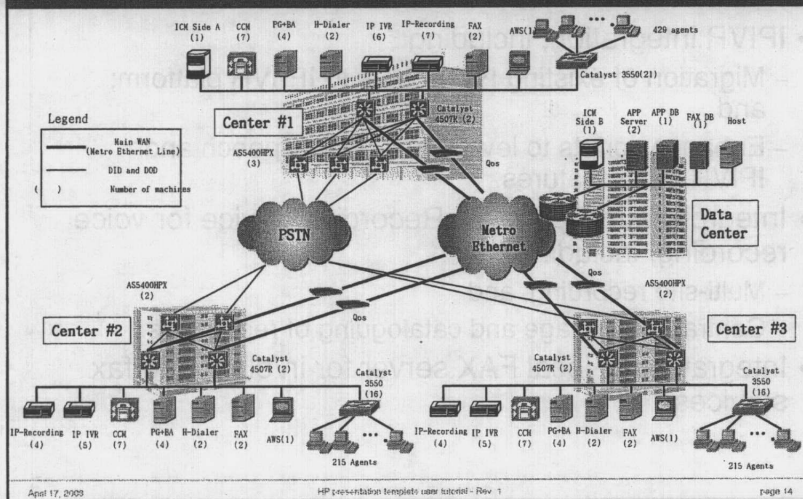
- Complex call routing requirements for the three call centers, including:
 - VIP Customer handling;
 - Priority-based queuing for non-VIP customers;
 - Inter-site IVR and Agent call overflow;
 - Preference for utilizing local agent resources;
 - Integration with several hundred branch offices for Up Call (calls re-routed to the call center) and Down Call (calls sent back to a branch office) handling; and
 - Centralized supervisor assist and Back to IVR handling.
- Customized reporting required, including:
 - Real time display of agent, group and call center status;
 - Historical reports for agents, groups and sites; and
 - IVR reporting, including path taken through IVR.


- IPIVR integration, including:
 - Migration of existing IVR scripts to IP-IVR platform; and
 - Enhance scripts to leverage Text to Speech and IPIVR other features.
- Integrate with Eyretel IP-Recording device for voice recording, including:
 - Multi-site recording; and
 - Centralized storage and cataloguing of recordings.
- Integrate with local FAX server for in/outbound fax services


Network Topology



System Architecture



In Asia Pacific 



April 17, 2009 HP presentation template user tutorial - Row 1 page 15



China Life Insurance
IPCC Contact Center Project

咨询 报案 失访 投诉 回访



95519
服务到永久



Overview of China Life Contact Center



- 3 centers throughout China, 4 centers per phase, part of the provincial centers have several city centers in their command
- The centers of region and city level are put in dispersedly, and routed in the neighborhood
- Utilize Cisco IPCC framework
- Provide the services of user consultation, inquiry of insurance account information, complaint, reporting loss and making appointment, and so on
- Provide many kinds of agent tools according to their focus and roles: calculators and notebooks
- Perfect management of service flow: Solution Sheet
- Have formally opened in Nanjing (Jiangsu), Szechuan, Shanghai and Shenzhen

April 17, 2008

HP presentation template user tutorial - Rev. 1

page 17

System Architecture



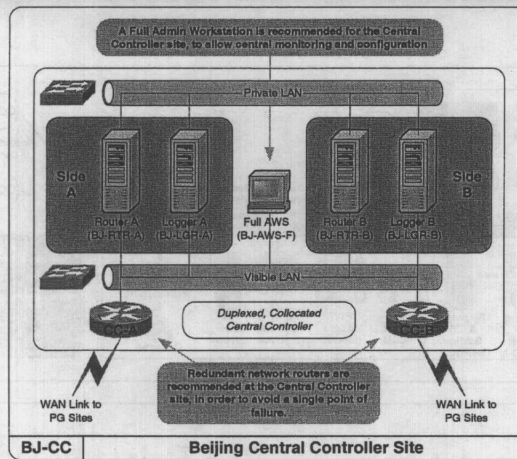
- Contact Center HQ – located in Beijing
- Solution architected into 3 tier
 - Tier 1 – Central controller in HQ
 - Tier 2 – Province Branch Offices
 - Tier 3 – Remote agents
- Customer interaction channel supported currently –
Phone and Fax

April 17, 2008

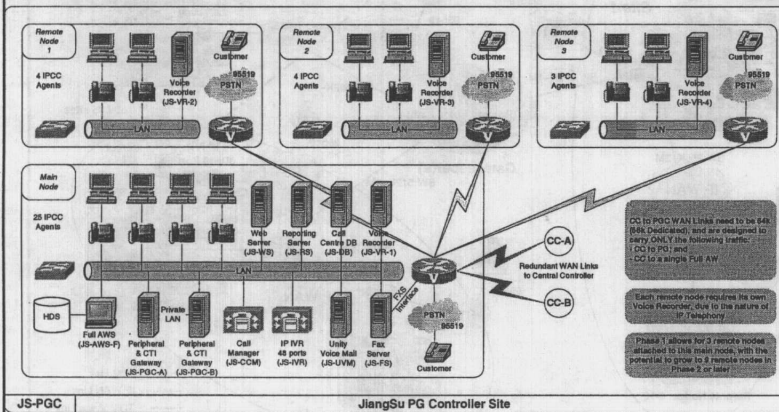
HP presentation template user tutorial - Rev. 1

page 18

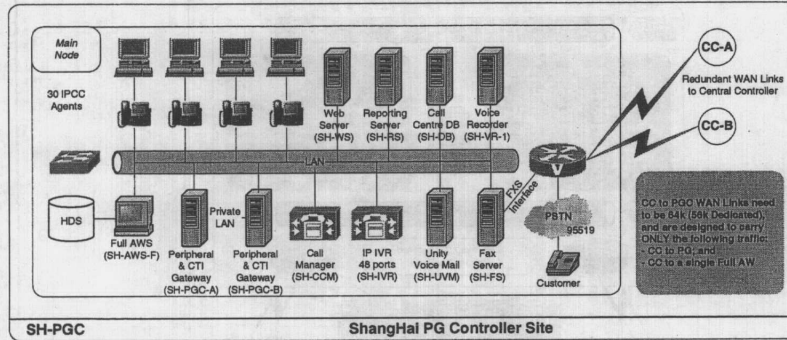
Beijing Central Controller Setup



Jiangsu and Szechuan Branch Office Setup

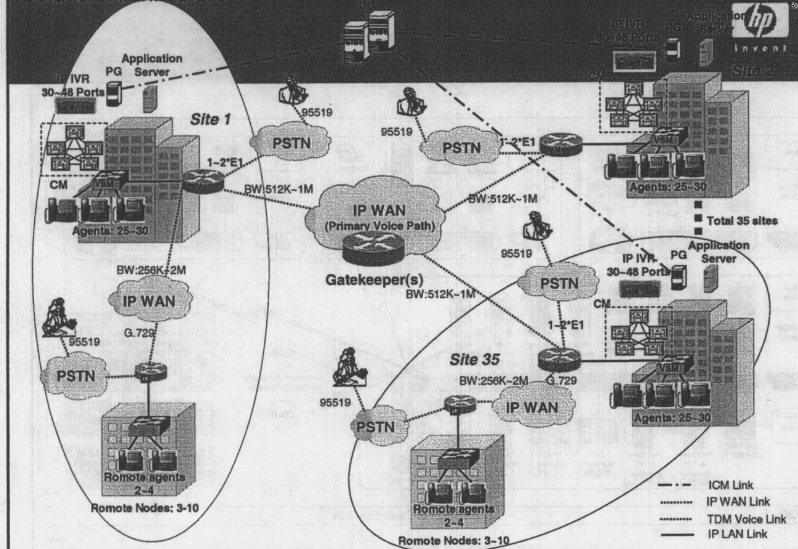


Shanghai and Shenzhen Branch Office Setup



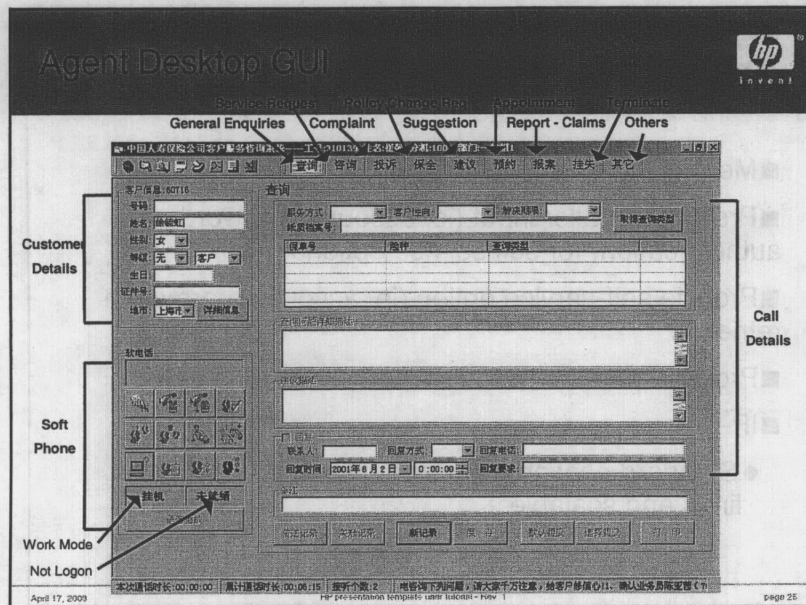
SH-PGC Shanghai PG Controller Site

Solution Architecture




- Menu for Service selection
- Prompt for caller input (ie. account/password authentication) for self service options
- Provide self-service option (ie. account information retrieval)
- Provide queue announcement
- IP-IVR:
 - ◆ Standard network interface, easy to arrange lines and scalable

- According to telephone information:
 - ◆ Calling number (ie. CLI), called number
- According to user input
 - ◆ Choice at every branch and input information (number of insurance policy, number of ID card, and so on)
- According to contact center occupancy and call queue state
 - ◆ Region group, service group, agent busy or available state, and longest available agent
 - ◆ Can overflow mutually and improve the resource utilization
- Automatically block nuisance calls



Phase 1 - 4 Branch Offices



	Jiangsu	Shanghai	Szechuan	Shenzhen
Call volume/day	1200-1500	2000	700-800	1200-1500
Number of faxes/day	10-20	10-20	Less than 10	10-20
Number of agents	36 agents (11 remote agents + 25 onsite agents)	30 agents onsite	25 agent onsite	17 agent onsite
Number IVR ports	48	45	33	25

April 17, 2009 HP presentation template user tutorial - Row 1 Page 26

Benefits



- One Unified framework and platform for Contact Center and CRM
- One number to dial locally for all services
- All branches has similar hotline system and each branch delivers customer service in the same fashion – company branding
- Improve agent utilization
- Improved efficiency and effectiveness
- Improved customer service quality
- Improved agent and service management levels

Why HP?



- HP works with our customers to approach their Contact Center vision in **cost-effective increments**
- Our methodology focuses on prioritized delivery based on **business benefits** to quickly recoup Contact Center investment.
- **Investment protection** of existing investments
- Our core strength – developing a **systems architecture** that maps to our customer's business needs today with the **flexibility** to adapt to the needs of tomorrow.
- **Proven track record** in delivering complex, enterprise-strength solutions, and have implemented over 600 CRM and Contact Center projects around the world.
- Worldwide, Regional and Country **CRM & Contact Center Practice Centers** around the world
- **Worldwide delivery** capability, and significant expertise in industries where CRM and Contact Center is key
- Our focus on **benefits realization**, helping our customer derive greater benefit from the investments they have made and are making in CRM & Contact Center.

WorldWide Delivery Capability



invent