

超越时空，无限进取  
冲电气提供全球网络解决方案

OKI

建设优秀的呼叫中心，您需要

CTstage<sup>®</sup>4*i*

CTi & IP

CTstage<sup>®</sup>4*i*

# CTstage4i

## 从日本到中国

在全球各地，CTstage 系统的销量已经超过 4000 套，成为CTI(Computer Telephony Integration)市场无可争议的领导者，这个数字有力地证明了，在全球 120 多家合作伙伴的有力配合下，OKI 的 CTstage 正充分地满足着市场需求。凭借强大的市场占有率以及丰富的客户经验，现在，OKI 正在向中国这个世界上最大的市场提供着最优秀的CTI方案。从日本到中国，OKI的用户遍及电力、金融、保险、电信、制造、家电等多个行业。

## 为什么CTstage表现如此出色？

### CTstage智慧宝囊：

#### 智慧宝囊一：CTstage是基于Windows的开放式的呼叫中心

- 容易与客户现有的DB和CRM连接使用(提供更多增值空间)
- 可以继续使用Windows下既有的AP资源(资源的有效利用)
- 系统具有灵活性,可向IP化的呼叫中心转变
- 可扩展性,可创建分布式模式的呼叫中心

#### 智慧宝囊二：CTstage是All in One的呼叫中心

- 1台服务器上加载了呼叫中心的所有必要功能
- 擅长于呼出/呼入的混合型呼叫中心
- 统一消息功能将客户服务与企业通信有机融合

#### 智慧宝囊三：CTstage使用的简易性

- 用户可以根据需求自由更改设定管理

#### 智慧宝囊四：CTstage在日本的呼叫中心市场份额是No.1

- 丰富的使用案例(累计销售已超过4000套)
- 销售业绩出色,可以继续扩大投资,不断成长(良性循环)



# CTstage4i

## CTstage在什么样的市场大受欢迎？

无论是呼入还是呼出，CTstage在各行各业都得到广泛使用。

### 呼出（拨号）

#### 促进销售

- 电话促销向导
- 电话预约、电话服务
- 购买 签约后的道谢电话
- 新产品 新服务的介绍等

#### 市场调查

- 产品介绍、消费意向的调查
- 广告效果测定、知名度的调查等

#### 市场客户的开拓

- 发现、培养未来客户
- 市场动向的调查

#### 客户管理

- 潜在客户的发掘 再开拓
- 客户满意度 (CS)的调查
- 赢得老客户
- 督促业务等

### 呼入（来电）

#### 技术支持

- Help Desk (咨询 投诉对应)
- 故障、维修、定期检查的对应
- 硬件问题的对应等

#### 受理商品订货

- 订货受理
- 客户信息的收集
- 订单申请
- 收入(结算)管理
- 故障处理 管理

#### 客户服务

- 消费者洽谈窗口
- 预约受理 取消对应
- 投诉对应

#### 信息

- 商品信息的提供
- 商品 服务说明
- 商品资料 样品的发送向导



CTstage<sup>4i</sup>

## 事例：使用CTstage前后的同一客户服务中心



### 客户感受

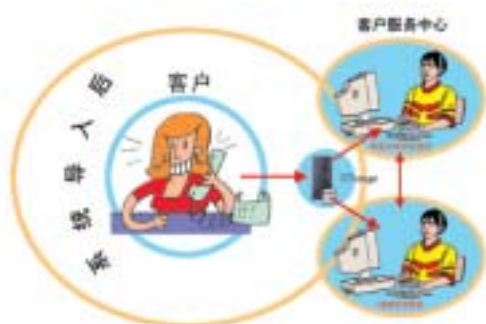
- 需要打电话了解产品是否真正符合自己的需求。
- 会遇到互推责任、或长时间等待的情况。
  - 在向技术服务中心咨询时，已被确认需要修理，但在向维修部门打电话时，还必须再次说明相同的内容。

### 座席人员感受

- 因为是在不知道客户感受的状态下受理业务(提供服务)，所以不得不每次都向客户提出相同的问题。

### 管理者感受

- 不能掌控电话的日志及每个座席人员的工作状况。
- 每个服务点都需要投入设备、人员，带来很多管理成本。



### 客户感受

- 从售前咨询到提供维修服务，一步就能解决全部问题。
- 几乎没有互推责任、或长时间等待的情况。

### 座席人员感受

- 由于客户的资料和历史咨询记录会自动弹出，所以实现了更加细致、高效的客户服务。
- 在进行座席间电话转送的时候，也同时转送了客户的咨询记录和相关资料，所以不再需要重复问客户相同的问题。

### 管理者感受

- 因为掌控了电话的日志及座席人员的工作状况，所以很容易建立改善效率的工作制度。
- 通过统一服务点，节省了设备及人员，降低了管理成本。
- 通过统一服务点，集中了解到了客户的原始需求，提供了有效的服务需求信息。

## 事例：采用CTstage后流畅的业务体系

有效掌控电话的日志、座席人员的工作状况等信息，通过数字化的指标实现计划-执行-检查-行动的高效管理

- 在电话服务高峰时间段，实现座席人员的最佳配置，改善电话的中途放弃率

通过将参阅客户资料、历史咨询记录和提供电话服务的同步进行，达到了更细致高效的业务服务水准

- 座席间电话转送时可同时转送该客户的相关资料

# 使用CTstage的有哪些客户

## CTstage行业运用成功案例

P&S是中国最著名的IC产品零售商、信息服务商和代理商之一，由于IC产品销售服务的独特性，P&S以8000多种商品和完善的邮购服务，满足了8万个注册客户，每年1万余个交易客户，从产品选型、产品供应到产品应用的各种需求。而围绕客户需求设计的各具特色的增值服务内容成为P&S目前最重要的经营策略。2004年3月，OKI CTstage为其构筑的呼叫中心在该公司投入使用，座席数48人。

## P&S呼叫中心系统构成图



### 服务业

- AT Home Co.,LTD
- Tokyo Broadcasting System, Incorporated
- Gulliver International, Co.,LTD
- Belluna Co.,LTD

### IT业

- Toshiba Corp.
- Allied Telesis K.K.
- Victor Company of Japan LTD.
- KDDI Telemarketing Inc.

### 制造业

- Kokuyo Co.,LTD
- Novartis Parma K.K.
- Johnson & Johnson K.K.

### 金融保险业

- The Dai-ichi Mutual Life Insurance Company
- BANCO DO BRASIL
- The KYUSHU CARD Co.,LTD
- Kabu.com Securities Co.,LTD

More Communication!



敬请咨询

CTstage是冲电气公司在日本、中国取得注册商标  
其他所记载的公司名称以及产品名称一般为各公司的商标或注册商标

[www.ctstage.com.cn](http://www.ctstage.com.cn)

# OKI

## 冲电气软件技术(江苏)有限公司

江苏常州太湖东路9号常州软件园北区4楼 邮政编码: 213022

电话: 0519-5127700 5122111 传真: 0519-512-1887

<http://www.okijs.com> E-mail: [ostj-market@oki.com](mailto:ostj-market@oki.com)

冲电气软件技术(江苏)有限公司上海分公司

上海市长宁区仙霞路11号太阳广场西塔楼301-C室 电话: 021-62701063 传真: 021-62701066