



数字服务的未来

白皮书



“未来已悄然而至，只是分布尚未均衡”

- 科幻小说作者 William Gibson

这是我们最喜欢的名言之一，我们奉它为箴言；但在许多情况下，未来掌握在您客户的手中，而非您的手中。传统的 B2C 关系正逐渐向 C2B 模式转型。消费者可通过多种方式了解特定品牌并与之对话。许多企业在努力从传统的参与模式转型，转变为综合性跨渠道解决方案，以此服务客户。

但是这一转型困难重重，主要源自以下原因：

- 您的 IT 基础架构未经过专门设置，无法尽快引入新技术供客户使用
- 由于安全、隐私或法规原因，您无法利用这些新技术
- 您的企业规模很大，尽管您想立即采用新技术，但您无法立即行动，因为让这样一艘巨轮转变航向需要更多时间

过度关注 IT 运营成本控制，错失了提高客户关注度、保留率和满意度的机会

在客户服务方面，您的客户已经掌握了未来。您的大部分客户的智能手机所拥有的计算能力，可能远超您员工在台式机上拥有的计算能力。如果该问题持续存在，您当前和未来如何有效提供低成本服务？

展望十年以后，客户服务应该何去何从？您是否仍然认为还会有大批员工在电话旁接听来电并提供服务和支持，就像现在一样？或者，您是否遇见通过电话进行的互动减少，而更多支持则通过其他方式处理 - 其中以客户自助服务和客户对客户的支持为主？您是否还观察到利用人们喜爱的通信社交网络进行的社会关怀，已逐步成为客户联系的未来趋势？为什么更喜爱通过 Facebook Messenger 与所有人交谈的客户会真正想要打电话给您？

为此，本白皮书讨论了客户服务的未来发展方向 - 如何利用新媒体与客户互动，以及如何利用各类媒介经验，指导与客户的关系。在我们看来，客户服务正值深度转型，品牌无法再通过传统的互动途径（门店、网站、电子邮件、呼叫中心）对客户施加影响。我们正在与品牌进行深度对话，探讨如何改变这些传统渠道的用途，同时将社交、点对点 and 主动数据驱动解决方案纳入该生态系统。我们相信每个渠道都能找到平衡的支点。

我们将在本白皮书中讨论，您将如何实现转换，从当前成本高昂的客户服务成本中心转型到优化的分布式模型。

您可着手于以下趋势和行动，以利用这一浪潮。即便着手处理这些项目中的一部分，也能够为您节省大量成本。

倘若全部解决，则您可以根据自己的条件真正改变您与客户的交流模式。



数月前，一项研究显示，大多数互联网用户访问互联网的方式发生了巨变，他们更可能通过手机，而非通过台式电脑。

虽然这只是新近趋势，但它为我们指明了未来的方向 - 在不久的将来，越来越多的客户将使用手机。这一趋势将逐一升级，最终，我们可以简单地假设客户拥有手机，并且可以使用手机来为其提供支持。

手机作为诊断工具

如今的手机是一种神奇的设备，其计算能力远超几年前的典型台式电脑。此外，手机是可随身携带，可以移动到任何出现问题的地方。而且，手机内置了摄像头和许多传感器，我们可以使用摄像头和传感器来帮助客户解决他们可能遇到的任何问题。

要展望如何使用手机解决任何问题，首先必须提供应用。应用可让您利用设备摄像头和所有传感器进行故障诊断。此外，您还可以为客户提供一个简易工具，让客户自助诊断问题。

例如，假设您是一家电信提供商，主要客户支持途径是在客户遇到问题时接听电话。假设这是一个互联网访问问题 - 客户无法通过您的服务访问互联网。他们应该怎么办？

以下是目前的典型步骤：

1. 客户拨打电话
2. 客户排队等候客服接听
3. 客服接听电话
4. 客服使用生日或其他方式验证客户身份
5. 客服倾听客户问题
6. 客户和客服共同尝试执行一系列特定步骤来诊断问题，这些步骤过去可根据呼叫期间收集的信息解决问题
7. 这些通话时间可能较短（根据提示重启路由器）或者很长（计算机上一些奇怪的驱动程序关闭了互联网访问）
8. 无论是何情况，都会产生成本，客户很烦恼，没有得到培训，也不知道下次应该怎么做，忠诚度可能因此受到影响。

有了手机加上带外连接和适当的功能完善的应用软件，您基本上可以在客户端实地检查。

该应用不仅可以让客户自助诊断问题，还可在必要时向应用程序和客服提供大量数据，以便解决问题，以及为未来解决问题提供信息。

我们继续探讨以上示例；这一次，为客户配置一个应用，它不仅能够指导客户自助诊断，还能执行自我诊断并将诊断结果发送到您自己的服务器，用于后续数据挖掘并集成到解决方案中。

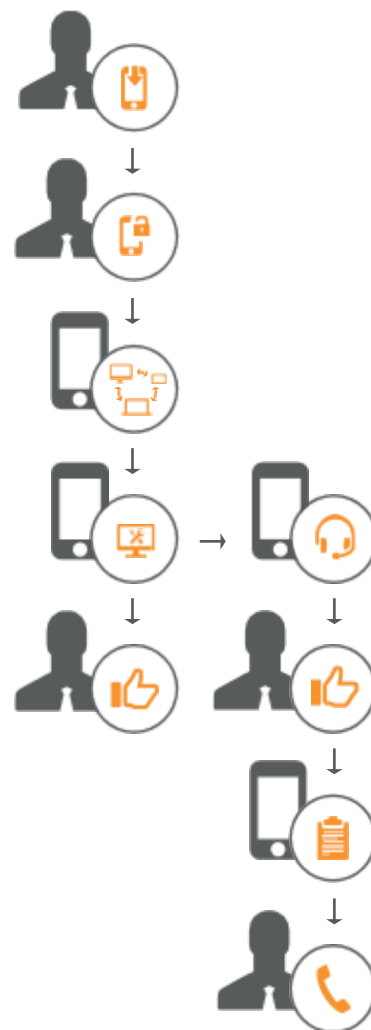
1. 客户下载支持应用程序，如果他们还没有的话。实际上，应用安装是服务协议规定的一部分。如果客户尚未下载，可以通过奖励来鼓励下载和使用应用。
2. 客户使用设备上的指纹传感器对应用进行认证。如果设备没有传感器，则可以使用密码、图案或面部识别。



- 应用程序可查看客户记录，确定客户当前的设备详细目录。然后，假设内部网络正常运行，它此时可在内部网络上运行扫描来更新详细目录。更新后的详细目录将在随后上传到您的数据库，从而方便您详细了解客户拥有的网络设备，未来还可以就网络上可能存在的任何问题主动提供建议。这些操作需得到客户首肯。如果主要的互联网连接不可用，它会通过带外信道完成此操作。
- 然后，应用程序可告诉客户，它正在家庭网络上运行诊断程序，然后连接到路由器进行查询，查看是否存在问题，它甚至可以向路由器发出重新启动命令，在进程中通知客户。
- 如果该操作恢复了连接，则案例结束。如果未恢复，那么客户需要继续通过设备进行诊断。
- 客户使用应用程序将连接问题的范围缩小到他正在使用的笔记本电脑。此时，应用程序本身可能需要客服的其他反馈，因此客户将笔记本电脑的品牌和型号输入到应用程序中。该应用程序现在演变为客户和客服的聊天对话。客服研究该问题，发现客户需要更新其网络驱动程序。然后，客服将手机用作第二参考屏幕，引导客户更新笔记本电脑上的网络驱动程序。
- 最终，客户连接到了路由器，并结束通话。应用程序向客户表示感谢，感谢他们在整个过程中的耐心和帮助，然后应用程序请求客户提供反馈（1 到 5 星）和评论。
- 笔记本电脑上的信息和所需的新网络驱动程序将在后台添加到解决方案数据库中，并且可以在将来再次调用 - 无需客服干预。未来客户如发现这个问题，可通过选择列表询问他们是否有这款品牌和型号的笔记本电脑，并立即将客户转向该解决方案。
- 如果此时通话仍未完成，则客户可以致电客服，以获得语音帮助。如有必要，客服可询问客户是否允许使用手机上的摄像头将视频流式传输给客服。他们可以要求客户将手机的摄像头对准路由器、墙壁插座、电缆、房屋外部以及线缆沿途可能存在问题的任何地方。所有内容都会记录下来，如果需要派遣技术人员，他们可以在出发前查看录像，告知他们需要采取的步骤，以完成通话。通过此描述，您会发现客服时间已压缩到最少或根本不需要，并且在极少数情况下，只有在尝试完所有其他支持可能性之后，才会需要实际打电话。

应用可用元素

- 身份验证机制 - 供客户通过手机上的指纹传感器进行自助身份验证。两大最热门智能手机苹果 iPhone 和三星 Galaxy 系列都采用指纹传感器来验证用户身份。
- 扫描机制 - 由于手机本身就掌握在客户手中，假设它可以操作，何不利用手机本身的功能扫描房屋网络，寻找可能导致该问题的异常情况？例如，如果客户抱怨网络速度很慢，则基于电话的传感器可以断定其他家庭成员正在使用比特流或其他导致网络速度变慢的软件，并且可以识别罪魁祸首 - 也可能是邻居或其他未知用户或设备可能正在偷取带宽。内部扫描能够从另一端识别这些问题以及路由器可能遇到的任何问题。该工具让您能够从



连接屏障的另一侧诊断问题，这在以前是无法实现的，因为此前没有可用的带外连接。理想情况下，手机应用程序甚至可以根据其在网络连接设备的读数，通知路由器调整设置，并且可以根据需要为部分设备（父类）优先提供流量，而其他设备（子类）次之。此外，如果移动设备本身在连接到互联网时遇到问题，也可以扫描其自身设置。

以短信为媒介

当前，从硅谷兴起了一大主要趋势，某些应用程序具有“无接口”的趋势 - 他们使用客户电话上已有的通信方法，而不再使用移动应用程序或网站让客户与您通信。将其与自动化相结合后以接触一些更简单的通话后，您可利用该强大的工具来减少通话量和成本。

硅谷有一家创业公司叫做 Magic，该公司没有接口，您需要通过短信与 Magic 通信。该服务自行收取礼宾服务费用 - 您向其发送请求，他们回复价格或跟进问题。您只通过文字进行沟通，需要付费时，他们会向您发送一个指向安全网页的链接，您可以使用信用卡支付您的订购费用。目前，通过该服务还无法确定哪些操作是自动实现而哪些不是，但有一点可以清楚的是，该服务的客户喜欢这种体验。

同样，何不创建一个易于自动化的基于文本的支持系统（由于消息的性质，它们很短并且易于解析），以覆盖特定的通话子集，然后其他通话可以通过短信渠道的聊天会话处理。

我们用“我的技术在哪里”为例，这是一个典型的例子，也是许多客户的痛点 - 他们想知道技术人员何时出现或下一步何时发生。

目前，客户需要呼入，提供身份验证信息，然后等待客服联系跟踪技术人员并获得预计到达时间。若利用短信解决方案，可按如下场景运作：

1. 客户向特定短信号码发送“我的技术人员在哪里”或“人在哪”或“发生了什么”
2. 系统解析该信息以及来信号码
3. 系统查询该号码，确认客户是否已登记今天有技术人员上门服务。如果没有，系统会请求账户关联的电话号码，如果没有新号码，则将客户通过短信连接到客服
4. 如果系统收到电话，则会 ping 技术人员的手机以确定他们的位置，同时还会 ping 技术人员日志，确定他们距离该通话还有多少待处理的通话
5. 系统计算出估算值后，对客户做出相应
6. 客户根据个人意愿选择取消和重新安排
7. 整个通信都通过自动化进程进行处理，除非系统无法解析该请求。随后，该请求无缝转接给客服，客服将处理通话后续操作

近年来，随着千禧一代客户数量日益增加，短信已成为优质通信方式 - 能够将其作为通信渠道提供给客户才有意义。此外，短信按条收费，现在大多数套餐均包含无限量短信。

由于该通信方式的性质，它更容易解析，也更方便识别客户，因为所有内容都与客户的电话号码相关联。

解决方案中的元素

设置 SMS 网关以便在客户和您之间接受和发送文本消息相对简单 - 真正的智能在于能够解析传入的消息并正确处理，汇集信息，将需要客服支持的消息转交给客服，而可通过自动化进程处理的信息转到自动化进程。

该解决方案需要：

1. 一个 SMS 网关
2. 用于解析和分派传入信息的引擎



3. 接受响应的接口，可实现自动化并进入系统的其他区域，以在没有客服干预的情况下做出响应
4. 用于组织组装和响应消息的系统
5. 与内部聊天系统集成，用于解决无法通过自动化处理的通话。您可在后端控制对话，而客户则在前端以熟悉的方式（短信）进行交互。此外，整个会话可以存档并附加到客户文件，以便您将来可以了解会话中的情况
6. 请求和自动响应也可以捕获并附加到账户。

为客户服务流提供文本网关可轻松连接更习惯使用短信通信（而非其他通信方式）的新兴客户群。

该对话在哪里进行？

纵观全局，您会发现们沟通的方式发生了变化 - 在最近一次实时流动性调查中，32% 的客户更喜欢使用短信或通过电话聊天，这个数字正在增加。这个比例很快就会超过 50%，您的电话客服人员将闲置。

与此同时，对话现已转移到社交网络，您的客户首先会在 Google 上搜索答案（而不是向您求助），或者将问题发布到留言板、Facebook 或 Twitter。对话从您的网站开始并继续，只有在客户找不到答案并且开始抱怨时，他们才会来到您的网站，与您聊天，给您打电话，或两者兼而有之。

您不是第一个求助对象，而是最后的求助对象。成为他们的第一个求助对象，在他们开始之前处理这些抱怨。

要了解哪些人在社交网络上谈论您很难 - 有人甚至不是你的客户，只是在向一小群人吹嘘，并且传播范围也很小；也有的拥有大批朋友和粉丝，因此影响巨大，粉丝会随大流进行病毒式传播。还记得康卡斯特的崩溃事件吗？有人发现这家公司将客户姓名改成了令人生厌的名称，然后粗体出现在了账单上。又或者通话被录音，然后在网络上疯狂传播？您绝对不希望这类事件发生在您身上 - 在社交网络上开始和结束对话。

首先，您必须获取客户的社交身份。您可能不知道来自榆树街的 John X. Smith 在网上的名称是 @PhoenixFlame89，但如果您张口问，他们可能会告诉你。这是非常宝贵的信息，因此请准备交出一些东西以换取他们的社交网络 ID - 例如，您可以为提供 Twitter ID 或在 Facebook 上与您互相关注的客户提供高级服务。

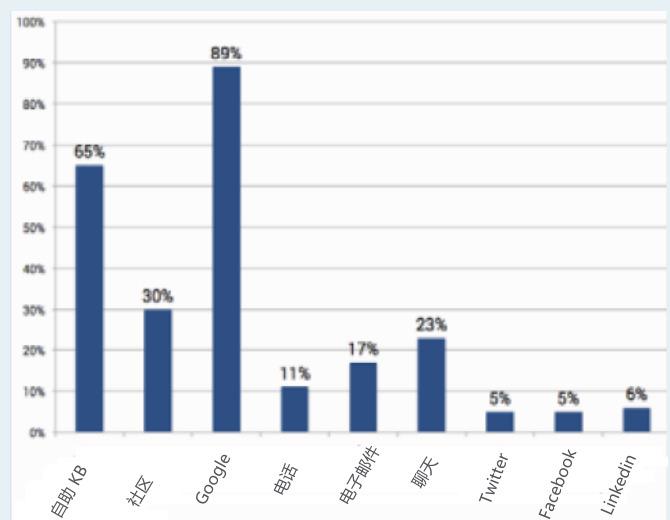
如果他们不想告知身份，您可以使用社交网络收集和大数据分析对您客户的社交 ID 进行有合理推测。一旦获得其社交 ID 后，就可以轻松根据他们的公共社交媒体感言跟踪他们的情绪。如果他们对你的服务表示出某种不满，您可以及时跟进。

但这种方法存在一个问题。如果您稍微看一下社交网络生成的超大数据量，就很容易得出结论，有一天它可能最终无法处理所有的评论、投诉和请求。您如何扩展？

与上面的短信解决方案一样，诀窍在于自动化。利用您捕获的大数据，使用一些预测分析来捕捉人们在社交媒体谈及您时的情绪，然后确定他们是否需要私人接触，或者自动化的接触就已足够。充分利用自动化，从一小组自动化任务开始，根据需要进行扩展。

但在开启这些服务的大门之前，请注意在内部聊天解决方案和社交网络之间构建接口。大多数主要社交网络已经拥有开放式 API，因此您只需在 5 大热门网络和内部聊天解决方案之间建立连接。如此一来，您的客服便能够以受控方式直接与您的客户建立连接 - 并且可以记录对话并将其附加到客户的账户，供未来参考。

寻求产品问题支持的优选通道是什么？



来源：TSIA 2013 社交媒体调查

想象一下，客户在他们喜爱的媒体平台 Facebook Messenger 上讨论问题，然后与客服聊天，请求客服针对该问题提供支持。客户无需打开或使用任何其他机制来与您沟通 - 他们可以留在他们熟悉的安全界面中。

加入客户所在的社区 - 不要强迫他们来找你。然而有的时候，他们必须主动找您，因此在这些情况下，您仍然需要提供一个优秀的客户自助服务门户网站。

此外，不要畏惧积极主动：当前的数字服务另一个主要趋势就是透明度。如果您能在客户意识到某个问题之前主动告知，他们会非常感激。

出现问题时主动发送推文和消息。在网站上公布您的通话时间。在网站上公布您的客户服务得分。让您的客户了解事情的实时进展 - 不要成为如无闻问绝不发布信息的黑洞 - 尽管“不主动提供任何信息”在法庭上可能非常有效，但在服务部门则是下下之选。如果您的服务非常优秀，请通报给客户。如果您存在问题，也请通报给客户。

您的客户需要完全的透明度，甚至超过对快速响应时间的期待。

您的未来动作

如您所见，客户服务的大势所向是数字化。根据某些预测显示，当前由呼叫中心处理的呼叫量将仅占当前处理的呼叫量的 10%。其他对话去到了哪里？转到了社交网络。

在短短的几年内，拨打您的电话寻求支持的客户百分比可能微乎其微。您将如何以可扩展的方式应对这种转变？如果您的客户发现通过推文获得响应比通话更快，此时就需要制定扩展策略。

Symbio 的优势

Symbio 在提供呼叫中心方面积累了丰富的专业知识和经验，曾为多家顶级财富 500 强企业开发软件解决方案，能够根据您的需求为您提供解决方案，因此占据了得天独厚的地位。我们可利用我们的客户行为大数据集，应用预测分析，探寻前所未有的模式。

Symbio 使用这些数据，采用以客户为中心的设计实践，与客户的客户合作，了解其行为，最终快速构建新的交互模型原型。每次迭代都会对以下变化获得更多洞见：

- 客户培训（门店、电话、电子邮件）
- 客服培训
- 移动应用功能（自助、追加销售机会）
- 店内互动变动（通过简单调整店内购买体验解决下游客服中心互动）

使用我们的解决方案，我们可以优化通话量，同时通过各个渠道丰富您的客户体验。减少通话量可以为 IT 计划提供自筹资金。

请立即与我们联系，探讨我们可以一起做些什么。