

中国—东盟信息港股份有限公司

企业外号

中国东信云通信平台企业“外”号解决方案



中国—东盟信息港股份有限公司

中国·广西南宁市平乐大道18号 邮编：530200
电话：（0771）2500111
www.cainfoharbor.com

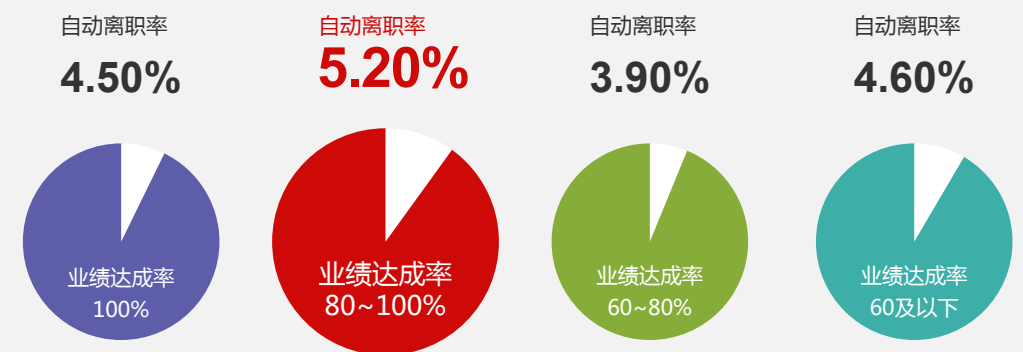
www.cainfoharbor.com

需求背景

A 业务人员流动带走客户资源造成企业损失

物流快递、销售中介等一线人员职业流动率高，由于业务人员掌握第一手客户信息，人员流动时也会带走客户资源，给企业造成宝贵的商机资源流失。现有的CRM软件只能满足客户信息在企业内部共享沉淀，不能防止销售人员接触并积累真实的客户信息，难以避免客户资源流失。

■ 业绩越突出的业务人员离职倾向越大



2016年人员自动离职率与上一财年完成率分类关系 (数据来源: 2016年中国人力资源数据报告)

■ 现有CRM软件不能解决人员离职带走客户的痛点



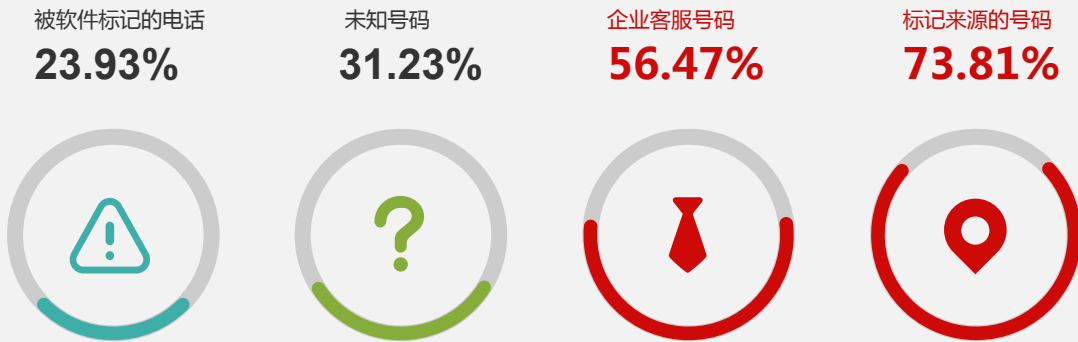
B 企业急需提升电话拜访接通率的手段

客户界面是企业间业务合作的重要环节，业务人员对客户进行电话拜访是接触客户的第一触点，如何利用触点向客户传递专业的企业形象增加电话接通率。另一方面，由于手机管家等软件广泛使用，业务人员号码被标记为“房产中介”“保险推销”等电话时接通率更低，违背企业精准营销的目标

■ 让客户对来电意图可预判是提升接通率的关键

不同类型号码的接通成功率

.....



■ 手机软件的电话标记造成客户对业务号码的体验极差

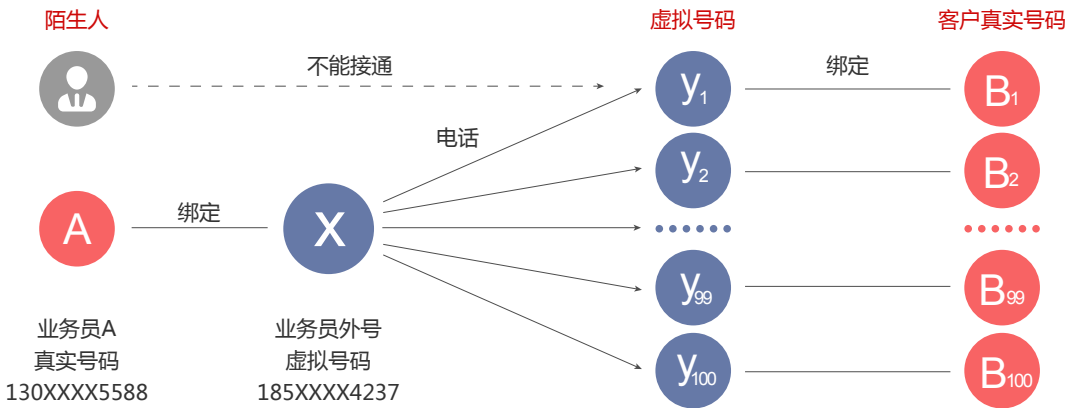


企业“外”号解决方案



1 效果描述

- 企业一线业务人员通过中国东信云通信企业“外”号开展对外业务
- 业务人员拨打客户电话时，客户侧显示记录业务员“外”号，业务员即使离职，客户可继续用“外”号联系网点新的业务员
- 业务员侧接到客户电话显示专属虚拟号码，业务员不能保留真实的客户信息，当仍然保证业务沟通的顺畅进行。

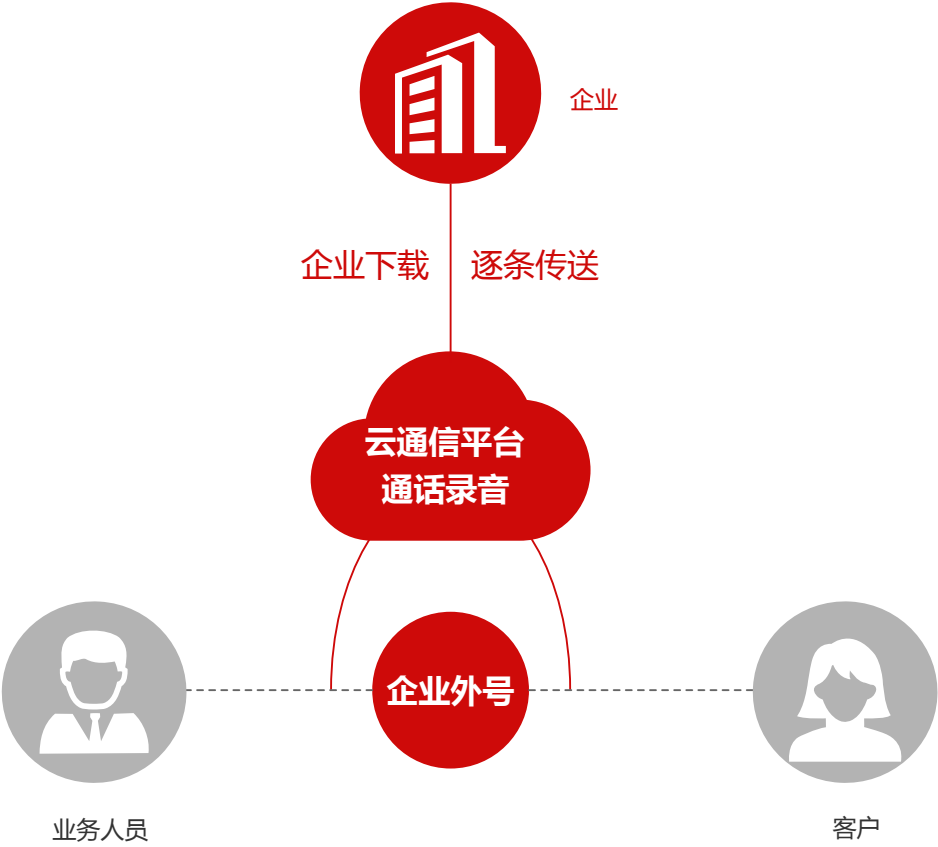


当销售人员离职后，企业“外”号与销售人员真实号码解绑，可重新绑定到新的销售人员，客户拨打小号找到新的销售人员。

3 录音管控

中国东信云通信平台可向企业提供每一通基于企业“外”号的通话录音内容，为企业实现对业务员的业务拓展与客户维系的流程和质量管控提供有力工具，帮助企业提升服务质量。

全程记录企业“外”号通话内容并提供完整录音



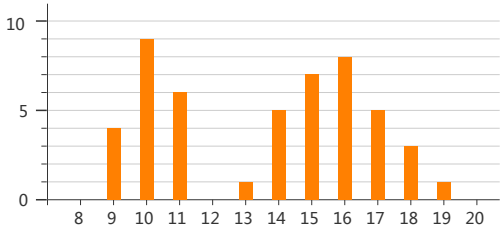
- 1 支持所有基于“外”号呼出或呼入的通话录音功能，不限时长、不限通话次数；
- 2 通话录音与通话记录一一对应，可管控、可溯源；
- 3 通话录音可在中国东信云通信平台服务器上保留7-30天供企业集中下载。

4 话务分析

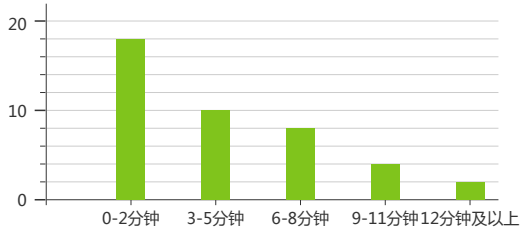
中国东信云通信平台可为企业提供基于“外”号的通话行为分析与预警服务，帮助企业精细化管控业务员的电话营销效果，并及时发现潜在的客户资源流失风险。

■ 通话行为分析

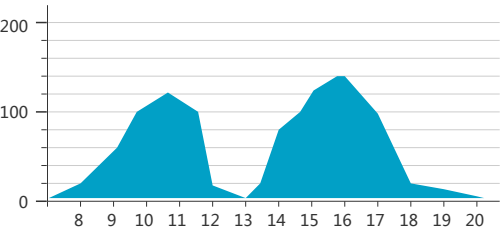
X年X月业务员X各时段平均通话次数



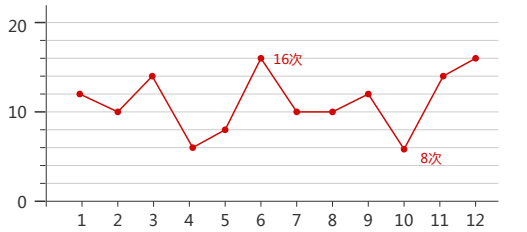
X年X月业务员X各时段平均通话时长分布



X年X月X日企业全员通话次数分布



X年客户Y与企业通话频次分布



■ 异常预警

特定通话发生时平台可向特定人员发出预警信息（如下举例）

- 通话时长超过阈值的通话
- 重要客户来电
- 临近离职的员工的频繁通话
- 临近离职的员工与沉默用户间的通话

5 企业名片

通过USSD/闪信方式在呼叫的同时可向主叫/被叫方投递带有企业标识的企业名片，使客户对号码来源一目了然，提升电话接通率与业务效率。

- 全覆盖：** 支持所有手机操作系统、三大运营商2/3/4G 用户
- 保到达：** USSD到达率高，首屏显示，用户点击后消失
- 自定义：** 企业可自主定制投放内容、投放号码和范围



6 行业短信

中国东信云通信平台可向企业提供行业短信服务，业务员可通过移动端CRM向客户发送营销短信，客户手机将收到带有统一行业短信号的营销短信，既保证短信的高到达率，也能提升企业统一的企业形象。



- 使用统一的行业短信号，解决使用业务员私人号码发送短信造成短信拦截、到达率低的痛点；
- 通过统一的行业短信号，为企业提供统一的短信客户界面，有助于提升短信阅读率和企业形象；
- 通过APP操作，流程与普通短信发送无异，操作简便。

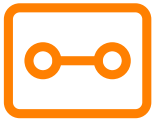
7 功能选择

企业可根据实际需要在产品基本形态上叠加或减少增值功能，最大限度上符合企业对外交往的场景需求。



行业短信

基于APP业务员可通过企业统一的行业短信号向客户发送企业或产品宣传短信，到达率高。



全程录音

通话过程可全程录音并供客户下载，帮助客户管控服务质量。



白名单管理

客户使用白名单增加、编辑、删减管理安全隐私号的接通权限



企业名片

可在通话前在客户手机端显示带有企业业务人员和产品宣传的定制化信息



漏话提醒

当双方联系人漏接电话时，平台可通过APP推送、短信等方式提醒。



话务分析

平台可协助客户进行通话行为模型的分析，并对异常通话进行预警。



一卡多号

为个人用户提供真实号码绑定多个中间号服务，用户通过APP发起呼叫可对外展示中间号



语音云通知

应用内接入语音通知能力，实现用户通过APP一键群发语音信息，服务覆盖全网用户，到达率高，适用于物流快递、排号叫号场景。

中国东信安全隐私号服务优势

2016年9月，中国联通决定将全网隐私号码保护平台放在广西，与中国东信达成深度合作关系。中国东信云通信平台与运营商间的紧密联系为向客户提供稳定优质、技术先进与价格优惠的服务形成了坚实基础。



号码资源丰富

拥有丰富的本地隐私号码资源，通话双方看到本地手机号码，可极大提升接通率。



稳定性高

全国唯一日呼叫量达到千万级的安全隐私号平台，网络稳定充分保障高并发通话。



价格优惠

中国东信出于产业链上游，相较产业中的中间服务商成本更有优势，价格更优惠。



对接灵活

提供多平台技术支持，实现支持SDK、API等方式接入平台，降低对接开发时间。



经验丰富

作为滴滴出行最大的服务商，拥有丰富经验，可快速应对处理突发问题。