

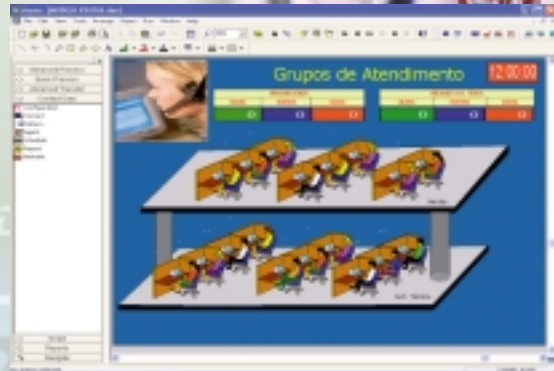
系统仿真软件

透视(客服中心)业务流程

概述:

计算机系统仿真技术有着巨大的优越性,利用它可以:

- ★ 求解许多复杂而无法用数学手段求解的问题,
- ★ 预演或再现系统的运动规律或运动过程,
- ★ 对无法直接进行实验的系统进行仿真试验研究,从而节省大量的资源和费用,并有效控制风险。



美国罗克韦尔软件公司 (Rockwell Software Inc.) 是全球最大的计算机“系统仿真”软件供应商。其产品 Arena® 软件广泛应用于金融、电信、物流等行业的客户关系管理 (CRM)、业务流程再造 (BPR) 等领域。具体涉及: 客户服务中心的运营管理、前台后台业务的流程再造等方面。

通过 Arena® 软件进行业务流程管理决策的方法是: 首先为业务流程建立一个计算机化的系统模型, 再对系统模型进行透视分析、假设演练、动态统计和二、三维计算机动画演示, 最终使管理者对业务流程获得直观和精确的理解。该软件已成为众多国际知名企业 (AT&T, Bank of America, Boeing, Ford, GM, IBM, UPS 等) 管理决策的重要工具。

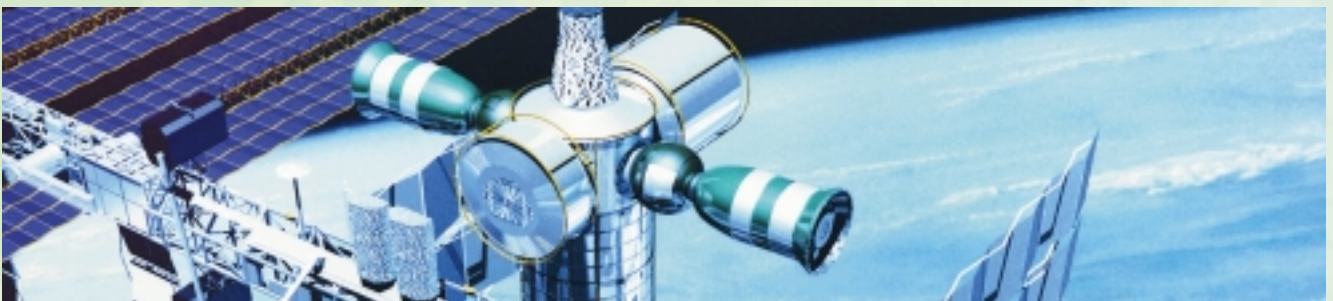
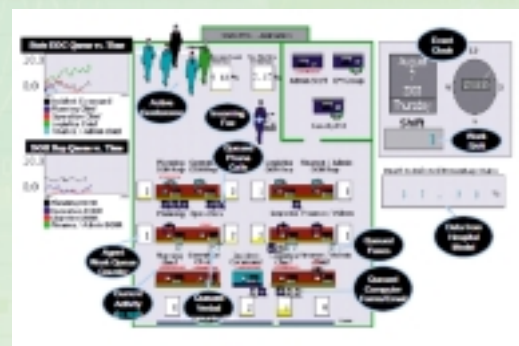
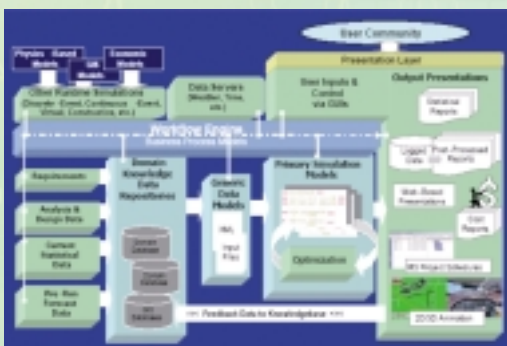
信息技术融合、企业流程再造、和呼叫路由策略等的迅速发展, 已使得现代呼叫中心的管理极具挑战性。我们又如何应对新的挑战: 在确保服务水平的时候, 有效控制运营成本呢? 以往的手写笔算和静态表格的分析方法, 难以应对上述挑战。美国罗克韦尔软件公司的 Arena® 软件, 为您提供全套系统仿真的分析工具, 向您展现完全动态和丰富多样的分析信息。

特 征:

通过 Arena® 呼叫中心仿真软件, 展现呼叫中心系统模型, 形成呼叫中心逻辑仿真仪, 演示呼叫中心的运营规则、响应策略、成本分析、资源利用等。

客户化的仿真仪可被应用于从日常规则到总体决策的建议与尝试。以往实际调整信息系统或业务流程是代价昂贵的, 甚至后果严重; 现在通过仿真仪演示可事先分析和调整对客户、坐席代表、或企业利润的影响。

与实际调整相比, 系统仿真的好处是: 在承诺投资回报和工作表现时, 您有足够的信心来选择和实施那些: 已经证明有效且避免风险的决策。最终加强企业与客户的关系, 和使企业经营效率最大化。



系统环境:

- ★ Arena® 软件, 版本 10.00.00。
- ★ 微软 Windows Me, Windows 2000, Windows Server 2003, Windows XP。
- ★ IE 浏览器 5.01 或更高。(无需运行 IE, 只是部分组建被 Arena® 引用。)
- ★ Adobe Acrobat Reader 6.0 或更高以查阅资料。
- ★ 硬盘驱动器 500M~1GB 空闲磁盘空间 (参考操作系统和 Arena® 安置选项)。
- ★ 256MB 内存 (推荐 512MB 或更高, 参考操作系统)。
- ★ Intel 奔腾处理器, 主频 1Ghz 或更高。

效益:

一、对多渠道的客户接入策略进行决策:

- * 多形式的呼叫请求
- * 与自助系统的集成
- * 订单受理和后台流程
- * 外呼营销活动
- * 计算机电话集成技术的整合

二、衡量客户服务整体效果:

- * 敏感因素分析
- * 整体任务监控
- * 业务流程透视

三、将现有的呼叫中心信息转换成可执行的商业决策:

- * 集成关键数据
- * 标准化开发接口(VBA)

四、轻松把握复杂的问题:

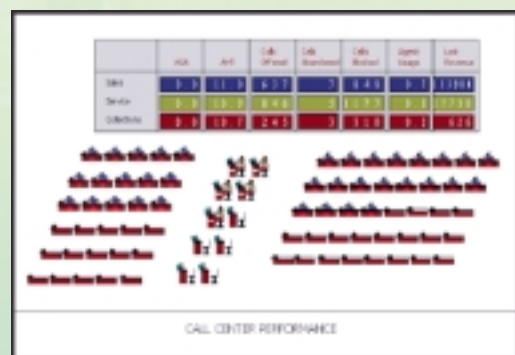
- * 基于技能的路由
- * 多址呼叫中心
- * 虚拟呼叫中心
- * 调整软硬件的实施
- * 证实呼叫路由规则
- * 证实人力资源请求

五、根据 Arena® 服务指标报告, 衡量改良建议的投资回报:

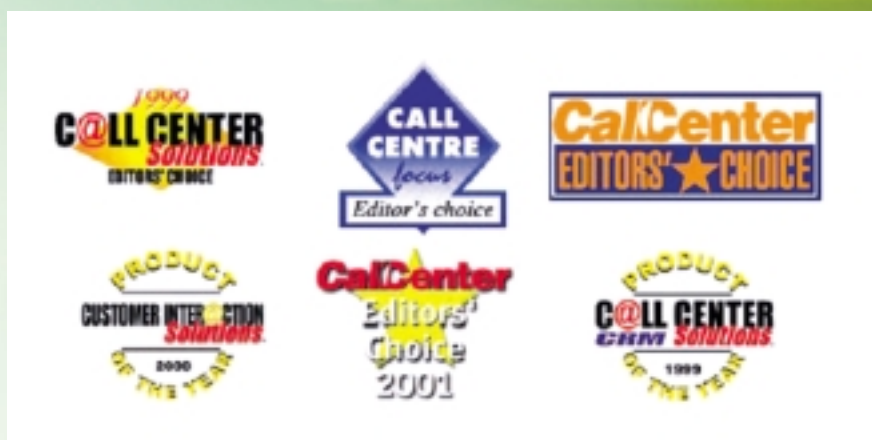
- * 统计呼叫中心系统性能
- * 客户满意度评测标准
- * 坐席代表利用率和效果分析

六、对呼叫中心进行完整的财务分析:

- * 坐席代表成本
- * 通讯线路成本
- * 固定和变化成本



荣获奖项：



欢迎垂询：

欢迎垂询美国罗克韦尔软件公司（Rockwell Software Inc.）在中国的合作伙伴北京慧忠恒升科技有限公司（3IN Technology Corporation）。



Rockwell Software Inc.
Building 2, 2000 Marconi Drive
Warrendale, PA 15086 USA



北京慧忠恒升科技有限公司
中国 北京市海淀区西土城路 10 号
北京邮电大学 北邮科技大厦首层