

在全球消费电子行业立于不败之地

全球一致并安全的用户体验清单



“‘体验时代’将由满足您需求的个性化技术定义.....您所用的设备会将您视为独特的个体,并逐渐模糊数字与物理世界之间的界限。”

三星电子公司消费电子产品事业部总裁兼首席执行官
HS KIM



全球消费电子行业

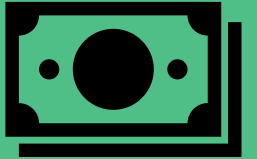
智能手机、智能电视、笔记本电脑及平板电脑、家用电器、可穿戴设备等消费电子产品已进入我们生活的各个方面。同时,也是我们身边创新速度日新月异的见证。

消费电子行业的激烈竞争,尤其是很多亚洲领先品牌(如三星、华为、索尼、小米和LG)间的竞争,使产品与定价难以展现差异化优势。新冠疫情下消费者的行为发生变化,从亲自到店选购转向通过数字渠道网购,更加剧了这种竞争。

企业希望打造独一无二的个性化体验,通过每次互动 - 无论是在实体店还是通过网站、移动应用、社交媒体、智能手机或电子邮件 - 优化消费者历程的各个阶段,从而在最佳时机提供最佳体验。如此便可丰富用户体验,帮助消费电子产品企业建立用户忠诚度,增强长期的可持续竞争优势。

1万亿美元

2019年全球消费电子产品市场规模



重要趋势:

- 新兴市场需求增长
- 亚洲公司日益占主导地位
- 技术、设备和行业融合

¹ 消费电子产品市场规模,全球市场洞察



影响未来的重要趋势

本地化推动转化率

在小米、华为和三星等消费电子巨头争夺新地区市场份额的当下，要在多元市场构建强大的品牌影响力，采取细分方式将至关重要。

成功的品牌正在针对目标受众对品牌信息进行本地化，从而顺应消费者以本地语言获取支持的偏好，并体现本地文化和交流方式。除提供本地语言支持外，这些品牌还通过针对特定国家/地区的推广活动和相关支持渠道与消费者建立个人层面的联系，以提高转化率。

品牌需要一个全面的客户参与模式，利用本地专业知识，更好地了解各市场的本地氛围，实现客户体验本地化。

² Found in translation: "How multilingual support helps you scale customer experiences"

(翻译创造新体验：多语言支持如何助您提升用户体验)，Intercom

70%
的消费者更忠诚于提供本地
语言支持的公司²



影响未来电商便利性的 重要趋势仍然存在

从全球看，消费电子产品是最大的线上销售零售品类。同时也是电商市场销售总额的关键驱动器。在新冠大流行的当下，消费者对电商的依赖性增加。这一消费偏好的改变预计会继续下去，因此许多公司加强了其线上销售力度。

此外，由于本地电商平台能提供更好的价格和更顺畅的本地化支持，因此消费者更倾向于在这些平台上购物。这促使很多消费电子品牌与这些平台合作，提高其数字化销售能力，加强市场影响力。

越来越多地利用数字化渠道也为这些公司使用实时数据提供了新机会。他们可根据消费者购物记录预测其偏好，并提供适合其独特需求的个性化优惠、促销和内容。

全球消费电子产 品销售量³

电商对总销售量的贡献

2017
25% → 2023
39%



³ Statista消费市场展望 (Statista Consumer Market Outlook)

影响未来的重要趋势

商业模式的改变：直销

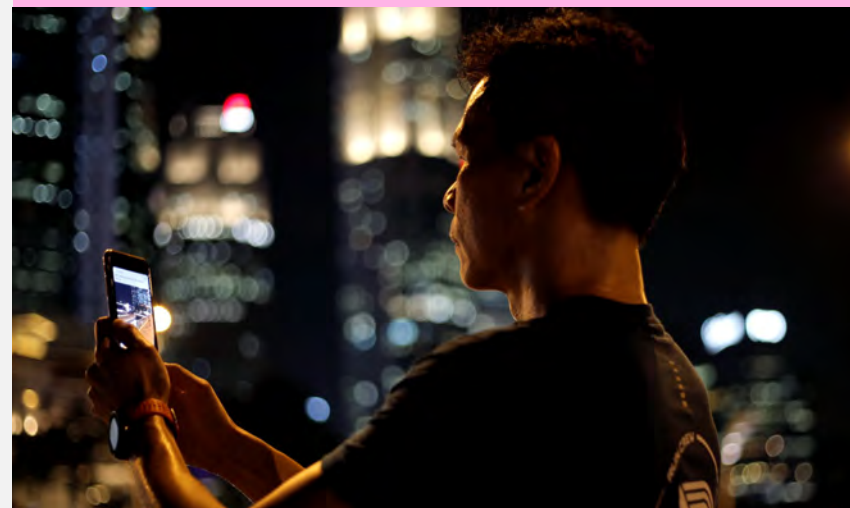
不论哪一个行业，直销是对品牌产生最大影响的商业模式。在全球范围内，线上电商及社交媒体应用的快速发展，促进了品牌对直销这一商业模式的采纳度。

对品牌而言，直销商业模式有如下益处：

- 可以打造独特的个性化体验
- 通过减少配送成本和提高供应链效率，扩大利润空间
- 拥有消费者全部数据，可确定消费者偏好，驱动产品和服务设计方面的创新
- 通过订阅、增值服务和提高消费者忠诚度开辟新的营收来源

苹果公司2020年收益的

34%直接来自其店面和网站直销。



影响未来的重要趋势

线上线下一体化体验的兴起

在当今互联互通的世界,线上线下零售渠道的一体化势头迅猛。消费者先在线上查看商品和服务,然后再去线下店面购买,或先去线下店面体验,然后在线上购买的方式日益流行。借助线上到线下/线下到线上的战略,企业可向消费者提供真正的全渠道体验。

为吸引消费者,企业正采用诸如“线上下单店面提货”、“足不出户试用”,或“线上退货,上门取货”等功能。

企业要与时俱进、打通网络,否则就会发现难以生存。若想保持发展,企业应整合线下和线上能力,提供大规模的个性化体验,这将成为企业必然的战略选择。

前10家中有7家

亚太区消费电子企业通过专门的电商网站和体验店直接向消费者销售产品。



旨在丰富客户体验的优先事项



提供全球一致的客户体验

对消费电子企业而言，地域扩张是最重要的发展战略。提供跨国地区、语言和渠道的一致化体验是一项极其复杂的任务，需要对各种技术和团队进行细致协调。如能成功实现，便可提高消费者信任水平，建立忠诚度，这在竞争激烈的消费电子行业，对企业的生存与发展至为重要。



借助自动化和随处办公模式实现业务连续性

自动化和随处办公模式已成为新冠疫情时期全面实施业务连续性计划的关键。在可预见的未来，云是主要的业务模式趋势。自动化，如对话式人工智能，即便在呼叫量高峰时段，也可实现流畅的服务并减少员工压力。



满足监管与合规要求

消费电子企业需要在每一个开展业务的国家/地区满足特定的监管与合规要求。这些要求涵盖数据保护、隐私问题、行业性法规、本地记录和存储等。为确保在每个国家/地区的合规性，需要制定健全的治理和实施框架。



提升员工体验

建立以客户为中心的企业需要向员工赋能，并为其配备正确的工具，以提高生产力、效率和参与度。让员工能够对交叉销售和追加销售机会快速做出以数据驱动的决策，并改善互动质量，可对客户体验产生积极影响，并提高企业业绩。

旨在丰富客户体验的优先事项



通过增加接触点以强化无缝衔接的全渠道模式

如今的消费者可通过不同渠道与品牌接触。企业越来越需要将多个接触点连接并整合为一体,确保实现无缝式体验。全渠道式解决方案可使消费者从一个渠道转换到另一个渠道。在消费者经过各个接触点时,坐席也可以转换渠道,而不丢失与消费者的信息。提供这种体验需要一体化的系统。该系统可将消费者引导至最佳可用资源,也可使员工对消费者的整个消费历程了如指掌。



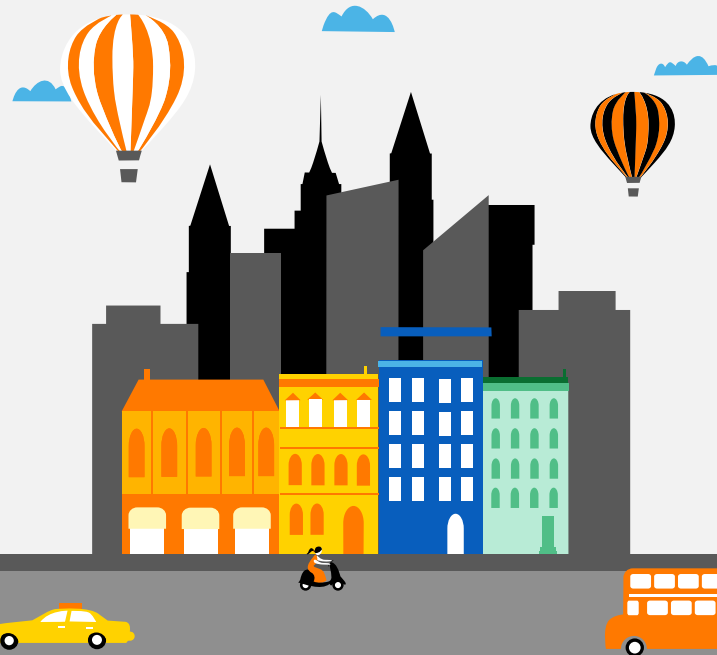
将个性化体验作为一种服务

借助正确的技术及符合不断变化的消费者需求的行为数据分析打造个性化的消费者历程,对形成差异化竞争优势非常重要。大规模的个性化需要有针对性的为企业提升消费者参与度和转化率,这样才能在饱和的消费电子市场脱颖而出。



向数字化客户服务转变

社交媒体和即时通讯的兴起,为企业提供数字为先的体验创造了机会。如今,消费者对数字渠道的满意度得分已与语音渠道持平,并在很多情况下有所超越。从商业角度看,将数字渠道与传统渠道相结合可帮助企业降低呼叫量和服务成本。



打造安全一致的 全球性客户 体验需注意的8 点技术清单



1 提供全球一致但本地化的 全渠道体验

- ✓ 整合呼入与呼出的多元沟通渠道
- ✓ 与本地可用的参与渠道(如微信、QQ和WhatsApp)相结合
- ✓ 利用回叫功能实现不间断的用户体验
- ✓ 采用国际呼叫汇聚和区域语音路由,实现更好的服务质量
- ✓ 部署全球性SIP中继线路,实时控制语音、信息传递和视频应用

2 确保多个接触点一体化, 实现无缝体验

- ✓ 整合联络中心系统、业务流程管理、员工管理与分析工具
- ✓ 整合不同的自然语言处理(NLP)引擎(如谷歌Dialog Flow、亚马逊Lex、IBM Watson等)

3 实施强有力的安全措施

- ✓ 确保整个价值链的端到端安全性
- ✓ 管理风险,定制从移动设备到数据中心在内的安全服务

4 满足合规要求

- ✓ 满足数据驻留、本地记录和存储要求
- ✓ 遵守本地法规(PDPA(《个人数据保护法》)、GDPR(《通用数据保护条例》)、网络法规)
- ✓ 遵守行业特定规定

打造安全一致的 全球性客户 体验需注意的8 点技术清单



5 利用云提升联络中心的运营

- ✓ 将本地部署的系统迁移到基于云的联络中心,实现变幻莫测的商业环境所需的可扩展性、敏捷性和灵活性(评估、设计与创建、迁移与运行)
- ✓ 进行有效的生命周期管理,涵盖从提供和促进灵活性到支持业务需求的服务退役

6 借助数据和人工智能创建 差异化洞察和服务

- ✓ 以用于自助服务的对话机器人和对话式人工智能等功能,提供简便且自动化的客户支持
- ✓ 通过分析,实现以个性化方式即时参与对话
- ✓ 利用人工智能帮助坐席专员使用Agent Assist等工具进行决策

7 让员工更清晰地了解客户 体验

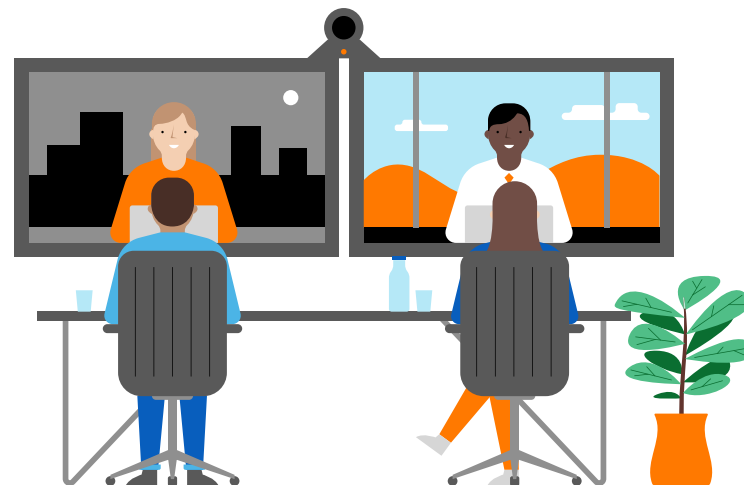
- ✓ 使员工具备人力资源管理能力,并提供统一的坐席工作台
- ✓ 整合前后台,形成无缝的工作流程,提高运营效率,降低成本

8 进行生命周期管理,优化技术 采用、创新和经营成本

- ✓ 确保对故障管理、变更管理和发布管理的服务支持
- ✓ 新技术的采用或强化
- ✓ 确保供应商关键绩效指标(KPI)与业务目标一致

利用云加快全球业务扩张

一家领先的中国电子公司力图重新掌控其客户体验,更好地了解经营业绩,同时兑现其在海外的品牌承诺。该公司正把外包的客户服务收回,由自己运营,并转变为基于云的运营模式。



挑战

- 联络中心业务被拆分成多个外包合同,在纷杂不一的平台上运营
- 坐席业绩和消费者历程的信息呈碎片化,对五个不同的业务流程外包商(BPO)没有全球统一的仪表盘
- 进入新市场时缺乏灵活性、反应性和保密性

解决方案

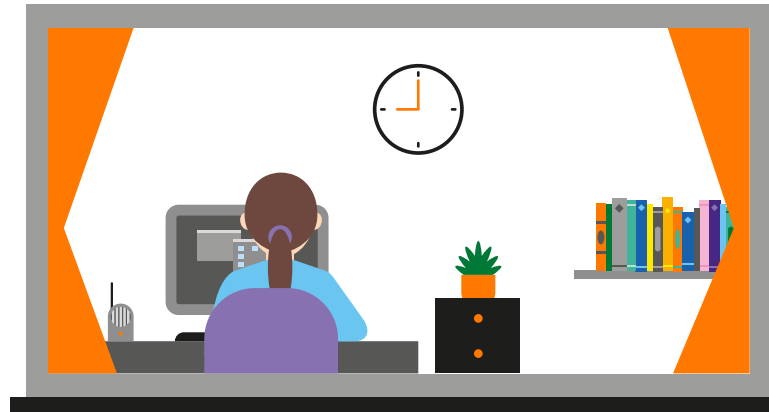
- 迁移到云联络中心:使用Genesys公司的 Unified Engagement Suite
- 采用国际呼叫汇聚、话后满意度调查、多渠道和呼出渠道
- 第1阶段:由中国大陆的41名坐席为香港和澳门的消费者提供支持
- 全球推广:190名坐席专员;分布在亚太、欧洲和俄罗斯等10个联络中心

益处

- 新运营模式可快速部署和升级,支持全球扩张
- 可提升客户体验,驱动忠诚度和长远营收
- 集中管理,提高了在海外兑现公司品牌承诺的控制力
- 通过更好的数据集成,深入了解公司业绩

危机时雇用虚拟劳动力

一家全球领先的信息通信技术 (ICT) 解决方案提供商, 需要确保员工的安全健康和持续工作能力。为此, 他们希望为员工提供恰当的工具, 以应对向远程办公模式的快速转变, 同时在全球健康危机的情况下照常提供客户服务。



挑战

- 新冠疫情大流行对工作流程造成潜在干扰
- 缺乏随处办公能力
- 应对呼叫量空前激增的能力

解决方案

- 集中管理的云联络中心, 让坐席可直接通过网络清晰了解全部互动
- 包含移动SSL VPN连接, 可满足任何设备对联络中心平台进行安全企业接入的容量需求

益处

- 向远程办公的坐席专员提供客户的全部互动记录, 这使分散于各地居家办公的坐席专员能够更有效地协作和完成工作
- 灵活且可升级的联络中心解决方案, 能够应对难以预料的呼叫量
- 易于实施客户服务应急计划

通过全球无缝的客户历程凸显客户体验

为拓展市场,半导体和软件解决方案领域的一家全球性基础设施技术领先企业,在完成对三家公司的战略收购后,希望寻找合作伙伴,帮助其提供全球一致的用户体验。



挑战

- 参差不齐的服务质量及孤岛化的客户知识
- 调整内部流程,创建全球一致的客户历程
- 解决多个数据中心的硬件维护难题

解决方案

Orange Business Solutions对该挑战采取了以下应对策略:

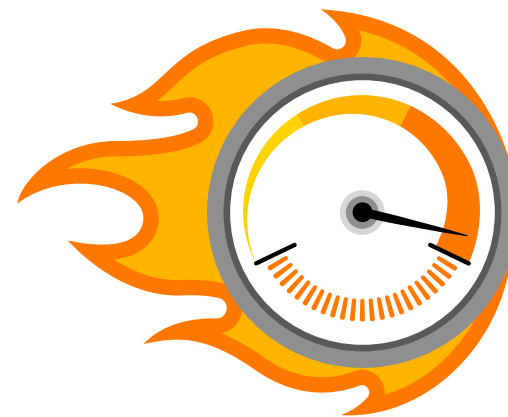
- 建立一个可支持750名并发坐席(1000配置坐席)的云联络中心并设置34个呼入号码
- 制定端到端的全球性服务等级协议(SLA)
- 量身定制解决方案,集成Wolken软件、非标准客户关系管理(CRM)
- 创建项目与合作伙伴管理工具,使该企业能够成功交付与其业务目标相一致的客户项目

益处

- 实现安全、可靠、可升级的服务,提高坐席专员工作效率
- 通过对行为模式的实时洞察,改善消费者历程
- 建立全面的本地参与模式,丰富消费者体验

利用多渠道客户支持, 提高客户满意度和运营效率

为触达更广泛的市场, 传统上采用B2B模式的扶手梯/轿厢电梯行业已开始探索B2C业务。然而, 作为企业不可或缺的客户支持却经常被忽视。一家扶手梯和轿厢电梯行业的大型企业力图解决这一问题。



挑战

- 提升客户服务效率和销售支持
- 减少对产品信息、客户查询、费用清单和客户咨询的答复等待时间
- 保持成本效益

解决方案

- 全渠道联络中心托管服务, 针对大型业务站点提供电子邮件、语音和聊天渠道
- 针对小型业务站点, 建立可快速搭建、基于云的灵活联络中心
- CRM软件与工具

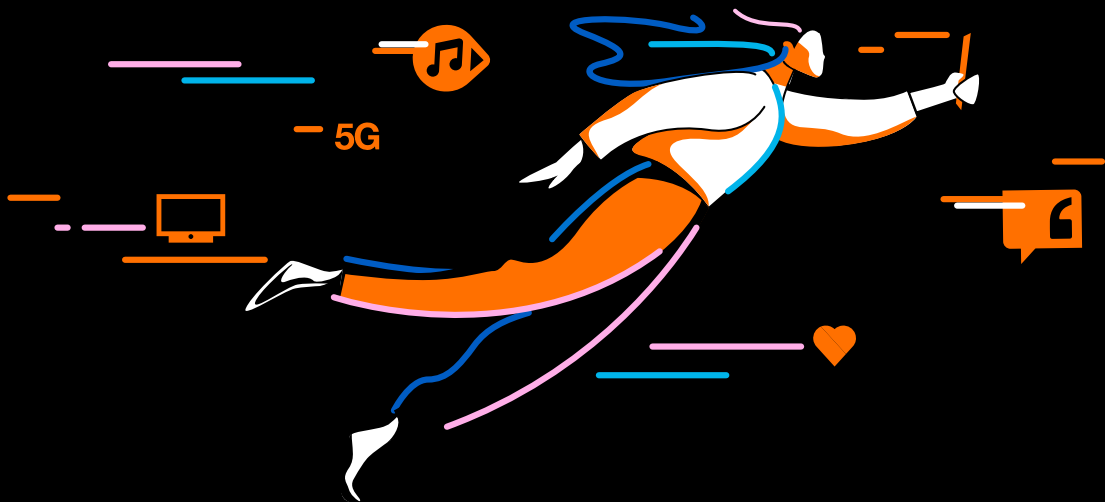
益处

- 能更快速地对产品信息、客户询价、费用清单和咨询做出答复
- 可按市场需求定制解决方案, 从而在保持成本效益的同时提高客户满意度
- 以有效的数字化支持提高业务效率

为何选择Orange?

我们提供有关客户体验的专业知识,包括体验设计、实施与支持及世界级连接和安全,并利用端到端服务助您打造一流的客户体验。在您客户历程的各个阶段,从初始战略的制定到实施、整合与协调,都由我们为您保驾护航。

我们的咨询服务融合了一系列最佳技术解决方案,可帮助您提供差异化服务,消除运营复杂性,实现全面可见性,为您的客户提供世界级体验。



多供应商方式:

我们与 Genesys、Cisco、NICE 和 Vonage 等行业领先的供应商合作,为最终用户和员工提供一流的用户体验平台

国际化布局:

为确保您在全球范围内的可及性及灵活性,我们可为您提供世界上最大的语音/数据网络、配有地域冗余数据中心的分布式架构以及在110多个国家/地区的呼叫汇聚能力

强大的安全性:

安全性既可能成为提升用户体验的推手,也可能成为其绊脚石。向云和社交媒体开放您的系统,需要加强安全性。从用户访问您的网站到将用户数据存储到您的数据中心,Orange 均能确保用户体验各个环节的安全性。

卓越的呼叫汇聚覆盖范围:

我们的语音服务覆盖 150 多个国家/地区,可在不受任何技术或法规限制的情况下汇聚呼叫和对呼叫进行路由,且可灵活选择本地或集中计费

客户服务:

我们运营 5 个大型服务中心 (MSC) 和 24 个本地服务中心,以 30 多种语言提供全天候支持

作为创新型客户服务的一站式 服务提供商：

Orange可帮助您打造从联络中 心服务到客户数据分析在内的 持续的客户体验

了解企业时刻保持业务弹性的五大策略

[此处](#)

了解创造持久的客户体验

[此处](#)

若需就企业如何实现运营韧性进行更具针对性的咨询，
请与我们的团队联系

[此处](#)

