

AMAZON WEB SERVICES

# 使用云服务提供 优质客户体验

中小型企业指南与评估

Amazon SMB | 2022 年 5 月



# 目录

## 引言

关于本电子书 ..... 3

## 第 1 章

当前客户的期望 ..... 4

## 第 2 章

一流客户接洽的四大要素 ..... 5

## 第 3 章

本地解决方案的挑战 ..... 6

## 第 4 章

一种更高效的客户服务方法 ..... 8

## 第 5 章

评估：您准备好使用云服务了吗？ ..... 12

## 第 6 章

Amazon Web Services（亚马逊云科技）客户  
接洽云科技解决方案概览 ..... 13

## 第 7 章

为何使用亚马逊云科技？ ..... 15

## 第 8 章

入门 ..... 16

## 关于本电子书

本电子书旨在帮助中小型企业决策者，确定云服务如何帮助他们优化从客户获取到售后支持的客户接洽生命周期。读者将评估云在满足当今的高服务期望方面的优势，以及了解云如何帮助他们管理成本并随着他们的成长变得更加敏捷。

### 您将了解：

- 当今数字客户对供应商的期望
- 客户接洽云服务如何使您能够随着业务的发展吸引、转化、留住和支持客户
- 如何将管理和扩展本地客户接洽解决方案与使用云的成本和工作量进行比较
- 如何评估您的企业是否已为云科技解决方案做好准备
- Amazon Web Services（亚马逊云科技）提供哪些客户生命周期服务
- 如何开始使用亚马逊云科技云服务



## 第 1 章： 当前客户的期望

无论客户是亲自拜访您还是以数字方式与您互动，他们都希望能够高效便捷地与您进行互动。他们已经习惯于随时随地以适合自己的方式快速开展业务。他们越来越希望使用自己喜欢的数字通信渠道来做到这一点：据 Gartner 称，到 2025 年，80% 的销售互动可能会发生在数字渠道中。<sup>1</sup>同时，消费者希望在需要时能够选择与人工座席交谈。

客户接洽组织要想满足这些需求，需要在与买方的所有互动中将他们放在首位。这意味着，在您通过网络和数字营销活动吸引客户、在客户完成交易以及在客户与您联系以获得售后服务和支持时，始终如一地为客户提供个性化的沟通和体验。

整合客户生命周期管理的所有这些方面需要集成您的网站、通信渠道、联系中心和人员、营销工具以及客户关系管理（CRM）软件和流程。

1. Gartner, “[销售的未来](#)”, 2020 年发布。

## 第 2 章：

# 一流客户接洽的四大要素

考虑到当今的客户期望，在整个客户生命周期中提供高价值体验需要满足四个关键要求，这适用于所有现代客户服务组织。

- 1 集成的全渠道支持：**客户在与贵公司沟通时有其首选方式。必须支持所有这些渠道，包括传统的语音和电子邮件、社交媒体、短信（SMS）和推送通知。提供出色的交互体验还需要让客户能够灵活地从一个渠道转移到另一个渠道，而无需在给定的会话或交易期间重复或重新输入信息。
- 2 个性化沟通：**通过符合客户个人兴趣的、有针对性的沟通来吸引客户，从而提供更出色的体验并帮助提高客户忠诚度。如果没有允许您定制特定渠道消息的营销和通信工具，您的通信可能无法达成目标，即，无法吸引潜在客户和留住现有客户。
- 3 实时分析：**您如何知道您的营销通信和客户服务流程是否有效？如果没有实时分析来衡量您的客户服务活动和营销信息的有效性，就很难衡量您是否有效地触达受众或客户满意度如何。
- 4 基于 AI 的支持、自助服务和自动化：**AI 驱动的自动化可加速和改善客户互动。例如，在人工座席不可用时，集成语音响应（IVR）系统和聊天机器人可以为客户交易提供支持。基于云的分析可衡量实时客户情绪，并向客户服务座席即时建议纠正措施，以改善实时讨论的结果。自动化还使客户能够自行完成购买交易、提交查询或故障单，或者在方便时使用他们选择的渠道和设备与贵公司进行互动。

当成功满足所有这些要求时，您的客户满意度和忠诚度将会提高。此外，您的营销和销售人员能够在客户的整个生命周期中持续与客户对话，以提高销售额和收入。但是，如果资本和员工预算有限，实现这些能力可能会很困难，在小型企业中往往如此。

## 第 3 章：

# 本地解决方案的挑战

传统的本地客户接洽基础设施会带来可扩展性挑战，从而推高成本，并会增加出现糟糕体验的风险，进而可能导致客户流失。具体而言，它们的成本往往高出 80%<sup>2</sup>，并且员工需要在管理方面花费更多时间。原因如下。



- **不断增长的资本成本：**随着您的业务和客户服务组织规模不断扩大，您无法在服务质量上做出让步。如果您在运行本地联系中心和营销通信平台，您将经常需要进行资本投资来购买额外的基础设施设备，以适应客户、营销人员和客户服务座席不断增长的情况。您还将面临额外的电力、冷却、维护和占地面积成本，以支持不断扩展的基础设施。



- **预测和可扩展性问题：**在制定基础设施投资决策时，很难准确预测满足未来需求所需的服务器容量、软件许可和工具以及人员情况。错误的预测可能会造成性能瓶颈，从而可能导致客户不满意，最终决定将业务转移到他处。另一种选择是过度配置 IT 资源作为安全预防措施，以防您的预测无法满足要求，但在当今的经济环境中，这是一种成本高昂的选择，并且其合理性越来越受到质疑。

### 2. Amazon Web Services



- **人员有限**：部署营销工具、联系中心和通信系统需要 IT 专家来进行整合和管理。一旦整合系统部署到位，就需要持续维护、升级和软件修补。随着基础设施的不断扩展，对时间、人力资源和预算的需求也随之增加。此外，客户服务座席的离职率特别高，在美国估计为 30% 到 45%。<sup>3</sup> 通过客户自助服务和自动化功能辅助人工客服座席，可以减轻座席离职的影响；但是，当您添加设备以激活或扩展这些功能时，使用本地解决方案仍会产生更多费用。
- **极低的业务敏捷性和极少的实验**：不断地评估、采购、测试和部署基础设施，会阻碍您快速响应不断变化的业务需求和市场条件。这种方法不适合用来尝试新的解决方案和功能。一旦您已经投资并部署了一项解决方案，换掉该解决方案，再对另一项解决方案进行实验，其中的成本和时间往往会令人望而却步。

为了在改善客户体验和营销效率的同时管理这些问题，中小型企业正在评估与入站和出站营销通信和消息服务集成的云端联系中心。

3. Quality Assurance & Training Connection, **“Exploring Call Center Turnover Numbers”** (探索呼叫中心离职率), 2015 年发布。

## 第 4 章：

# 一种更高效的客户服务方法

集成的云科技解决方案使您能够按需扩展您的客户接洽组织。您只需为使用的云资源付费，无需担心过度投资可能会浪费的容量。

在云中，几乎无限的联系中心资源与全渠道信息传递、入站/出站营销功能、分析和自动化相集成，可通过互联网按需提供。作为云客户，您只需为使用的资源付费 — 基本上相当于“租用”这些功能，而不是自己投资建设 IT 基础设施。

云服务模式与第三章中描述的传统 IT 运营模式有很大不同。借助云服务，您可以消除与构建和管理自己的基础设施相关的设备、工具、软件许可、电力和不动产成本频繁增加的困扰。

此外，您可以通过将 IT 设备的管理工作交给云提供商，让员工腾出时间来处理更具战略意义的创新项目。更多地关注业务战略，可以通过创新的产品、服务和流程实现新的客户服务方式，从而提高整体客户满意度和保留率。



## 支持四个客户生命周期阶段

Frost & Sullivan 确定了当前推动客户服务行业发展的三个主要趋势：云端联系中心、全渠道服务交付和 AI。<sup>4</sup> 了解客户生命周期管理的四个主要阶段，就可以轻松理解其中的原因。

- 1 吸引：**现今，企业需要强有力的网上形象，以便潜在客户在研究产品和服务时可以轻松找到自己。此阶段需要将您的网站与您的联系中心集成，以便客户可以顺畅了解贵公司的产品和服务，使用他们喜欢的渠道与贵公司代表沟通，并完成购买。云科技解决方案简化了这种集成，因此您可以专注于打造出色的客户体验。
- 2 转化：**吸引潜在客户的个性化内容有助于将他们转化为客户。由机器学习（ML）程序提供支持的云端分析可提供关于哪些做法有效、哪些哪些无效的实时洞察，因此您可以立即采取纠正措施，以提高客户转化率。
- 3 保留：**通过采用云，您的客户更容易持续与您开展业务，并有助于您改善客户服务。例如，当人工座席不可用时，集成聊天机器人可为客户交易提供支持。基于云的自动化细分工具可帮助您针对不同的买方情况构建定制体验，以提高保留率。机器学习算法会跟踪客户的兴趣和购买情况，并有针对性地提供他们可能感兴趣的优惠，以帮助增加回头客业务。
- 4 支持：**在云中，您可以使用客户选择的渠道（包括在线、IVR、聊天以及与联系中心座席进行实时会话）与客户互动并为其提供帮助。您不会像在本地基础设施中那样，在活动高峰期遇到拥塞问题，因为您可以随着活动量的增减按需扩缩资源，而不必采购、测试和部署新的设备。

4. Frost & Sullivan, “[北美联系中心买方指南](#)”，2021 年发布。



## 云业务优势

云服务提供的方案经济实惠，您只需为使用的云资源付费，避免了为现场解决方案支付高昂的费用，这就为提高业务效率、实现业务增长和创新带来了新的可能。使用云服务来满足您的部分或全部客户接洽需求有以下几项优势。

- **按需快速扩展：**在云端，您始终可以访问额外的联系中心、营销和通信资源，以及用于存放客户数据的无限存储容量。您可以灵活地动态扩展或缩减您的云基础设施，以适应新的需求，以及 IT 使用量方面的季节性变化及其他高峰或低谷。基于使用量的支付模式会自动进行相应调整。
- **减少资本支出：**云不要求您对联系中心设备或消息服务器进行投资。相反，您的云服务提供商会承担购买、更新、管理和扩展客户接洽基础设施的责任。同时，相关的电力、冷却、建筑和人员费用也会转移给您的提供商。
- **节省时间：**由于您不必采购、测试和部署新设备，云服务可以利用节省下来的时间为您带来宝贵价值。要量化这一优势，您可以使用以下公式：基本小时费率乘以节省的员工时间  $n$  小时。您还可以利用这些节省的成本来更快实现业务目标，例如缩短面市时间或更快地改进客户服务流程。
- **通过改进性能支持分布式客户服务座席：**您可以将客户数据和云联系中心、消息传递和营销资源分散在云提供商维护有基础设施的地理区域。这使得居家办公的客户服务座席可以就近获得资源，以优化性能，就像在办公室通过本地网络访问资源一样。您还可以从地理位置上扩展您的招聘人才库。

- **提高抗风险能力**：将客户服务资源分布在不同的地理位置，还可以增加系统的整体正常运行时间，这对客户服务组织来说至关重要。云服务提供商可以将您的联系中心、消息传递和营销通信服务器存储在两个或多个不同的位置，并在它们之间提供冗余的热失效转移功能。这样，当人员、客户和潜在客户需要时，资源和数据将始终可用。
- **实现公平竞争**：您可能听说过大型知名公司如何从云服务中受益。但云服务的优势并不是这些企业所独享的。云服务非常公平，它可以让任何行业任何规模的企业，无论 IT 预算如何，都能以经济实惠的方式即时访问同样的尖端技术。据 TechAisle 称，这些原因推动了云服务成为拥有 1000 名以下员工的公司最重要的 IT 工作事项。<sup>5</sup>

5. TechAisle, **“Top 10 SMB Business Issues, IT Priorities, IT Challenges”**  
(中小企业的 10 大业务问题、IT 优先事项和 IT 挑战)，2021 年发布。

## 第 5 章： 您准备好使用云服务了吗？

在评估云端客户接洽服务的优势时，思考您当前的业务状况以及您对业务状况变化的预测能起到助力作用。请勾选以下每个适用于您所在组织的陈述旁边的方框。

我的业务和客户群正在增长。

我感受到了以创新方式提供客户服务的竞争压力。

在活动量较大的时段，我当前的联系中心系统会掉线或出现过载，从而延误为客户提供服务。

随着公司的发展，我需要一种方法来控制 IT 成本。

我需要更高的业务敏捷性来有效竞争、更快进入市场或更有效地为客户提供服务。

我们有一个联系中心，但我们无法为远程工作的座席提供支持。我们希望能够做到这一点。

如果我们联系中心的通话和聊天量超过我们当前的系统容量，我们没有现成的应对计划。

我的业务可能会因市场条件或季节性波动而变化。

如果能够找到一种方法来跟踪我的营销活动和服务能力的影响，这可能对我的业务有益。

很难抽出时间用在业务战略上，因为日常运营非常耗费精力。

我们需要增强对灾难、停机和网络攻击的抗风险能力。

我们可能很快需要雇用更多掌握专业技能的 IT 员工。

如果您勾选了以上任何一个方框，那么云服务就可以帮助您实现业务目标、管理数据增长、提高数据安全性和抗风险能力，并加速创新。

### 其他评估

要进一步评估您的组织开始使用云服务的准备就绪情况，请考虑使用免费的数字云评估工具，例如[亚马逊云科技计算器](#)。这些简单的计算器会根据您的业务的一些独特因素来衡量您的云就绪情况，例如您考虑采用云的商业理由，以及您的企业可能已经在使用的云服务。此工具可帮助您确定在开始使用云来优化您的客户体验和业务成果之前，您还应该采取哪些步骤（如果有）。

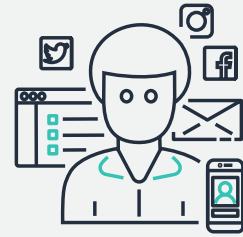
## 第 6 章：

# 亚马逊云科技客户接洽云科技解决方案概览

一开始，Amazon 打造技术，通过我们的网站、联系中心、移动通信和电子邮件系统，以个性化、动态和自然的方式吸引我们自己的零售客户。现在，我们将这些集成功能提供给其他企业。这些企业能够以任何规模使用它们，从客户获取到售后支持，打造令人满意的体验。

- **Amazon Connect**：利用云中的这个虚拟联系中心，提供高质量的全渠道语音和交互式聊天体验。您可以在几分钟内设置您的联系中心，以便座席可以立即开始为客户提供帮助。嵌入式人工智能和机器学习功能可让您实现个性化交互、自动完成交易、动态评估客户情绪以立即采取纠正行动，并验证呼叫者身份。动态、统一的客户概况分析和推荐的答案使客户服务座席能够快速解决客户问题，并跟踪后续任务。
- **Amazon Lex**：此人工智能云服务与 Amazon Connect 集成，可在任何应用程序中创建语音和文本对话界面。可使用它来构建虚拟座席和语音助手，实现客户自助服务，并自动化信息响应，例如回答常见问题。

- **Amazon Pinpoint** : 使用该全渠道入站/出站营销通信服务, 通过电子邮件、短信、其他推送通知系统、语音和应用内消息传递等渠道, 与客户建立联系。根据客户的概况和购买记录, 细分您的市场活动受众, 并使用有针对性的内容创建个性化信息。您可以使用 Pinpoint 提供的指标来衡量您的市场活动是否成功, 例如消息送达率以及打开和点击次数。亚马逊云科技与顶级电子邮件提供商、电信运营商和垃圾邮件咨询机构建立了合作关系, 以确保尽可能高的送达率。
- **Amazon Simple Email Service (SES)** : 将此集成服务用于交易以及自定义和批量营销活动。通过现有的 CRM 或其他应用程序向客户发送基于触发器的即时通信, 例如购买确认或密码重置。使用我们的定制内容和电子邮件模板宣传您的产品、服务和特别优惠, 并创建和发送新闻通讯。向大型社群发送批量通信, 包括通知和公告, 并跟踪结果。灵活的部署和电子邮件身份验证选项可优化送达率并保护发件人信誉, 而分析功能可衡量每封电子邮件的影响。



## 第 7 章：

# 为何使用亚马逊云科技？

各个行业和各种规模的企业都可以使用亚马逊云科技客户接洽服务，来帮助他们吸引、转化、留住和支持不断增长的客户群。

- **可以看到和衡量的实实在在的节省：**与构建和维护本地解决方案相比，使用亚马逊云科技客户接洽和生命周期云服务可将成本降低多达 80%。
- **容量随需求增长：**可自动调整云容量以满足需求，同时只对您使用的内容收费。我们通过这种方式确保您有足够的扩展空间，而无需支付超出您需要的费用。
- **最佳的云服务安全性和抗风险能力：**亚马逊云科技能够满足世界上对安全最敏感的组织的要求。我们参与了许多安全保证计划和监管认证计划，并运用我们丰富的专业知识来保护您的服务、资源和数据。亚马逊云科技通过在全世界范围内维护数据中心，并实施自动备份和失效转移程序，进一步降低了计划外停机、数据丢失和无法访问的风险。
- **节省成本：**使用即用即付定价选项，您可以适应不断变化的业务需求，而无需最低月度费用、长期承诺或前期许可费用，从而为您节省资金。不会对客户服务座席“按座位”收费。您只需为座席每月使用亚马逊云科技云资源来提供客户服务的时间付费。
- **通过一流的合作伙伴、计划和培训提供支持：**您可以随时获得规划和管理云科技解决方案方面的帮助。我们拥有数千名亚马逊云科技认证的合作伙伴和顾问，无论您的预算如何，我们都可以为您提供一流的服务。我们还提供了全面的免费自定进度培训课程库和一系列技能认证、研讨会和沉浸日，以帮助您的员工了解如何充分利用您的云服务。

## 第 8 章： 入门

要开始使用亚马逊云科技云解决方案来改善 IT 和客户服务运营，同时提供更好的客户体验并控制成本，您有多种选择。

- **自行启动**：您可以创建一个测试账户或注册一个亚马逊云科技账户，并申请服务抵扣金以免快速启动。设置集成了全渠道消息传递、人工智能、机器学习和分析的**亚马逊云科技联系中心云服务**大约需要 10 分钟。您还可以寻求亚马逊云科技销售人员的指导，以获取更多帮助，或查看**亚马逊云科技 Marketplace**，了解预集成的客户接洽解决方案。
- **申请培训**：亚马逊云科技提供七门课程来帮助客户培养我们基于 Web 的联系中心技能。要就培训事宜与我们联系，请**访问我们的培训与认证网站**。
- **咨询亚马逊云科技解决方案架构师**：访问**亚马逊云科技中小企业中心**申请免费咨询解决方案架构师，以评估您的选择。
- **与值得信赖的合作伙伴合作**：利用来自**亚马逊云科技合作伙伴网络 (APN)** 的合作伙伴的专业知识。亚马逊云科技合作伙伴可以帮助您部署全面利用基于云的集成联系中心、全渠道营销通信、分析和电子邮件服务的客户接洽战略。如果需要，合作伙伴可以帮助您将云服务与您可能在现场拥有的系统集成，例如 Salesforce.com 或其他 CRM 软件和数据。该合作伙伴还可以帮助您制定战略，优化客户服务工作流程、智能路由服务中心座席，以及使用分析来衡量互动中的客户情绪，所有这些都可以帮助您优化贵公司的客户体验。
- **与托管服务提供商合作**：如果您想更进一步，请考虑**托管服务提供商**，他们可以替您规划、设计、构建、迁移、运行和优化所有事项。虽然托管服务提供商可能比其他选项更昂贵，但它的成本通常低于雇用您自己的内部 IT 部门。

## 准备好了解更多了吗？

利用亚马逊云科技客户接洽服务，您可为改善客户服务奠定面向未来的基础，从吸引客户到售后支持，同时随着企业的成长管理成本。云资源近乎无限的按需可用性为您提供的运营敏捷性和规模经济，是您构建自己的 IT 基础设施所无法实现的。这些都是云被报告为小型企业中 IT 第一优先事项的原因之一。

亚马逊云科技将随时为您提供支持，无论您处于云之旅的哪个阶段。让我们以全新的可靠方式，帮助您推动业务增长并提高整体客户满意度。

详细了解 [亚马逊云科技客户接洽](#) 或 [联系亚马逊云科技销售](#)。