



上海南康科技有限公司

Shanghai Netcom Technology co.,Ltd.

电话外呼与企业产品互动

徐宝臣

2007年4月

INACATI





提纲

- 企业产品推广的障碍
- 电话外呼能做什么？
- 如何使用电话外呼关联企业的产品
- 我们用户的成功案例

INACATI



企业产品推广的障碍



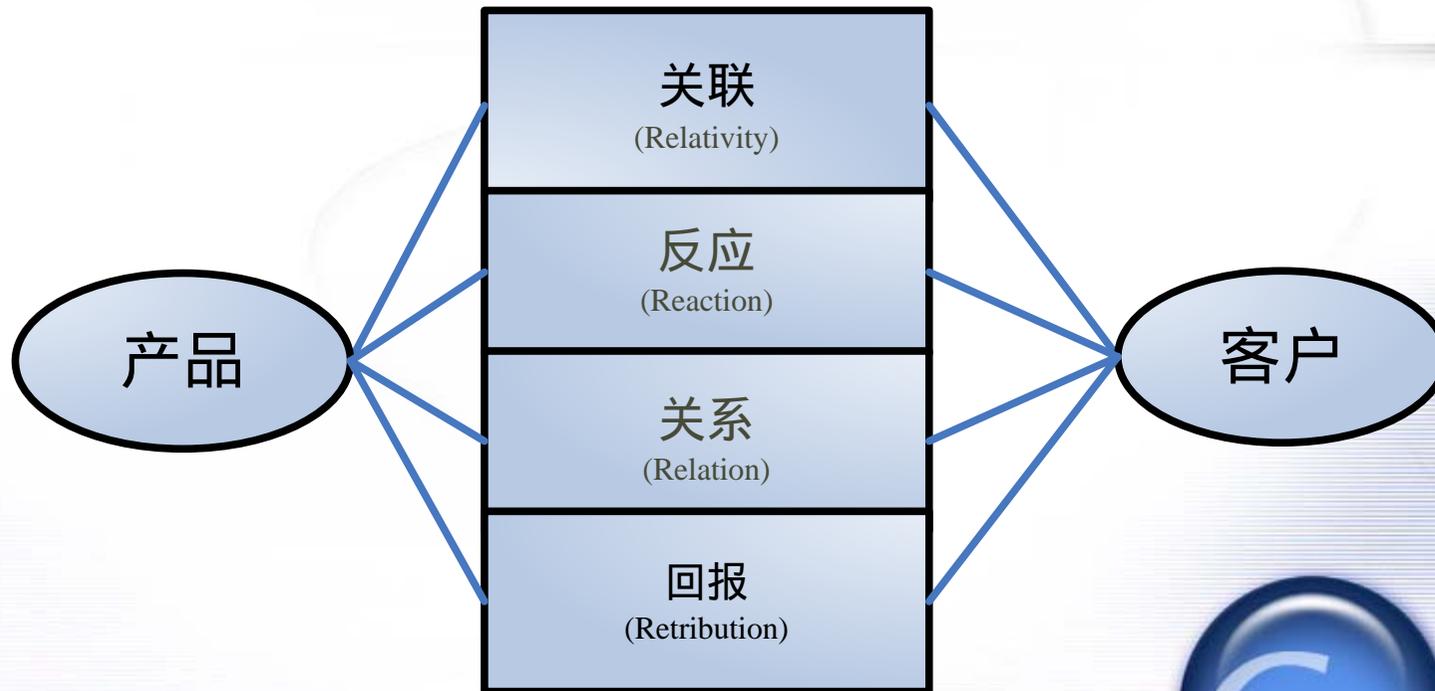
精确营销的关键点



INACANI



营销策略的提升



4R的观点



电话外呼能做什么

新客户关怀
异动客户关怀
节假日客户关怀
VIP客户关怀

客户关怀

电话营销

常规业务

- 后续服务/产品销售
- 新服务/产品推销

增值业务

- 关联服务/产品推销

业务分类

市场调查

外包

通信资源

通信资源 + 人力资源

客户满意度调查
新产品概念测试
广告效果测试
市场运营方法调查

- 销售政策
- 销售渠道
- 促销活动

INACANI



上海南康科技有限公司

Shanghai Netcom Technology co.,Ltd.

某公司的服务体系



上海南康科技有限公司

Shanghai Netcom Technology co.,Ltd.

Copyright © 南康科技 2007

4R理论在产品线中的应用



(次) 新产品推出

产品推广



顾客

产品调整

顾客反馈

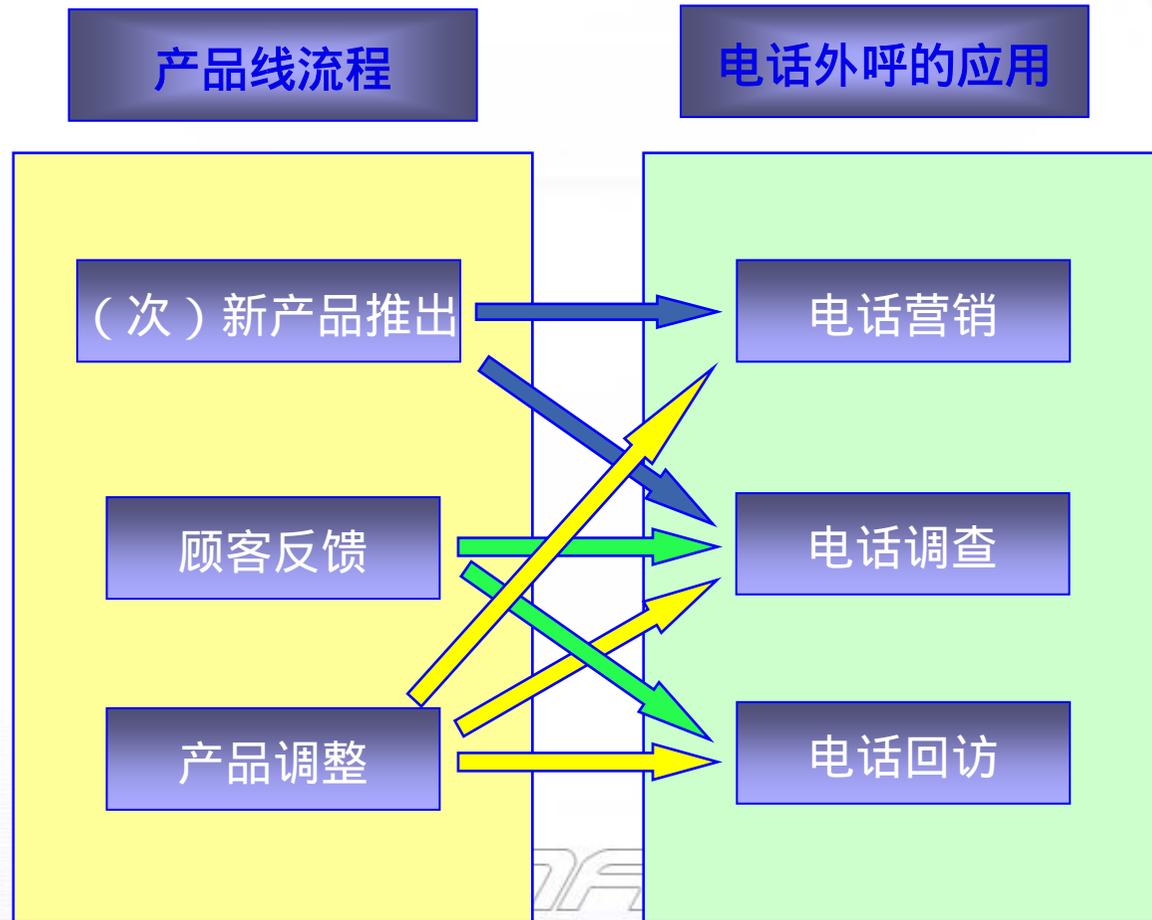


上海南康科技有限公司

Shanghai Netcom Technology co.,Ltd.

Copyright @ 南康科技 2007

电话外呼与产品线的关系



我们的成功案例

● 某电信

- 校园宽带市场接受能力调查
- 校园宽带电话营销
- 校园宽带使用情况调查
- 校园宽带新套餐营销

INACATI



上海南康科技有限公司
Shanghai Netcom Technology co.,Ltd.

Copyright @ 南康科技 2007

外呼系统保障（1）

- 具备多业务适用性
- 需具备项目分发功能
- 需要有完善的呼出策略控制
- 需具备的数据统计功能
- 具备完整的质量考核手段

INACANI



外呼系统保障（2）

- 支持与CRM系统整合
- 支持CTI Proxy
- 支持自助业务执行
- 支持灵活的问卷脚本管理功能
- 支持的辅助功能：黑名单、免扰功能等

INACANI



谢谢！

INACATI



上海南康科技有限公司

Shanghai Netcom Technology co.,Ltd.

Copyright @ 南康科技 2007