



白皮书

随着丰富的通信体验，不断增加的宽带收益

作者：Guillaume Privat

2005年5月

版权所有 © 2005 Macromedia, Inc. 保留所有权利。

本文档所含信息代表文档出版时，Macromedia 对所述问题的当前观点。由于 Macromedia 必须根据市场情况进行调整，本文档内容不应视为 Macromedia 的承诺。自出版之日起，Macromedia 不保证其中任何信息的准确性。

本白皮书的目的仅仅是提供信息。MACROMEDIA 在本文档中不作任何明确或暗示的保证。

Macromedia 可能拥有本文档主题的专利、专利应用程序、商标、版权或其他知识产权。除非得到 Macromedia 明确的书面许可协议，本文档不允许您使用上述任何专利、商标、版权或其他知识产权。

Macromedia、Breeze、Flash 和 Flex 是 Macromedia Inc. 在美国和/或其他国家的商标或注册商标。本文中涉及到的真实公司名称或产品名称的商标权归它们各自所有者所有。

Macromedia, Inc.
601 Townsend Street
San Francisco, CA 94103
415-832-2000

目录

糟糕体验的影响.....	1
对客户获得的影响	1
对客户服务的影响	2
对服务使用的影响	2
Flash 平台：创建丰富通信体验	3
Macromedia 通信解决方案	3
丰富的 Web 会议和协作	3
统一的通信门户	4
宽带娱乐门户	4
结论	4
关于作者	5

每月只要 30 欧元，欧洲的消费者可以观看 8 个频道，并享受不受限制的国内通话。太好了以至于感到不真实？也许是。这里是新闻机构关于此产品的一段评论：“要激活每月 10 欧元的平价电话服务，用户必须访问该网站。但激活过程是那么复杂，且手册中记录得很不清楚，所以用户简直不想费力去完成该过程。”

在全球许多电信市场中，会聚正在成为事实。它正在现有运营商、电缆和卫星提供商和宽带 Internet 服务提供商之间创建一个竞争极其剧烈的市场。然而，因为给客户的体验太差，会聚的服务提供商正在错过推动采用、增加使用和带来收益的机会。

CSG Systems 的业务开发副总裁 Steve Borelli 在 2005 年 4 月 12 日的电话在线讨论中讲得很好：“随着在所有前沿竞争的白热化，进入市场的时间对于新的多频道视频进入者来说将很关键。但要赢得和留住客户，运营商必须不仅第一个进入市场，而且还必须提供最好的客户体验。”

此白皮书介绍客户体验生命周期和会聚的服务，并指明糟糕的体验对收益有显著影响的那些领域。不管您是否是负责 VOIP 产品或提供开发、交互式服务、销售和市场或电话中心和客户服务的电信管理人员，Macromedia® Flash® 平台都可以帮助您的组织提供丰富的和高度区分的体验来满足您的收益目标和业务目标。

糟糕体验的影响

今天在电信行业，在销售高度区分的服务或销售区别不大的商品之间，体验会创造差异。更好的体验可帮助获得和保留赢利客户和推动每用户使用和收益。本节研究在客户生命周期的这三个领域中，糟糕的体验是如何对收益和您的业务产生显著影响的。

对客户获得的影响

会聚就是关于以一个有吸引力的价格为客户绑定多项服务的全部。这种服务的组合可以推动每用户收益 (ARPU)、创建交换价值，并降低客户流失的可能性，从而推动长期客户关系。

但是，这些捆绑很复杂，运营商努力使客户避开他们的复杂性。客户很少有时间去选择程序包。价格选择很让人迷惑，使得很难比较服务计划。在如何销售这些程序包方面，没有对员工进行正确的培训，员工自己也经常错误报价。在线订购过程并不是很好。要成功处理一个会聚订单，运营商需要精心安排多个帐单和供应系统。这种复杂性显示客户在线操作时必须多次键入相同的信息并经过多个屏幕。

结果，大多数客户放弃了他们的在线购买过程 - 基于我们的研究和客户反馈，高达 70% 的交易购买被放弃。对于那些真正在线或通过电话完成订单的用户，错误率很高，因此更正它的成本很高。这样运营商很少或几乎没有机会向上销售或交叉销售更高利润的服务给客户，并使运营商无法增加 ARPU。

对客户服务的影晌

客户需要帮助时，他们期望能够以对于他们最方便的方式获得服务或支持。电话中心或自助服务通道都需要为客户提丰丰富的体验，以使他们快速、有效地完成他们的任务。许多研究表明，解决问题时得到丰富体验的客户会比从未有过任何问题的客户更忠诚。

不幸的是，对于客户更为常见的是，在电话上的长时间等待或必须多次打电话回去，因为客户服务代表没有培训好且没有很有生产效率的在线工具。代表们通常使用复杂的系统和“绿屏”来处理请求和解决问题，而在某些电话中心可能必须在超过 10 个应用程序之间进行切换。

在线自助服务也不是很好。如果不是通晓 Web，通过自助服务站点得到服务会很困难。这些站点不是直观的，不提供实时帮助或记录的帮助，并且解决一个很简单的问题也需要用户经过多个屏幕。

所以，客户不使用自助服务网站。这样就增加了电话中心数量并提高了服务成本。复杂的服务供给、系统的多样性以及客户服务代表培训不好，这些都增加了平均电话处理时间并降低了首次电话解决问题的比率，甚至使服务成本更高。在这个混乱的服务局面中，运营商错过了向这些客户交叉销售或向上销售更高利润产品的机会，这导致很低的 ARPU。更糟的是，您全然失去了客户，因为这样的体验不能让他们感到有价值，从而增加了客户流失的可能性。

根据 2005 年 2 月的 *The McKinsey Quarterly*，糟糕的 Web 服务会将消费者送回到由服务人员负责的昂贵的传统渠道，因此电信解决方案无法节省甚至打一个电话的价格。电信解决方案必须使整个循环自动化，从客户请求到响应。¹

对服务使用的影晌

运营商正在尝试利用语音、数据和视频的会聚来开发新的服务以带来新的收入。但他们在创建能推动大量采用他们服务的不间断体验方面面临许多挑战。

例如，在住宅领域，宽带提供商正在尝试推动预订他们的宽带门户，这些门户提供 Web 视频。然而，大多数服务不是交互式的。视频内容不是动态的，导致内容门户很差，不能带来增量使用。

在商业领域，VOIP 门户也没有太多不同。客户发现设置 find-me follow-me 功能或这些门户提供的任何附加的增值服务既笨拙又很困难，限制了他们的采用。

Web 会议解决方案是受到糟糕体验影响的服务的另一个示例。运营商通常依赖于第三方来运营他们的 Web 会议，对于需要为他们的专门的特殊用途网络付费的运营商来说，这真是一个很昂贵的主张。这些第三方为用户提供一种常用的、不加区分的体验，要求提供糟糕的会议中体验，这种体验通常并未与音频会议相集成。这种服务不间断集成的缺乏阻止了采用。

最后，随着可以访问会聚网络的终端点数量的急剧增长 - 想想 PC、电话、机顶盒、手机 - 运营商正在努力在这些设备上提供一种独特的、无缺陷的体验。由于每个设备可以支持多个操作系统这一事实，使得这一切更加复杂。

交互式、动态内容的缺乏导致很低的宽带采用、很低的使用和很低的 ARPU。运营商在利用丰富的宽带所提供的丰富的服务机会方面很慢的原因之一是，在各种各样的平台、操作系统、浏览器和客户所使用的设备上支持那些新服务预期成本很高。这样，运营商就失去吸引新客户和增加市场份额的机会。

事实上，所有这些糟糕的通信服务体验导致新服务的采用很低，并限制了运营商补偿传统服务利润下降的能力，它使得他们无法提高或维持 ARPU。这些因素会依次在所有部署的新服务上产生很慢的投资回报。

在 12 月与 Telecommunications Online 的访谈中，Intervoice 的网络业务部门的高级副总裁和总经理 Ron Nieman 赞同下面的观点：“设备和服务的会聚正在为运营商创建一个挑战。服务已成为要管理的另一个信息频道和客户接触点。因此，设备和应用程序会聚必须按下面的方式进行处理，这种方式可提高总体可用性和为更快提供更多服务提供机会，可避免客户流失并提供高水平的竞争差异。”²

Flash 平台：创建丰富通信体验

在 Macromedia，我们了解极好体验的价值。我们相信极好的体验可以构建极好的业务。对于客户，极好的体验意味着一些东西是有用的、可用的和令人满意的。对于运营商来说，它意味着某些东西是有效的、高效的和有益的。我们提供 Flash 平台以支持您提供极好的体验并推动您的业务。

Flash 平台为会聚的运营商带来三个基础的益处：

- **触及：**Flash 技术可以即时触及大约 5 亿台 PC，3200 万个移动电话和数百万个机顶盒。它在所有设备、平台和操作系统上工作。此即时的“网络效应”极大地增加了任何增强的通信服务的价值。
- **丰富性：**Flash 技术组合了 Internet 或任何 IP 网络上的音频、视频和数据，并利用超过 100 万的开发人员群体以得到丰富的内容。
- **迅速：**使用 Macromedia 的开发工具套件和大量开发人员生态系统，有可能基于 Flash 技术对新服务或应用程序进行快速开发。因为没有任何东西可供下载且 Flash 技术易于使用，所以快速用户采用也是可能的。

Macromedia 通信解决方案

利用 Flash 平台的优点，Macromedia 可以帮助运营商和网络设备提供商创建独特的和高度区分的体验，从而增加重要性和带来客户的忠诚。

丰富的 Web 会议和协作

Macromedia Breeze™ 解决方案包括高影响 Web 会议和快速培训和电子学习，以支持您使用丰富的、易于使用的会议和协作解决方案触及每个人，从而在 Web 上处理业务和进行培训。

随着围绕 Web 会议技术快速增长需求的激增，IDC (www.idc.com) 预测会议应用程序市场将从 2003 年的大约 6 亿美元收入增长到 2007 年的超过 11 亿美元。* 这些统计资料保守地讲述了总体市场的机会，因为音频会议、视频会议和协作会聚到其中将成为一个 100 亿美元的市场。

Breeze 解决方案提供了进入急剧增长的 Web 会议服务市场的一张入场券。Breeze 解决方案使运营商能够在您的 IP 网络上主持和提供一个可高度自定义和易于使用的 Web 会议解决方案。因为它基于 Flash 平台，所以它不需要特殊的下载，可在多个平台上工作，可与现有音频会议解决方案不间断地集成，并将带来 VOIP 投资上附加的业务量。

在使用多个频道提供新产品和服务时，运营商还可以在内部使用 Breeze 软件快速、有效地培训电话中心代表甚至合作伙伴，如 PC、PDA，而在销售点，它消除了旅行，借助熟练的销售代表改进了客户体验，并帮助推动附加的电信服务使用。

统一的通信门户

Macromedia 技术使得通过 VOIP 门户、统一的消息处理和向导式销售及自助服务门户触及每个人变得很容易，它统一了不同的通信服务并使用户能够更有效和更有生产效率。

Macromedia Flex™ 和 Breeze 解决方案使运营商能够将不同的通信和消息处理服务统一成为 VOIP 或统一的消息处理门户的直观用户界面，从而隐藏了今天的会聚服务的复杂的和筒仓式本质，并在设备上运行。这使得会聚的服务更易于使用和管理。它还推动客户采用增值服务来增加 ARPU。

根据来自 Strategy Analytics 的早期研究，市场份额的战争将在服务提供商有能力提供“适合客户个人和专业生活的最有趣的、易于使用的平台”时获胜或失败。

统一服务也适用于销售服务，支持丰富支持界面的开发，允许雇员和自助服务客户同样有效和直观地从某个范围的会聚的通信服务产品中集中管理和选择。

Flex 应用程序开发技术使运营商能够创建这些直觉的自助服务或向导式销售体验，增加了从潜在客户向客户的转化率，增加了订购规模，并在推动客户忠诚的方式方面区分您的服务。简而言之，客户发现与您做业务方便且容易。

根据 J.D. Power and Associates 的无线服务高级总监 Kirk Parsons 的观点，保留现有用户的能力在这一行业中变得越来越重要。一个好的客户服务体验可以真正在打电话到客户服务之前提升满意度级别并增加未来的忠诚度。

宽带娱乐门户

Macromedia 解决方案包括宽带门户、视频通信和机顶盒门户。这使您能够使用实时视频流和突破性通信服务触及每个人，这些服务推动与用户的丰富交互。

Macromedia Flex 应用程序开发技术和 Flash 通信服务器使运营商能够开发高度可自定义的网站和基于 Web 的服务，从而智能使用视频来推动宽带使用。例如，您不仅可以使使用视频来放映电影预告和新闻，而且可以开发基于门户的实时或录制的视频消息处理应用程序。通过支持用户使用 PC 来配置他们的机顶盒首选项或使用他们的手机来开始录制一个演出，您可以将极好的体验带到下一个级别。为您的客户提供独特的、丰富的体验的机会是很可怕的。作为运营商，您使用开发人员易于使用的技术获得更快进入市场的时间，同时增加了服务的采用和使用，从而带来增加的 ARPU。

根据与 Walt Disney Internet Group 的总裁 Steve Wadsworth 的最近一次访谈，“现在运营商非常关注在批发市场消费者领域的高渗透率。为了达到高渗透率，销售人员主张必须更多集中于他们在宽带连接上所获得的体验。而那开始转换为内容...”

结论

自从 Alexander Graham Bell 在 1876 年发明电话以来，电信行业已经走了很长的路。尽管已经开发和会聚了越来越多的服务，对于运营商来说，将所有这些服务的复杂性隐藏起来而成为一种独特的、易于使用的体验，这一直都是必需的。因为在设备上的无所不及，Macromedia Flash 平台就是这种挑战的解决办法。全世界许多运营商都已经成功地利用 Flash 平台来开发新的产品和服务，这帮助他们增加了他们的 ARPU 和他们的业务。

无论您是负责 VOIP 产品的电信管理人员，或提供开发、交互式服务、销售和市场营销，或是电话中心和客户服务，Macromedia 都可以帮助您推动您的业务。要了解关于 Macromedia 电信解决方案的详细信息，请访问 www.macromedia.com/go/telecom。

关于作者

Guillaume Privat

Macromedia 高级产品经理

在有了超过 10 年的电信行业经验后，Guillaume Privat 领导 Macromedia 开发和提供满足服务提供商需求的解决方案。

在加入 Macromedia 之前，Privat 曾为 France Telecom 开发国际商业策略。在担任 Siebel Systems 的高级产品经理时，Privat 曾为电信行业开发过企业软件解决方案。

Privat 拥有 University of California at Berkeley 的 M.B.A. 学位和 Institut National des Telecommunications, France 的理科硕士学位。

尾注

1. “InFocus: 语音运营商如何能够在多频道视频世界中获得成功”，Steve Borelli, 2005 年 4 月 12 日，下午 2:17。
2. “自动化的自助服务进入电信业”，*The McKinsey Quarterly*, Web 独家新闻，2005 年 2 月。
3. “管理设备会聚的新视点”，Telecommunications Online, 2004 年 12 月。
4. Ecommerce News, “Web 会议的时间已到来”，Jack M. Germain E-Commerce Times, 2004 年 9 月 11 日。
5. “达到 ARPU 增长的简易方法”，Glen Morgan, Zi Corporation 的全球销售与市场营销高级副总裁，在 2005 年 2 月的 Telecommunications Online 中。
6. J.D. Power and Associates 报告：无限客户转换趋势几乎比在客户服务中将他们的服务提供商评级在平均之下的用户高四倍，J.D. Power and Associates 新闻稿，2003 年 8 月 28 日。
7. Steve Wadsworth, Walt Disney Internet Group 的总裁，在与 CED Magazine “Counting on Content” 栏目的编辑 Jeff Baumgartner 的一次访谈中。