

呼叫中心服务

充分利用呼叫中心服务，助力互联驾驶

WirelessCar呼叫中心服务可赋能汽车制造商的呼叫中心，提供安全且专业的客户服务。我们的产品能够提供全球许可的标准化安全与礼宾服务。通过同时提供API和门户网站，我们能够将产品集成到您的合作伙伴生态系统中，并充分发挥互联汽车服务的潜力。

互联汽车驱动呼叫中心新需求

自汽车远程信息处理面世之初，呼叫中心便已成为互联汽车交付服务中不可分割的一部分。呼叫中心提供商与汽车制造商之间的关系自然而然地从提供与非互联汽车有关的服务（如根据司机的要求安排道路救援）发展到提供更加全面的数据驱动型服务，且二者开展协作推出互联汽车。

然而，这种关系的演变也带来了一些挑战。如果发生事故，呼叫中心需在司机响应时有时无的高压情形下，管理汽车发来的大量数据、实现数据可视化，并将汽车数据与司机语音呼叫相匹配。为了继续向司机提供专业有效的协助，维系汽车制造商的品牌形象，呼叫中心需要制定全新的流程，使用全新的工具。

汽车制造商可根据下列因素，选择多个呼叫中心服务提供商：

- 运营市场
- 专业水平
- 支持语言
- 经授权或经培训可处理的服务类型

呼叫中心服务可兼顾汽车制造商和司机的需求

为响应市场对信息要求和 workflows 支持工具的需求，赋能汽车制造商向客户提供一流的呼叫协助，呼叫中心服务应运而生。我们的呼叫中心应用程序将显示互联汽车发来的服务请求，确保按优先顺序进行处理。服务升级事件的高效管理和可见性将优化处理时间和信息发布。

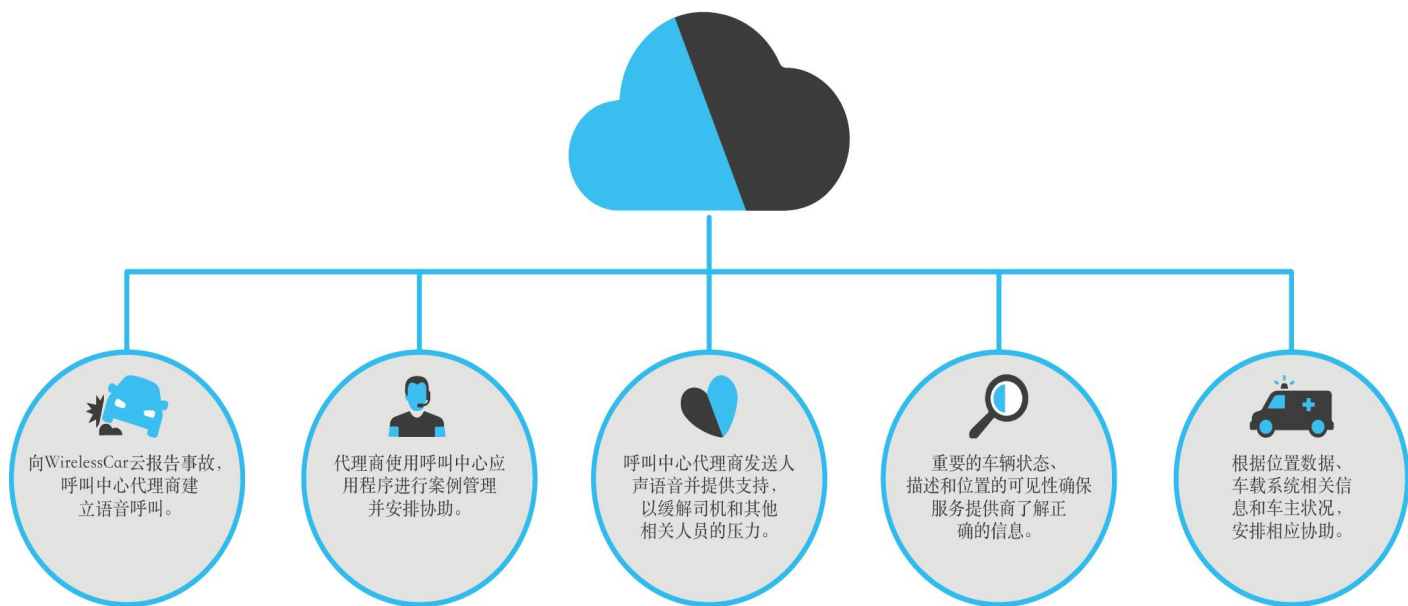
应用程序将显示各种车载系统的相关情况、汽车位置和汽车特征，以便协助援助服务提供商做好寻找并识别车辆的准备。为确保将汽车发来的语音呼叫和数据发送给经充分培训有能力处理此类事件的特定代理，我们还将呼叫中心应用程序与呼叫中心电话系统相整合。

除了汽车故障和紧急呼叫服务外，我们的呼叫中心服务和汽车制造商的呼叫中心代理还可提供下列服务：礼宾服务、协助获取本地信息、导航、远程解锁车门、通知车主车辆被盗或追踪并锁定被盗车辆。

充分利用呼叫中心服务的潜力

我们的应用程序是基于网络的，不受服务类型或供应商的限制，可指导代理妥善处理互联服务。这意味着，我们的产品可将基本车辆通讯和协议化繁为简，实现数据结构化，从而让代理快速了解情况，有效处理车主需求，安排协助。

在训练有素的员工的支持下，专业的呼叫中心服务可帮助您满足（甚至是超越）客户预期。就此，我们需要一个国际性的呼叫中心合伙人网络，并确保呼叫中心服务的工作效率符合客户预期。那么，WirelessCar呼叫中心服务将如何协助汽车制造商实现这一目标呢？



WirelessCar呼叫中心服务的主要优点和特点

- 整合工作量较低，从而可缩短上市时间，实现全球拓展，并降低维护成本。
- 内置有适用于代理的网络应用程序，可提高效率并削减培训成本。此外，WirelessCar 呼叫中心服务还有助于简化不同呼叫中心的流程和操作，使这些流程和操作趋于标准化。
- 通过向呼叫中心代理提供客户、汽车及当前车况相关资料，您可改善服务，推陈出新，优化终端客户体验。
- 呼叫中心服务既能保护汽车数据，也能保护个人/司机数据。这是一款安全的产品，已经在众多市场上运营，其表现得到了全球数百万用户和汽车的证明。

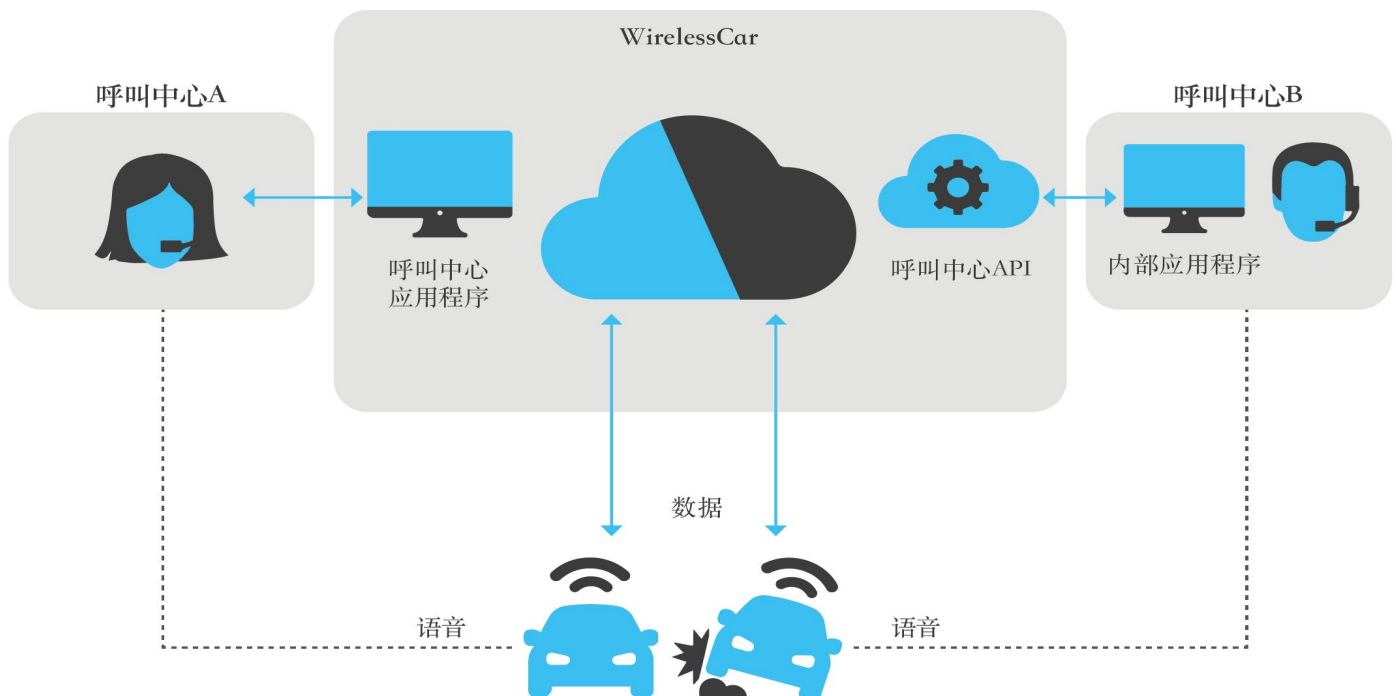
WirelessCar呼叫中心服务套件为下列需求提供标准化协助：

- 紧急呼叫和自动碰撞通知
- 道路救援
- 礼宾呼叫服务（发送 POI）
- 被盗车辆追踪
- 远程车辆锁止
- 防盗报警通知
- 远程服务激活

灵活集成，满足您的需求

呼叫中心服务的灵活性较高，可与不同呼叫中心进行不同程度的整合。整合程度越低，执行速度就越快，而呼叫中心将使用我们专为互联驾驶服务设计的案例管理工具——呼叫中心网络应用程序。随着呼叫量的增加以及为了减少响应时间，增加容量，我们建议你选择将呼叫中心电话系统与我们的呼叫中心服务深度整合。

尽管我们不提供呼叫中心代理或基础设施，但我们可提供互联服务支持（如上所示）以及流程支持工具。WirelessCar旨在协助您选择的呼叫中心供应商（及其工作人员和基础设施）成功地为您的客户提供最可行的服务。此外，我们还会与您的签约呼叫中心供应商紧密协作，满足其培训需求、为其提供技术支持、实现电话集成等等。





API助力深度集成和高效呼叫中心操作

针对希望将WirelessCar呼叫中心服务与其现有呼叫中心工具进行整合的服务提供商，我们还会提供一个API。通过该API，呼叫中心员工可管理服务请求，将个案分配给应答相关语音呼叫的呼叫中心代理。此外，您的员工还可进行远程指挥，在整个服务期间，接收并要求车辆提供车况信息和数据。

关于WirelessCar

WirelessCar是全球领先的数字汽车服务创新者。我们致力于面向消费者、移动出行服务提供商、汽车制造商和社会，加速服务创建，将车辆数据转化为商业价值。WirelessCar成立于1999年，以深厚积淀和专业基础知识为基础，引领着汽车行业的发展。成立至今，我们广受赞誉获奖无数，

互联网络已涵盖100多个国家，涉及超过800万辆的汽车。

WirelessCar总部位于瑞典，在美国和中国均设有办事处。我们的客户网络包括大众、捷豹路虎、戴姆勒、尼桑、美国速霸陆、沃尔沃汽车等汽车制造商，旨在充分利用互联服务的价值，缔造智能、安全且可持续的移动出行未来。

如需了解WirelessCar呼叫中心服务的更多信息，[请访问我们的网站](#)或直接联系我们，以安排当面谈或产品演示。

联系方式

Martin Lundh, 产品经理
martin.lundh@wirelesscar.com

© WirelessCar Sweden AB版权所有，2021年
2021年11月

www.wirelesscar.com