

Retention Genie

快速轻松地应对潜在的客户流失

Retention Genie 是基于 Web 的客户挽留工具，可以轻松地与现有客户服务应用程序实现集成。它可以使客户服务代表 (CSR) 主动或被动地挽留声称要离开的客户。

功能

- 一种简单直观、基于 Web 的客户挽留工具，专为呼叫中心量身定制。
- 根据竞争对手的资费/计费进行精确的自我比较。
- 轻松计算每月和每季度的节余收益。
- 基于客户的实际使用情况进行实时比较。
- 针对竞争对手的套餐、功能和捆绑服务构建强大的数据库。
- 轻松访问详细的客户使用历史记录和计费情况。
- 基于使用期限和价值的控制，以及其他自定义业务规则选项。
- 通过“套餐构建器”，客户服务代表可以基于实际使用情况创建自定义套餐。
- 通过电子邮件提供分析结果。
- 提供企业品牌选择功能。

优点

- 通过提供完全满足个性化需求的产品和服务，显著降低客户流失、提高客户忠诚度和保留率。
- 使客户服务代表可以将每个客户的当前付费，与根据公司的资费套餐客户所支付的费用、针对竞争对手的资费套餐所支付的费用进行清晰比较，从而使其充满自信地与客户讨论定价。
- 通过自定义业务规则，可以将使用期限和价值划分标准应用于 Retention Genie 业务建议流程中。因此，无需为了挽留客户而采取让步措施。

Choose Customer	Account	Mobile	Customer Name	Value Segment	Contract End Date	Tenure	Logout
	781123	All Mobiles	David Johnson	Medium	5/17/2009	1 year 4 months	My Profile

Plan Comparison				Hide Detail
Jan 2008 - Mar 2009	Current Plan	Recommended Plan	Build a Plan	
Provider:	ACI Mobility	ACI Mobility	AT&T	
Plan Name:	ACI Plan 900	ACI Plan Unlimited	AT&T 1500	
Average Monthly Spending:	\$188.35	\$176.71	\$158.49	
Calculated Monthly Savings:		\$42.84	\$2.95	
Fees:				
Monthly Access	\$60.00	\$95.00	\$75.00	
Additional Lines	\$9.95	\$9.95	\$9.95	
Voice Bundle	\$0.00	\$0.00	\$0.00	
Text Bundle	\$4.99	\$0.00	\$14.95	
Data Bundle	\$25.00	\$0.00	\$25.00	
MMS Bundle	\$0.00	\$0.00	\$0.00	
International Calling	\$0.00	\$4.95	\$0.00	
Other	\$0.00	\$0.00	\$0.00	
Overage Charges:				
Usage Information				
Type	Calls/Msgs/Data Trans	Volume/Duration		
Voice (Calls/Minutes)				
Anytime		29	1:16	
Night/Weekend		45	3:26	
In Network		40	2:07	
Out of Network		26	1:06	
International		12	0:4	
Roaming		0	0:0	

Plan Information		Bundles	Current Plan
Provider:	ACI Mobility		
Plan Name:	ACI Plan 900		
Monthly Access Fee:	\$60.00		
Additional Line Charge:	\$9.95 (up to 2 additional lines)		
Included Voice Minutes:			
Anytime (Daytime)	Unlimited		
Night & Weekend	Unlimited		
In Network	Unlimited		
Included Text Messages: 900			
Included Data: None			
Included MMS: None			

- 通过“套餐构建器”，客户服务代表可以基于每位客户的使用情况快速构建新的套餐，其中包括捆绑服务和其他服务。
- 随着新套餐的生成，自动重新计算客户最近的 3 笔账单。显示当前套餐下和根据新套餐预计收费之间的差异。
- 使呼叫中心的服务代表能够基于客户的实际使用情况推荐套餐。