

 服务与营销论坛
c 8 0 0 . c o m

优胜资讯

呼叫中心管理执行力的保障 运营管理系统

www.C800.com

演讲人：顾敏翔

2007-04-18

演讲内容

一、呼叫中心运营管理现状

- 国内呼叫中心市场特点
- 建设重点从技术转向运营管理
- 国内呼叫中心运营管理现状
- 运营后发现的问题

二、运营管理实用系统 —— 优胜利器

- 优胜运营管理系统平台功能
- 优胜运营管理系统平台架构
- 优胜运营管理系统平台配置与开发流程

呼叫中心运营管理现状

国内呼叫中心市场总体特点

- 呼叫中心建设重点逐渐转向中小型应用系统的建设；
- 系统改造与新系统建设并存；
- 新市场需求向各行业渗透；
- 业务驱动替代技术拉动；
- 呼叫中心价值逐渐提升，更加重视运营管理体系的建设。

更多的呼叫中心的建设重点从以往技术逐渐转到
高效运营管理与营销能力的提升。

呼叫中心运营管理现状

建设重点从技术转向运营管理

- 随着互联网等多媒体的普及，呼叫中心更加趋向与其融合；
- 随着企业级呼叫中心市场增长幅度的提高，基于非交换机（板卡、一体机、IP交换机）或企业级交换机的中小型呼叫中心解决方案越来越受到重视；
- 目前国内呼叫中心正从被动服务向主动服务转变，外拨功能需求呈上升趋势；
- 随着呼叫中心运营管理提到了议事日程，专业的、符合中国国情的呼叫中心运营管理和人力资源管理（绩效评估与培训）系统软件呼之欲出；
- 逐渐接受具有实战经验的呼叫中心领域专业咨询公司提供的服务。

更多的呼叫中心在建设或改造时，聘请专业运营管理咨询公司，以甲方的角度提供：从市场定位、业务需求分析、平台搭建、人员招聘与培训，以及运营体系建立与现场运营督导（顾问式）服务。

国内呼叫中心运营管理现状

古人云：“**工欲善其事，必先利其器**”。呼叫中心做为一个复杂的交汇行业，通用ERP软件对呼叫中心工作流程的改善似乎并不显著，传统的绩效考核方式对呼叫中心似乎也并不适合。

我国的呼叫中心在经历过了萌芽期，发展期，无论是通过自主研发还是借鉴国外经验，整体的硬件平台已经非常成熟了。几乎可以部署现阶段所有涉及到的应用。电话、邮件、短信息、传真、视频、音频等多种类全方位的处理方式，俨然可以称为信息处理中心了。再加之自动来话分配系统（ACD）、交互式语音应答系统（IVR）、电脑电话集成系统（CTI）、客户关系管理系统（CRM）等先进的技术手段的辅助，更是如虎添翼，无所不能。

而在管理方面，随着国内众多大型，超大型呼叫中心的建立，各种管理方法也应运而生，各种管理制度也日趋完善。我们优胜资讯就是一家潜心研究呼叫中心管理理念，管理方法并积极实践的公司。优胜资讯顾问、讲师们多年间之不易的宝贵经验就是管理方面的无价财富。

“优胜利器”就像一把可以斩断呼叫中心管理层与执行层之间的隔阂利剑，它专门为呼叫中心而打造，与呼叫中心浑然一体，是呼叫中心管理者手中的“神兵利器”。

运营后发现的问题

■ 通常呼叫中心建设步骤

- 硬件平台的建设
- 人员构架的建设
- 管理制度的建设
- CRM系统的建设
- 营销系统建设

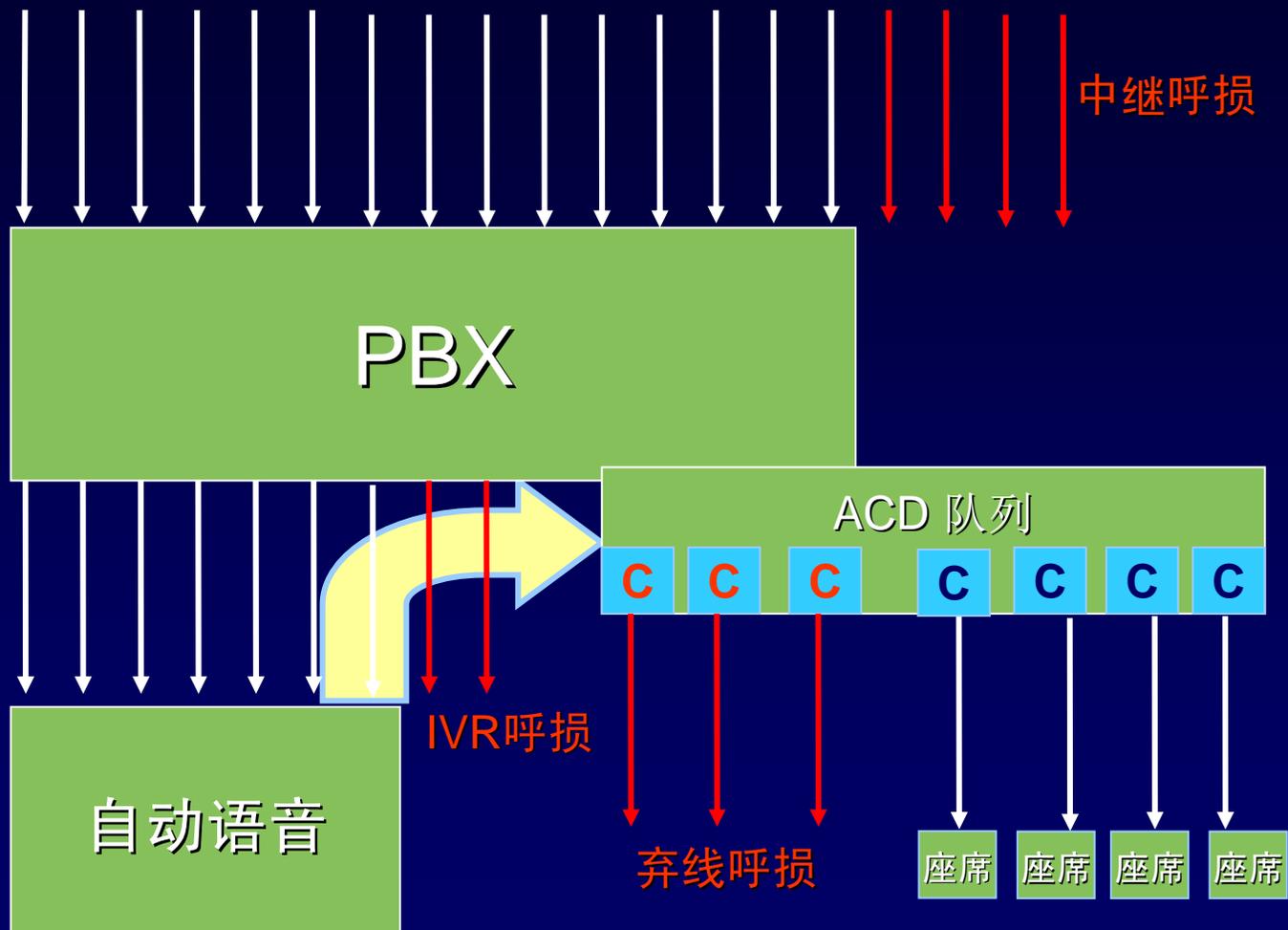
■ 运营后发现的问题

- 管理需要的基础数据不全，其主要原因如下：

- ① 系统建设初期项目需求调研的重点放在了业务实现层面，运营管理方面的需求提出的很少，而大多数系统集成商对运营管理所需数据的理解和研究不够深入；
- ② 管理数据分布在不同的系统，数据分散、采样时间混乱、数据采样困难，不利集中汇总分析，数据可利用性、准确性都很差，造成绩效评估困难；
- ③ 设备厂商本位思想严重，集成商配合与协调困难。。。

优胜资讯 呼叫中心运营管理现状

■ 技术层面：呼叫统计分析（举例）



优胜资讯 呼叫中心运营管理现状

■ 运营后发现的问题

■ 培训与考试方面的问题：

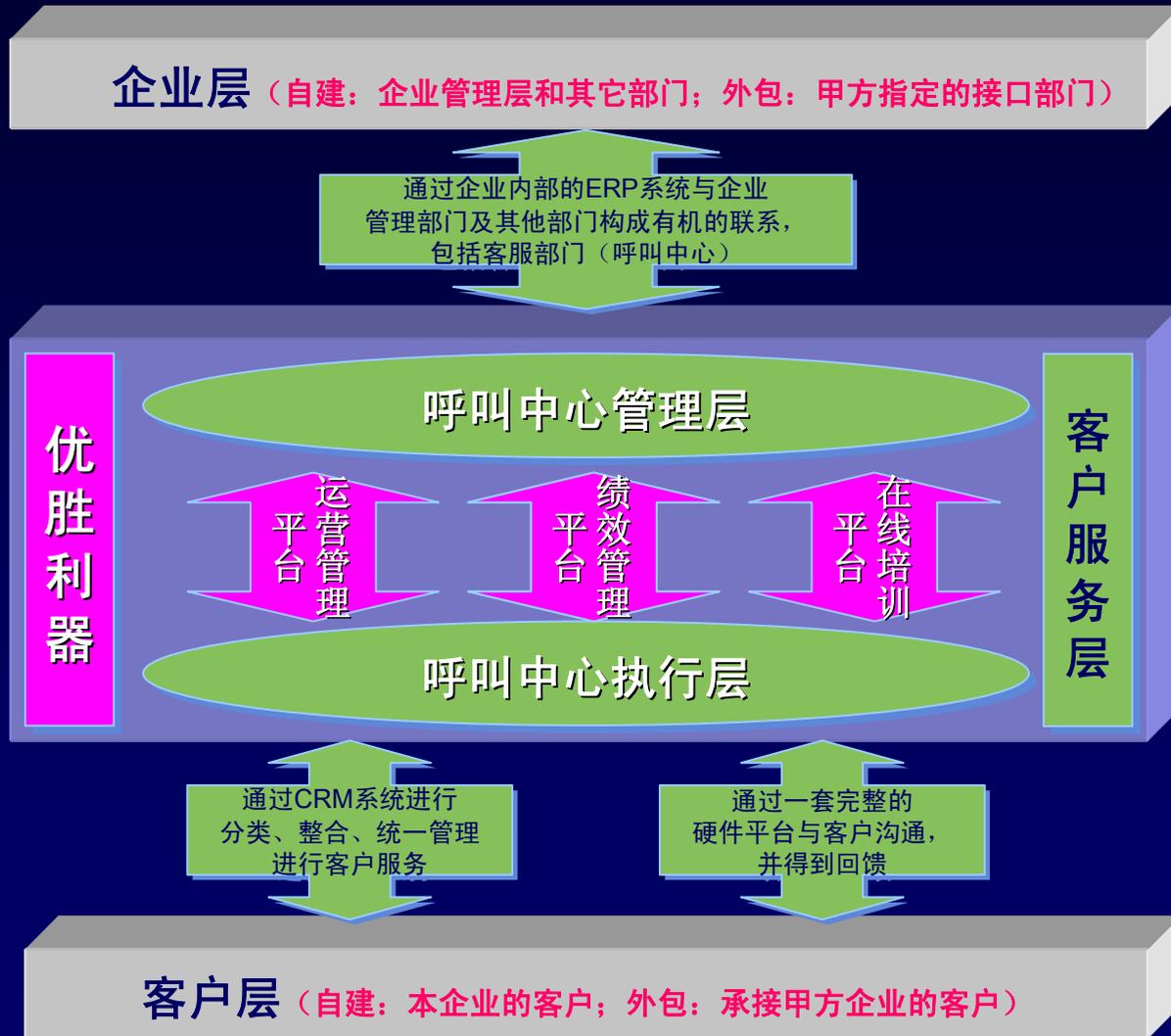
- ① 一般只有基础岗前培训，没有针对员工个人的培训计划；
- ② 培训与考试方式多为集中培训，培训时间固定；即便已有培训系统，大多为C/S结构，无法实现随时、随地、任意时间自主安排培训时间；
- ③ 少见内置大量课件与题库；少见多媒体（文字、语音、视频）组合课件；
- ④ 课件题库大多不能自动按照培训任务，自动随机抽取题库并智能组卷；判卷主要由人工负责，主观评判公正性？且工作量大；
- ⑤ 培训计划、考试结果没有与绩效系统联动。

■ 绩效考核方面的问题：

- ① 常见的绩效考核软件，绩效考核方法单一（只有常见的几种方法），不能根据自己的业务特点自主制定考核标准和公式；且没有与培训、考试系统联动，造成绩效考核的结果不够全面；
- ② 缺乏呼叫中心绩效考核的基本参考数值，以及同行业平均值，且没有警戒线报警功能，只能靠管理者自己的经验来判断；没有常用流程模版；
- ③ 由于系统提供的运营管理基础数据不够全面和准确，对于运营管理者来说，更是雪上加霜。

运营管理实用系统 —— 优胜利器

■ 管理层面：呼叫中心内外部结构



运营管理实用系统 —— 优胜利器

优胜运营管理系统平台功能

在线培训系统

- 课件、题库：内置大量必修课件与题库，轻松创建和管理课件、题库
- 通过B/S模式实现在线公网培训：方便员工自由选择时间、地点自我培训
- 全方位培训与考核：文字、语音、视频课件，练习、考试随机抽题智能组卷，多维统计全面分析，考核结果了解知识点和技能的掌握程度，自动生成个人培训计划、自动链接相关题库和课件
- 结合性格与心理测评、与绩效管理平台联动，便于选拔适合岗位的人才。

绩效考核系统

- 考核方法：除常用的KPI、PI、平衡计分外，增加：标杆超越法、排序法、360度评估法、强迫分布法等，一应俱全
- 实例与参考值：包含了绩效考核方法方式中一些参数的参考值，业内平均值，优胜资讯所给出的建议值等。让您达到好马配好鞍的完美效果
- 考核公式编辑器：可自行制定考核标准及公式，自主调整设置适合本行业与呼叫中心特性的考核标准和公式
- 考核结果与培训系统的联动：根据考核结果自动对应（或手动）培训系统，并直接反馈到个人的培训平台里，自动生成培训计划、下达强化训练任务。

优胜资讯 运营管理实用系统 —— 优胜利器

运营管理系统

- 常用工具与模版：内置话务量预测工具、排班工具、考勤签到工具与常用模版
- 警戒线报警功能：当总体绩效考核值与运营常规数据达到您预先设定的警告门限值（自己的历史最低值、行业的历史平均最低值，或您自己设定的警戒上下门限值）时，系统会给与管理者及时的报警，以声音、可视的报警形式提醒管理者迅速作出正确的反应
- 运营管理部门各岗位技能、排班、权限设置：内置呼叫中心架构与岗位设置模版，灵活创建岗位与技能和排班、权限等要求，满足管理需要
- 与绩效考核系统、在线培训系统联动：通过工作流程把管理、绩效、培训一体化，让整个系统更好的为呼叫中心管理者服务
- 优胜资讯强大后盾：优胜资讯强大顾问后盾团队与丰富经验助您灵活运用利器，辅以专业顾问咨询与资深培训辅导，为您把好最后一关，让您的运营管理真正做到万无一失，高枕无忧。

■ 优胜运营管理系统 —— 在线培训系统

管理平台 | 绩效平台 | 培训平台

服务与营销论坛
CS00.com
优胜资讯

在线培训平台

优胜利器 V1.2

系统导航

基础设置

- 知识体系设置
- 人员设置
- 权限设置
- 界面设置
- 绩效接口设置

课程设置

- 基本信息设置
- 相关课件设置
- 自测练习设置
- 课程考核设置

考核设置

- 题库设置
- 考题设置
- 考卷设置
- 核方案设置
- 核方案统计

试卷评判

- 待评判试卷
- 待审核试卷
- 已评判试卷
- 已审核试卷

待评判试卷

[有如下等待您评判的试卷，点击链接进入相应试卷]

试卷编号	试卷名称	提交时间	试提交人	试卷状态	备注
MKU004	一期培训人员---客户服务	20070301	张三	待评判	
MKU025	一期培训人员---呼叫中心构架	20070304	李四	评判未通过	评判有误
CDT031	银行贵宾理财---业务知识	20070411	王武	待评判	
GYL011	投诉处理组---业务知识	20070415	赵六	待评判	

<上一页 下一页>

©北京优胜资讯有限公司版权所有 2007

■ 优胜运营管理系统 —— 绩效评估系统

管理平台 | 绩效平台 | 培训平台

服务与营销论坛
C800.com
优胜资讯

绩效考核平台

优胜利器 V1.2

系统导航

基本信息配置

- 组织架构的设置
- 工作细项的设置
- 人员信息的设置

考核方法配置

- 基本考核方法
- 常用考核方法
- 自定义考核方法

考核方案配置

- 考核原则设置
- 考核流程设定
- 考核方法绑定
- 考核权重设置
- 考核周期设定

考核原则设置 > 详细原则

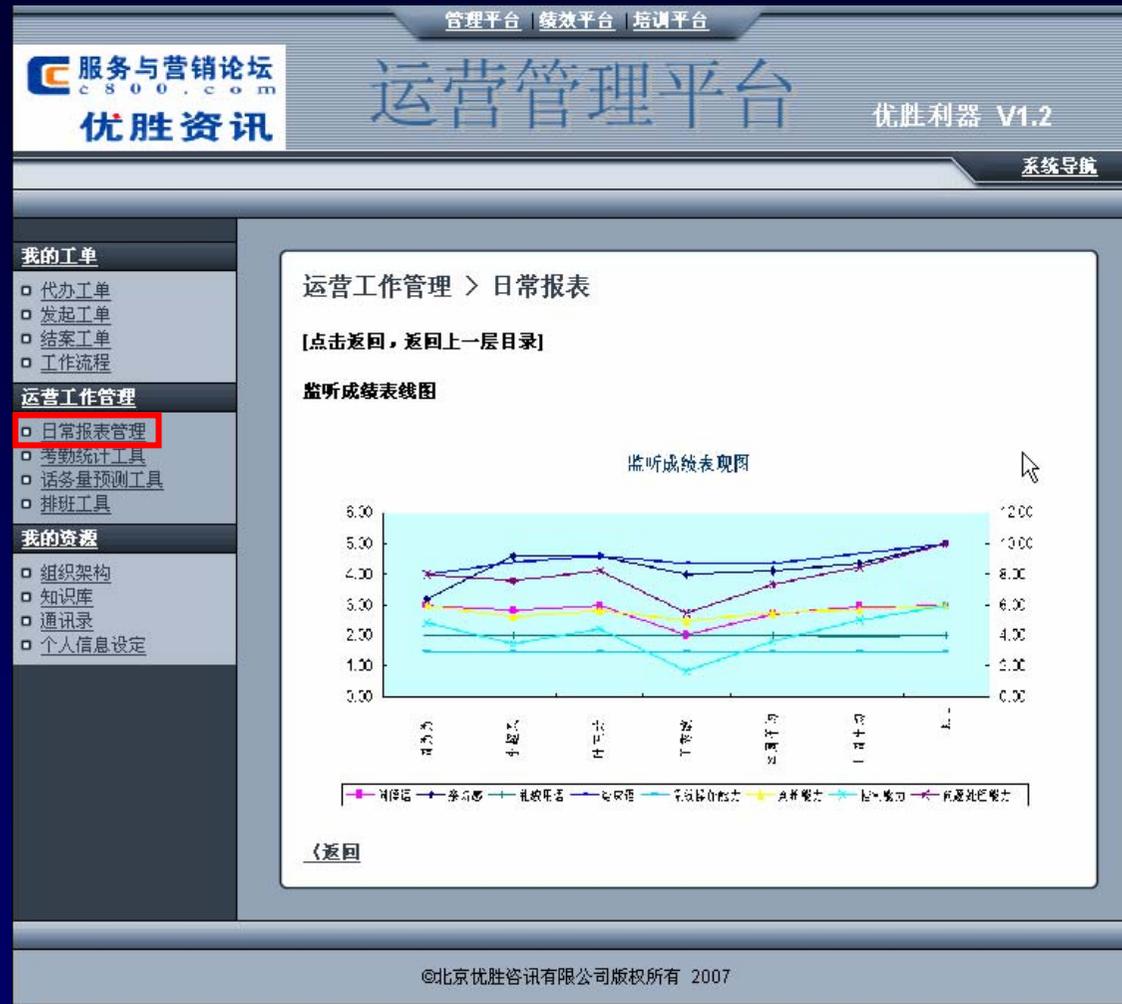
前台咨询专员服务品质监听频次及成绩汇总原则

	监控专员	组长	主管
暗弱人员	3-5次/人.天, 20次/人.周	3次/人.班次 100次/月	2-3次/天, 12次/周
一般人员	2-3次/人.天, 8次/人.周	2次/人.班次 40次/月	1-2次/天, 8次/周
优良人员	1-2次/人.天, 4次/人.周	1次/人.班次 20次/月	1次/天, 4次/周
组长	1次/人.天, 4次/人.周		3-5次/周, 4次/月
平均监控	9次/人.周	≥2次/人.班次	8次/周
提取比例	85%	10%	5%

[返回列表](#)

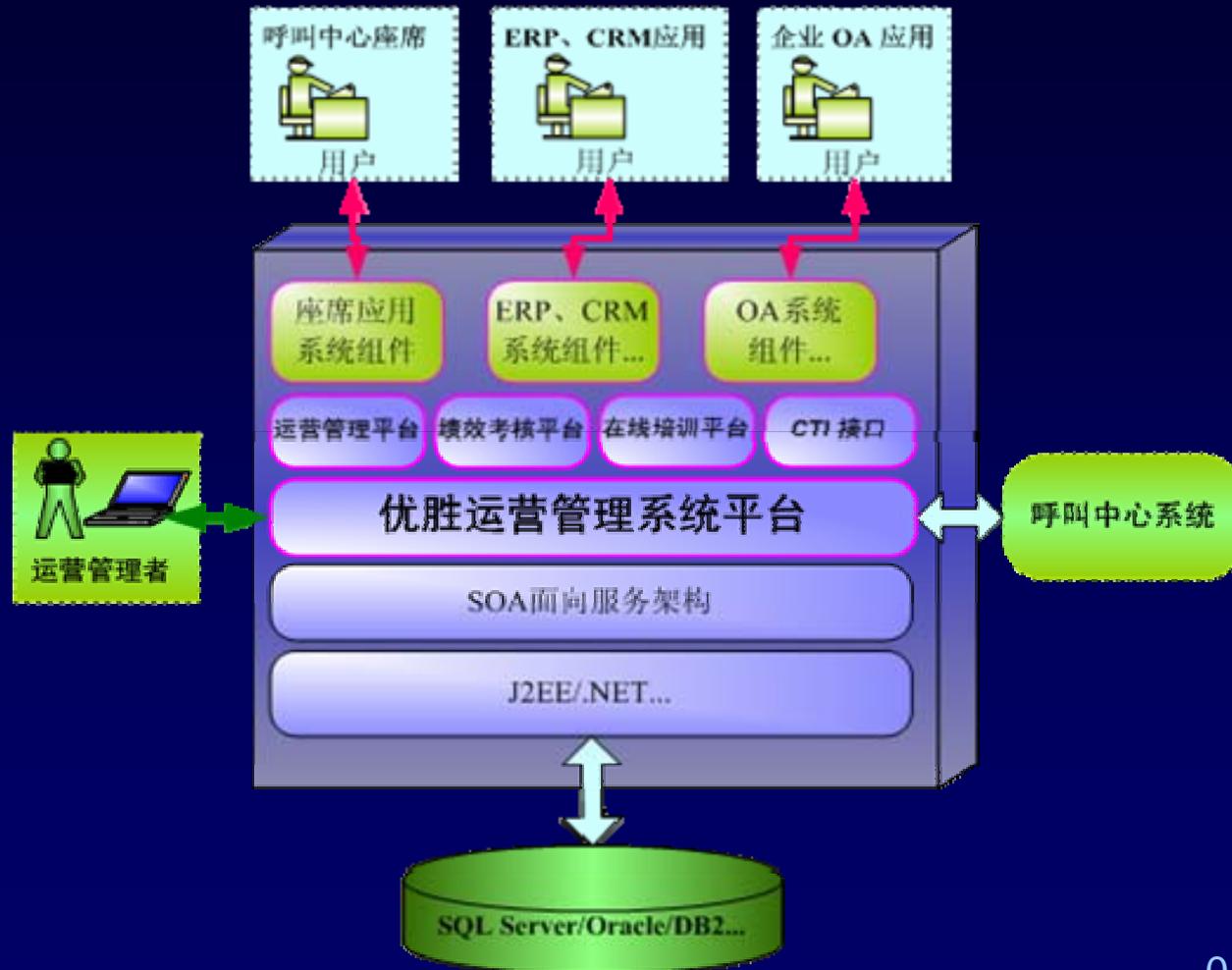
优胜资讯 运营管理实用系统 —— 优胜利器

■ 优胜运营管理系统 —— 运营管理系统



运营管理实用系统 —— 优胜利器

优胜运营管理系统平台架构



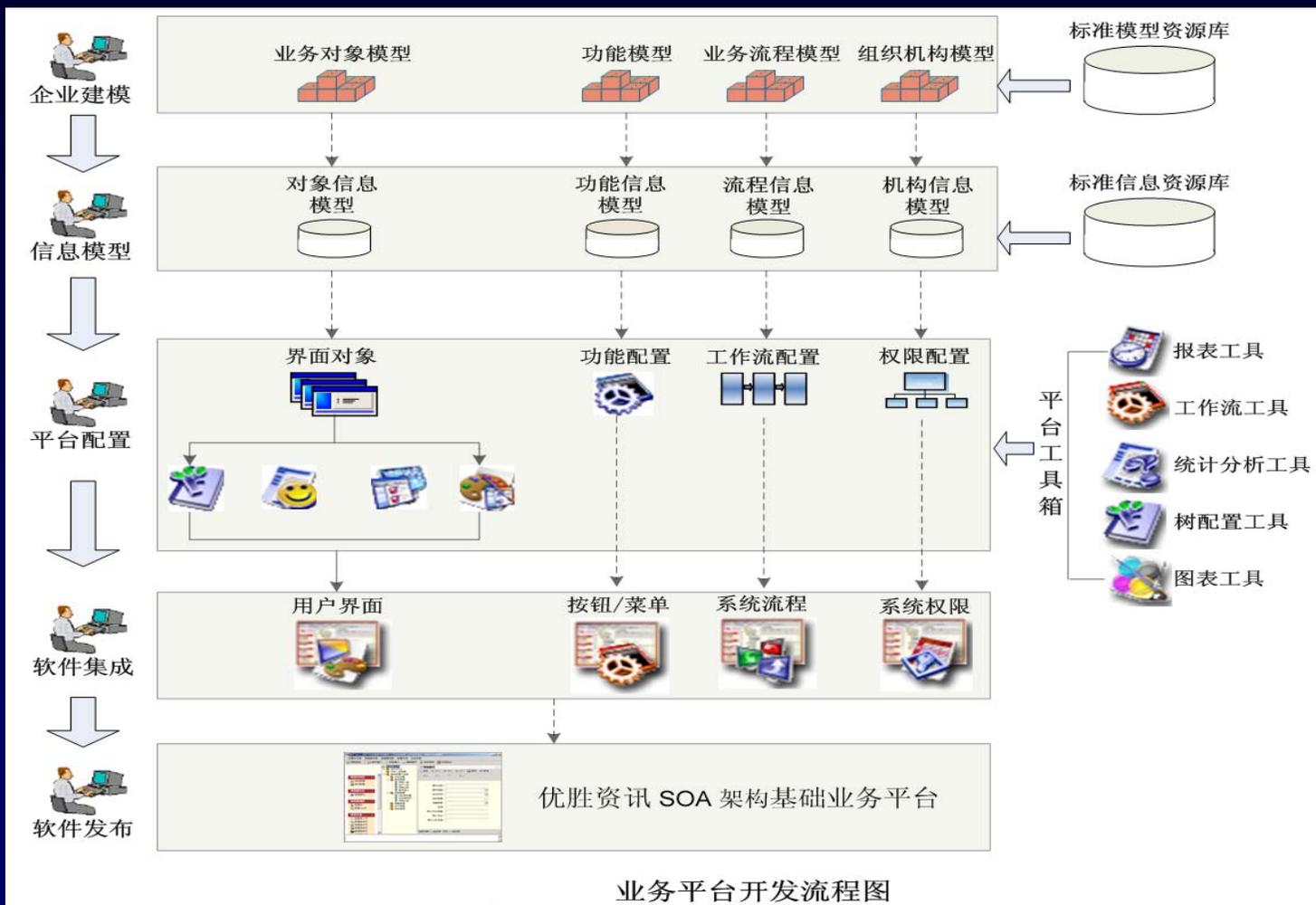
优胜资讯 运营管理实用系统 —— 优胜利器

■ 优胜运营管理系统 —— 配置导航



优胜资讯 运营管理使用系统 —— 优胜利器

■ 优胜运营管理系统 —— 业务开发流程



 服务与营销论坛
c 8 0 0 . c o m

优胜资讯

Thank You !

优胜资讯展台在 A23 号
欢迎光临！

顾敏翔 Fran.Gu

Mobile: 13381059085

E-mail: gumx@c800.com