



呼叫中心运营管理新趋势

王厚东
2011.4.13



关键词

- § 家庭坐席
- § 劳动力资源优化
- § 语音分析
- § 社会化媒体
- § 客户体验

家庭坐席



家庭坐席-优势

- § 扩大招聘范围，有更多可用之人
- § 提高员工满意度，降低流失率
- § 提升员工工时利用率和工作效率
- § 相对降低人力资源成本
- § 提高排班灵活性和拟合度
- § 进一步完善应急响应机制。

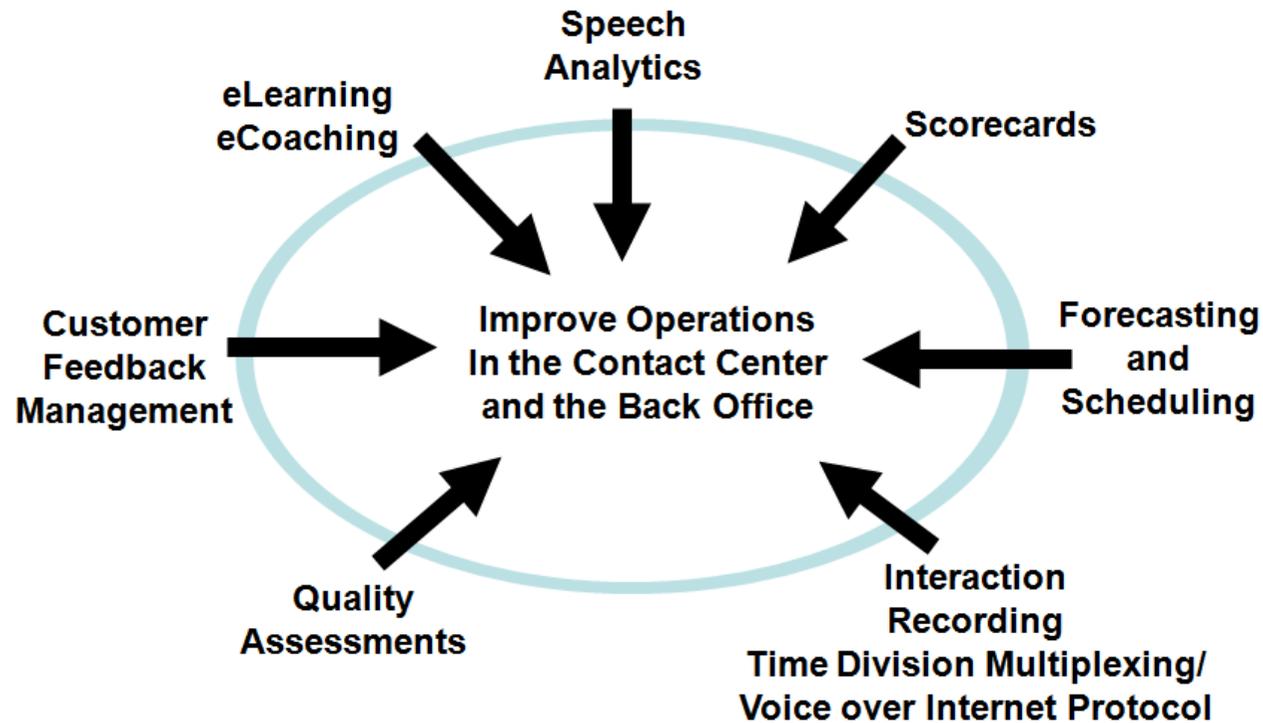
家庭坐席-模式

- § 传统职场坐席的部分或全部家庭化
- § 传统职场坐席+全职家庭坐席
- § 传统职场坐席+兼职家庭坐席
- § 全部家庭坐席。

家庭坐席-挑战

- § 数据网络传输质量问题
- § 人员自律及家庭办公环境问题
- § 数据信息安全问题
- § 质量监控与辅导问题
- § 虚拟团队建设问题。

劳动力资源优化

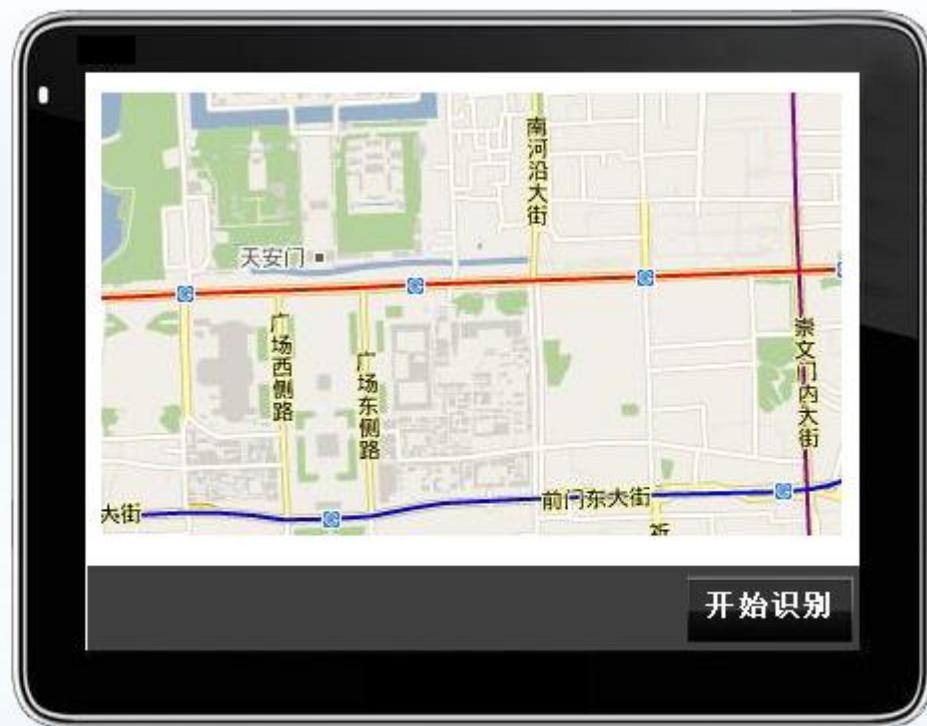


Source: DMG Consulting LLC, May 2009

劳动力资源优化- 示例

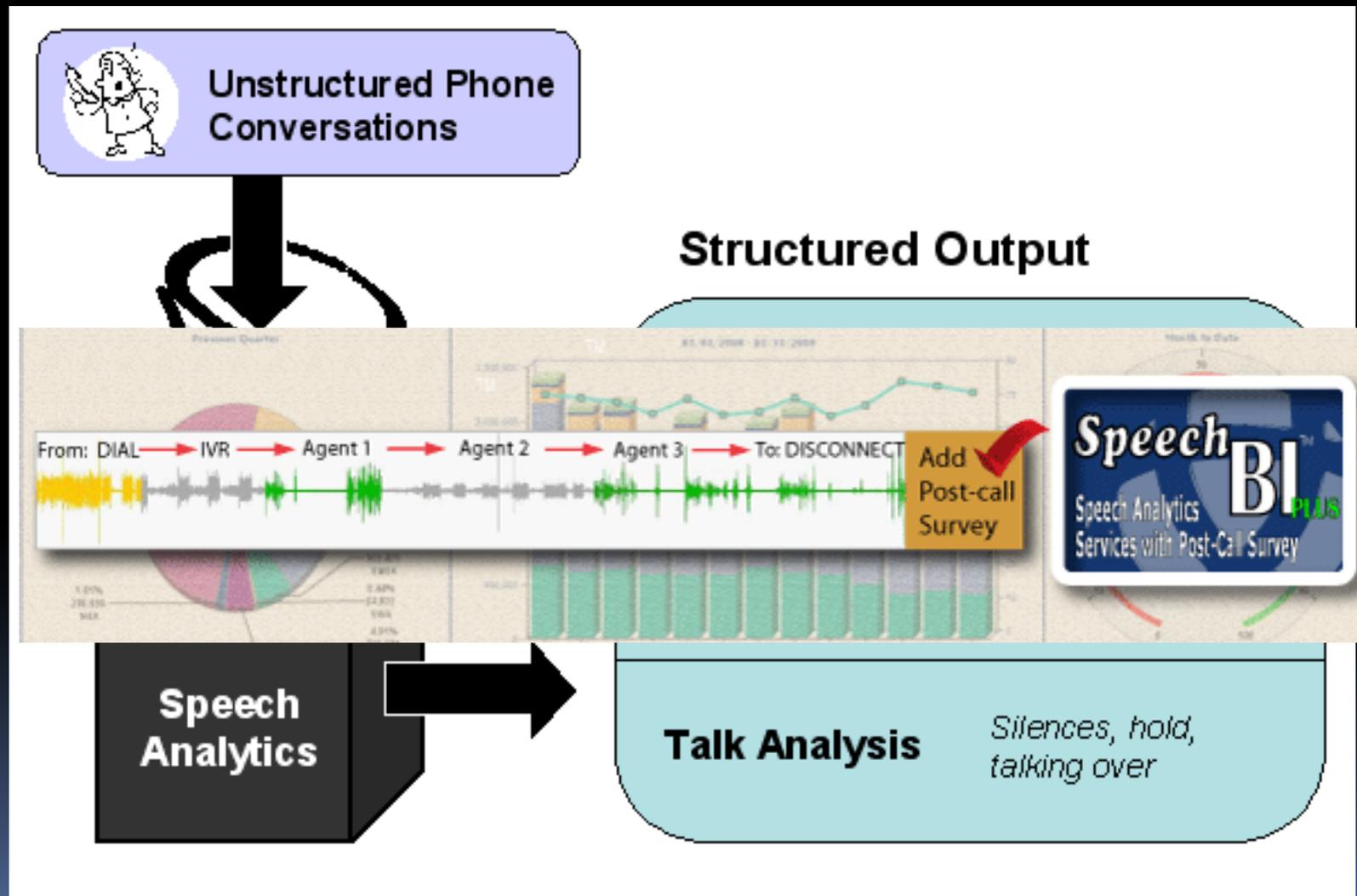
语音识别

单击“开始识别”，说出想要查询的中国地名
例如：北京,上海,合肥等



提示：请点击开始识别按钮，说出想要识别的关键字后即可自动获取识别结果。

语音分析



语音分析

- § 基于关键词的来电归类、统计及自动预警
- § 样本量更大、针对性更强的质检范围设定
- § 客户信息、问题及情绪模式识别
- § 市场竞争信息收集
- § 坐席技能及流程改进侦测
- § 数据分析与挖掘。

社会化媒体



The point is that a c u s

社会化媒体

The screenshot shows a chat interface with a white background and a blue gradient at the bottom. On the left, a female service representative with a pink and white headset icon is visible. On the right, a male customer with glasses is visible. The chat history includes:

- Service Representative:** 北京联通10010V: 不客气。关于费用问题,明天会答复您 (1分钟前) [回复](#)
- Customer:** 发送给北京联通10010V: 嗯,开通了。多谢! (3分钟前)
- Service Representative:** 北京联通10010V: 您好,您的宽带已经开通了,现在可以使用了吗? (4分钟前) [回复](#)
- Customer:** 发送给北京联通10010V: 1860122 [redacted] (今天 17:01)
- Service Representative:** 北京联通10010V: 好的,您留下联系方式,查询后与您联系。(今天 16:51) [回复](#)
- Customer:** 发送给北京联通10010V: 另外,我的国网宽带还没有开通,也帮着催催。(今天 16:50)
- Customer:** 发送给北京联通10010V: 朝阳区东四环慈云寺桥营业厅。位于住邦2000 (今天 16:46)
- Service Representative:** 北京联通10010V: 您好,您方便提供一下缴费的营业厅吗? (今天 16:44)

客户体验

TOP ATTRIBUTES FOR A GOOD CUSTOMER EXPERIENCE



Source: Convergys U.S. Customer Scorecard

When asked about their priorities for a customer experience, recessionary consumers showed increased interest in value. However, the most important attributes, taken together, add up to "first-contact resolution".

X CLOSE



感谢光临！