

## 合作共赢，东软呼叫中心助力韩国企业

——某跨国公司呼叫中心外包项目

在经济全球化的今天，客户就是财富，客户就是资产，客户就是企业克敌制胜的法宝。面对日益激烈的市场竞争，面对要求越来越高的客户，如何在降低成本的前提下，最大限度地提高客户满意度已经成为企业可持续发展的关键。而这，也成就了令全球所有发展中国家都垂涎欲滴的巨大蛋糕——呼叫中心外包产业。

据权威机构统计，目前呼叫中心服务市场产值有 500 亿美元，能够促成销售额 6000 亿美元。在世界 500 强中，90%的企业利用外包呼叫中心从事至少一项主要的商务活动；85%的企业比以前更加注重应用外包呼叫中心从事更多的、关键性的市场销售及客户服务，呼叫中心外包正扮演着越来越重要的角色。

### 尝试 大胆走出去

中国引入呼叫中心的概念在九十年代中后期。1998 年以前，中国呼叫中心产业主要集中在电信业的一些服务领域。随着电信业务的几何级增长，呼叫中心作为提高客户服务质量的重要手段不断引起社会各领域的重视，并在金融、保险、大型企业等客户广泛的行业得到迅猛发展。

目前，中国呼叫中心产业已经进入成熟期，产业链已经初步形成，并不断得到丰富和完善。随着整个产业的知识体系、技术平台、市场规则等业务运营的透明化，使得呼叫中心的门槛逐渐降低，一些服务商还未建立起商业诚信的品牌形象就迅速卷入恶性竞争，另外一些小型服务商也已经在激烈的价格战中略现困境。面对这种市场环境，东软呼叫中心整合各种优势资源，果断采取主动出击，占领高端的市场策略，重点突破日韩等国际市场，力争打造良性发展业务线。

### 机遇 开创新时代

机遇总是留给有准备的人。正在东软呼叫中心准备开拓对韩外包业务的关键时刻，一个令人振奋的机会来了。

某跨国公司是韩国优秀的大型 IT 综合解决方案供应商，是专门从事 IT 咨询、服务管理、系统集成、网络集成、电子商务的专业 IT 企业。由于业务不断发展，现有客户服务的处理能力已经不能满足其需求。为了降低成本，扩大客户支持的处理能力，提高客户满意度，公司

东软软件园产业发展有限公司

地址：辽宁大连软件园东路 2 号，116023

电话：+86-411-84835955 传真：+86-411-84768811

网址：www.neusoft.com

Neusoft Park Industrial Development Co., Ltd.

Add: No.2 Eastern Ruanjianyuan Road, Software Park, Dalian 116023, P.R.C

Tel: +86-411-84835955 Fax: +86-411-84768811

E-mail: bpo@neusoft.com



决定将原来位于韩国的客户服务呼叫中心转移到中国，并外包给中国专业的呼叫中心服务提供商。

东软呼叫中心依托大连良好的软件产业环境和文化产业基础，以完备的基础设施、先进的技术平台、专业的 COPC 运营管理、完善的韩语人才招聘/培训机制、充足的专业人才服务等优势，最终成为该跨国公司对韩呼叫中心业务的外包供应商，东软呼叫中心也开始进入对韩业务的外包服务时代。

## **实施** 互惠互利打造最佳解决方案

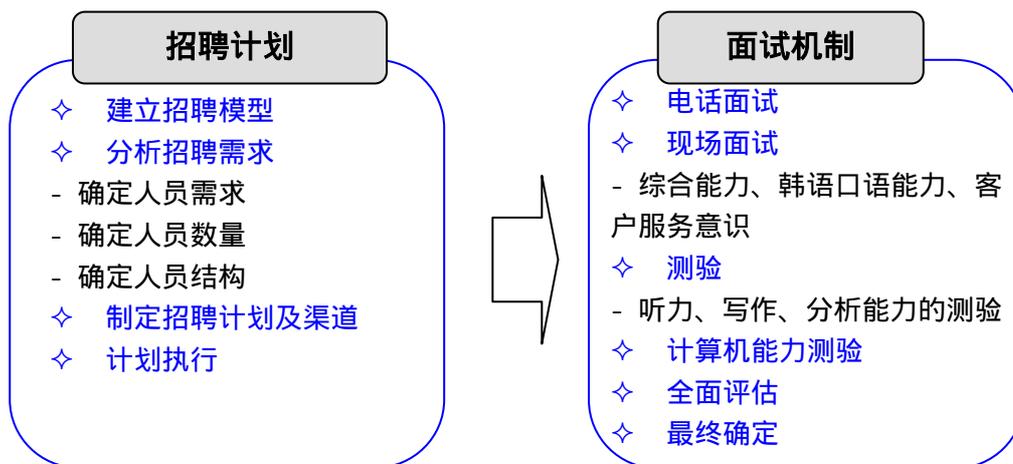
根据客户的需求，本次项目是为该公司位于韩国的最终客户提供自有产品及服务的相关咨询，主要内容包括客户服务、技术支持及收费服务等。为了向客户提供多样化的服务，东软呼叫中心提供了电话、E-mail、传真、Web-chat 等多种接入方式，并在以呼入型服务为主的基础上，配合少量电话跟进及信息传达等呼出型服务，以保证客户服务每一环节的无缝对接。

在项目实施过程中，东软始终坚持以客户为中心，对合作伙伴担心的几个运营难点提供了最佳的解决办法，主要包括：

### 1、韩语人才保证

东软呼叫中心充分挖掘东北地区丰富的韩语人才资源，通过多种招聘渠道满足项目的人才需求。东软自身的教育机构——东软信息学院也可以培养专业的韩语人才，另外，东软信息学院与韩国某大学进行战略合作，通过为韩国留学生提供呼叫中心实习机会及汉语培训等方式，吸引数名高素质韩国大学生加入呼叫中心，充分满足该项目对专业人才的需求。

下图演示了招聘过程中的主要环节及流程：





## 2、起步培训

起步培训主要包括四项内容，由于东软信息学院的坐席培训课程已经通过国家信息产业部呼叫中心职业指导委员会认证，因此前两项由东软信息学院的专业培训师来完成。

### 基本服务技能

- 客户服务基础：客户服务意识及技巧；压力管理；时间管理；成功的沟通方式。
- 计算机基础：office 强化课程 (word、excel)；韩文录入。

### 语言强化

- 韩国文化：礼仪、宗教、地理、常用人名、地名等。
- 韩语沟通技能：电话应答技巧；写作技巧等。

### 产品培训

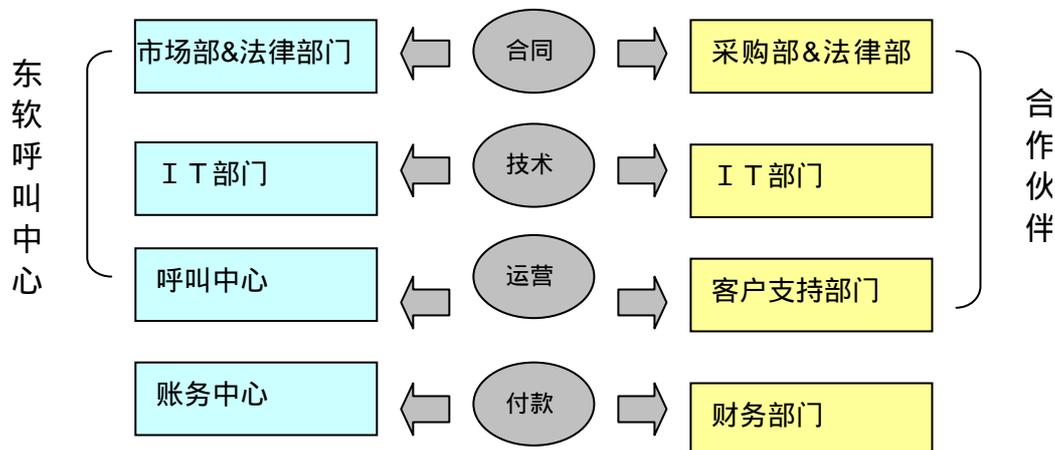
- 业务知识培训：某跨国公司的产品知识及业务流程。
- 业务系统培训：客户服务应用系统；呼叫处理系统；知识库系统。

### 角色演练

- 模拟演练：电话情景模拟；历史记录回放、分析。
- 综合测试：包括笔试及电话模拟两个环节。

## 3、运营管理

在前期的运营准备上，首先与某公司建立了相关问题的沟通渠道，如下图所示：



结合东软在国际项目方面的实施经验并依据 COPC2000 的规范设计，建立了呼叫中心的服务管理体系。内容包括：坐席服务规范、坐席管理规则、培训体系、安全体系（包括信息安全解决方案，故障应急方案等）、质量监控及改善流程(KPI 确认)、绩效评估及改进体系、报表体系等。



通过与某公司客户管理部门的沟通及确认，建立了业务管理体系。内容包括：语音、Email、Fax、Web-chat 不同渠道的标准处理流程；咨询、注册、变更、投诉等业务类型的处理流程；升级流程；知识库更新流程；客户信息更新流程。

东软通过日常培训提高坐席的产品知识及处理技能，降低平均处理时间，提高处理能力，并通过持续的绩效监控及改进流程，保证客户的满意度。另一方面，东软的质量监督人员通过 BCMS 系统对话务指标进行实时的监控和记录，以便及时发现问题及恢复服务水平。在定期为客户提供的运营报表中，东软处理提供业务数据之外，也会对成绩及问题进行回顾，并针对出现的问题提供原因分析及改进方案。

#### 4、安全保证

东软遵循 BS7799 信息安全管理规范，建立了安全管理体系，以全面保护企业的信息安全，为客户提供高安全的服务。在网络安全方面，利用通过认证的防火墙产品来保护服务器的安全；利用入侵检测系统（IDS）监控网段；通过网络、主机、系统安全扫描定期进行漏洞评估，并提供评估报告；通过服务器端和客户端（Email）数字证书对含有个人数据的信息进行数据加密处理。并通过对客户私有空间的保护和电视监控、门禁系统以及 24 小时保安等多重管理手段确保客户信息安全无虞。

#### 5、其他

为了最大程度地保证系统运行的稳定性，所有位于大连本地的设备均由按国际标准运营的东软数据中心（IDC）提供托管及监控；积极吸取国际化呼叫中心的设计理念，空间设计规范、高效，为坐席营造宽松的环境及积极的心态，温度、照明、噪音等指标均按标准控制。

### **解析** 合作成功的关键

某跨国公司选择东软呼叫中心平台，可以说基于几个方面的原因：

首先，最重要的一点是东软的整体实力。东软拥有电信级呼叫中心平台及丰富的基础设施和网络资源，超过 180 家知名企业合作伙伴，并在 BPO（业务流程外包）领域积累了一定的运营经验。东软 BPO 一站式解决方案包括呼叫中心、IDC 和数据处理服务。作为 BPO 业务的核心，东软呼叫中心可针对客户需求向客户提供独特的、灵活的客户支持解决方案，并具备丰富的国际项目实施经验和快速反应能力，这些都为呼叫中心的成功转移提供了充分保障。

其次，对东软呼叫中心管理人才及韩语人才招聘能力的认可。东软呼叫中心拥有 MCSE、OCP、CCIE、CCNP 等认证工程师，拥有 COPC 注册协调员。东软还拥有巨大的人才库及完善的人力资源机制，可以根据客户需求对所需人才进行“贴身化”的定制服务。

另外，东软呼叫中心的所在地——大连也是吸引客户一个重要因素。中国的朝鲜族被韩国政府视为“旅中韩侨”，包括大连在内的东北三省是朝鲜族聚集地，韩语人才储备尤为雄厚，



而且大连是东北亚软件及信息服务外包中心，拥有便利的地理优势和优惠的投资政策，是韩资企业在中国投资的首选城市之一。

### **展望** 优势互补，共赢未来

经过近两年的运营，目前此项业务已增加到 48 个座席，有效地缓解了合作伙伴的客户服务压力，不仅提高了客户满意度，而且使客户与呼叫中心的每一次沟通都成为企业建立品牌、创造商机及加强客户关系的机会。

双方在合作过程中，优势互补、互利双赢，结成了深厚的合作友谊。可以看到，呼叫中心外包并不仅仅是一个客户服务的手段，也是合作伙伴之间建立友好互动关系、谋求共同发展的战略性举措。我们有理由相信，东软呼叫中心将会与更多的合作伙伴携手并进，共赢未来。