



多媒体呼叫中心的服务创新

Partner Your Way to Success

一	背景介绍
二	面临的问题
三	思路与建议
四	认识远传

互联网和移动技术的发展正在 改变我们的习惯

Economy & Growth
经济与发展



Mobile Living
移动生活



Environmental 环保



多渠道服务模式

- 互联网等渠道的应用渗透率逐年提高；
- 越来越多的用户通过网络等渠道获取信息和服务；
- 很多企业开始尝试通过互联网提供服务，来抓住用户；
- 企业信息化；
- 信息上网→业务上网；
- “和客户沟通”是服务的重要环节。



服务面临的新问题

渠道接入特性的改变

- 随时随地；
- 多渠道；
- 跨渠道协同；

客户交互的新特性

- 自助互助；
- 个体客户的影响力；
- 企业与个人之间的平等性；

管理支撑的挑战

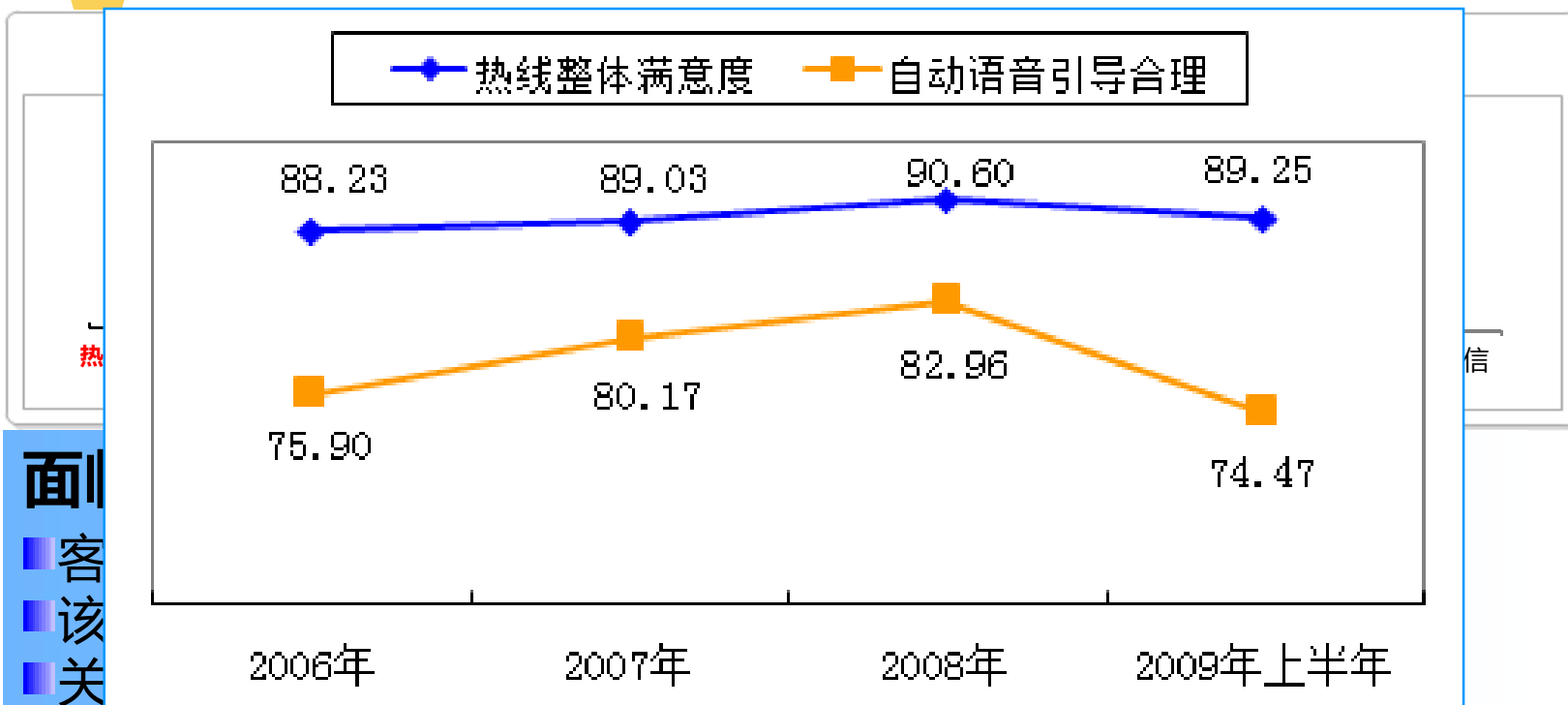
- 服务渠道口径多元化；
- 多媒体服务场景复杂；
- 统一会话服务给管理调度带来更多挑战。

思路和建议

渠道协同分析

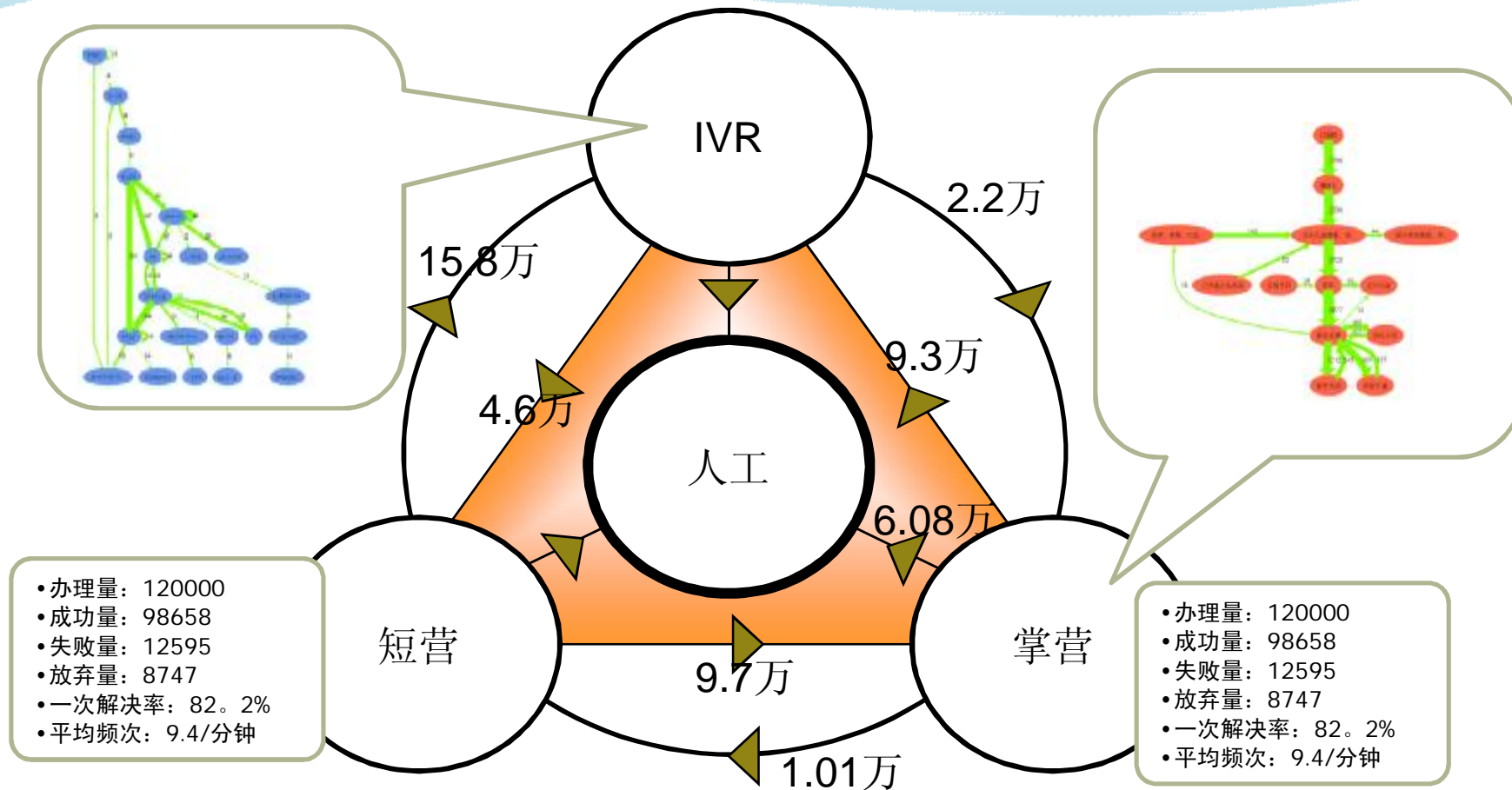
服务系统支撑

运营管理创新



面
■客
■该
■关

- 大量出错功能导致流程无法继续，如身份验证？
- 渠道如何持续优化？



完整展现了客户在各个渠道的办理情况和各渠道之前的流转行为，以及各个渠道内部的客户行为。

I 服务体验：

内容设置更加符合客户习惯
渠道业务办理成功率上升
人工服务请求减少
符合客户渠道消费习惯的营销转服务

- ① 渠道评价监控
- ② 全面指标计算
- ③ 客户行为重现
- ④ 失败原因分析
- ⑤ 关联业务挖掘
- ⑥ 业务路径分析
- ⑦ 优化建议
- ⑧ . . .

I 服务感知：

渠道服务满意度提升
建立了客户驱动的满意度持续优化机制

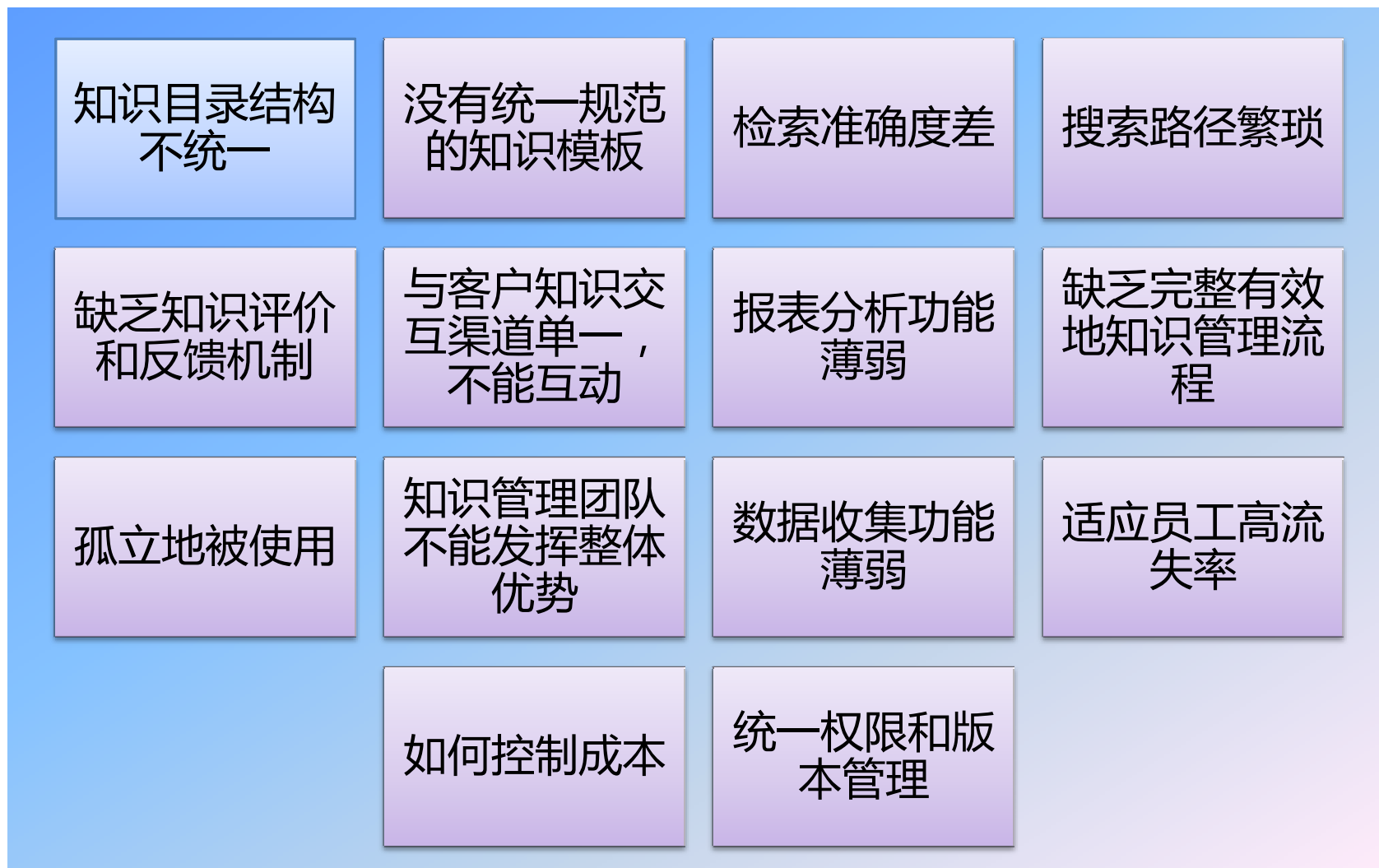
- ① 不满意客户行为重现
- ② 离网客户特征
- ③ 高ARPU值客户行为分析
- ④ 客户行为数据建模
- ⑤ 客户行为数据挖掘
- ⑥ 个性化功能
- ⑦ . . .

I 服务成本：

提升了各个电子渠道占用比例
降低人工服务占比
符合未来电子商务战略规划

- ① 客户满意度提升
- ② 人工分流率提升
- ③ 运营成本下降
- ④ 客户流失率下降
- ⑤ . . .

现有知识管理体系 与多渠道服务的矛盾



以客户为导向建立统一的知识管理体系



客户

响应及时，感知提升



客户经理

一点接应，快速响应



客服人员

简单操作，精准定位



监控人员

全程管控，提升分析

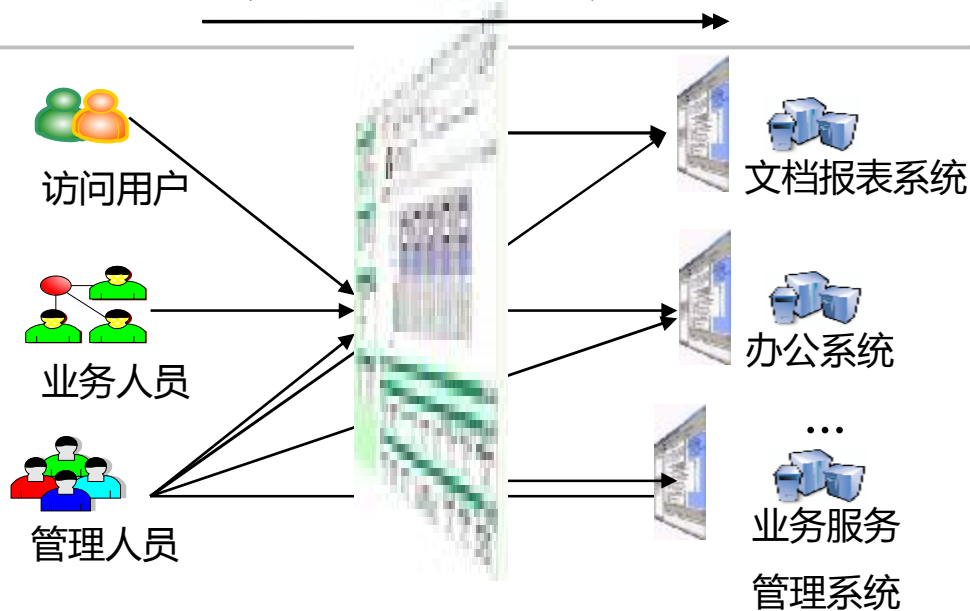


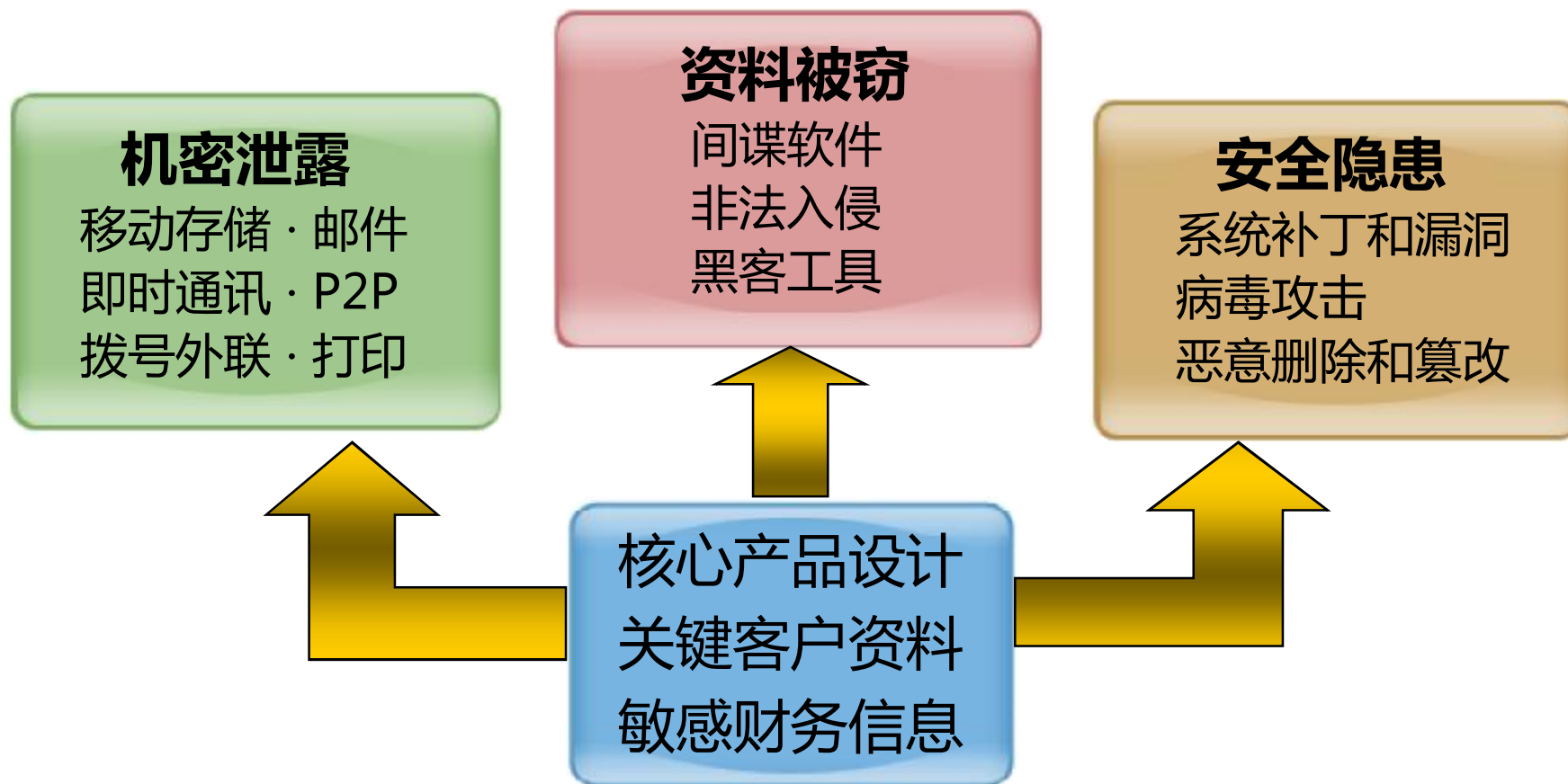
管理人员

精确管理，高效调度

角色定位

- 全业务、多维度、导向式知识管理体系；
- 构建集中式一体化知识管理流程；
- 以客户为核心，向前端部门提供消费热点信息；
- 以客户为核心，从知识发布、检索、更新、管控形成知识流转的动态管理机制。

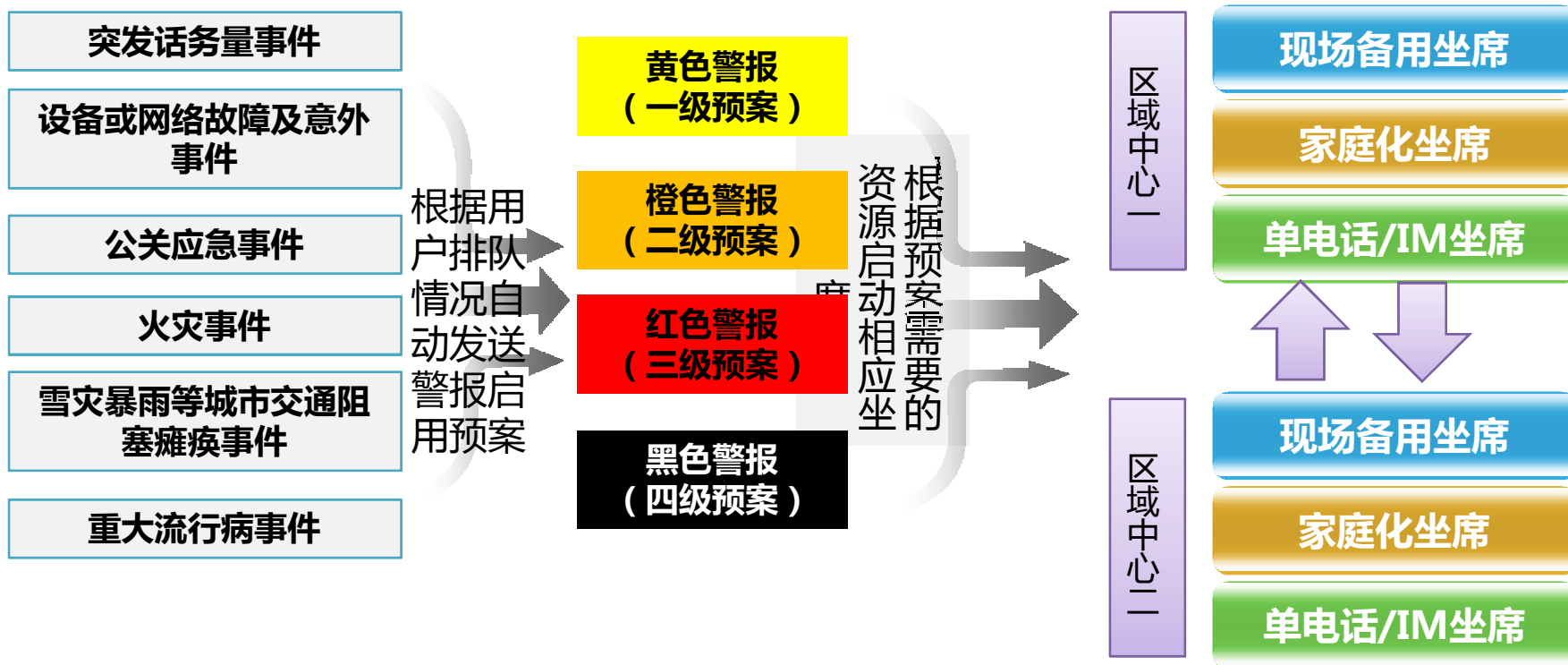


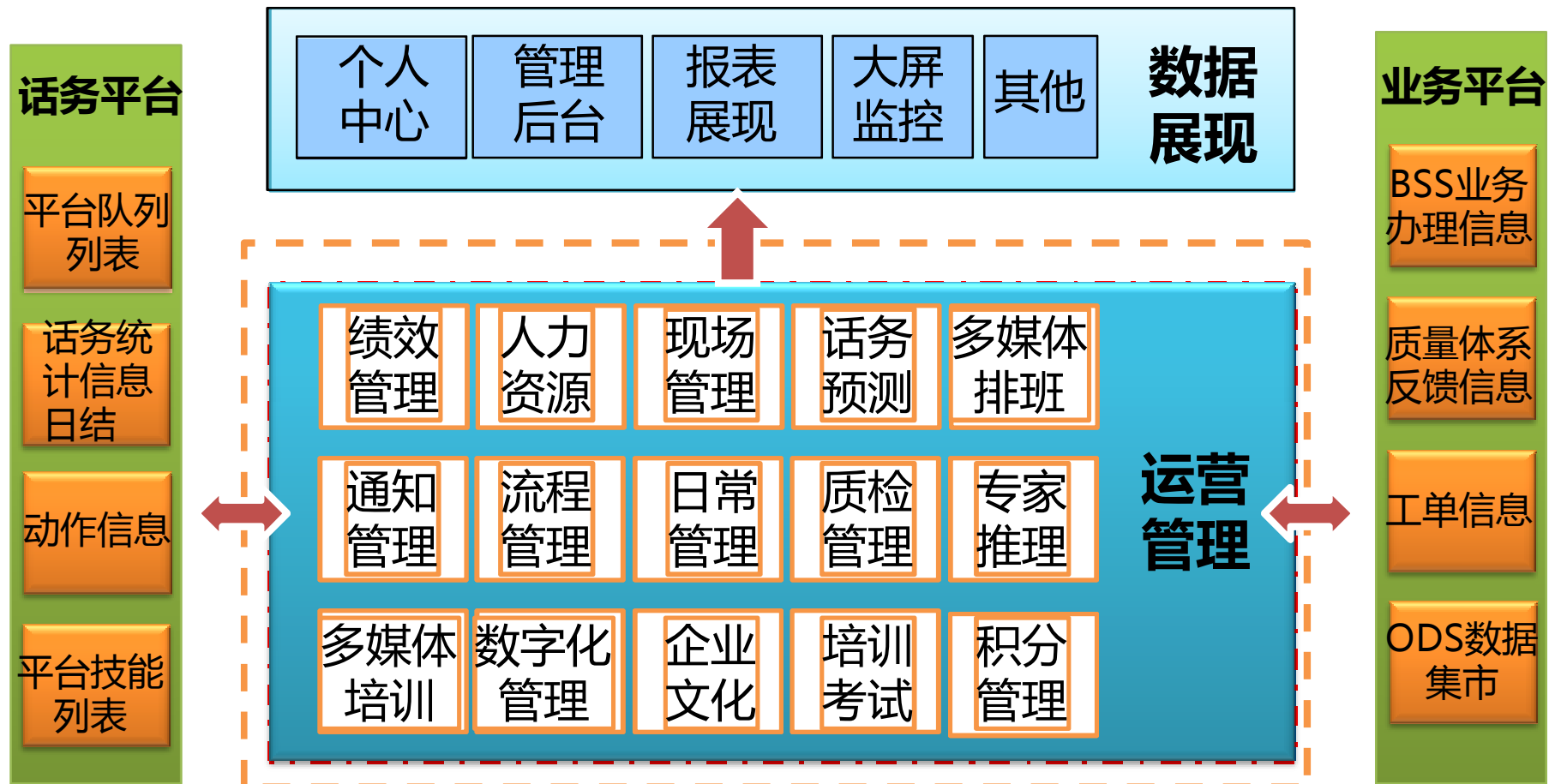


以行为管理 构建核心安防体系

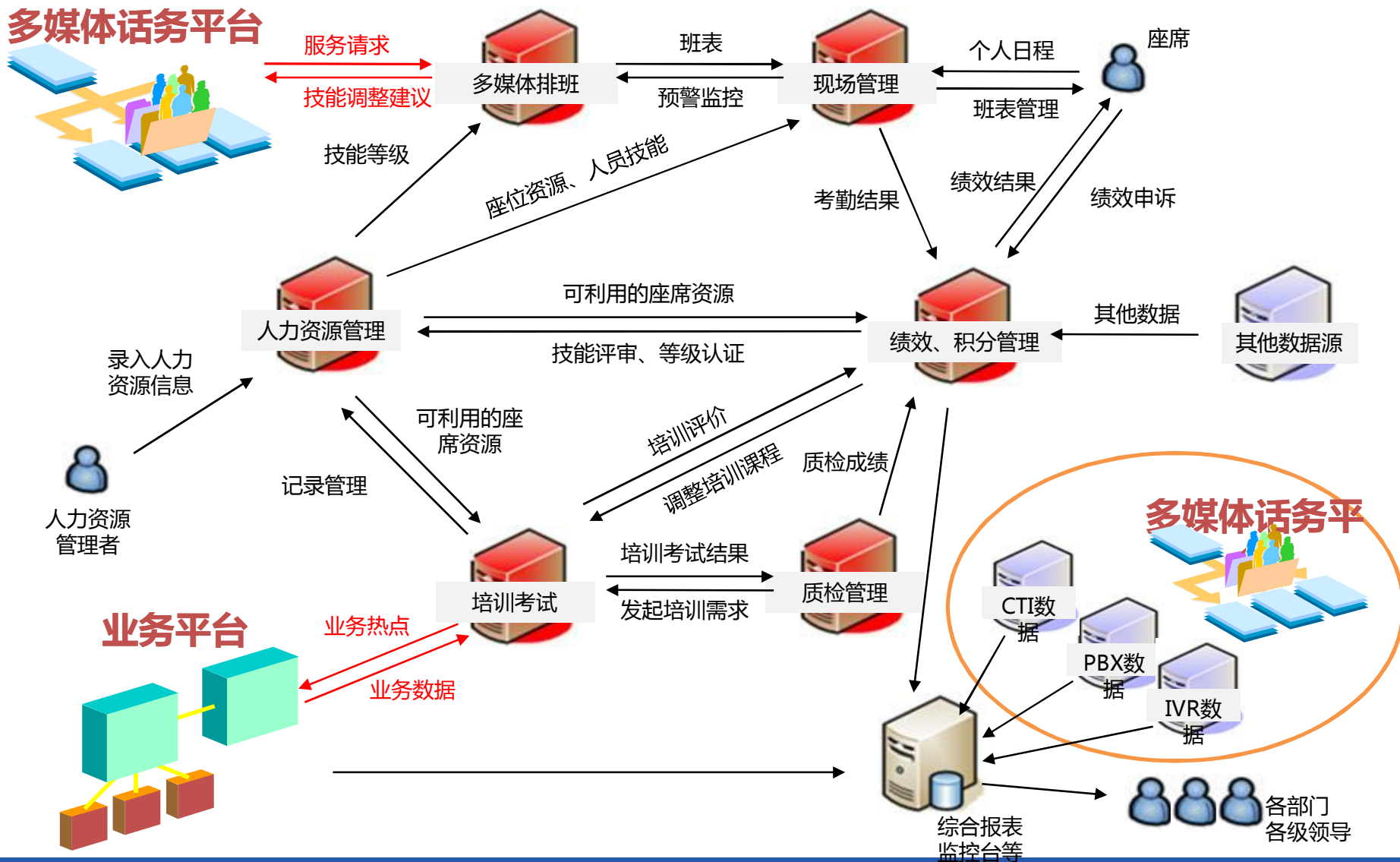


- 多媒体会话统一排队，根据用户排队等待情况自动发送应急警报短信（黄色、橙色、红色、黑色）并自动启动应急预案（一级、二级、三级、四级）、自动调度相应应急梯队人员，并输出路由调整策略。
- 由调度人员实现对话务的智能监控、智能调度，还可实现呼叫中心跨区域中心之间的话务调度，实现资源最大化利用、最有力支撑、最高效服务。



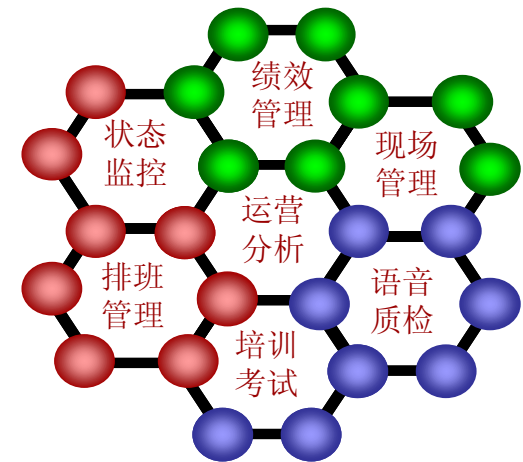
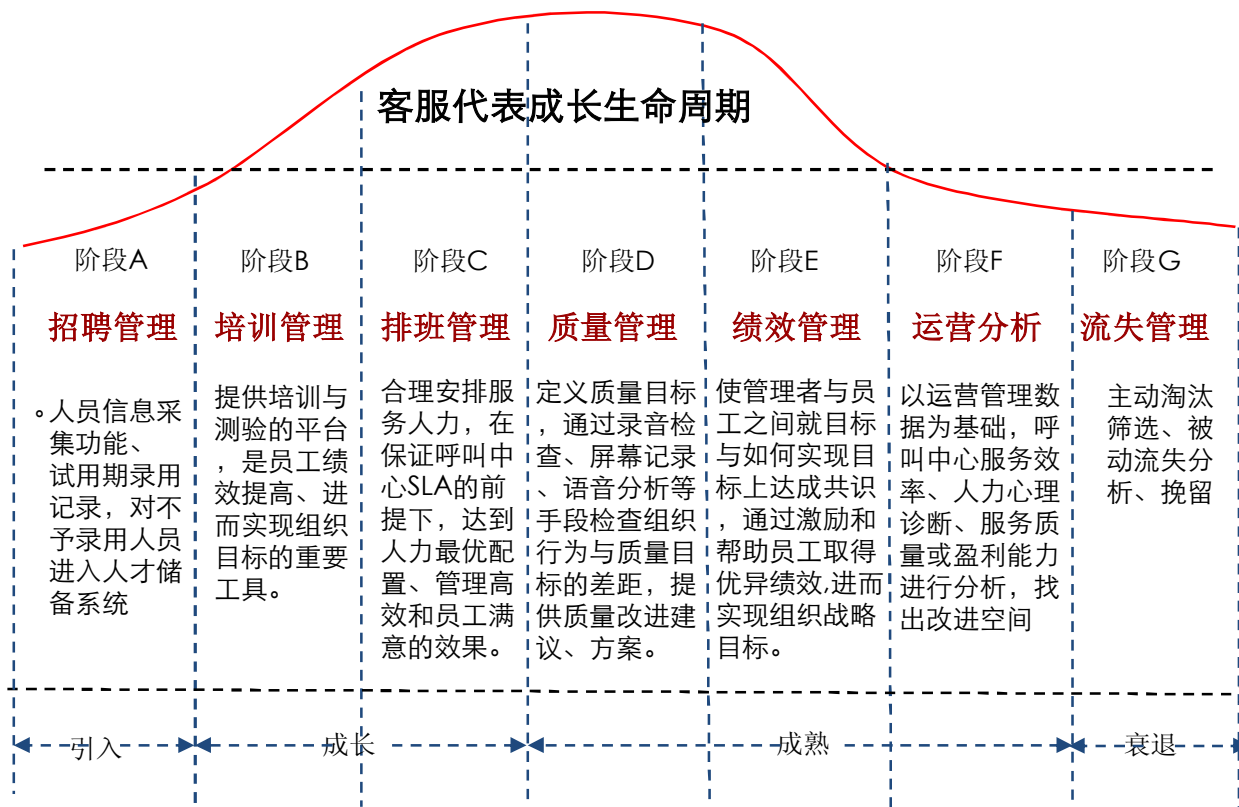


多媒体话务平台



创建健康的人员优化生态体系

- 多媒体呼叫中心时代，管理场景更加复杂化，必须有强有力的运营生命周期流程支撑稳定的服务品质，并维持较低的运营成本。
- 将运营管理涉及的人员、流程及技术融为一体，通过数据共享和业务流程贯穿，提供最优的人力资源管理和优化方案，降低服务成本，提升服务效率，提高资源利用率。



P融合方案
P流程贯穿
P数据共享

- 质检作为呼叫中心运营管理的一个关键环节，对于提升组织质量起到至关重要的作用。呼叫中心话务员人数众多，话务量巨大，必须进行抽样检验。因此，科学合理制定质检计划，提高抽样方法的可信度，决定了质检是否能够有效提升呼叫中心服务质量；
- 建议中心进行分级抽样，保证质检的科学性；
- 支持文本质检。

- 质检人员不足，平均抽样方法缺乏理性依据；
- 质检标准可靠性，依赖于回归分析（标准有时候并不科学）；
- 质检样本数，选择样本多少，依赖于成绩的离散分析。

部分问题分析：

- ∅ 为什么排名前几位的始终是他们？--检视排名方法的可靠性；
- ∅ 制定免死金牌—连续质检优秀；
- ∅ 员工甲成绩从68提升到82，员工乙从98降低到90，谁应辅导，谁应奖励？

关于远传



国家高新技术企业

客户遍布20余省市

排班市场占有率第一

连续四年获奖产品

CMMI三级资质

自主知识产权

3000万注册资本

AAA信用企业

双软企业

杭州市重点科技型企业

多位CCCMM标准评审委员

同济大学算法实验室

上海研发中心

呼叫中心研究院

资深顾问团队

本地化售后服务

100余开发团队



谢谢!