

呼叫中心精细化管理的 优胜利器

优胜资讯技术部 付斌

自我介绍

- 各位领导，各位来宾，大家好。
- 付斌，一个从基层一线干起的员工。
- 目标是把【优胜利器】推广到中国每家呼叫中心，让它成为呼叫中心精细化管理的强有力的技术支撑平台。
- 这也是我今天演讲的主题：呼叫中心精细化管理的优胜利器。

【优胜利器】

- 【优胜利器】 的开发初衷
 - 起初是为了解决一些项目上遇到的实际困难
 - 涉及到呼叫中心的方方面面
 - 随着写的东西越来越多，软件构想越来越清晰
 - 最后项目设立，成立研发团队
 - 整体构架，进行代码编写

我们遇到的实际问题

- 去年伊始，我们承接的一家政府部门热线，在多方的通力合作下顺利开通了。北京优胜资讯作为咨询顾问公司全程参与了呼叫中心筹建工作。在这个项目的运作过程中，很多地方都集中体现了现在众多呼叫中心在建设及运营管理方面遇到的问题。

一、人员招聘问题

三十余岗位

投简历者竟然多达千余人

60:1

问题怎么解决？

- 采用传统的人员招聘筛选方法，按现在的应聘比例在规定时间内肯定无法完成任务。

两个责任

- 作为一家专业的咨询公司，我们必须承担两个责任

炮制虽繁必不敢省人工
品味虽贵必不敢减物力

响到他个人的一生。

在线培训考试招聘系统

- 首先，让考生自行上网进行自主在线培训
 - 呼叫中心基本常识
 - 工作实况模拟
- 然后，考生通过“在线听试系统”进行考试
 - 记录下考生的答题录音
 - 以及考生对特殊情况的应变能力等

以最短最省人力完成初选

- 筛除掉了一大批本无意从事这个行业，和基本语言能力关都过不了的人员
- 然后再通过计算机操作技能、笔试、面试等环节，甄选出了另用人单位满意的合格人才。
- 而且，到现在尽两年的时间里，我们甄选的人才基本都还在其工作岗位上。保持了很低的人员流失率。

在线培训考试招聘系统截图

中(E) 编辑(E) 查看(V) 收藏夹(A) 工具(T) 帮助(H)

培训计划信息查询

页面(P) 工具(O)



优胜利器管理工具应用平台

[应用平台] 您好, admin [帮助] | [退出平台] | Dedihope Ver 2.0

运营管理

我的绩效

知识库

企业论坛

培训考试

我的工单

登录

登录管理平台

培训考试应用平台 --> 培训计划信息查询

我的培训

- 培训计划查询
- 课程信息查询
- 培训历史查询

我的考试

- 考试计划查询
- 自测考试查询
- 考试历史查询

培训计划信息查询

培训计划名称:

课程名称:

开始时间:

结束时间:

查询

培训计划名称

开始时间

结束时间

语言技巧培训

2008-03-01

2008-03-10

销售技巧培训

2008-05-01

2008-05-15

<< 1 >>

参加培训

二、技能组分配问题

- 业务技能考试相近的几名话务员。处理同一种咨询问题，投诉问题，甚至是外呼电话销售的结果会是一样吗？即使结果近似，但他们所用的通话时间会是一样的么？

“性格技能”

- 对于一通咨询电话，客户希望得到的是态度非常肯定的专业性的答案，它需要话务员拥有“话语严谨，逻辑清晰”的技能；
- 而一通呼出的销售电话呢，“有感染力，有激情，有说服力”则是话务员销售成功之必然，一个连自己都感染说服不了的销售，是不可能从客户的口袋中掏出一分钱来的；
- 至于一通投诉电话，“敏锐的洞察力，沉稳的性格”是尽快让大事化小，小时化了的最基本素质。

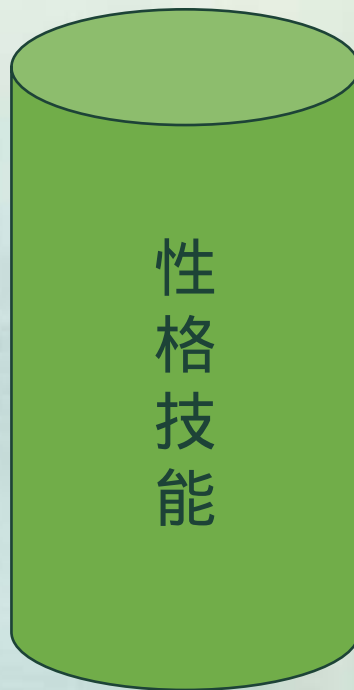
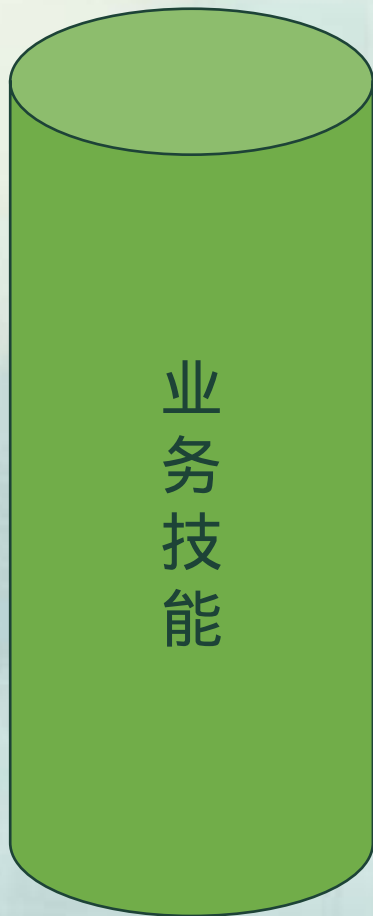
话务员分析模块

- 录音的特殊情绪倾向打分
- 常用心理学测试（如卡特尔16等）
- 针对呼叫中心行业专门设计的各种评测分析



性格技能

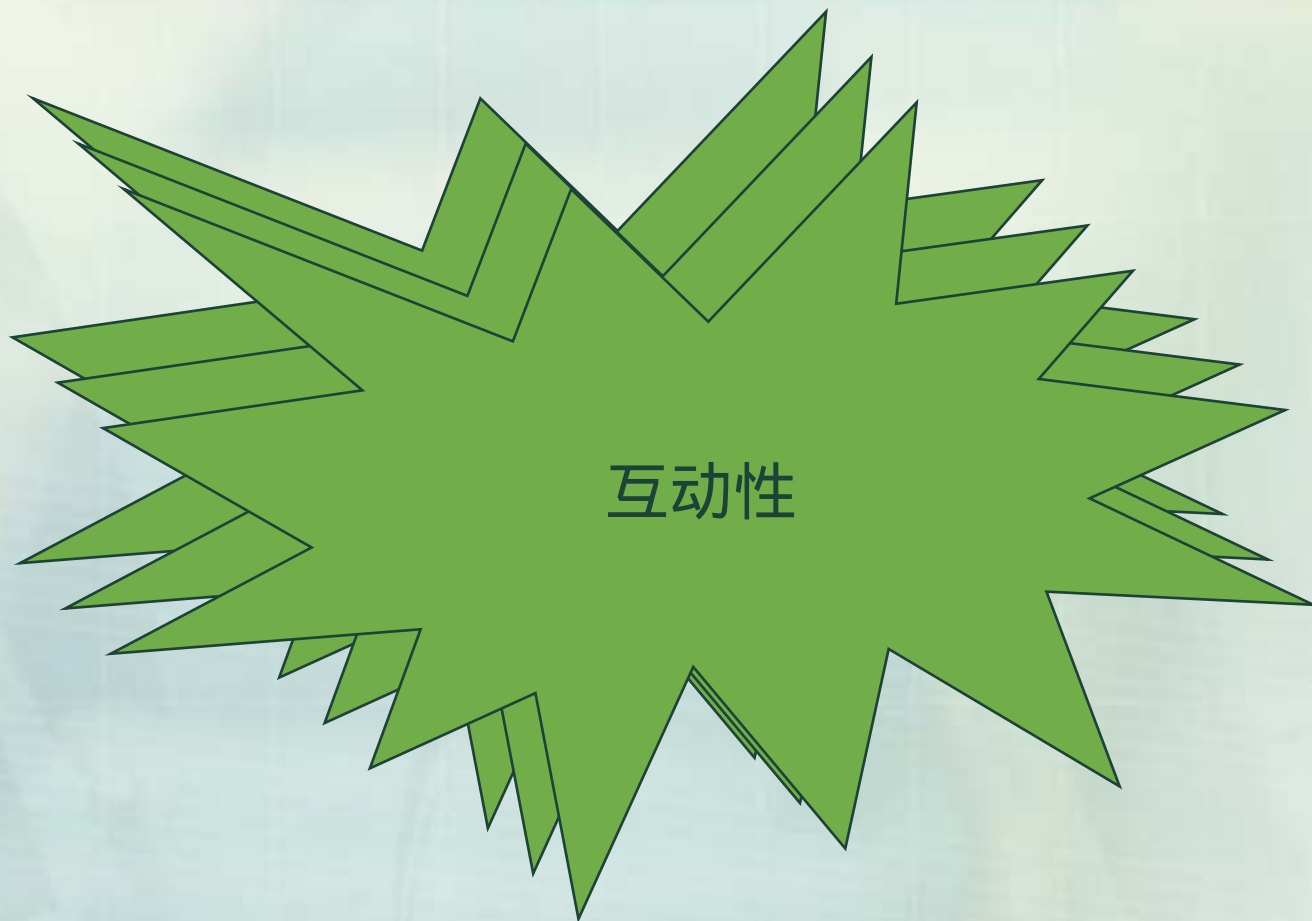
真正做到知己



三、绩效考核问题

- 常规的绩效考核通常有以下几点弊病：
 - 以打分为主的考核方式，过于主观化。
 - 月度或季度考评，时效性差。
 - 考核的结果相对独立，联系性差。
 - 考核的科目和类别比较窄，无法全面表现话务员能力。

【优胜利器】的绩效考核系统特性



【优胜利器】的绩效考核系统特性

■ 实时性

- 以工单流转为依托的绩效系统
- 实时完成评定，随时查询分析

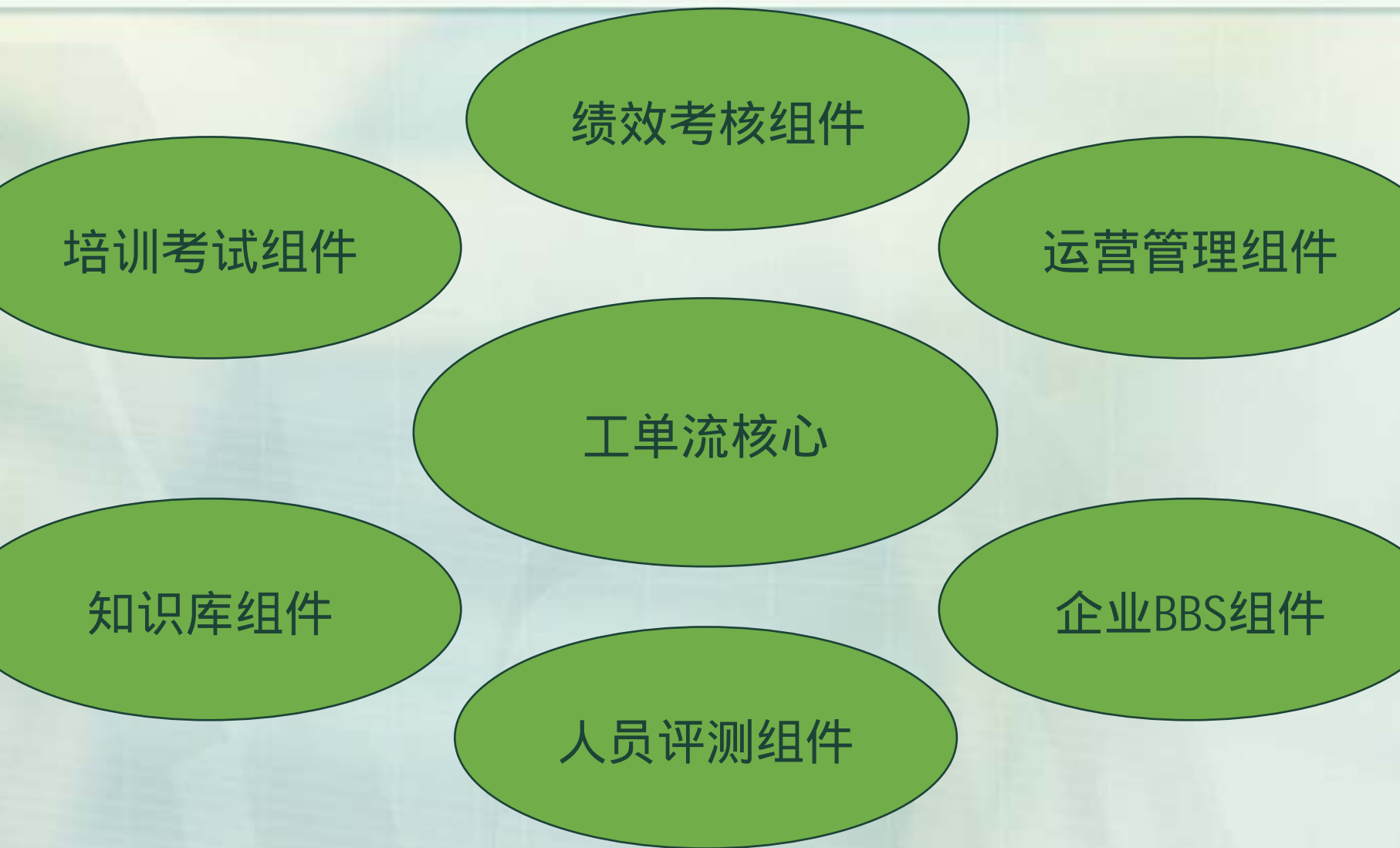
■ 客观性

- 以工单完成时间、效果等客观数值为依据

■ 互动性

- 绩效考核的结果直接生成话务员的培训计划
- 培训考试的成绩反过来与绩效考核互动

【优胜利器】的系统构架



运营管理系统截图

中(E) 编辑(E) 查看(V) 收藏夹(A) 工具(I) 帮助(H)

待办工单

优胜资讯 dedihope

优胜利器管理工具应用平台

[应用平台] 您好, admin [帮助] | [退出平台] | Dedihope Ver 2.0

运营管理 我的绩效 知识库 企业论坛 培训考试 我的工单

登录 登录管理平台 我的工单应用平台 -->> 待办工单

我的工单

- 新增工单
- 工单信息维护
- 待办工单
- 已结工单

我的待办工单信息

工单流程名称: 呼入呼出营销技巧

开始时间:

结束时间:

消息工单 页面工单

[查询](#)

工单名称	开始时间	结束时间	工单类型
培训考试通知工单	2008年3月12日	2008年3月22日	消息工单
项目运营流转工单	2008年3月15日	2008年3月16日	页面工单

<< 1 >>

[进入工单](#)

系统特性

- 系统采用B/S结构开发
- 采用模块化分割
- 支持多数据库，多系统平台
- 与众多CTI平台，座席平台有专用接口
- 与众多CRM，ERP软件有专用接口

四、排班问题

- 排班也是我们遇到的比较大的问题之一
 - 主要集中在以下几点：
 - 如何体现排班的实用性
 - 如何照顾到VIP客户
 - 如何应对特殊事件的发生
 - 如何体现排班人性化
- 我们系统设计中充分考虑到了以上的问题，通过不通模块的各司其职，来应对不同的问题。

排班系统的构成

- 预测呼叫量以及人员总数（预测模块）
 - 在预测上排队理论（Queuing Theory）被应用在服务行业是比较合适的。而使用Erlang C或是其它方法（CCS等）没有太大差别。
 - 这里的关键点是，现在非语音（邮件，线下等）处理越来越多，而且使用技能和技能级别的客服中心越来越多，路由上的溢出等规则越来越多。
 - 所以仅仅以呼叫量、平均通话时长、平均处理时长等参数来处理排班越显得不科学。
 - 我们提出的是：客户需求总值分别满足的排班方法，在传统排队理论上把各项技能和非语音、VIP客户待遇等客户需求量化并分别满足。

排班系统的构成

- 管理规则及个性设定（规则模块）
 - 这里主要涉及的是呼叫中心的管理风格技企业文化的东西，比如：
 - 人员及组的建立，管理，技能及等级的管理等等
 - 是7×24还是5×8等，各个班次的安排及时长，午休和小休怎么算等等。
 - 再有就是节假日的规定，休息的政策，连续上班多久就得休息的规定。
 - 也包括哪些人因为家远不能上晚班，男性优先排大夜等特殊需求。

排班系统的构成

- **特殊事件及人工干预（事件模块）**
 - 主要是对呼叫量激增等特殊事件的处理及人工干预。
 - 在这里我们提出了一个新的概念特殊事件模型生成。
 - 我们会对由业务带来的呼叫量激增的事件进行分析构成事件模型，用于日后新业务上线时更准确的安排人员应对。
 - 对于一些其它需要人工干预的事件（比如系统宕机，由于业务缺陷造成的大面积投诉等）进行处理。

排班系统的构成

- **班表排定公布和换班休息（调整模块）**
 - 排班表的发布，换班申请的提出审批，等日常工作事件的处理。
- **各种报表管理（报表模块）**
 - 排班结果查询打印，历史数据的对比分析，报表分析等

排班系统的构成

■ 预警机制及对排班的自动调整（预警模块）

- 这也是很重要的一点，是对实时服务水平进行监控，并与历史数据作对比。
- 在这里我们仍然以上边提到的客户需求总值分别满足方法进行对排班的自动微调。
- 这个功能对总话务量的缓增和单一种类客户需求的话务增加的解决有很大帮助。

■ 对外的系统接口（接口模块）

- 主要是对CTI，座席系统，考勤系统，绩效系统等提供输入输出接口

抛砖引玉

- 抛砖引玉，希望众位多提宝贵意见。

谢谢大家！