



Jabra – Enhance Contact Center Performance

捷波朗 - 创建绿色呼叫中心

Linda Zhang 张琳

Regional Managing Director
APAC Contact Center Stream

大北欧公司亚太区呼叫中心业务总经理





呼叫中心日益变化的需求是什么？



决定呼叫中心成败的关键因素是什么？





Top 3 Core Competences for Contact Centers

呼叫中心3大核心竞争力

- Continuously increase of customer satisfaction
持续改善的客户满意度
- Continuously increase of employee satisfaction while lowering the agent attrition rate
持续改善的员工满意度和持续降低的员工流失率
- Continuously increase of operational efficiency and ROI
持续改善的运营效率和投资回报率



Top 3 Challenges of Contact Centers

呼叫中心3大挑战

- **Bottle neck of customer satisfaction** 客户满意度遇到瓶颈
what else we can do? 还有什么高招?
how to over-perform the competitors? 如何战胜竞争对手?
how to catch up the new demands from customers? 如何追赶客户需求?
how to develop value for different segments of customers?
如何创造客户价值区间?
- **Endless concern of agent attrition:** 没完没了的员工流失
how to avoid increase of hiring and training cost? 如何降低招聘和培训成本?
how to avoid unwanted leave esp. joining competitors? 如何应对挖角?
- **Dilemma of value and cost:** 价值和成本难以两全
how to make the most efficient spending and control the cost? 合理开销?
shall I invest before competitors? 是否应在对手之前投资?
being a performance leader or being a cost leader? 业绩领袖还是成本领袖?



国外呼叫中心管理理念的发展趋势和案例

趋势之一：格式化运营走向个性化运营，突出企业文化

趋势之二：快速创新，创建行业领先地位

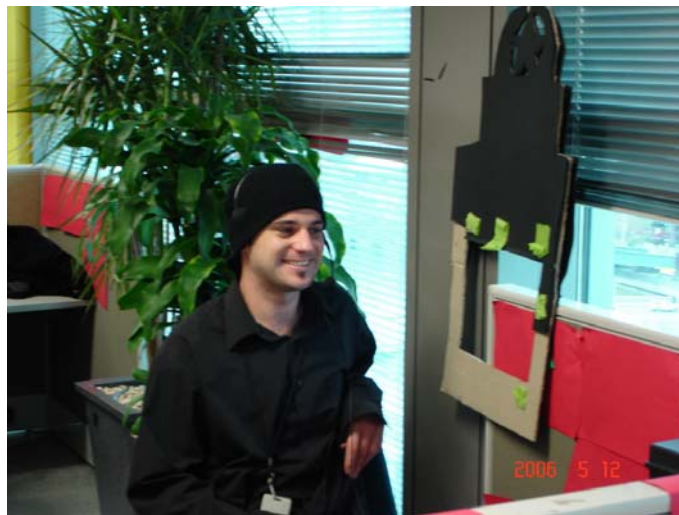
趋势之三：产业横向整合，价值链增长

趋势之四：运营管理者突破常规，大胆学习借鉴先进经验

趋势之五：“绿色呼叫中心”理念日渐普及



案例之一：再读“微笑”的奥妙



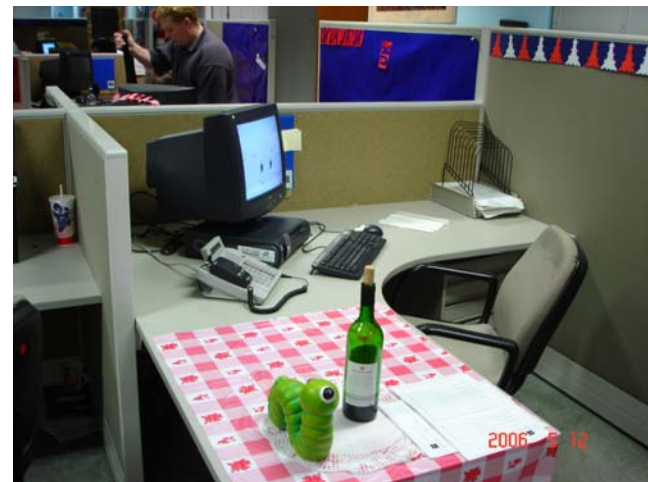
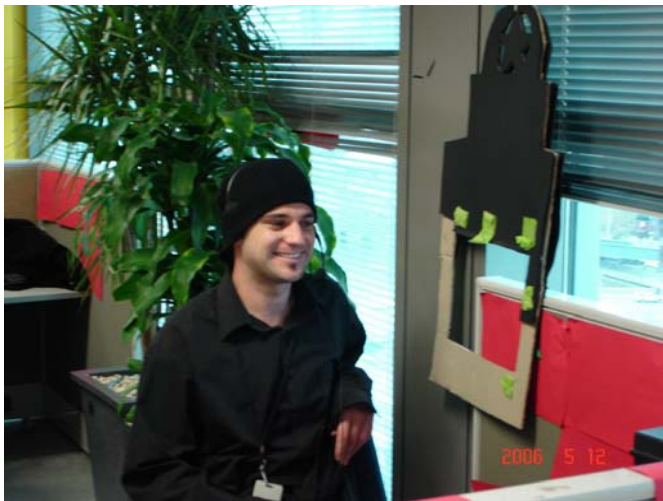


案例之二：看得见“阳光”的作坊





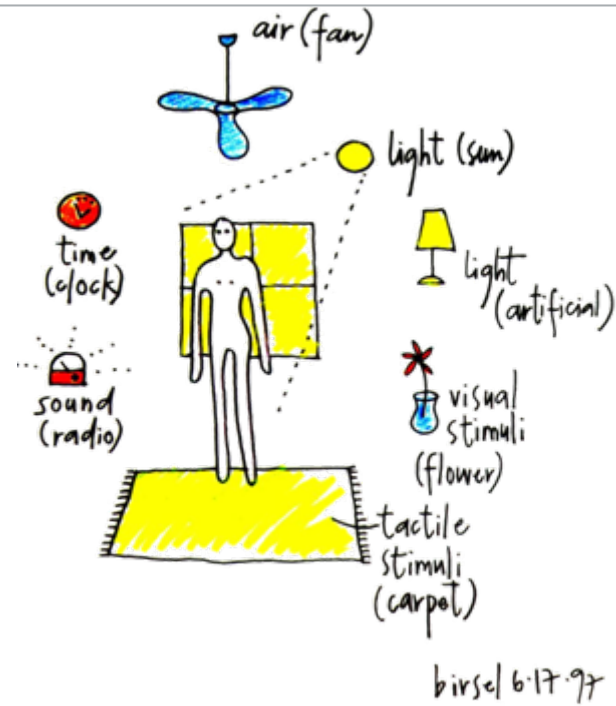
案例三：色彩和人性化空间设计





案例四：从工作环境解读“人体工学”

办公环境七大要素：
空气，噪音，日光，台灯，
视觉调剂，地毯，时钟





案例五：呼叫中心环境规划白皮书

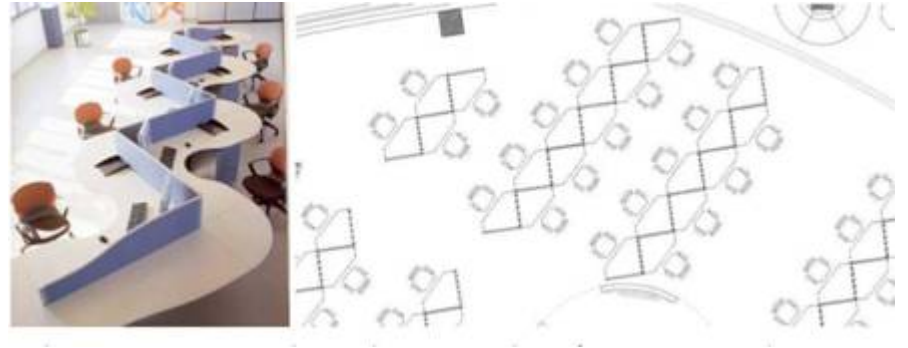
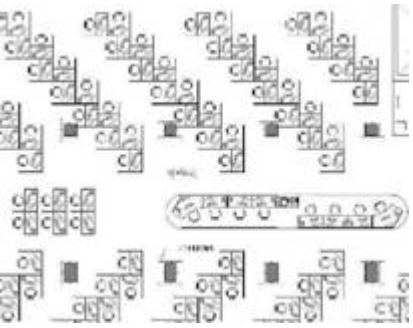
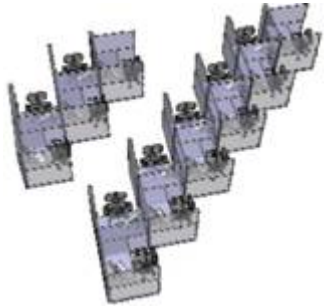
2007年4月由大北欧公司和安赛整体空间规划联合推出

2007年“中国呼叫中心技术和运营管理标准”之“呼叫中心环境标准”主要参考文献
纲要：

- | | | |
|-----------|-----------|--------|
| 1. 整体布局 | 8. 家具 | 15. 其它 |
| 2. 空间密度指标 | 9. 管理席 | |
| 3. 色调 | 10. 培训 | |
| 4. 照明 | 11. 空调和新风 | |
| 5. 噪音 | 12. 女性化空间 | |
| 6. 楼层高度 | 13. 地板及地毯 | |
| 7. 信息显示板 | 14. 网络布线 | |



高效开阔的空间设计和座席布局- 带来先进的运营绩效和客户/员工体验





高调明亮和跳跃的色彩点缀 渲染生机勃勃的氛围和卓越的工作效率





公司宣传：员工绩效、公告



休憩放松、自我学习



小型洽谈、接待等候



整体形象宣传



提高效率/改善健康的人体工学办公设备



液晶显示器支架

专业无线耳麦

降噪话务耳麦



专业人体工学座椅



5 Common Misunderstandings of Headsets

5个关于耳麦的误解

1. Headset is only used to hear and being heard, so I will buy the cheapest headset in the market 耳麦能听会说就行,该用最便宜的
2. Headset are the same, so I do not have any brand preference 天下耳麦一个样,没有品牌之分
3. I do not care how long headset can be used, once it is broken, I change a new one 耳麦不求用得久,坏了就换新
4. Headset is such a small accessory in my agent position spending, why I shall learn headset knowledge?
耳麦在我们座席成本中份额很小,所以我不需要学习耳麦知识
5. I can not apply enough budget to buy good headsets
我们没有预算购买好的耳麦



Why Choose GN Headset Solution

如何正确选择你使用的耳麦?

Reason 1: Superior sound quality with fast innovations

方法一: 卓越音质,快速创新

Reason 2: Durability to perform better value vs. cost (A.24+ Month)

方法二: 牢固耐用,高性价比

Reason 3: Better hearing protection for agents

方法三: 为座席人员提供更好的听力保护

Reason 4: Multi-layer solutions for various users in contact centers

方法四: 解决方案多元化-呼叫中心不同岗位使用不同的耳麦

Reason 5: Better service and fast response to customers

方法五: 优质的客户服务和快速的市场反应



Live Sound Demo: GN2120+GN8210

Superior sound quality and hearing protection from:

GN2120: noise canceling headset

GN8210: DSP amplifier

(Digital Signal Processor)

卓越的音质和听力保护来自:

GN2120降噪耳麦和**GN8210**数字适配器





Benefit 1: Background Noise Reduction

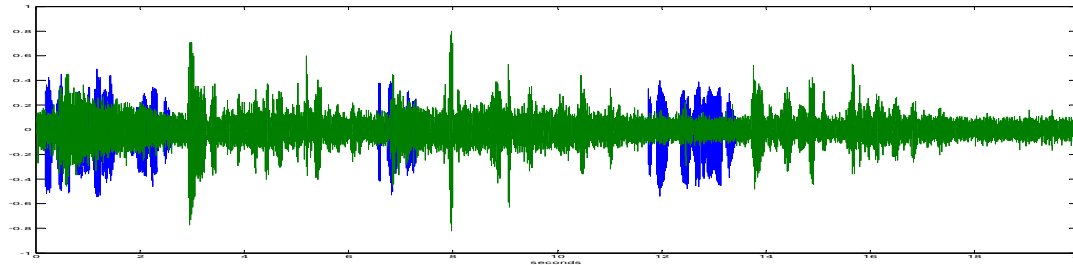
功效一：降低背景噪音

Noise reduction = less fatigue

Original call



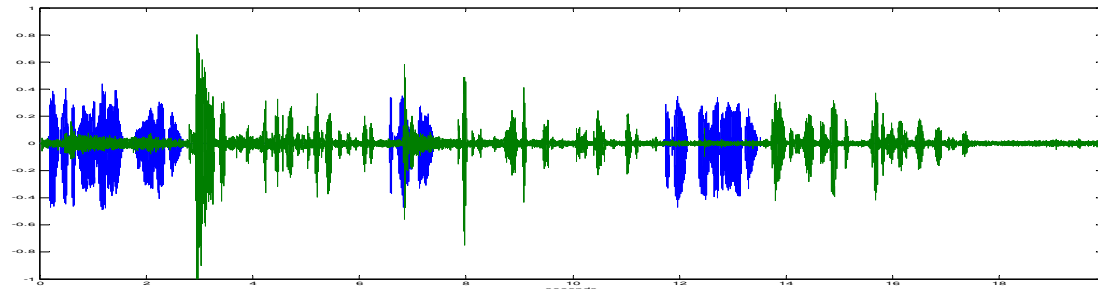
Wave Sound



With GN 8210



Wave Sound





Benefit 2: Auto Volume Correction

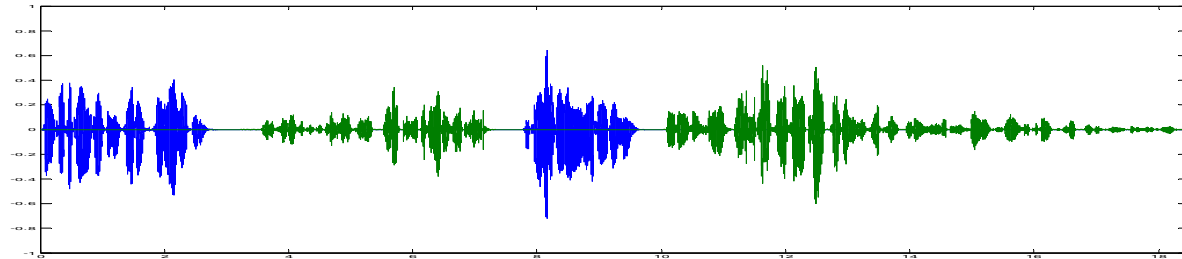
功效二：自动音量调节，保证通话清晰，提高效率

Auto volume = increased efficiency

Original call



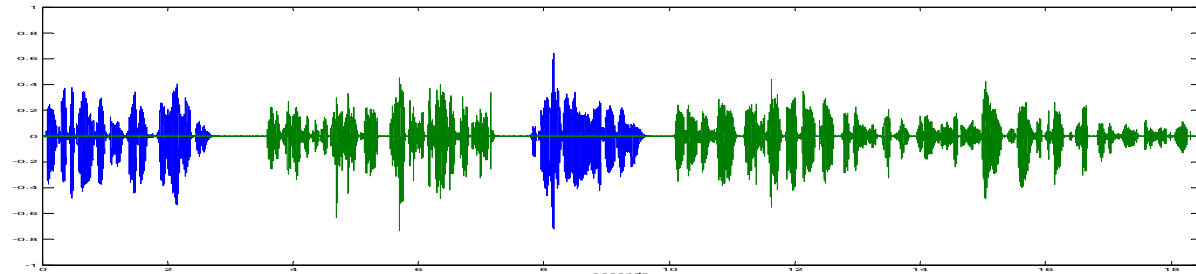
Wave Sound



With GN8210



Wave Sound





Benefit 3: Acoustic Shock Protection

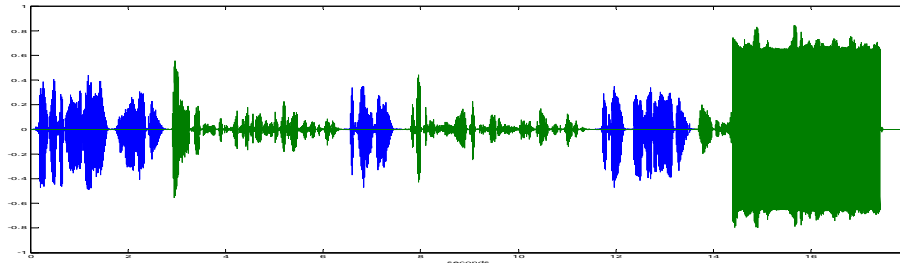
功效三：抑制声震，保护听力，留住员工

Acoustic protection = safe agents and workplace

Original call



Wave Sound

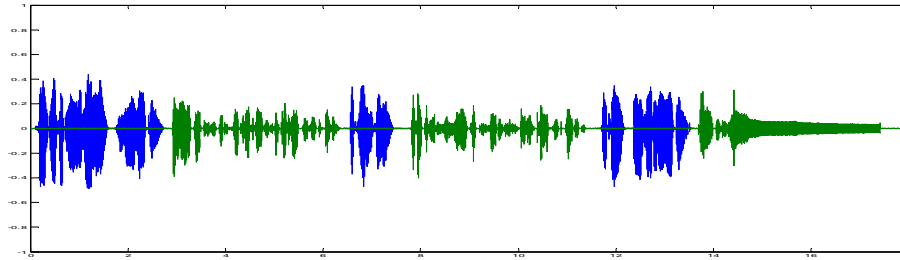


Headset
118 dB limitation

With GN8210 Crystal Clear



Wave Sound



GN 8210
102 dB - ACIF G616



Cost Dialogue of Headset 关于耳麦成本的对话

- 何为耳麦成本？

耳麦成本是每月使用成本(含采购,折旧,维护),而非单次采购成本

- 一副好的耳麦平均可以使用**24**个月,不好的耳麦**8**个月,前者的采购价格是后者的**3**倍,我是否应该购买便宜的？

在相同每月使用成本的情况下,我们推荐使用质量更好的产品

- 为什么降噪耳麦可以节省成本？

降噪耳麦最大的优点是可以使座席人员和客户互相听清,不必重复问答,从而有效节省通话时间。举例：**120**秒的通话,由于听不清楚而反复问答造成**10**秒超时,一年平均下来,每个座席浪费一个月的运营成本



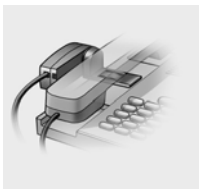
Jabra Noise Canceling Headset Solution

捷波朗全面降噪耳麦整体解决方案

GN9120+GN1000

无线降噪耳麦方案

适用于: 经理, 座席班长,
VIP座席员



GN2120+GN8210

数字降噪耳麦方案

适用于: 追求更高服务水准
的呼叫中心



GN2120/GN2000NC+GN8000

超轻/牢固降噪耳麦方案

适用于: 追求服务水准的呼叫中心





Cases: Wireless Solution – GN9120+GN1000

Japan: Honda



Australia: Colonial



Singapore: CPF B



Germany: ADAC





Case: DSP Amplifier Solution – GN2120+GN8210

UK&India: British Telecom



Australia: ANZ Bank



China: China Merchant Bank





Jabra Headsets

捷波朗丰富的耳麦产品带来工作和生活的高效,舒适和健康

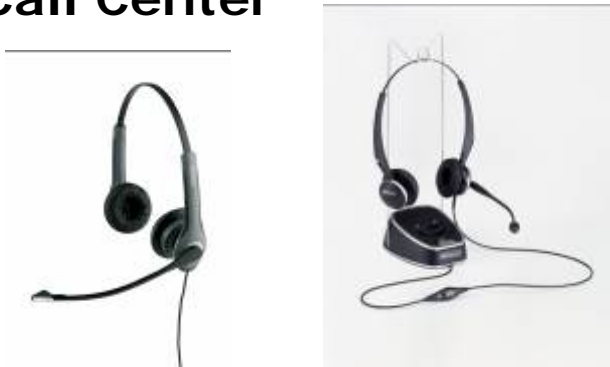
Premier



Mainstream



Call Center



Office





GN is Committed to State-of-the-art DESIGN, Matching Form with Function...

GN 屡获各类国际设计大奖,实力的写照,创新的典范

Prize-awarded Scandinavian design





结语

绿色呼叫中心:理念+环境+创新+关怀
你准备好成为绿色呼叫中心的实践者了吗?
欢迎继续交流! 多谢!

