

给力呼叫中心经理

北京宏盛的管理工具与服务

简报人: 杨文祥

Grandsys 北京宏盛高新技术有限公司

公司简介

Grandsys(北京宏盛) 是大中华区的呼叫中心应用软件领导厂家之一。

我们的产品包含：录音系统、质检软件、排班与现场管理软件，电销与CRM软件。具有超过300家以上的客户。目前员工约有230人，其中超过70人是研发工程师。

服务据点

北京 大连

南京 上海

台北
台中
高雄
厦门
广州
深圳



产品与服务

- 呼叫中心应用软件：
 - 录音与分析质检系统
 - 排班与现场管理软件
 - 电销与CRM 软件
 - 顾问咨询与专业服务
- 云端服务应用
 - 云端呼叫中心应用服务

Market Share

- 台湾区录音系统
第一名
- 台湾区排班系统
第一名
- 台湾区保险业电销系统
第一名
- 云端录音
第一名



发展与关注

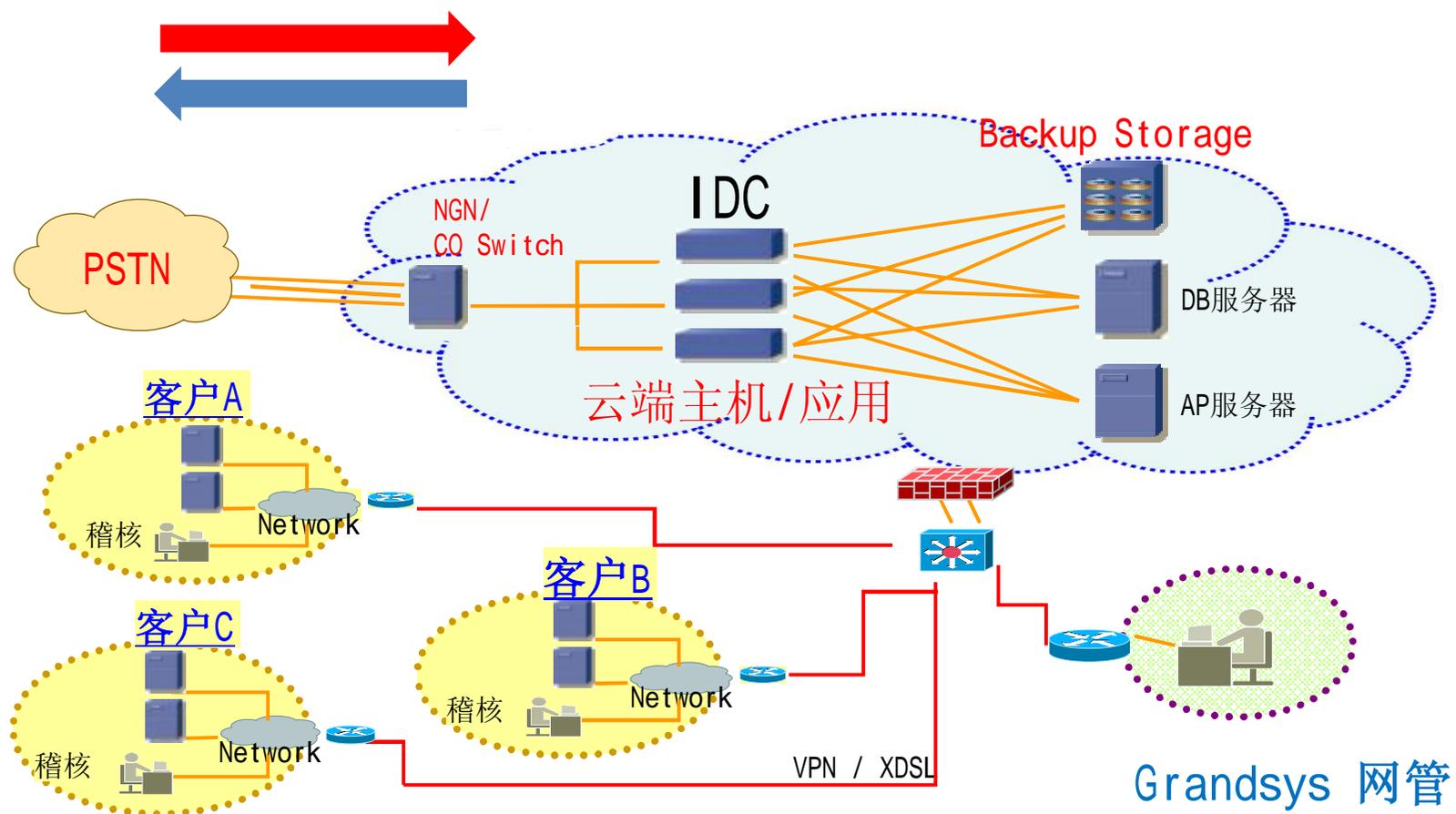
- 云架构: 新时代的浪潮
- 语音分析技术, 改变未来
- 提高员工满意度, 创造三赢

云架构的浪潮



- 人人用得起: 降低呼叫中心的进入门槛
- 创业容易: 加速中小型呼叫中心发展
- 费用替代资本: 高端应用软件与服务加速普及

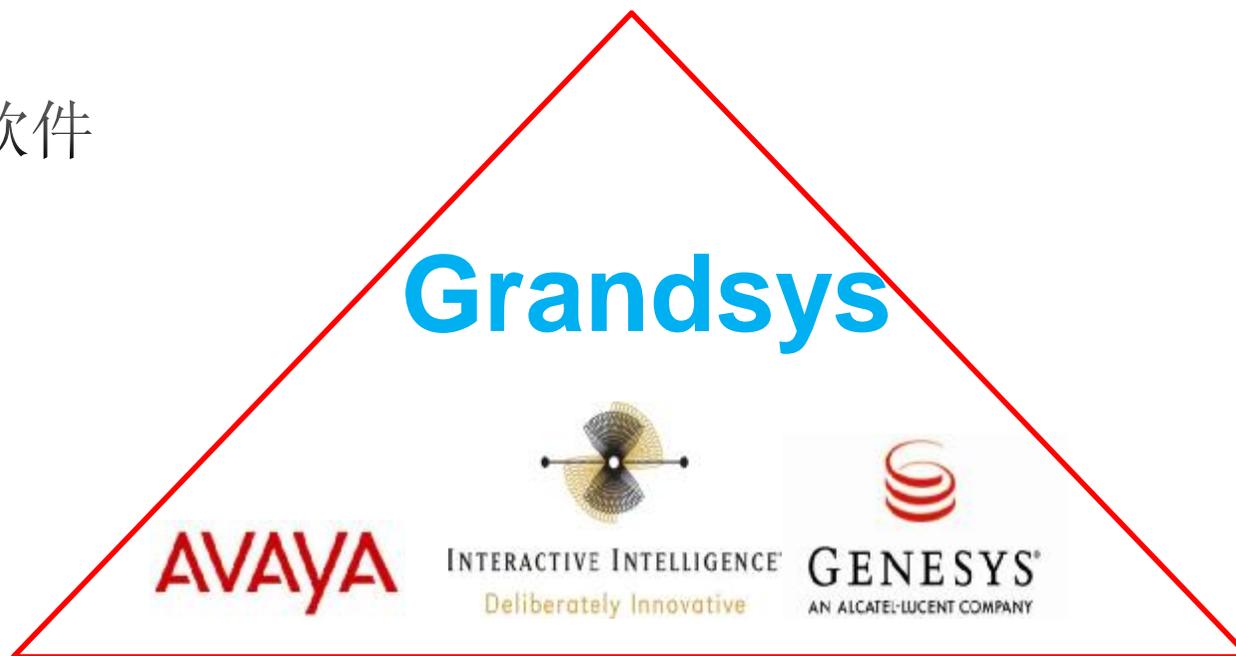
云架构：运营商机房替代自建机房



Grandsys 云服务方案

- 录音
- 质检软件
- 关键词分析
- 排班与现场管理软件
- 电销应用软件

5年总成本节省 30%





全新的管理思维

语音分析技术, 改变未来



应用案例: 100%质检

- 统计学最小样本数:
 - 标准偏差 15; 信心水平95%;
 - 每月最低样本: 96通电话 (每周24通)

重开机

是的, 没问题

请问还有什么可以为您服务的?



应用分析: 风险管理

- 风险预防管理
 - 分析关键用语: 消基会、NCC、苹果日报...
 - 第一时间掌握先机, 提供补救式服务



应用案例：竞争分析

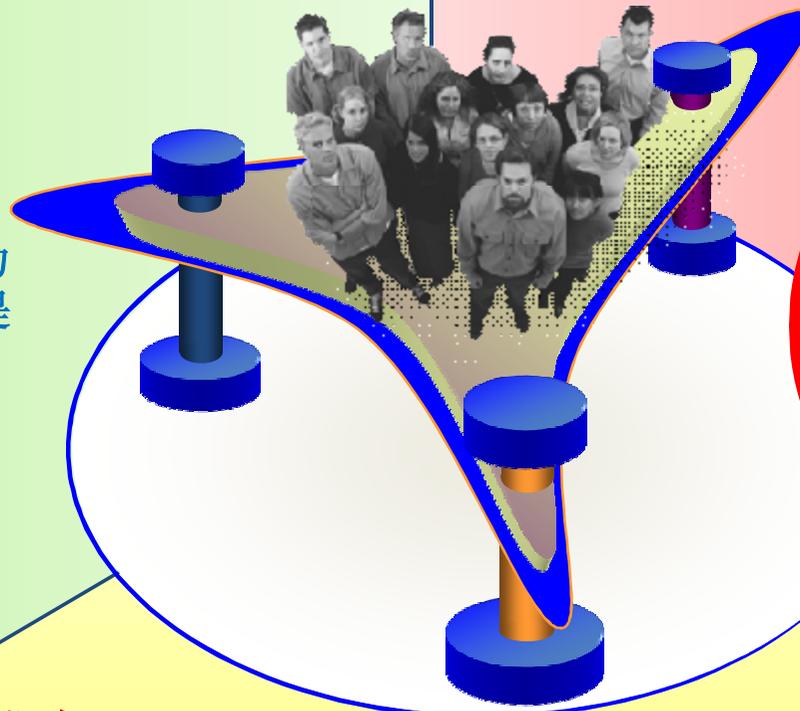
- 为市场竞争给力
 - 对海量录音进行分析, 敏锐发掘竞争活动
 - 关键词案例
 - 「XX 公司」
 - 「赠送iPhone」 ...



提高员工满意度, 创造三赢

客户满意度与业绩成长

超过75% 被采访者认为
“高于预期的服务” 提升再次购买意愿
--Purdue University study



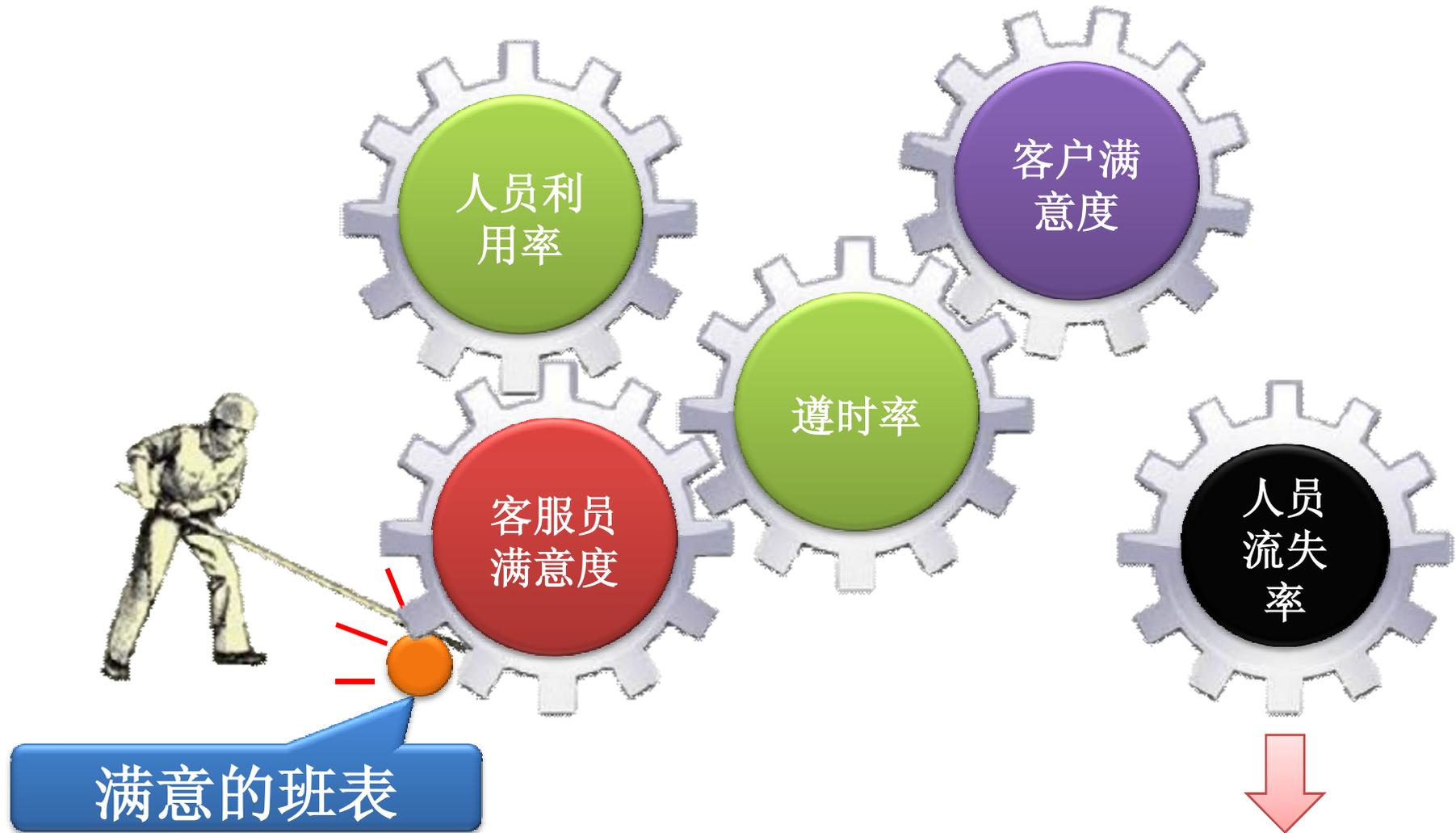
员工满意度

客服人员满意度提升
1% 将使客户满意度
提升 0.53%
--Gartner

成本

一次来电结案率提升1%, 对拥有200人员的呼叫中心, 每年将节省
USD\$351,000
--Gartner

班表满意度是客户满意度的给力点



好的班表：精简透明，易于使用



班表系统化 → 调度图形化 →
自助代换班 → 点名自动化

打破自动生成班表的迷思！

班表系統化

- Excel班表直接转换为公开、透明的图形化班表。
- 排班效果通常比自动生成软件还到位。

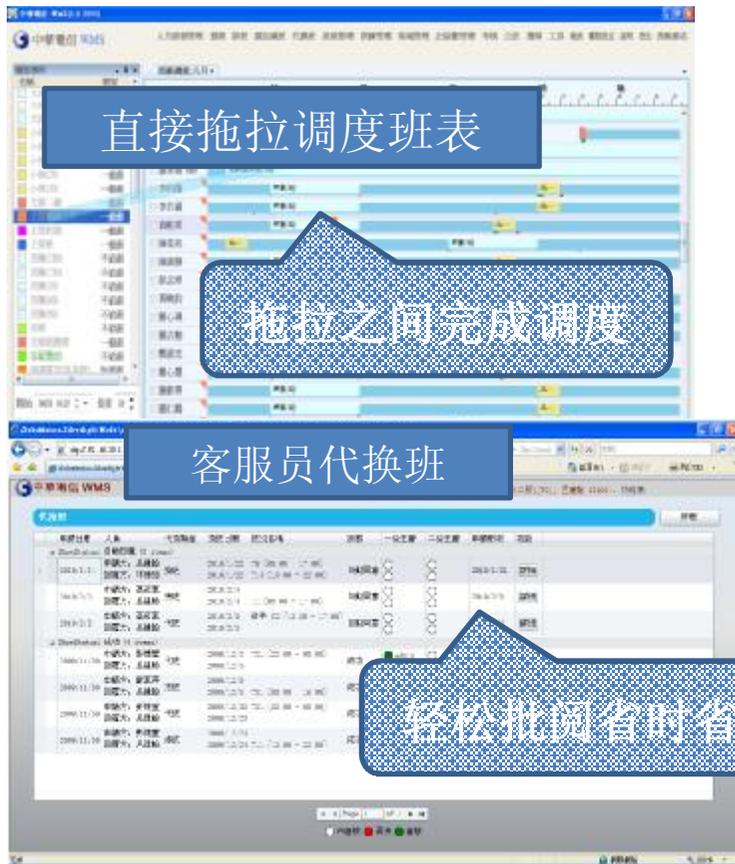


Excel班表汇入



操作简易

- 调度图形化 → 自助代换班 → 点名自动化



座席监控：提升遵时意识的利器

座席监控功能：

- 席位方阵示意
- 多维度现场管控

值机状态图示

遵时遵席警示

状态逾时两段阈值

人员多重值机身份颜色识别

时空回溯

可整合非值机活动

查看点 2010/11/11 11:26:46 自动刷新 间隔时间 10

姓名 显示遵时 显示遵席 分机号码 启用筛选 logout 第一级告警 298 第二级告警 900

【一维】值机状态告警
 自定义值
 一级告警：黄
 二级告警：红

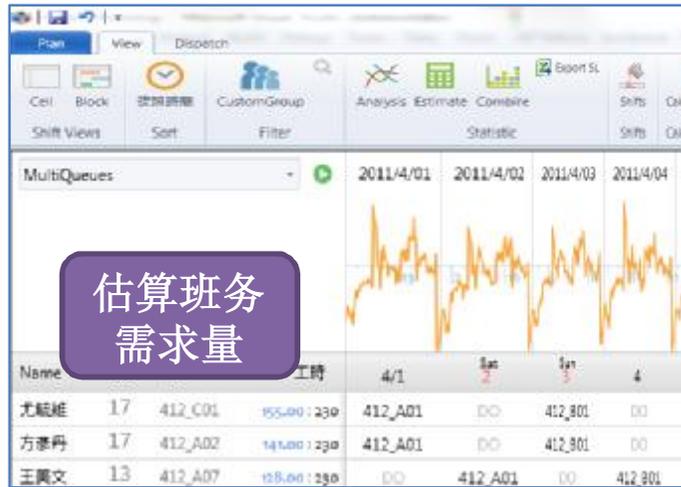
【二维】遵时告警
 有班别值班人员相同：黑
 有班别值班人员未就席：红
 班别超时未就席：蓝

【三维】遵席告警
 有计划人员，无就席人员：红
 有计划人员，就席人员不同：红
 有计划人员，就席人员相同：黑
 无计划人员，无就席人员：黑
 无计划人员，有就席人员：蓝

表定出席 1 目前在席 1 正常离席 0 未就席 0 未离席 0 违规离席 0 额外出席 30 异常出席 1



班务秘书：排班师的好工具



绩效考核

- COPC
- ICMI
- 4PS
- ISO 9001
- 平衡计分卡
- ISO27001
- 人月均销售额
- 关键词



- 通话利用率 69% ?
- 小休率 10% ?
- 平均处理时长 AHT 3分钟 ?
- 服务水平 SLA 80% ?
- 100% 质检 ?
- 一次解决率 FCR 再提高1%?
- 人员利用率 Utilization 75%
- 人员流失率下降3%
- 现场管理与监控

KPI 绩效指标

评核指标组成

自动化

精致化管理

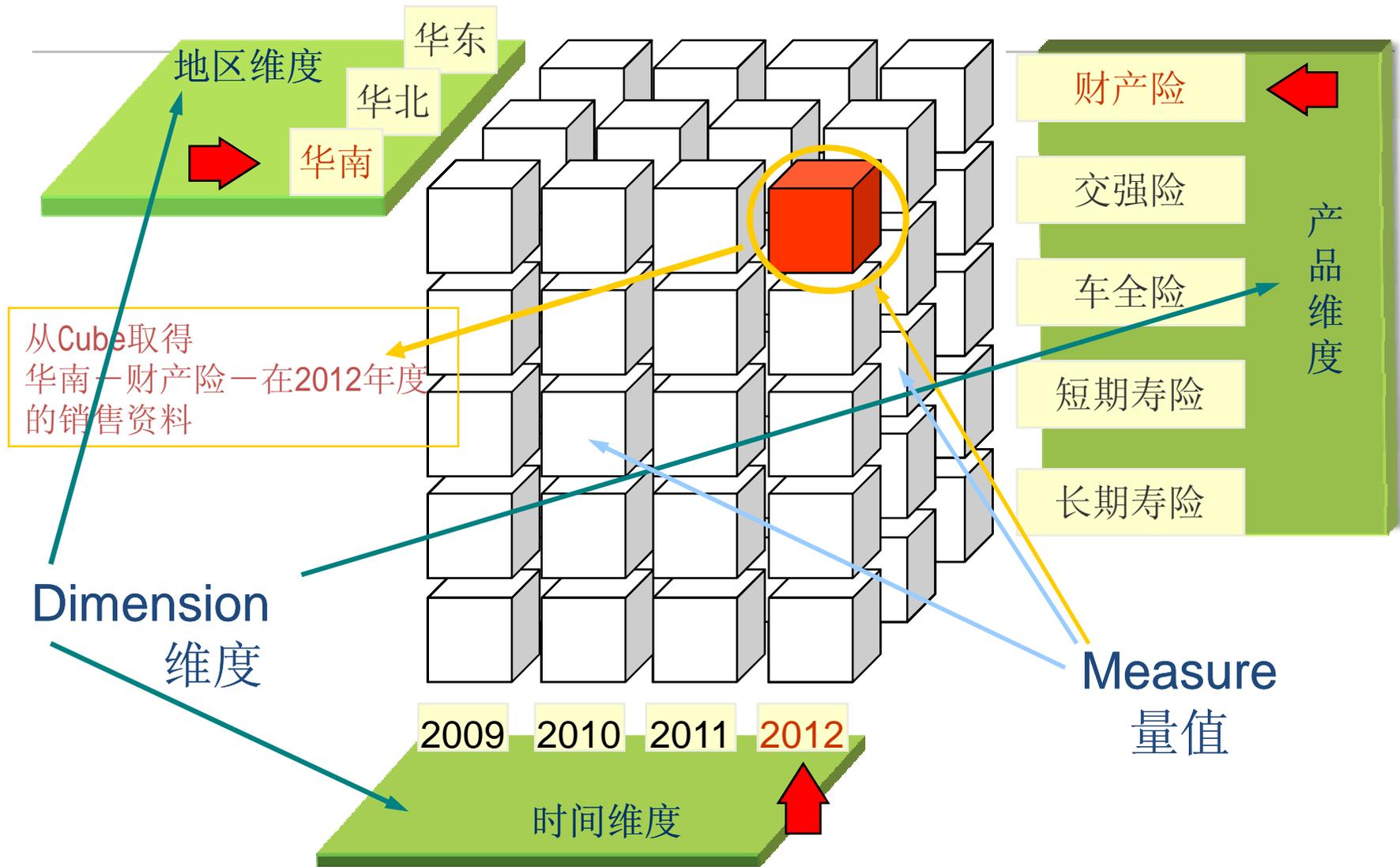


主管评分 15%

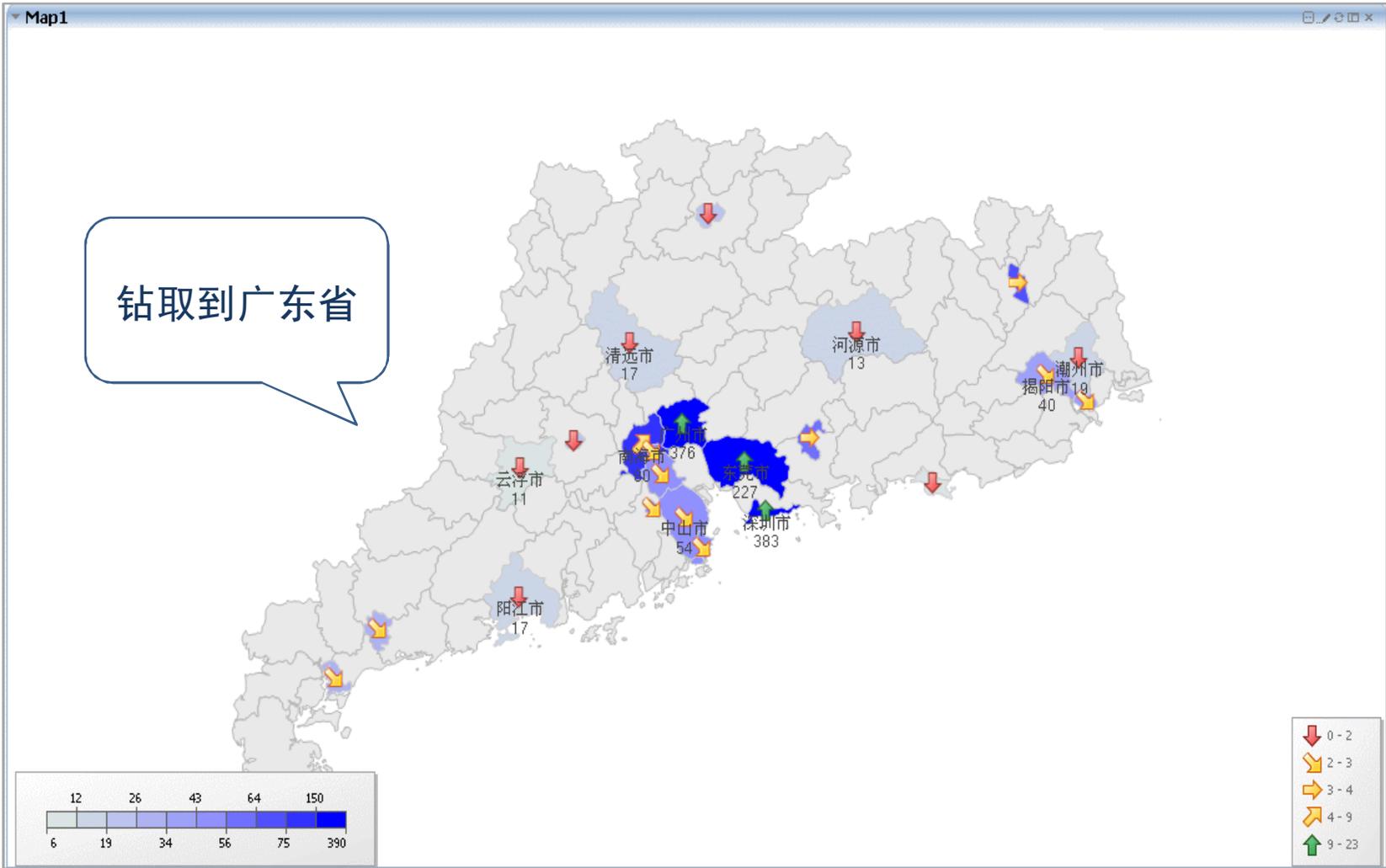
专业知识 20%

(案例)

商业智慧多维数据分析



智慧地图



谢谢大家!

www.grandsys.com