

# 售后服务外呼系统

我们为售后团队设计客户外呼系统，以提升售后团队的工作效率。

项目时间：2018.12





# 我们首先分析干系人和目标用户

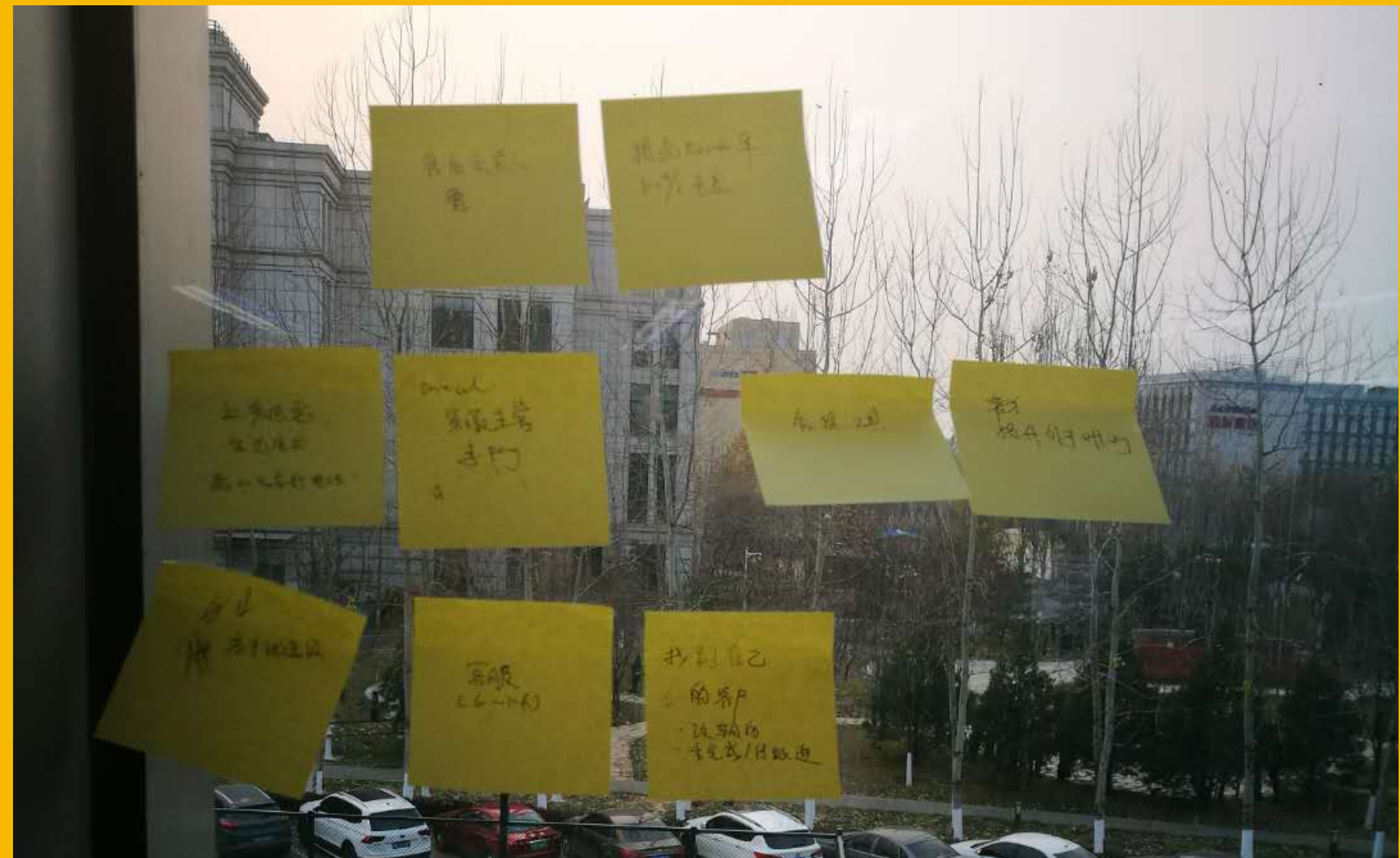
由于这是这套系统 0-1 的设计，我们不仅要考虑**用户**，还需要考虑其他**相关人员**（**stakeholders**）对系统的影响。

售后负责人-关注营收数据

业务运营-提出具体业务需求，比如  
“保险到期前60天开始联系客户”

客服主管-管理外呼工作的具体实施，**end user**

客服-执行外呼任务，**end user**



# 我们确定产品能帮助公司达成的业务目标

我们与产品和售后团队一起对其系统能帮助售后团队达成的目标。

- 一名客户始终由一名客服对接
- 一名客服一次外呼执行多个业务的外呼任务

我们用户目标，以便进一步分析用户任务与系统功能。

用户类型	目标
主管	分配客户给客服
客服	处理分配给自己的外乎任务 认领没有归属的任务

# 我们确定了系统的设计原则

根据 B 端系统的特点以及用户/干系人需求，我们确定了系统设计原则

**易于适应**-产品要适应用户行为

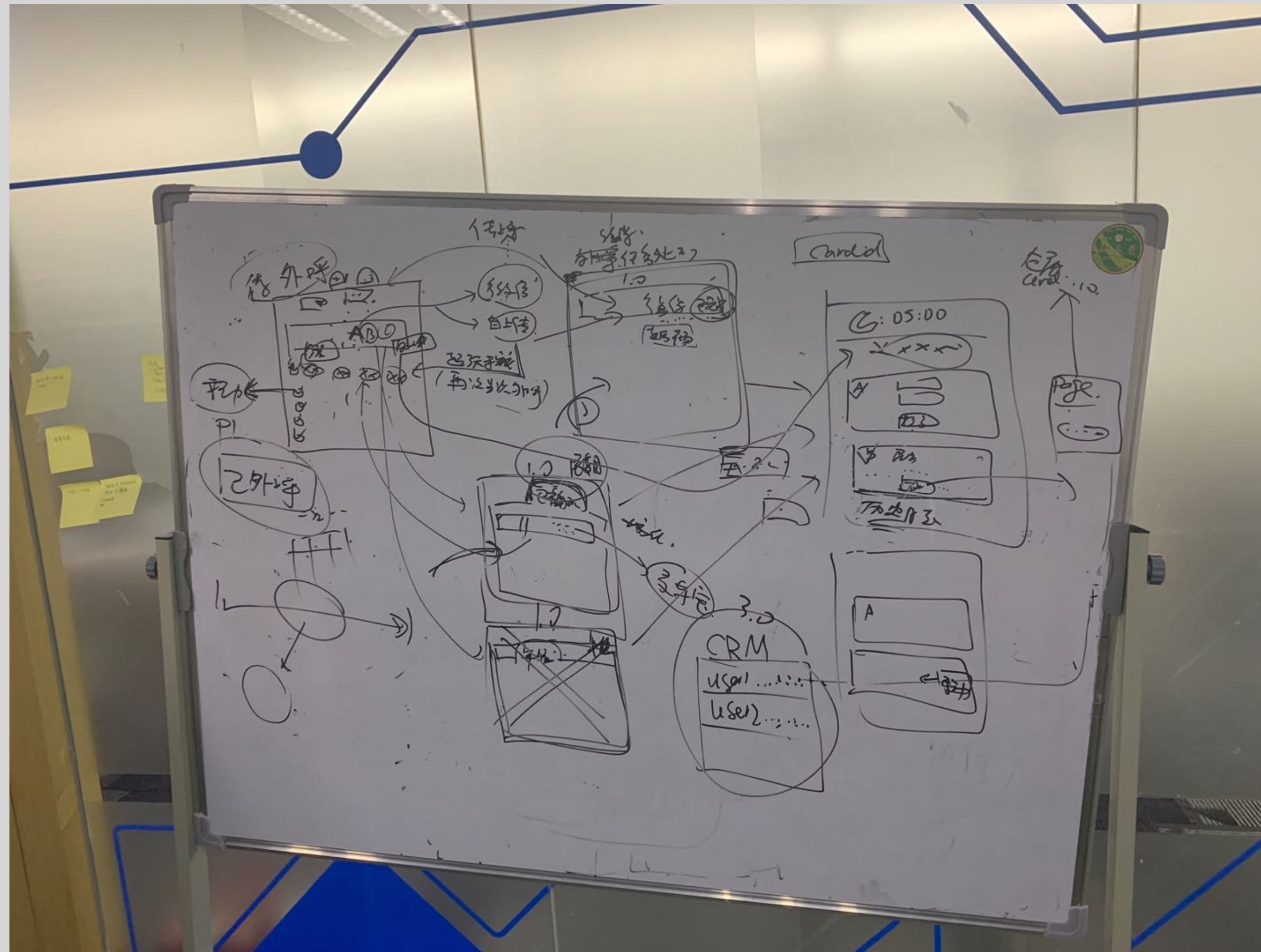
**业务影响**-产品能提供影响业务决策的数据

**可扩展性**-系统功能能持续扩展

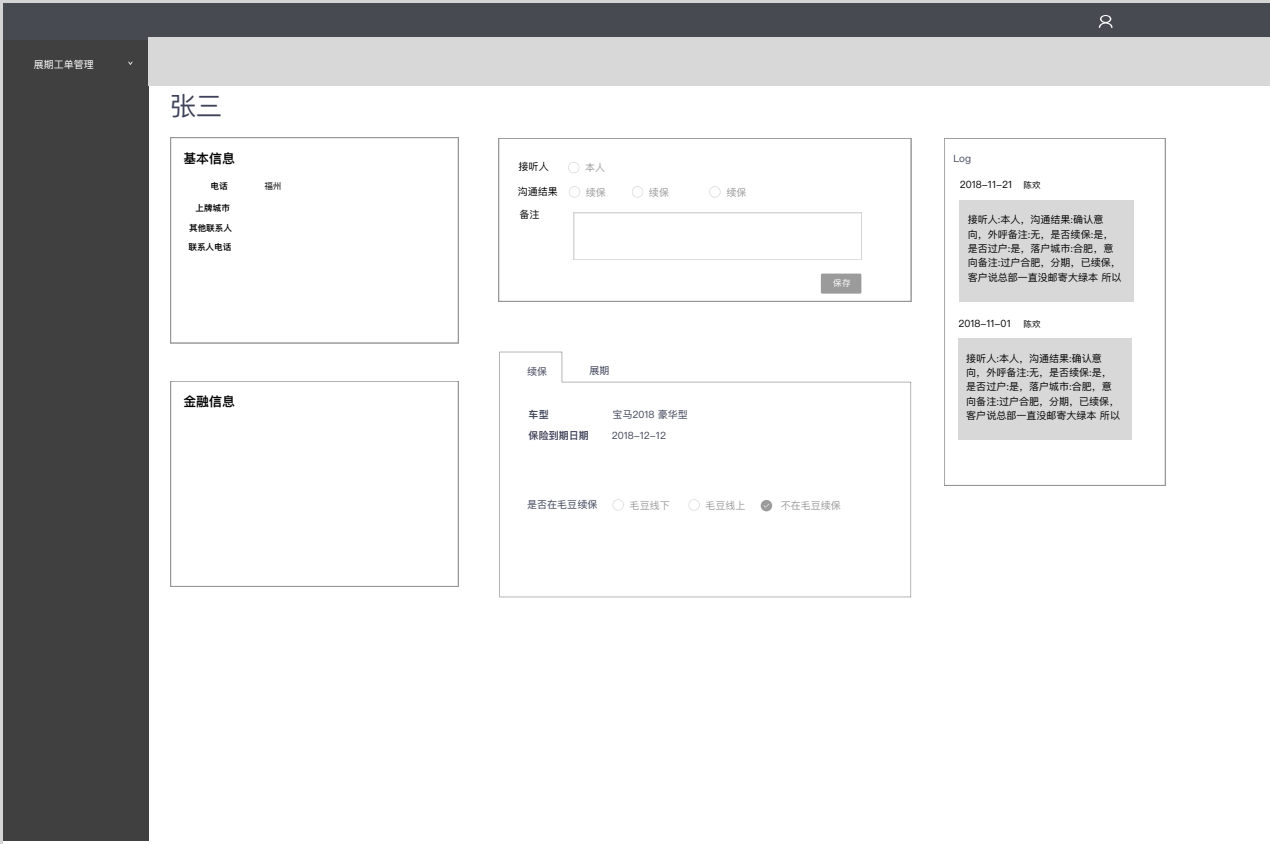
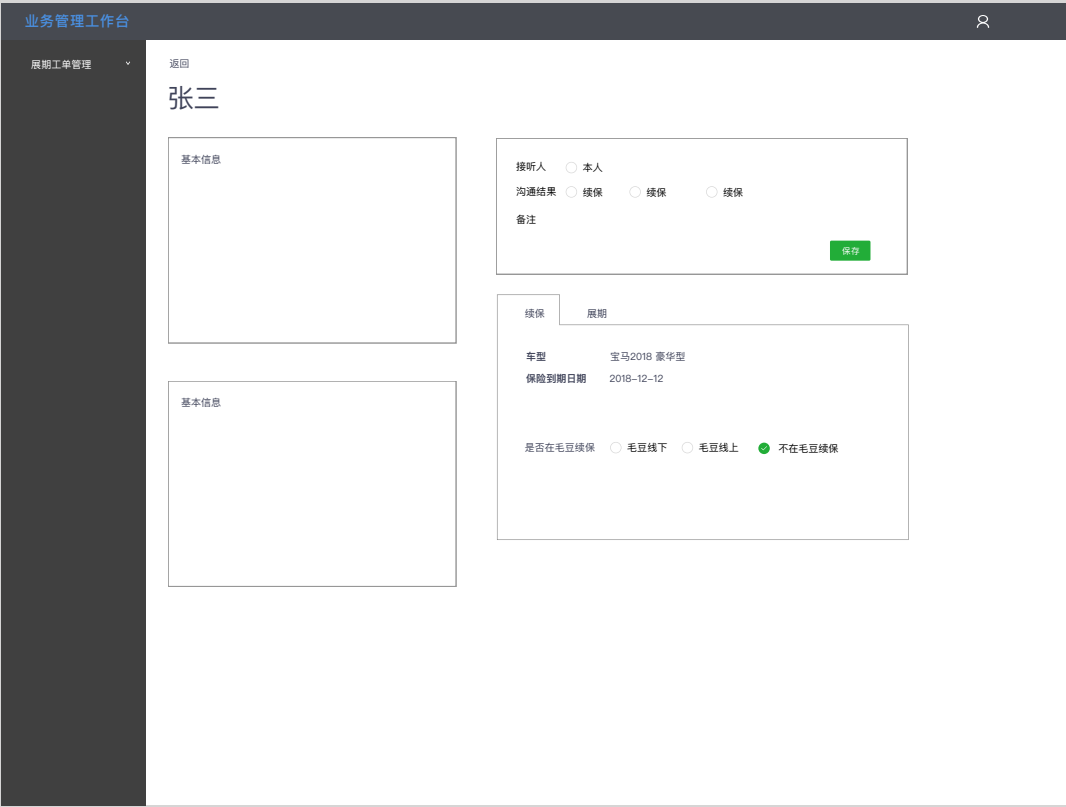
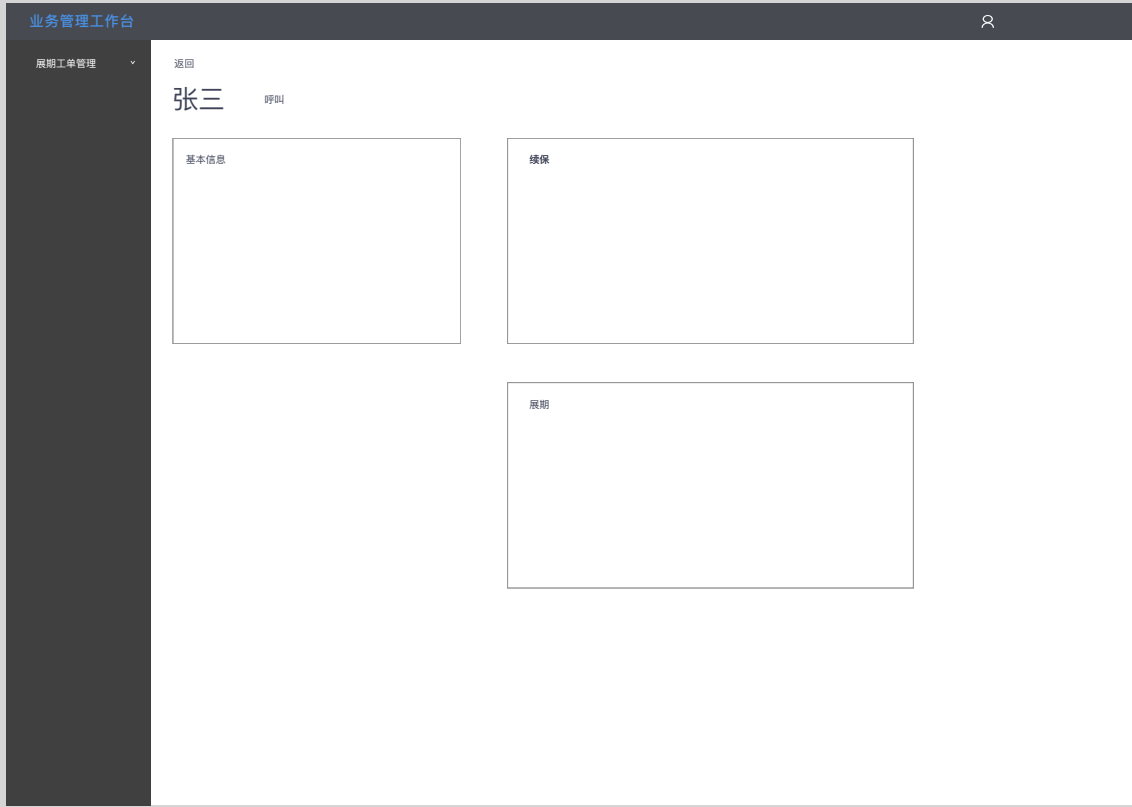
**高效性**-系统能支持售后团队高效工作



我们在白板上讨论设计方案



# 线框图



在设计过程中，我们在很多细节上不确定

- 用户需要知道什么？
- 用户会如何筛选客户和任务？
- 公司需要哪些业务数据？



# 我们通过场景调研来理解用户的行为以及收集业务需求

我们来到外呼中心，观察外呼人员的行为，同时通过验证已有的设计。





# 我们收集/分析外呼人员与客户的对话

我们收集了不同形式的对话，以抽象外呼人员的决策模式。

## 对话1

客服：你好，我这回是毛豆新车往的客服，你是……是吗。你好，你去年有在我们这购买[ ]我送了一年车险，还有20天到期。

客户：这个月24号？

客服：这个车险你办了吗？

客户：| 我不知道，还没问呢

客服：那这样吧，我们加一下微信

客户：我到期还可以续吗？我不可以自己买吗？

客服：可以，自己买价格高一点。

那我让续保专员加一下微信吧。



# 我们和外呼人员一起评估和修改设计

第一版

是否在毛豆续保

☐ 毛豆线下

☐ 毛豆线上

☒ 不在毛豆续保



第二版

打算如何续保

☐ 未续保，打算毛豆线上续

☐ 未续保，打算毛豆线下

☒ 未续保，不在毛豆续保

☐ 未续保，但是没有决定在哪续

☐ 未续保，不打算续保

☐ 已续保



续保情况

☒ 续保进行中

☐ 已完成续保（在毛豆）

☐ 已完成续保（在其他地方）

☐ 未沟通

☐ 在毛豆线上续

☒ 在毛豆线下续

☐ 不确定

☐ 自己办理

☐ 不打算续保

\*设置跟进时间

确定

取消

## 第三版



# 系统功能确定之后，我们优化了信息层级

我们运用了“7+-2”原则，把参考信息分层子类，每一个类别不超过 7 个字段，使用户能更快找到要找的信息。





工作台最终设计

保存

李明

基本信息

电话

福州

联系电话

1378990000

拨打

银行预留电话

1378990000

拨打

上牌城市

北京

订单城市

北京

其他联系人

父母

联系人电话

1278393000

拨打

保险信息

车型

福特 福睿斯 2017

车架号

LMDM29302030

保险到期日期

2018年12月1日

续保工单状态

待上传保单

金融信息

第 12 期还款日期

2018年12月1日 00:00:00

前 12 期每月展期金额

1000

后 36月每月展期金额

1000

一次性结清金额

1000

总逾期金额

1000

还款状态

未结清

辅助信息

展期优惠券

2000

GPS 状态

是

违章分数

无

违章金额

无

是否本人接听

添加

续保

续保情况

续保进行中

已完成续保（在毛豆）

已完成续保（在其他地方）

未沟通

展期

是否展期

是

否

未沟通

记录

2018-11-01 19:30:01

陈欢

本人

客户说总部一直没邮寄大绿本所以无法过户 12.3号暂住证就到期了，催尽快处理

2018-11-01 19:30:01

陈欢

非本人

过2天再打

2018-11-01 19:30:01

陈欢

未接通

2018-11-01 19:30:01

陈欢

通话时长 02分19秒

2018-11-01 19:30:01

陈欢

通话时长 02分19秒

2018-11-01 19:30:01

陈欢

通话时长 02分19秒