

# 云客服

## 对大学生工作就业的影响分析

中国人民大学劳动人事学院

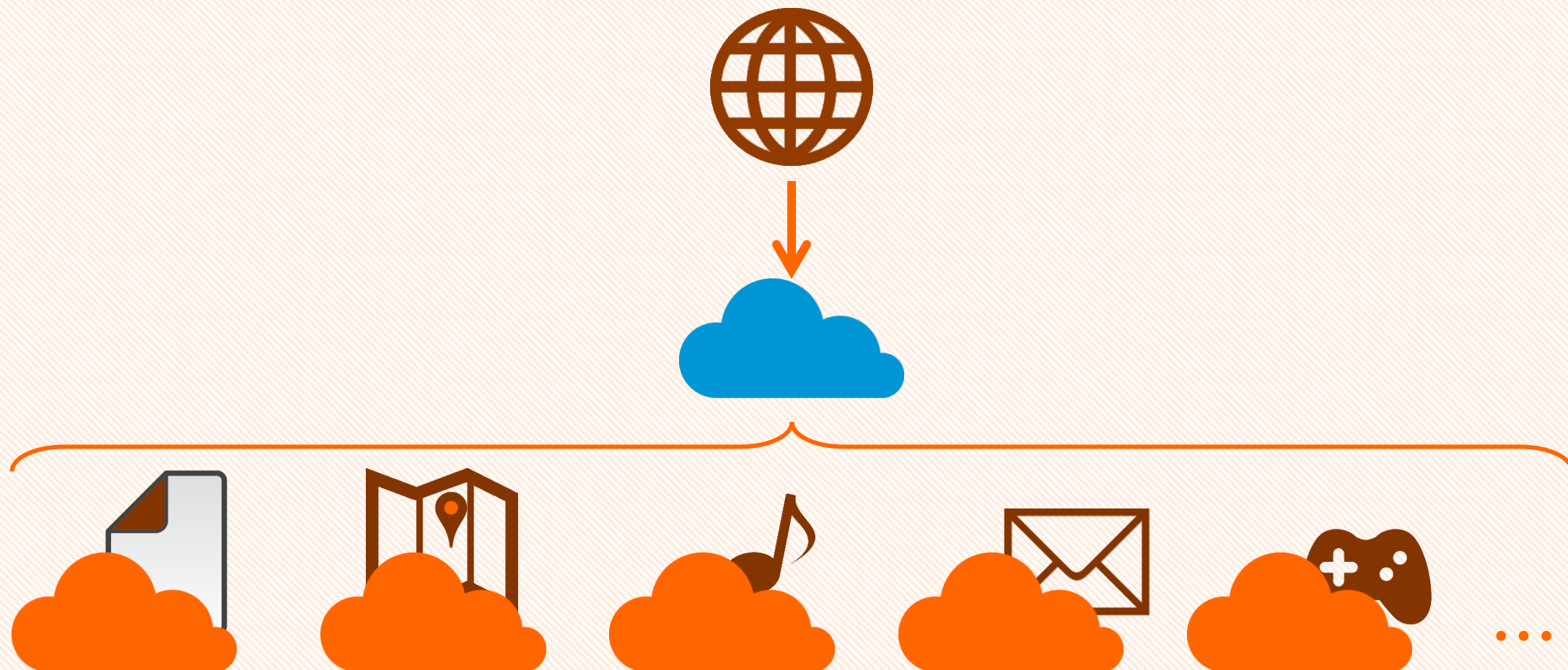
阿里研究院

阿里巴巴集团客户体验事业群 - 社会化运营中心

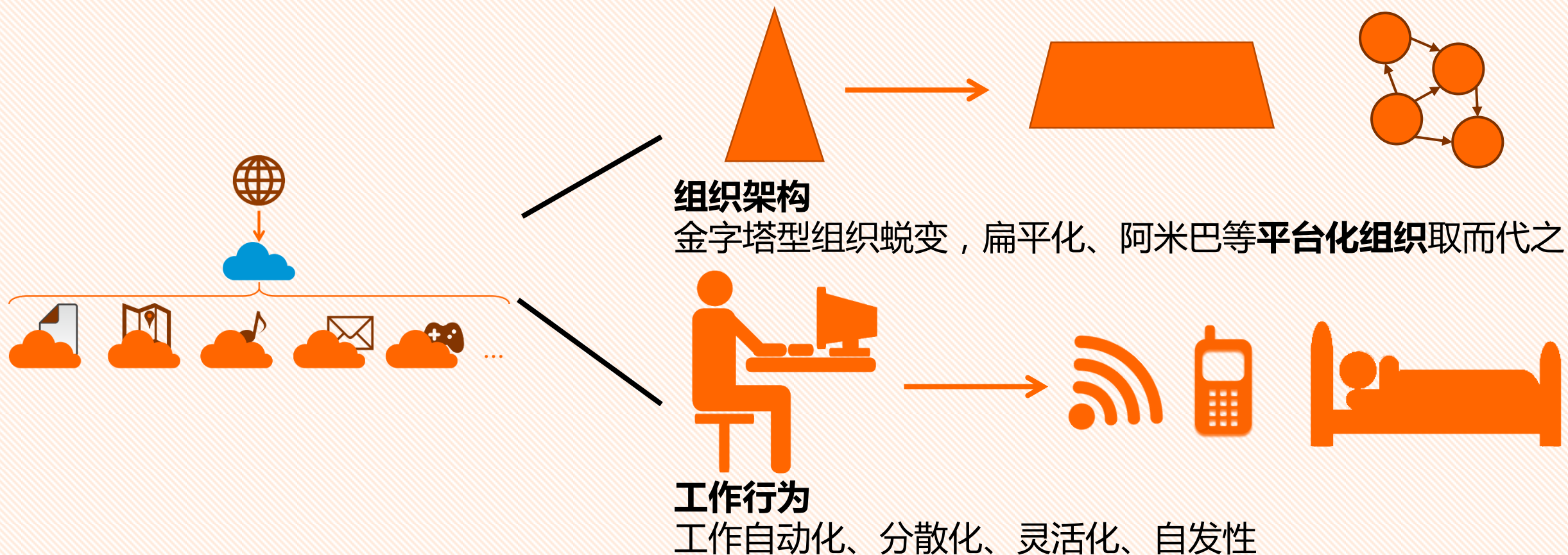
2015.3

# 内容提要

1. 云工作——移动互联时代的工作趋势
2. 典型云工作-云客服  
云客服：产生、特点、群体特征
3. 云客服的价值  
提升就业能力、提高工作质量、促进个人成长
4. 云客服凸显云工作模式的社会化效应
5. 云工作平台的未来



移动互联服务（云服务）



**“云工作”** 不是局限在传统雇佣关系中的工作，而是概念更为宽广的“人和工作岗位的接触”，不论是在现实的工作场所，还是在云端。

# 云客服从何来？

2010年10月

“淘宝人服务淘宝人”



3.5W 人



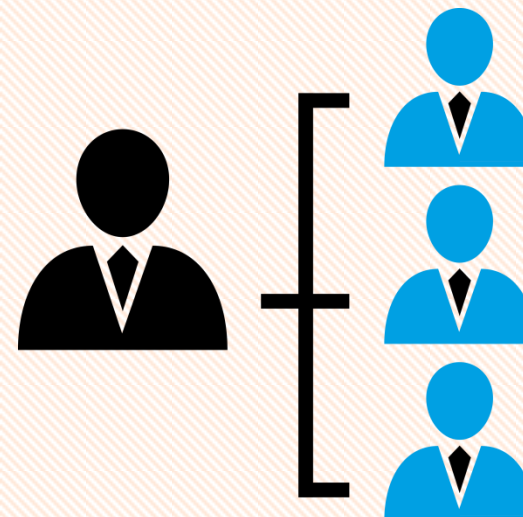
2400人



培训体系



人事管理系统



绩效体系

基于线下，但区别于线下的全新的人员管理模式



地点灵活



时间自由



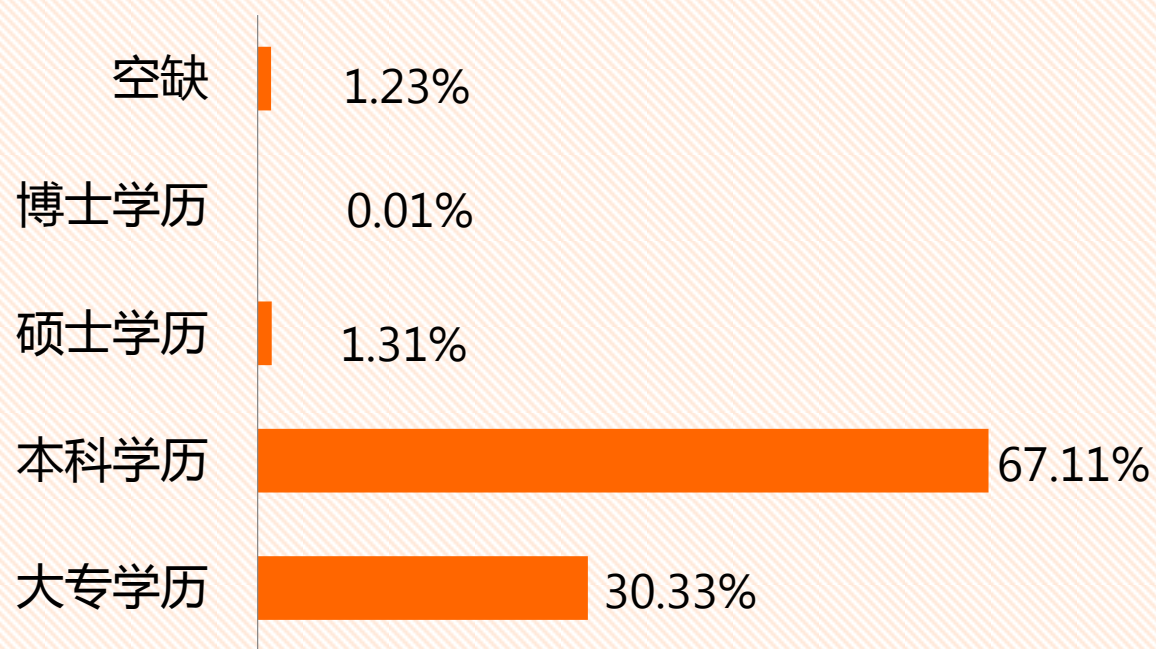
人人参与

**淘宝云客服工作完美体现了互联网工作灵活性的特点**



### ● 学历特征

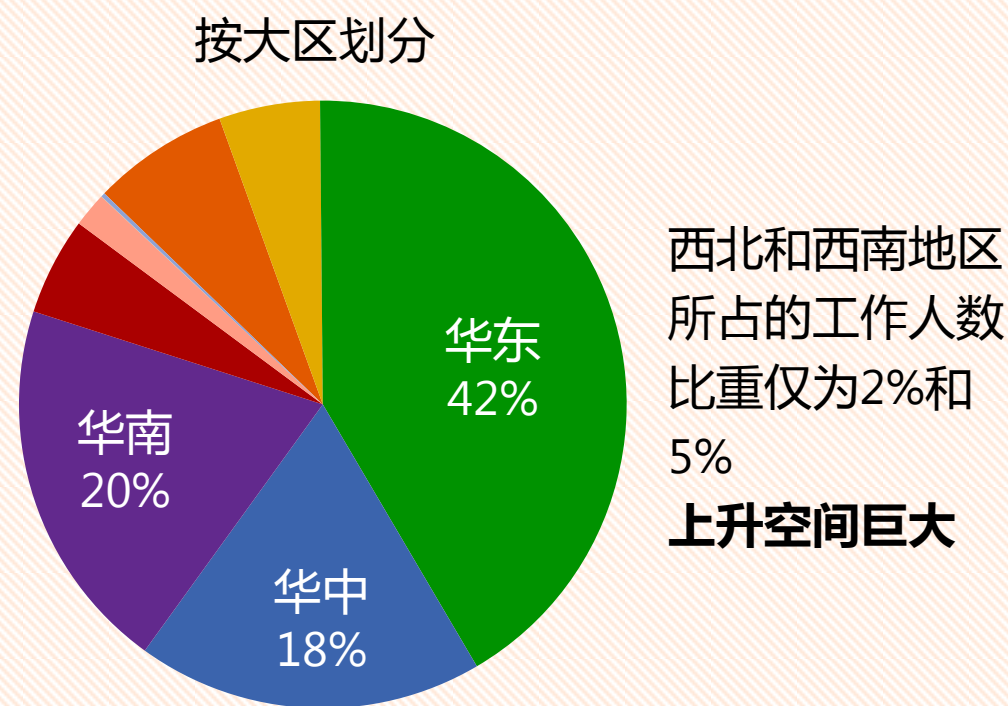
- 主要从业人员为本科学历



实际上客服工作本身所要求的能力水平并不高，应该加大在大专院校的宣传力度，增加大专学历人员的就业数量。

### ● 地区分布特征

- 浙江省，16.05%
- 广东省，12.31%
- 江苏省，9.31%



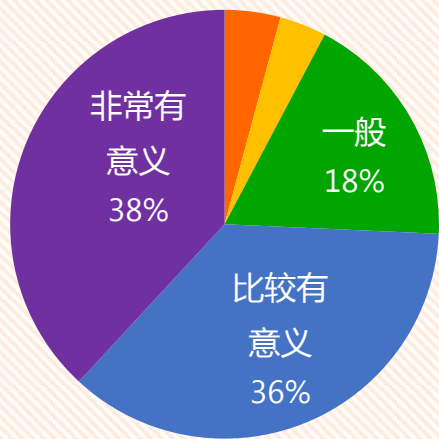
# 云客服的价值

- 研究对象
  - 仍在岗未正式就业的大学生云客服
  - 重点关注这份实践经历对其就业能力提升的作用
- 探究维度
  - 表达能力与计算机操作能力
  - 沟通与人际交往能力
  - 时间管理能力
  - 理解分析、换位思考
  - 自我调节与适应能力
  - 电商行业知识和创业知识

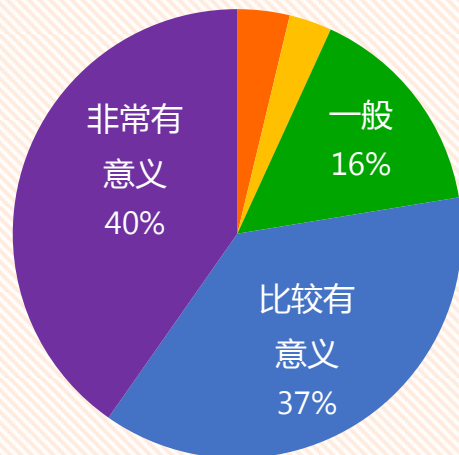
提升比例64%-85%

### ● 基本表达能力

- 参加云客服项目对口头/书面表达能力的提升意义多大？



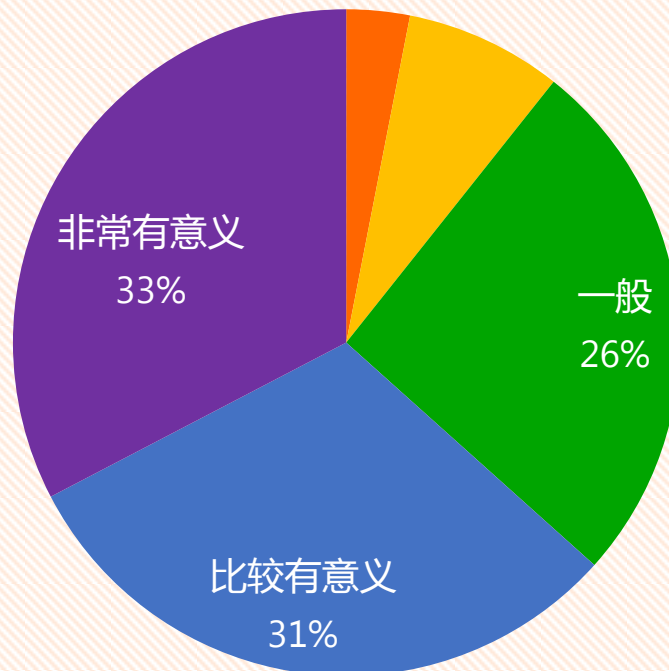
口头表达能力



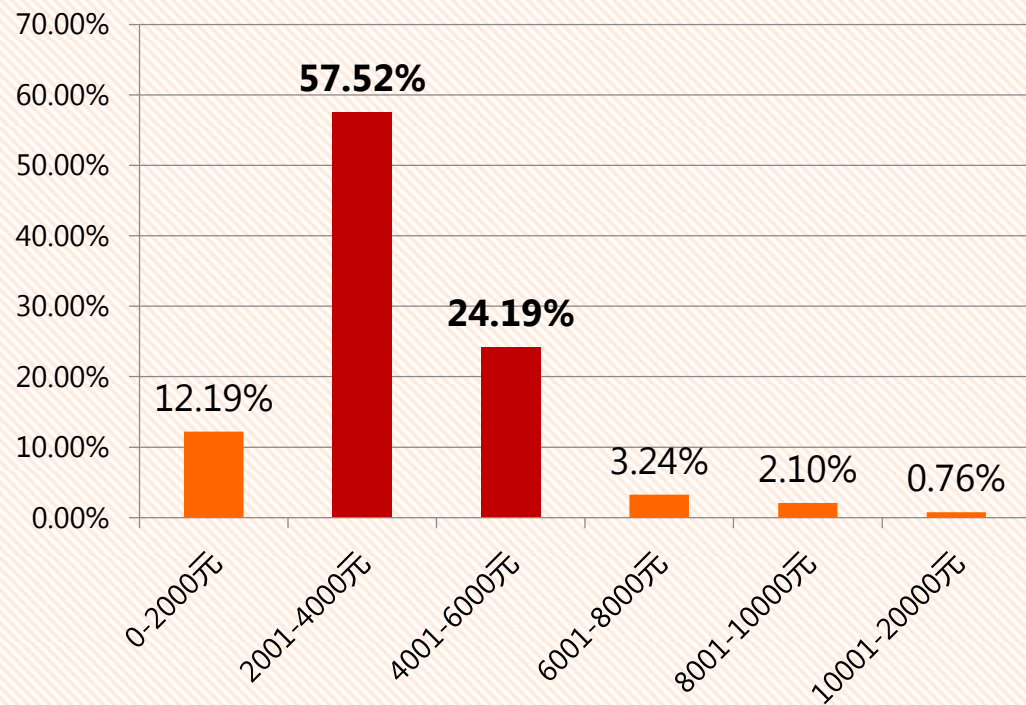
书面表达能力

### ● 计算机操作能力

- 参加云客服项目对计算机操作能力的提升意义多大？



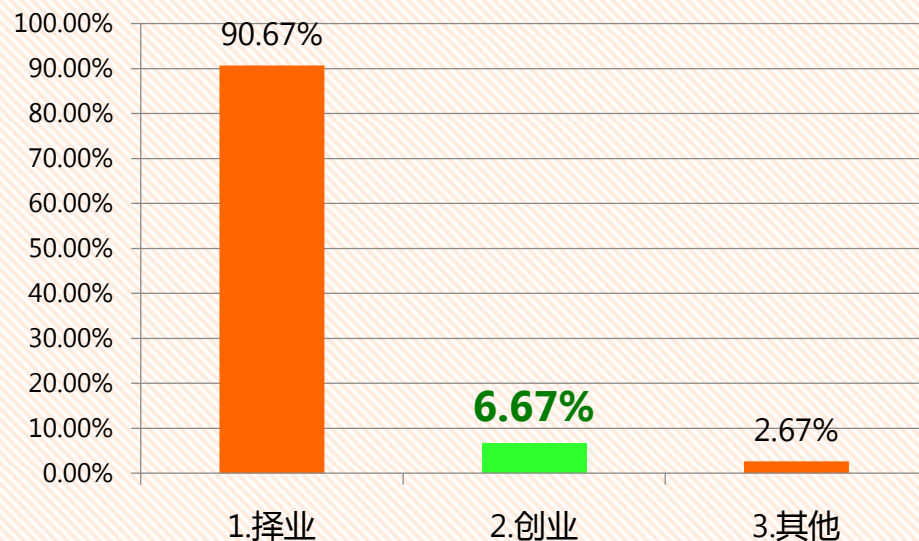
- 当前月收入集中于2000-6000人民币，高于社会平均毕业生起薪



根据人民网的报道，北京大学市场与媒介研究中心于2014年9月发布了一份名为《90后毕业生饭碗报告》的报告，基于35万余份有效问卷的调查显示，**2014年应届毕业生平均起薪每月2443元。**

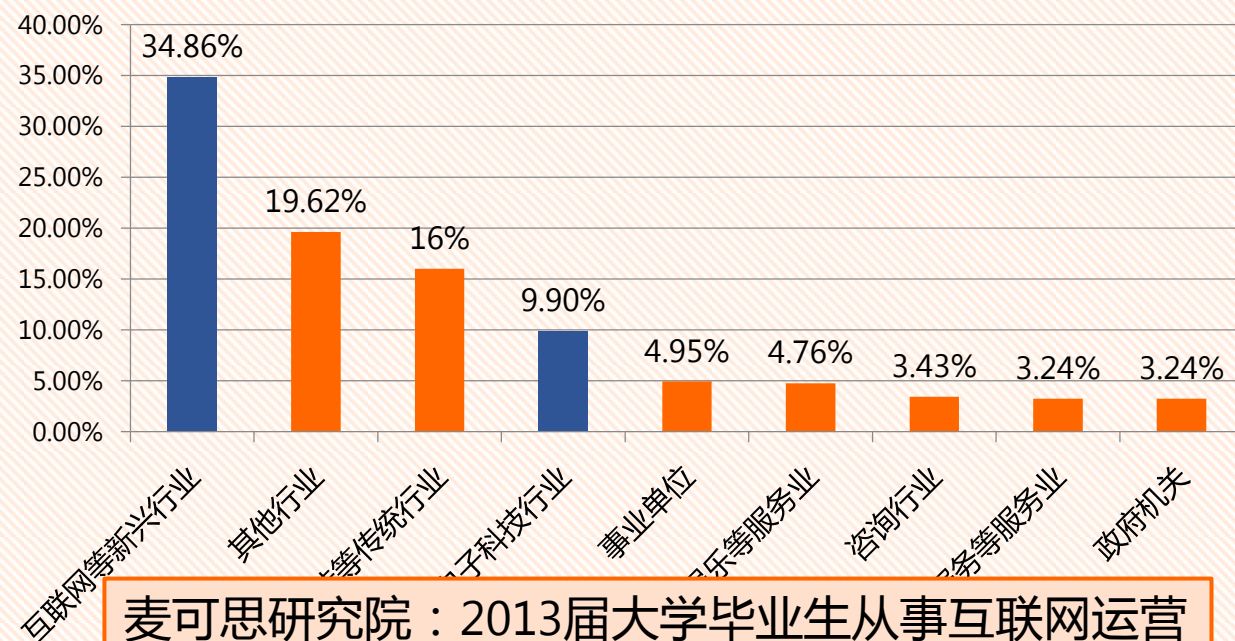
本调查中有过云客服工作经历的大学毕业生当前月收入的最大值为20000元，**平均值为3848元**，高于2014年应届生起薪。

### ● 有云客服经历的大学毕业生去向



根据麦可思研究院2014年6月发布的《就业蓝皮书-2014年大学生就业报告》，2013届大学毕业生自主创业比例为**2.3%**。本调查表明，有云客服经理的大学毕业生，创业**高于社会平均水平4个百分点**。

### ● 有云客服经历的大学毕业生初次就业多集中于互联网等新兴行业

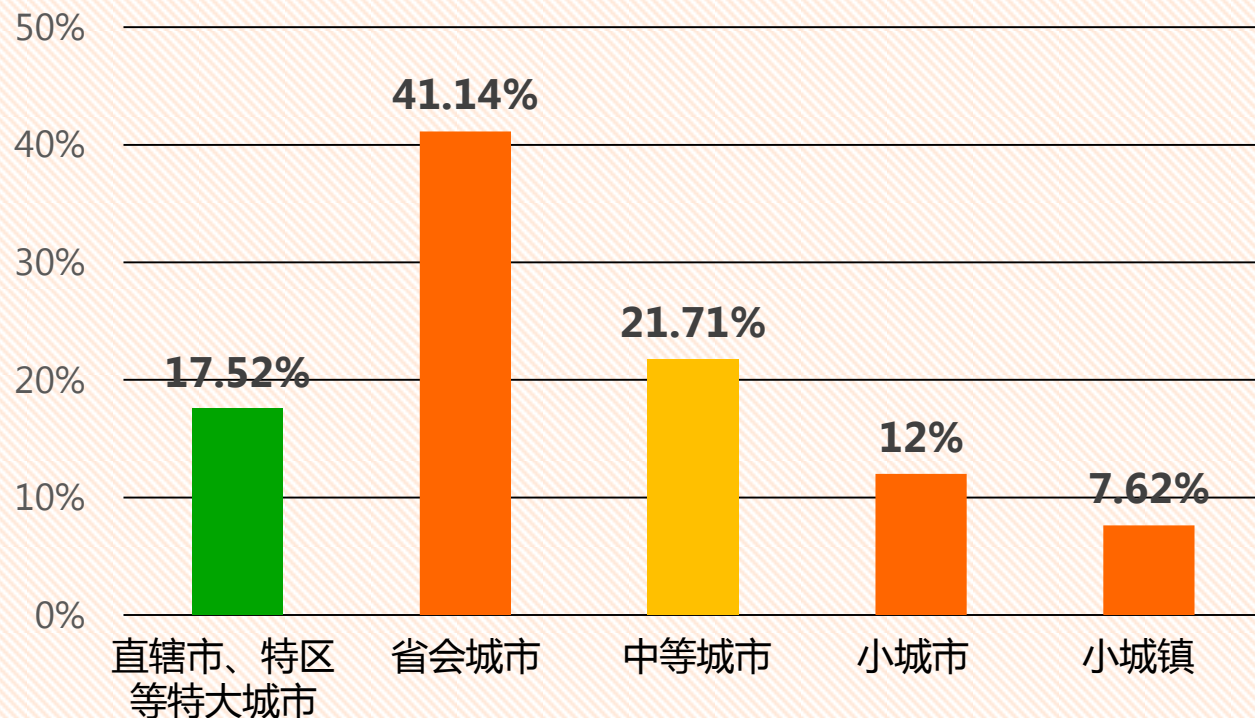
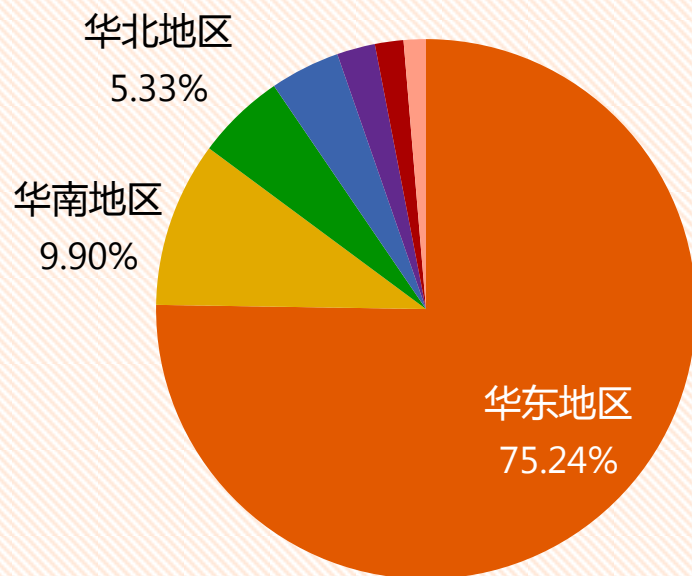


麦可思研究院：2013届大学毕业生从事互联网运营与网络搜索引擎业的**仅占1.7%的比例**。本调查中有云客服经历的大学毕业生互联网行业就业比例**远高于社会平均水平**。



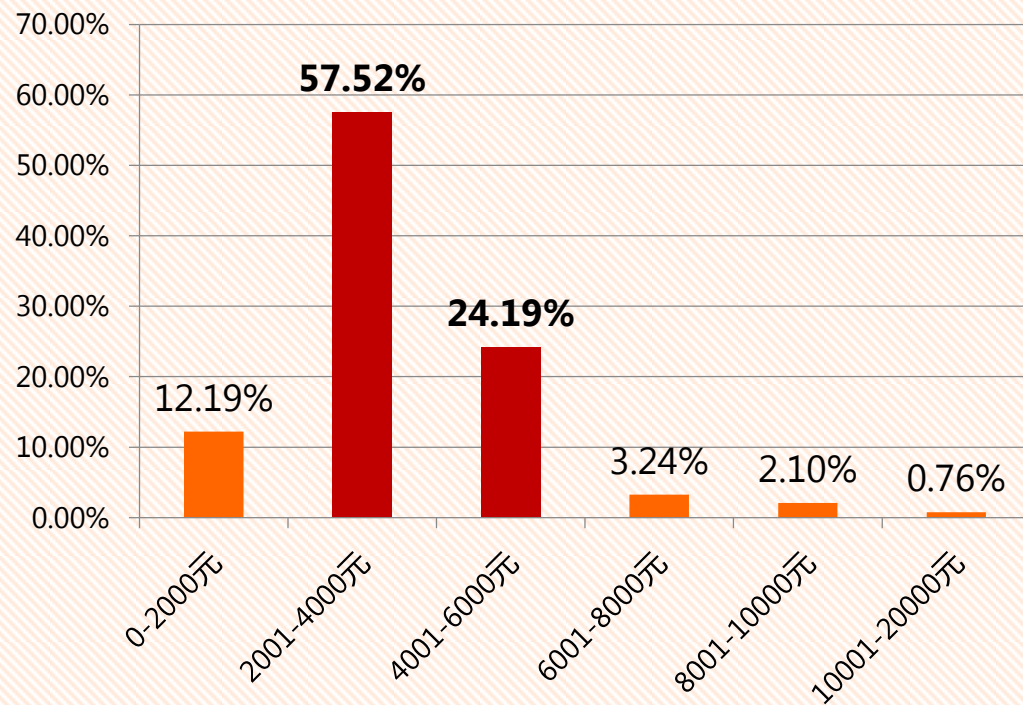
- 初次就业状况

- 集中于华东地区



中等城市就业人数超过直辖市等特大城市：  
参加过云客服的大学生对就业所在地更具宽容性，  
思维更具弹性，不僵化

- 当前月收入集中于2000-6000人民币，高于社会平均毕业生起薪

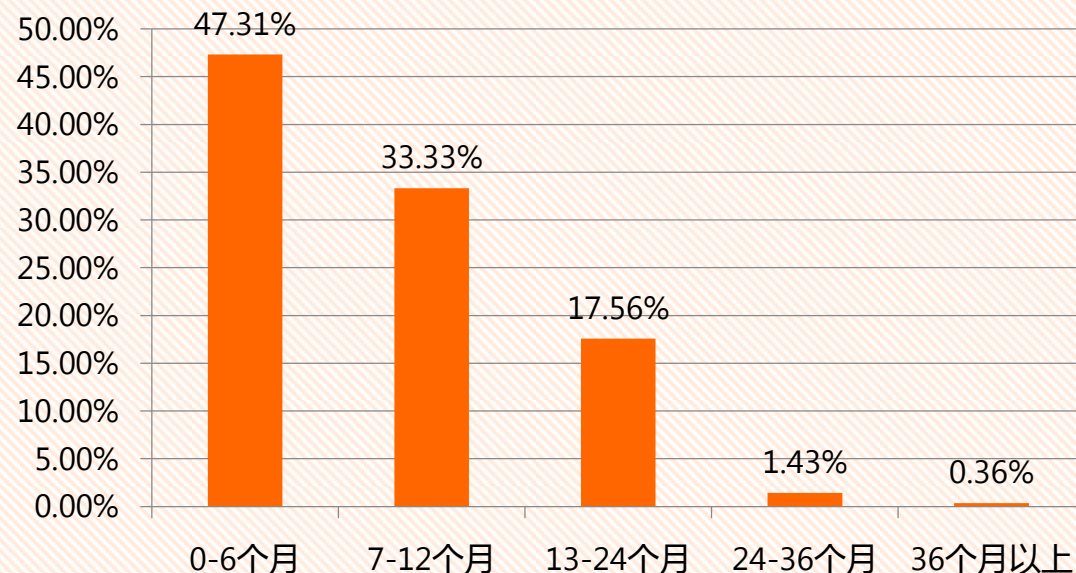
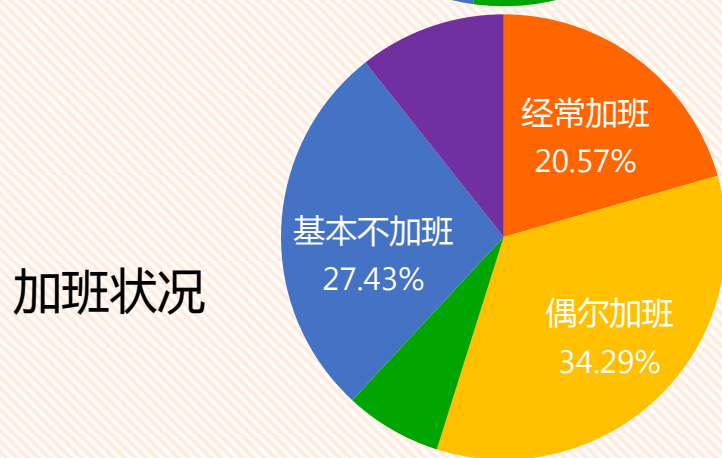
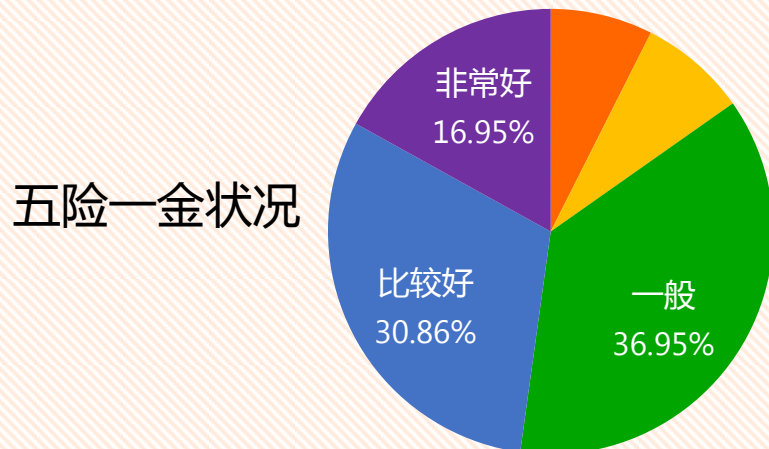


根据人民网的报道，北京大学市场与媒介研究中心于2014年9月发布了一份名为《90后毕业生饭碗报告》的报告，基于35万余份有效问卷的调查显示，**2014年应届毕业生平均起薪每月2443元。**

本调查中有过云客服工作经历的大学毕业生当前月收入的最大值为20000元，**平均值为3848元**，高于2014年应届生起薪。

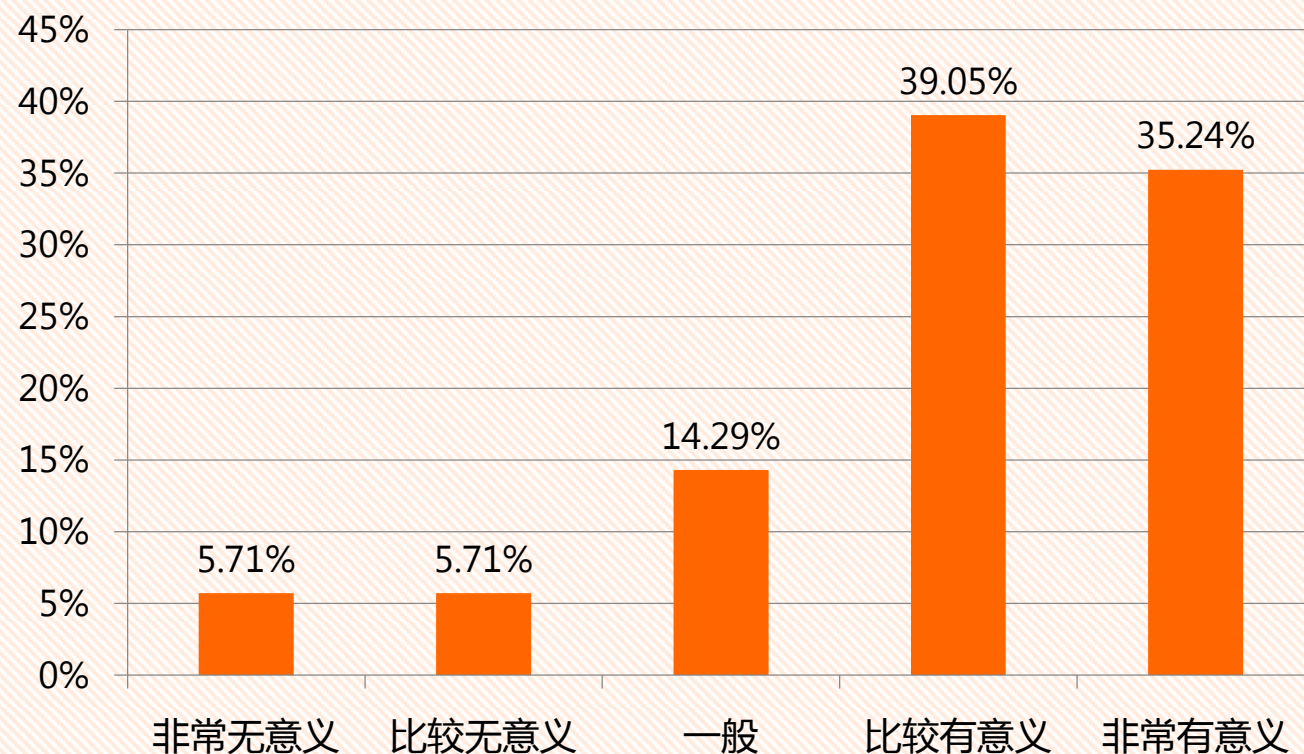


- 有云客服经历的大学生择业的风险承受能力更强



已离职人群初次就业时长：  
半年内离职率高于社会平均水平

- 总体看来，云客服经历对就业质量有较大的积极意义



## 徐芳辰，3年云客服经历

在云客服工作中自己收获最大的是沟通的技巧。

在工作过程中她的心理素质不断增强，抗压能力提高。

面临毕业徐芳辰已经找好了一份工作，在杭州一家IT公司做计算机设计方面的工作，虽然说云客服能有直接影响她的职业选择，工作内容上也并不相关，但交际能力、问题解决能力、沟通能力、个人素质的大大提高，对于未来的职业发展必定是大有好处的。

**徐芳辰说，每一名云客服都只是整片“云”中的一滴水，通过自己小小的力量，让天空变得更美丽，云朵的美丽也让每一滴“水”更加绽放光彩。**



# 廖雅婧，1年云客服经历

## 云客服账户组

云客服让她发现自己的兴趣在互联网行业，在云客服期间的锻炼帮助她顺利找到了工作。

原本性格急躁，现在学会了以柔克刚，懂得了如何揣摩客户的心理，如何安抚客户。

“网站编辑，是自己喜欢的工作。因为云客服的经历，我觉得自己特别棒！”

**关于未来的职业发展，廖雅婧认为现在还在不断摸索，但自己做互联网的心是坚定的。**

## 邢伟，1年云客服经历

云客服做了一段时间之后邢伟还报名去做了云讲师，给新加入云客服队伍的大学生提供培训。

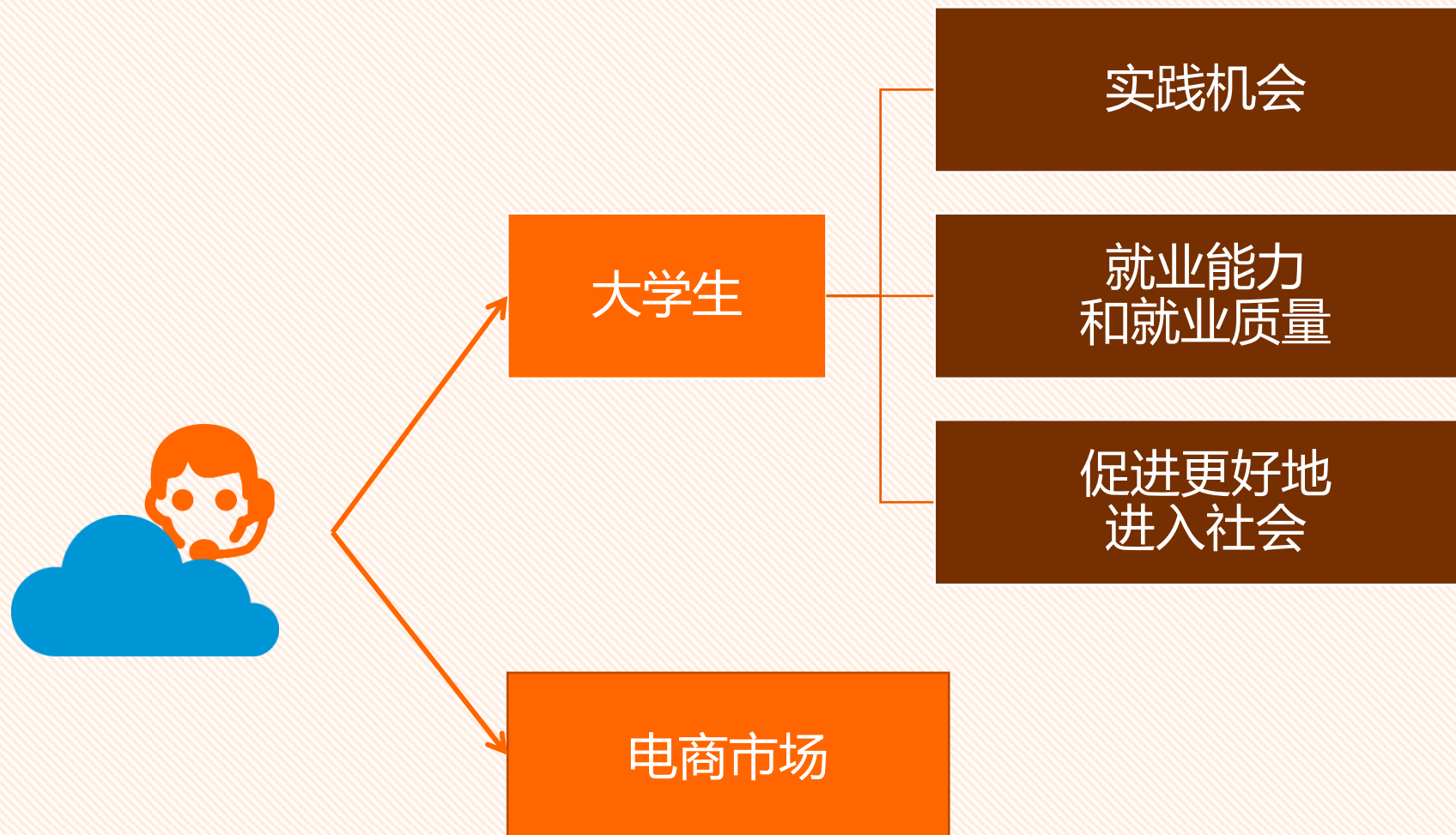
并且在校期间他还创办了社团“云联社”，将云客服工作介绍给其他在校同学，也将自己的经验传递给别人。

毕业之后邢伟的第一份工作是在酒店做服务员，月收入2000元，一年多来他也逐渐认识到这份工作与自己的初心不符，于是在2014年11月开始创业。目前加盟了重庆一家机构，做山西省的总代理，提供线上线下的无界联盟平台，目前创业月收入3-5万左右。

云客服的工作经历，邢伟认为自己最大的收获是处事态度有了改变。学会了积极解决问题，不能逃避。

# 云客服凸显云工作模式的社会化效应

# 云客服的社会化



# 云工作平台

各个领域里，专业人士占据了行业的话语权和决定权。互联网+时代，人人都能够在任何领域中发言，业余者开始争夺甚或剥夺了专业人士的垄断权，使所有的领域成为了众包的模式。



认知盈余造就了社交网络

技能和时间盈余会造就新的互联网平台

每个人在成长、生活和职业生涯中，所接纳的信息或者知识往往超过了自己所能消费的数量，于是就产生了盈余。

互联网 +

大众创业

云工作

美国自由职业者超过5300万，占总劳动力的36%。这些自由职业者们所创造的经济价值已达4000亿美元，美国约有90%的企业招收非正式员工。



打破传统时代某一群精英或者专业者对于某个市场或者领域的垄断。重新组织和结构资源、渠道和社群，使商品、服务、信息能够按照需求和供应的配置一一对应，优化资源和供应之间的效率。

# 云工作平台

每个人都可以在这个平台上秀出自己的技能，自由和需求方进行技能交易。



## 在线工作

商家云客服  
翻译写作  
代码编程  
美术编辑



## 社区服务

- 社区服务
- 政府合作

UGC



## 阿里众包

通过专业的人才筛选和管理机制给需求方提供优秀的远程社会化人员。



中國人民大學  
RENMIN UNIVERSITY OF CHINA



阿里巴巴  
Alibaba.com



阿里资源

大数据

支付与信  
用

云工  
作

# 谢谢大家！