



- 呼入业务：以应答客户拨入的电话为主
- 呼出业务：以业务人员拨出电话到客户处为主
- 非语音：以在线/邮件回复、数据支持为主



## 运营考核指标

- **KPI**: 关键绩效指标
- **客户满意度**: 客户对客服人员的满意度评分
- **一次性解决率**: 座席处理业务时间/工作总时间: 规定时间内同一客户就同一问题重复咨询量/客服总工作量
- **员工利用率**: 座席处理业务时间/工作总时间
- **SL**: Service level服务水平, 有X%的电话在Y秒内被接听

## 员工考核指标

- **致命性错误**: 会导致整个服务有重大缺陷的准确率错误
- **非致命性错误**: 不会导致整个服务有重大缺陷的准确率错误 (软技能、数据输入错误等)
- **ACW**: After Call Work 话后处理工作: 结束电话后到准备接下一个电话的时长
- **ATT**: 平均通话时长: 电话接通后至结束电话
- **业务量**: 规定时间内客服人员处理的业务数量
- **客户满意度**: 针对本次通话客户的满意度评价: “系统可按键选择0-5分”
- **一次性解决率**: 针对本次通话客户的问题是否一次性解决闭环做出的评价: “是或否”



## ☐ 遵时管理

呼叫中心的关键少数法则：服务水平并不取决于大多数兢兢业业工作的座席，而是取决于少数不遵时的座席

## ☐ 质量管理

电话实时接入、录音复盘审核、现场旁听，打分并评语，根据相关规定如有重大错误即使发现警告并在团队内提醒注意

## ☐ 应急处理

## ☐ 培训管理

## ☐ 现场巡视及指导



## 突发事件、突发故障

- 常规化值班机制，确保第一时间掌握紧急情况
- 明确权限分级，突发情况走紧急工单，加快处理速度

## 年中、年终等特殊节点电话爆线

- 同期历史数据提前拆解，高频率事件处理办法提前预案，加快业务员处理速度
- 延长等待时间，增加单位时间内接通量
- 拆分临时工作小组，运行临时值班机制，保重高峰期无空响，保证服务质量提高客户满意度

### 排班规划

工时应按照 每月的实际资源来规划，小的月份、长假等都要考虑进去，可以通过积欠假等方式对工时做较长周期的管理

### 时间限制

员工的连续工作时间是有极限的，不要让员工连续接6个小时电话，超过了疲劳的极限，将极大影响员工健康、工作质量效率

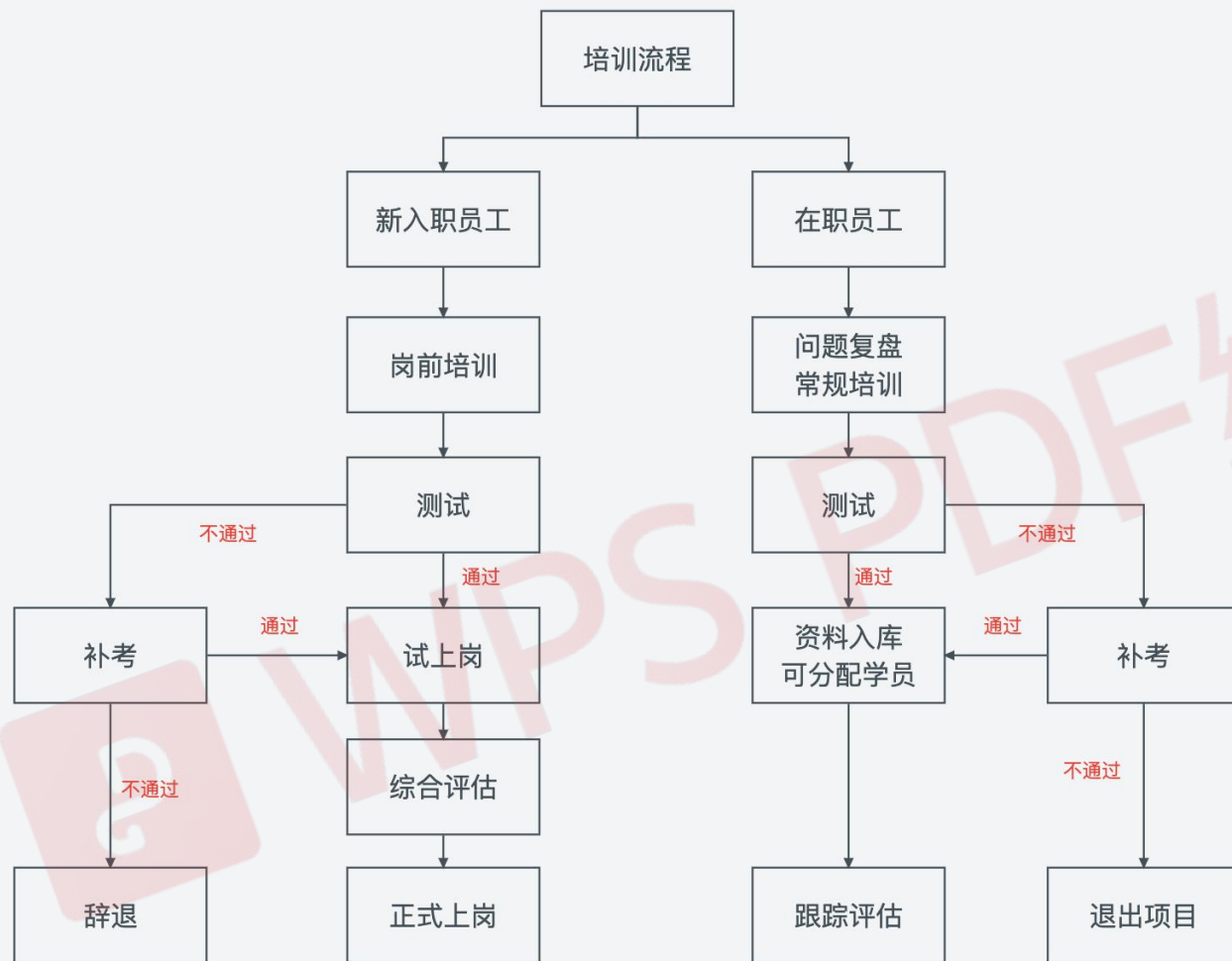
### 轮换规则

能休息几天，在人性化上需要考虑的是最短的班次间隔时长。故人性化的排班有一套体系来支撑，条件很多，又互相制约

### 调班设想

在话务闲时，如员工需要请假，可调休至话务忙时





- 培训包括招投标、供应商审核、商城上下架等**所有业务线能力**
- 以**老带新**的方式，在巩固老员工全方位业务水平同时，储备强劲**后备军**
- 常规培训以**日常收集的数据**为基础，更有针对性的解决问题
- **保持团队**持续高水准工作标准







## 培训内容管理

主页

培训任务管理

培训内容管理

培训类型管理

培训中心

这里输入标题

<input type="checkbox"/>	序号	名称	添加人	添加时间	排序号	操作
<input type="checkbox"/>	1	群群群群群	管理员	2018-04-03 10:34:18	1	<div><div></div><div></div></div>
<input type="checkbox"/>	2	标题	管理员	2018-04-03 10:50:44	2	<div><div></div><div></div></div>
<input type="checkbox"/>	3	备注	管理员	2018-04-13 14:17:52	3	<div><div></div><div></div></div>
<input type="checkbox"/>	4	测试测试	管理员	2018-05-22 10:13:21	4	<div><div></div><div></div></div>
<input type="checkbox"/>	5	明明明	管理员	2018-05-22 16:07:46	5	<div><div></div><div></div></div>
<input type="checkbox"/>	6	叮铃铃	管理员	2018-05-22 16:09:54	6	<div><div></div><div></div></div>

新增

批量删除

共6条

页码

跳转

首页

上一页

1

下一页

尾页

共1页

50

## 培训任务管理

主页

培训任务管理

✕

Q 这里输入标题

Q

<input type="checkbox"/>	序号	任务名称	内容类型	内容数量	最低培训时长(s)	添加人	添加时间	任务编号	操作
<input type="checkbox"/>	1	测试22	财务培训	4	30	管理员	2018-05-30 16:17:48	5	<div><div>✎</div><div>↻</div><div>✖</div></div>
<input type="checkbox"/>	2	测试测试1	业务培训	2	20	管理员	2018-05-30 16:25:06	6	<div><div>✎</div><div>↻</div><div>✖</div></div>
<input type="checkbox"/>	3	财务培训	财务培训	2	600	管理员	2018-05-30 16:55:18	7	<div><div>✎</div><div>↻</div><div>✖</div></div>

新增

选择生成任务

批量删除

批量分配

选择座席

共3条

页码

跳转

首页

上一页

1

下一页

尾页

共1页

50

## 培训中心

<input type="checkbox"/>	序号	培训人	任务名称	培训类型	培训总数量	已培训数量	已培训时间	最低培训时长(s)	培训开始时间	培训结束时间	是否培训完成	添加人	添加时间	操作
<input type="checkbox"/>	1	张三	测试测试1	业务培训	2	0	00:00:00	20			未完成	管理员	2022-03-16 17:43:19	
<input type="checkbox"/>	2	测试工号2	测试测试1	业务培训	2	0	00:00:00	20			未完成	管理员	2022-03-16 17:43:19	
<input checked="" type="checkbox"/>	3	xinxing xu	测试测试1	业务培训	2	0	00:00:00	20			未完成	管理员	2022-03-16 17:43:19	
<input type="checkbox"/>	4	管理员	测试测试1	业务培训	2	0	00:00:00	20			未完成	管理员	2022-03-16 17:43:19	
<input type="checkbox"/>	5	管理员	测试-20210630	财务培训	2	0	00:00:00	600			未完成	管理员	2022-03-16 17:34:59	
<input type="checkbox"/>	6		测试测试1	业务培训	2	0	00:00:00	20			未完成	管理员	2018-05-30 16:42:47	
<input type="checkbox"/>	7		测试测试1	业务培训	2	0	00:00:00	20			未完成	管理员	2018-05-30 16:42:47	
<input type="checkbox"/>	8		测试测试1	业务培训	2	0	00:00:00	20			未完成	管理员	2018-05-30 16:42:47	
<input type="checkbox"/>	9		测试测试1	业务培训	2	0	00:00:00	20			未完成	管理员	2018-05-30 16:42:47	
<input type="checkbox"/>	10		测试测试1	业务培训	2	2	00:01:24	20	2018-05-30 16:43:31	2018-05-30 16:50:51	已完成	管理员	2018-05-30 16:42:47	
<input type="checkbox"/>	11		测试22	财务培训	4	4	00:00:35	30	2018-05-30 16:43:47	2018-05-30 16:53:20	已完成	管理员	2018-05-30 16:19:36	

## 培训任务统计

主页

培训任务管理

培训中心

培训任务统计

培训时间(起):

培训时间(起)

培训时间(止):

培训时间(止)

培训任务:

请选择任务

培训人:

选择座席

统计

导出

<input type="checkbox"/>	序号	培训任务	参训人数	未完成	已完成	完成率	总培训时长
没有相关数据							

- 培训内容管理：可进行培训内容的管理，包括新增、编辑、删除等操作，新增培训内容时需填写：标题、关键字、类型、排序、备注，培训的具体内容等。另外还可进行培训类型的管理。
- 培训任务管理：可新增、编辑、删除、导入、分配培训任务；新增培训任务时可填写任务名称，选择任务类别，抽取培训内容数量（不能超过内容数量，内容数量是任务类型下已配置的培训内容数），最低培训时长（秒）等；
- 培训中心：可显示分配给自己的培训任务，包括任务的名称，类型，培训总数量，已培训数量，已培训时间，最低培训时长(s)，培训开始时间，培训结束时间等，可点击某个培训任务进行培训学习；
- 培训任务统计：管理人员可查看会每个培训任务的：任务名称，参训人数，未完成，已完成，完成率，总培训时长等，并可将培训任务的统计导出到excel表中



## 题库管理

序号	题目	类别	类型	难度	分值	状态	添加人	添加时间	操作
1	你会开车吗	生活	单选题	简单	10	已开启	管理员	2018-04-02 16:15:54	<a href="#">修改</a> <a href="#">删除</a>
2	你会做饭吗	生活	单选题	简单	10	已开启	管理员	2018-04-02 16:15:54	<a href="#">修改</a> <a href="#">删除</a>
3	你有什么优点	生活	多选题	一般	20	已开启	管理员	2018-04-02 16:15:54	<a href="#">修改</a> <a href="#">删除</a>
4	你想对自己说些什么	生活	问答题	一般	30	未开启	管理员	2018-04-02 16:15:54	<a href="#">修改</a> <a href="#">删除</a>

## 试卷管理

序号	试卷名称	试卷类别	添加人	添加时间	是否启用	操作
1	测试	生活	管理员	2018-04-24 11:59:10	是	<a href="#">修改</a> <a href="#">设计</a> <a href="#">标准答案</a> <a href="#">下发</a> <a href="#">加入题库</a> <a href="#">删除</a>
2	测试自动生成	科技	20003	2018-04-25 09:27:08	是	<a href="#">修改</a> <a href="#">设计</a> <a href="#">标准答案</a> <a href="#">下发</a> <a href="#">加入题库</a> <a href="#">删除</a>
3	测试自动生成2	生活	20003	2018-04-25 09:40:34	是	<a href="#">修改</a> <a href="#">设计</a> <a href="#">标准答案</a> <a href="#">下发</a> <a href="#">加入题库</a> <a href="#">删除</a>
4	综合测评	生活	20003	2018-04-25 09:43:42	是	<a href="#">修改</a> <a href="#">设计</a> <a href="#">标准答案</a> <a href="#">下发</a> <a href="#">加入题库</a> <a href="#">删除</a>
5	665	生活	20003	2018-04-28 09:30:58	否	<a href="#">修改</a> <a href="#">设计</a> <a href="#">标准答案</a> <a href="#">下发</a> <a href="#">加入题库</a> <a href="#">删除</a>
6	测2	教育	管理员	2018-04-28 14:30:17	否	<a href="#">修改</a> <a href="#">设计</a> <a href="#">标准答案</a> <a href="#">下发</a> <a href="#">加入题库</a> <a href="#">删除</a>
7	测试55	教育	管理员	2018-04-28 17:27:18	是	<a href="#">修改</a> <a href="#">设计</a> <a href="#">标准答案</a> <a href="#">下发</a> <a href="#">加入题库</a> <a href="#">删除</a>
8	百万答题	百万答题	管理员	2018-05-02 11:13:01	是	<a href="#">修改</a> <a href="#">设计</a> <a href="#">标准答案</a> <a href="#">下发</a> <a href="#">加入题库</a> <a href="#">删除</a>

## 考试中心

序号	试卷名称	开始时间	结束时间	发卷人	发卷时间	考试时长(分钟)	考试人	操作
1	汾酒测试0316	2022-03-16 00:00:00	2022-03-18 00:00:00	管理员	2022-03-16 14:29:09	30	管理员	<a href="#">模拟考试</a> <a href="#">开始考试</a>
2	汾酒测试1122	2022-03-16 00:00:00	2022-03-18 00:00:00	管理员	2022-03-16 11:28:59	60	管理员	<a href="#">模拟考试</a> <a href="#">开始考试</a>

- 题库管理：可进行考试所需要的试题的管理，可进行试题的新增、修改、删除导入等。新增试题时可选择题目的类别、类型、难度、分值、题型等，题目的类型有多选、单选、问答。
- 试卷管理：可进行试卷的新增、试卷的设计、标准答案的设计，以及试卷的下发和撤回；
- 考试中心：可查看分配给本公号的试卷，可进行模拟考试或者开始考试；

## 开始考试

汾酒测试0316(总分:70) 剩余时间 00:29:33

题目1、我国自主研发的大型客机C919于何时首飞成功(10分)  
☐ A 2017年4月4日 ☐ B 2017年7月7日 ☒ C 2017年6月6日 ☐ D 2017年5月5日

题目2、1+1=? (10分)  
☐ A 轿车 ☐ B MPV ☒ C 跑车 ☐ D SUV

题目3、应该选几(20分)  
☐ A B ☒ B A ☒ C D ☒ D C

题目4、随便的问题(30分)  
不知道

[提交试卷](#)

## 考卷答题情况统计

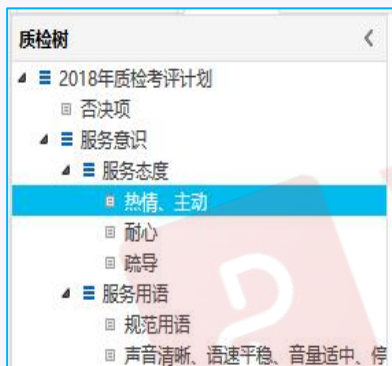
序号	试卷名称	题目名称	答题人数	答错人数	错误率	答对人数	正确率
1	测试	你日常出行方式是什么	2	1	50.00%	1	50.00%
2	测试	你平时爱做饭吗	2	1	50.00%	1	50.00%
3	测试	你喜欢哪些运动	2	1	50.00%	1	50.00%
4	测试自动生成2	你喜欢什么类型的衣服	1	1	100.00%	0	0.00%
5	测试自动生成2	你是城镇户口还是农村户口	1	0	0.00%	1	100.00%
6	测试自动生成2	你喜欢什么类型的车	1	0	0.00%	1	100.00%
7	测试自动生成2	你会开车吗	1	0	0.00%	1	100.00%

- 开始考试：客服代表可进行答题，需要在考试时间内完成试卷，完成后点击提交即可提交试卷。
- 考卷答题情况统计：可查看考试的答题情况，如果有问答题，还需要进行人工的“问答评分”，答题情况可导出到Excel中





# 客服团队运营管理方案——质检管理



# 客服团队运营管理方案——质检管理

## 录音质检分配

序号	流水号	主叫号码	被叫号码	座席工号	座席姓名	呼叫类型	开始时间	录音时长	录音试听	录音下载	质检结果	质检归属	满意度
1	20220307150544010005	123456	013064344456	1001	xinxing xu	呼出	2022-03-07 15:05:53	1	▶试听	⬇️下载	未质检	xinxing xu	未调查
2	20220307150544010005	123456	013064344456	1001	xinxing xu	呼出	2022-03-07 15:05:53	1	▶试听	⬇️下载	未质检	xinxing xu	未调查
3	20220307150604010006	123456	013064344456	1001	xinxing xu	呼出	2022-03-07 15:06:12	1	▶试听	⬇️下载	未质检	xinxing xu	未调查
4	20220307150604010006	123456	013064344456	1001	xinxing xu	呼出	2022-03-07 15:06:12	1	▶试听	⬇️下载	未质检	xinxing xu	未调查
5	20220307154445010007	123456	013064347494	1001	xinxing xu	呼出	2022-03-07 15:44:54	1	▶试听	⬇️下载	未质检	xinxing xu	未调查
6	20220307154445010007	123456	013064347494	1001	xinxing xu	呼出	2022-03-07 15:44:54	1	▶试听	⬇️下载	未质检	xinxing xu	未调查
7	20220307161749010008	123456	013064346030	1001	xinxing xu	呼出	2022-03-07 16:17:57	1	▶试听	⬇️下载	未质检	xinxing xu	未调查
8	20220307161830010009	123456	013064340708	1001	xinxing xu	呼出	2022-03-07 16:18:39	1	▶试听	⬇️下载	未质检	xinxing xu	未调查
9	20220307162057010010	123456	013064347826	1001	xinxing xu	呼出	2022-03-07 16:21:06	1	▶试听	⬇️下载	未质检	xinxing xu	未调查
10	20220307162238010011	123456	013064347826	1001	xinxing xu	呼出	2022-03-07 16:22:47	1	▶试听	⬇️下载	未质检	xinxing xu	未调查
11	20220307162238010011	123456	013064347826	1001	xinxing xu	呼出	2022-03-07 16:22:47	1	▶试听	⬇️下载	未质检	xinxing xu	未调查
12	20220307162356010012	123456	013064346384	1001	xinxing xu	呼出	2022-03-07 16:24:05	1	▶试听	⬇️下载	未质检	xinxing xu	未调查
13	20220307162356010012	123456	013064346384	1001	xinxing xu	呼出	2022-03-07 16:24:05	1	▶试听	⬇️下载	未质检	xinxing xu	未调查
14	20220308103153010013	123456	13056540558	1001	xinxing xu	呼出	2022-03-08 10:32:02	1	▶试听	⬇️下载	未质检	xinxing xu	未调查
15	20220308103153010013	123456	13056540558	1001	xinxing xu	呼出	2022-03-08 10:32:02	1	▶试听	⬇️下载	未质检	xinxing xu	未调查
16	20220308103346010014	123456	13056540038	1001	xinxing xu	呼出	2022-03-08 10:33:55	1	▶试听	⬇️下载	未质检	xinxing xu	未调查

## 质检报告统计

序号	工号	姓名	部门	质检数	质检得分	复议次数	复议成功数	复议失败数	复议成功占比
1	1001	xinxing xu	B组	0	0.0	0	0	0	0.00%
2	1002	测试工号2	B组	0	0.0	0	0	0	0.00%
3	1003	张三	B组	0	0.0	0	0	0	0.00%

质检统计

质检数: 0, 质检得分: 0.0, 复议成功数: 0, 复议失败数: 0

## 开始质检

0:00 / 0:00

▶ ×0.5 ▶ ×1 ▶ ×1.5 ▶ ×2 ▶ ×2.5

上一步 下一步 0 条关联录音

录音流水: 20220307150544010005

呼叫类型: 呼出

主叫号码: 123456

被叫号码: 013064344456

座席工号: 1001

座席姓名: xinxing xu

外呼时间: 2022-03-07 15:05:53.0

通话时长: 1

工单详情

质检模板: 测试

质检项名称	标准分值	质检项评分	得分
测试1	9	● 9 ○ 5 ○ 0	9
测试2	9	● 9 ○ 5 ○ 0	9
测试3	15	● 15 ○ 8 ○ 0	15
测试4	9	● 9 ○ 5 ○ 0	9

总分: 42

质检: 很好

总分: 24

质检: 一般

案例概述: 测试

存在问题: 好多问题

提升方案: 继续学习

点评: 随便

保存为案例: 否

质检报告

- 录音质检分配：可将录音分配给相应的工号进行质检；
- 开始质检：收听坐席通话的录音，按照模板的各项内容给坐席进行评分，录音会关联此号码最近的其他录音，可点击下一条选择收听。可选择质检的结果，填写案例概述、存在问题、提升方案、点评，可选择“是否保存为案例”；
- 质检报告统计：会按被质检的坐席进行展示，坐席姓名，部门，质检数，质检得分，复议次数，复议成功数，复议失败数，复议成功占比；并可将质检报告导出到Excel。



# 客服团队运营管理方案——团队优化办法



## 人员要求

### 资质要求:

- 大专及以上学历，本科至少一年相关经验，大专至少两年相关经验；
- 具有饱满的工作热情和认真的工作态度，耐心的解答问题，良好的沟通协调能力，时间控制技巧，主动服务。

### 其他:

需要驻场办公，延用客方提供的硬件设备：耳机、耳麦、电脑；不能使用自有设备和外部网络，确保信息安全。

## 团队设想

团队优化与新工作模式并行，逐步调整工作模式，逐步优化避免人员突减混乱

- ① 保留下的优秀员工奖励薪资
- ② 主动留下适应新团队的保持薪资
- ③ 新入职员工基础薪资

明确薪资及晋升机制

客服小白

冉冉新星

明星员工

明星老员工保留6人（三条主业务线各保留2人，前期承担培训师角色）

剩余通过培训和筛选保留3人（态度积极能适应新工作模式）

招新3人，形成1v1老带新模式

团队预计**10~12**人

### 人员储备

- 招聘季储存自己的人才库
- 开启内推模式
- 做好培训、招贤纳士
- 日常工作饱和度80%，提高员工幸福感的同时，保持稳定性，有人员离职有余量可以暂时分担工作



# 目录

## CONTENTS

Part 1

当前痛点&项目目的

Part 2

平台数据运营方案

Part 3

客服团队运营管理方案

Part 4

目标指数



# 目标时间轴

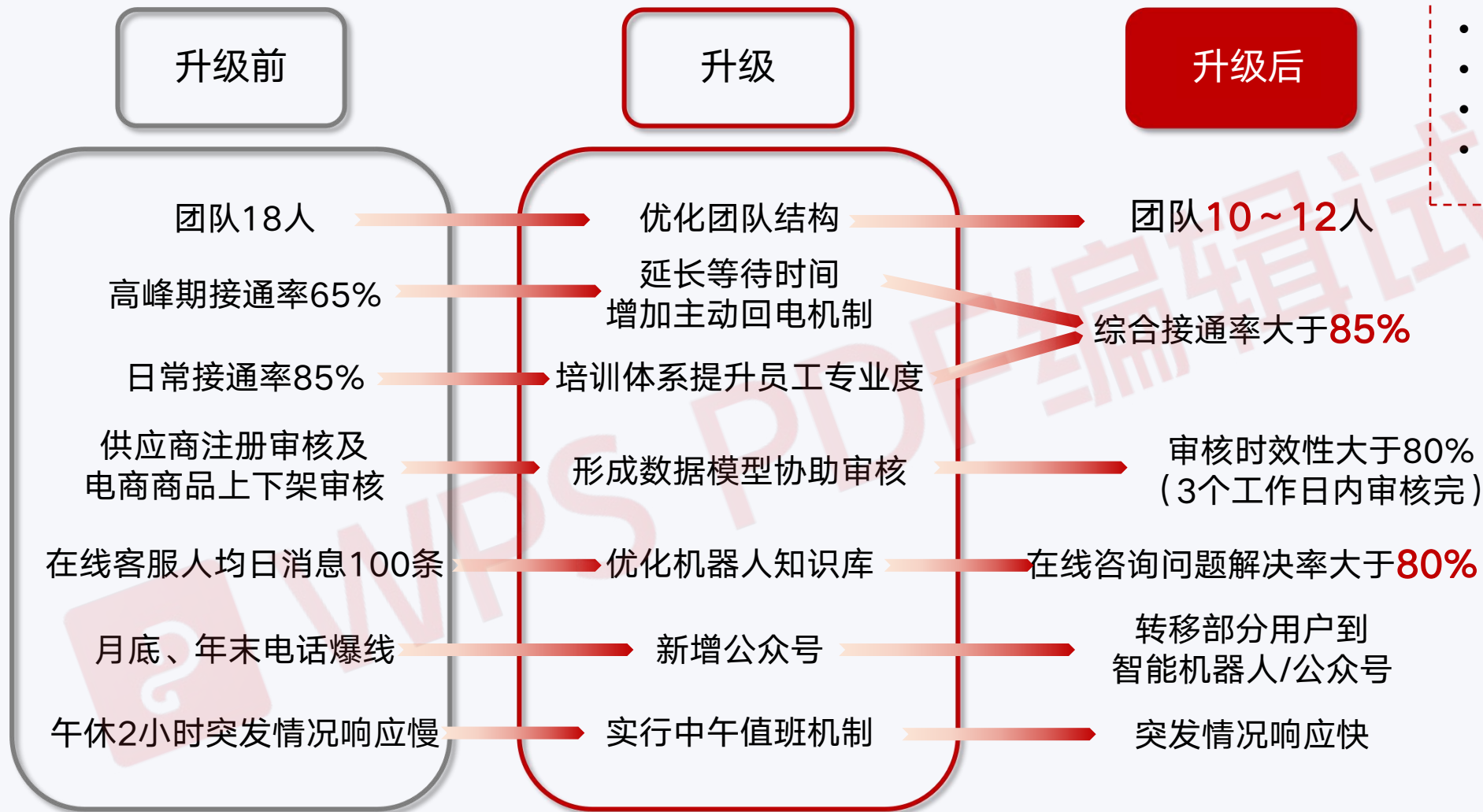


## 两年内完成平台及团队转型的阶段性目标

- 实现降本增效，高效团队
- 成本中心转化成利润中心







- 节省6~8人力成本
- 系统工具辅助
- 提升服务效果
- 提高客户满意度

