

\$\$\$ SCHEDULE SHIFT COLA

亿迅(中国)软件有限公司
最佳商业运营模式
总监 庄玉枝
Ujja.chuang@espon.com
138 0137 1173

营运上的关键挑战

来源: DataMonitor

- 依据 DataMonitor 报导, 客服中心的 **65%** 预算是使用在人事费用上。
- 新科技产生新的客服中心服务路径: VoIP, e-mail, chat, fax, inbound/outbound blending。
- 科技区隔出不同价值的客户群, 在服务的层次上亦应予以区隔。
- 针对新的服务路径进行 KPI 的建立。
- 配合员工休假需求, 提升员工向心力及生产力。
- 复杂多样的轮班政策与任聘用合约管理。
- 即时 (Intra-day) 的管理与追踪

客服中心经理 / IT 经理

DISCUSSION ONE

月排班 四周排班 双周排班 周排班

到底哪一种适合我的客户服务中心?

AAAAAAAAAAAA AAAAAABBBBBB ABCDEABCDEAB

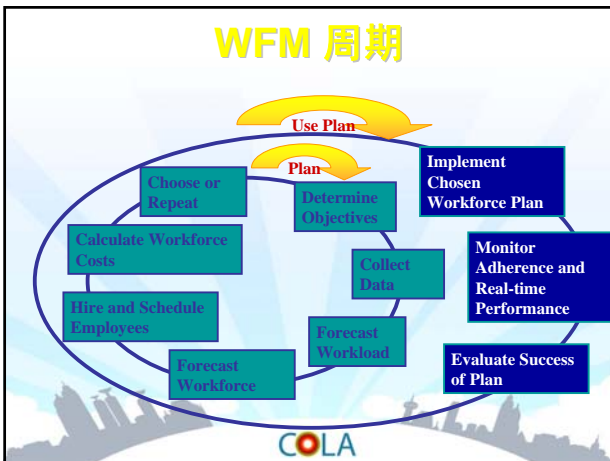
月班次 周班次 倒班

到底哪一种是客户服务代表要的?

DISCUSSION TWO

我的排班专员除了负责班表安排外, 还应该肩负哪些工作职责?

我的排班流程有哪几个步骤?



DISCUSSION THREE

对于重迭的人力状况, 有哪些处理方式?

时段	电话量	实际接通率	上线人数
09:00	108	90%	4
09:10	89	88%	4
09:20	87	90%	4
09:30	62	88%	4
09:40	48	100%	4
09:50	77	100%	4
09:00	128	90%	4
07:00	154	82%	4
08:00	208	90%	12
09:00	288	86%	18
10:00	357	82%	22
11:00	302	94%	22
12:00	282	93%	22
13:00	271	88%	28
14:00	269	85%	28
15:00	379	78%	28
16:00	506	82%	28
17:00			20
18:00			12
19:00			12
20:00			12
21:00			4
22:00			4
23:00			4
00:00			4

对于突发的电话量我的客户服务中心有哪些应变措施?

