

## 客服中心服务宗旨

用心沟通，真情服务



COLA

## 客服中心服务内容

- 365天X 24小时的客户服务
- 空中银行概念
  - ❖ 成立“96033”空中银行作为全行统一对外服务的窗口和本行电子银行（含网上银行、电话银行、手机银行等非柜面交易渠道）的业务平台。
  - ❖ 工作原则：及时、准确、灵活、保密



COLA

## 客服中心建设分享

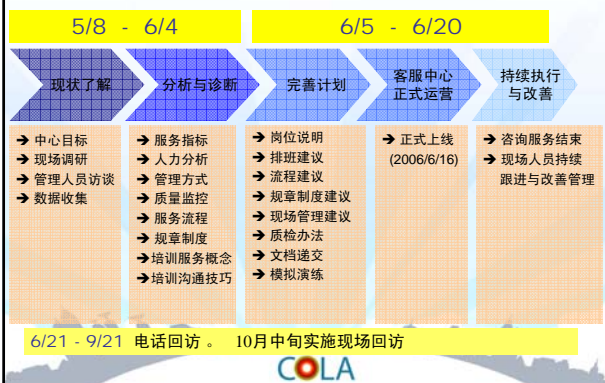
COLA

## 建设目标

- 标客服中心场地规划
- 服务目标设定
- 人力资源规划
- 客服中心基础管理建立
- 绩效考核设计

COLA

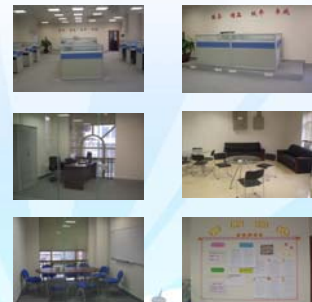
## 项目实施过程



COLA

## 客服中心场地规划

- 座席区域
- 班长区域
- 管理人员区域
- 休息区域
- 面谈区域
- 办公家具配置



COLA

## 客服中心目标设定

客服中心指标			
指标名称	建议标准		公式说明
及时应答率	>= 90%(15")	15秒内成功接听之话数/总人工可接听之电话数	
接通率	>= 95%	已接通的电话总数/总人工可接听之电话数	
平均应答时长(秒)	<= 10 sec.	总等候时间/总人工可接听之电话数	
平均处理时长(分/秒)	<= 150 sec.	平均通话时间+平均事后处理时间	
掉线率	<= 5%	(放弃电话数+超时放弃电话数)/总人工可接听之电话数	
其它指标			
指标名称	建议标准		公式说明
总电话量	依实际数据参考	拨打96033电话总量	
人工服务总电话量	依实际数据参考	人工服务电话总量	
自动语音占比	>= 30%	自动语音服务电话总数/总电话数	
投诉率	<= 5%	投诉电话总数/	
工时利用率	>= 90%	(接线通话总时长+待机总时长)/登录总时长	
工单差错率	<= 5%	出错工单总数/总工单数	

COLA

## 客服代表工作指标

- 平均处理电话时间  $\leq 150$ 秒
- 工间休息时间  $\leq 30$ 分钟
- 工时利用率  $\geq 90\%$
- 工单差错率  $\leq 5\%$

COLA

## 人力资源规划

### 1. 客服中心各岗位说明

- 客服中心主任
- 客服中心业务主办
- 客服中心技术主办
- 客服中心班长
- 客服中心客服代表

### 2. 客服中心培训课程实施

- 电话服务与沟通技巧
- 抱怨投诉与骚扰电话处理技巧
- 客服中心常见问题话术应用
- 模拟演练

COLA

## 客服中心基础管理建立

### 1. 服务流程制定

- 电话处理流程
- 正常投诉流程
- 紧急事件处理流程
- 客户来电查询业务处理流程
- 客户来电缴费业务处理流程
- 口头挂失处理流程

### 2. 话术设计

- 开场白/结尾语
- 业务处理步骤及运用话术

COLA

## 客服中心基础管理建立

### 3. 客服中心管理办法

- 行为及仪态规范
- 电话礼仪
- 工作区域环境规范
- 休息室使用守则
- 交接班及请休假制度
- 资料保密制度
- 绩效考核办法
- 质量检查制度

COLA

## 客服中心基础管理建立

### 4. 客服中心现场管理办法

- 现场管理方法
- 排班作业管理办法
- 人力短缺管理办法
- 休息室使用守则
- 特殊事件管理办法

COLA

## 绩效考核设计

绩效考核周期：以月为单位

考核对象：客服代表

考核内容：

1. 服务品质 (40%)
2. 话务指标 (30%)
3. 考试成绩 (15%)
4. 工作规范 (15%)

COLA

## 业务状况

- 截止11月30日，累计受理144,101通，自助语音受理127,401通，人工受理16,700通。日均873通。
- 自动语音接通率：99.8%
- 人工接通率：90.8%

COLA

## 人工受理业务状况

- 投诉（建议）业务229笔
- 咨询业务10,525笔
- 查询和缴费类业务2388笔

COLA

## 本行行长对96033—空中银行的评价

- 我行陆续开通“96033——商行连线”、“www.96033.cn——网上银行”(个人网上银行大众版、个人网上银行专业版和网上银行企业版)和“\*140#——手机银行”业务，加大了客户服务中心非柜面业务的整合和管理工作力度，使我行的“96033—空中银行”更加完善,运行效果十分突出。

COLA



谢谢大家, 欢迎大家到贵州旅游!!!



COLA