



## 博雅思(ITApps)呼叫中心运营管理顾问服务与培训

### 概述

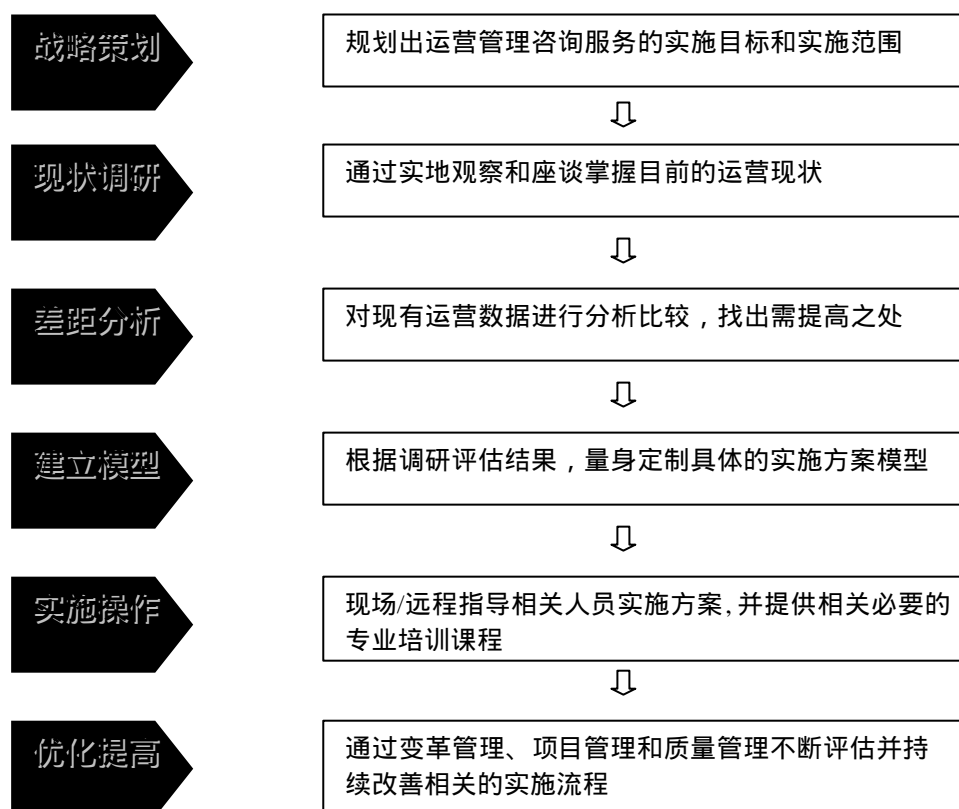
无论是银行、电信、保险，还是制造业、零售业或其它行业，目前建设/运营客户接触中心(Contact Center)都面临着如下几方面的业务挑战：

- 企业需要从现有资源产生更多的价值
  - 减低运营成本：缩短话务时间、减少回复电话、提高员工竞争力
  - 提高效益：增加服务内容、提升营销能力
- 互联网和电子商务的迅速发展使得客户要求企业提供更高质量的服务
  - 提高客户服务质量：达到并超出客户要求、更快回应客户需求、优化利用人力资源和时间资源以确保服务质量
  - 随时获取客户反馈：客户满意度调查、个性化服务、一对一营销
- 保持企业的竞争优势 – 评估 Contact Center 的表现
  - 确定主要表现指标 (KPI)
  - 与国际最佳业务实践 (Best Practice) 进行比较、部署和审核，以取得和保持竞争优势

顺应企业客户对于 Contact Center 的专业化运营管理需求，博雅思引入国际领先的管理经验。博雅思在亚太区 Contact Center 领域为不同行业超过 400 家企业客户提供专业服务，积累了丰富的实施经验。博雅思的顾问队伍结合中、港两地的精英，通过调研、评估企业客户的实际运营条件和环境，量身定制最切合的顾问实施方案，提供培训和现场实施指导，将自身的专业经验以“技术转移”的形式传授给我们的客户。

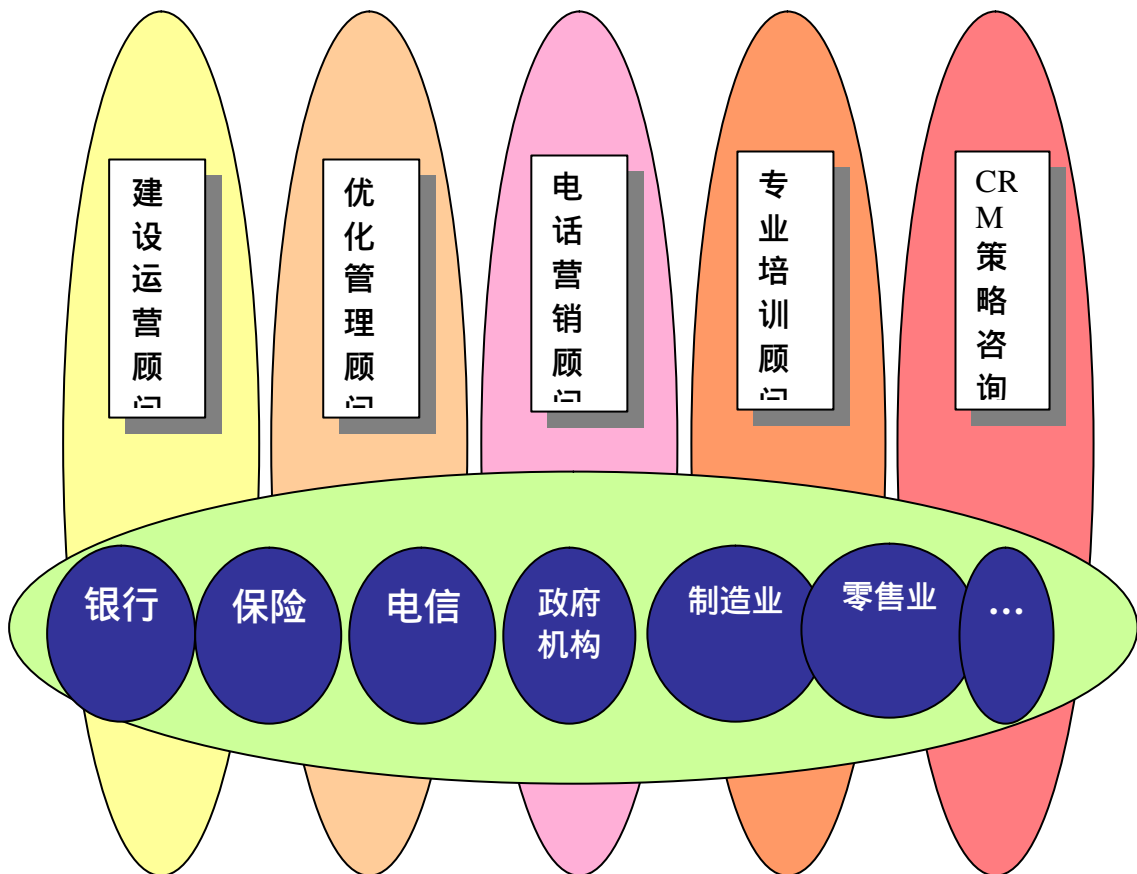
## 专业的顾问服务方法

博雅思顾问通过调研、评估企业客户的实际运营条件和环境，量身定制最切合的顾问实施方案，提供培训和现场实施指导，将国际领先的管理经验通过本地化的顾问实施传授予我们的国内客户。



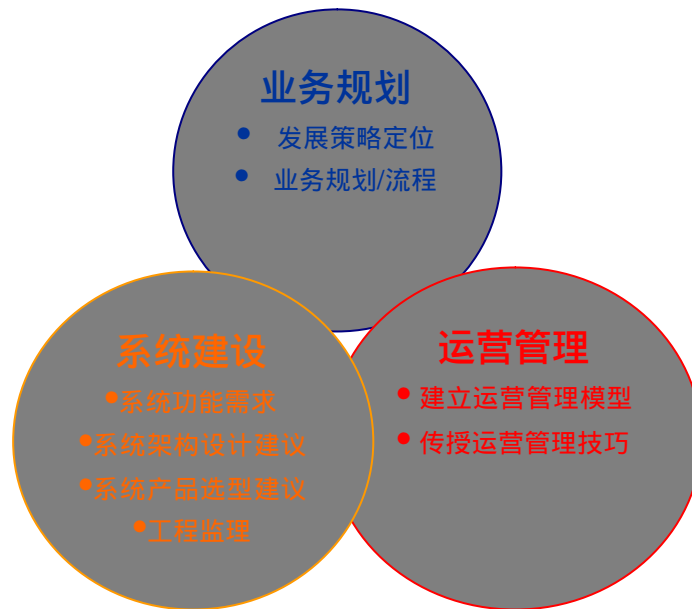
## 主要的顾问服务模块

博雅思 Contact Center 顾问服务模块在水平线上纵跨 Contact Center 的整个建设周期和发展周期，而垂直线上贯穿各个主要行业领域，如下图所示：



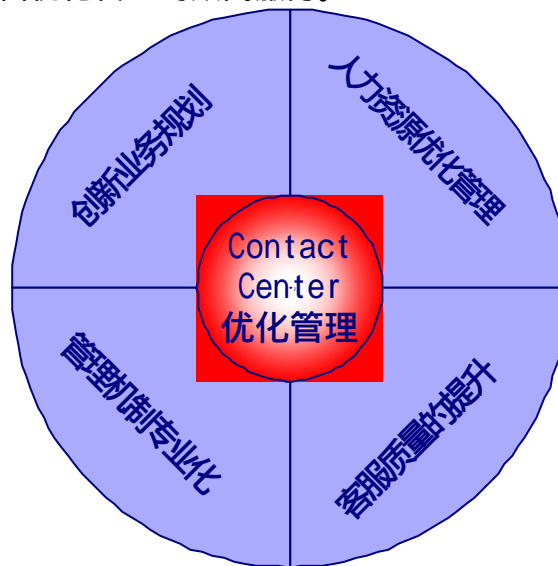
### ● Contact Center 建设顾问咨询模块

针对新建 Contact Center 的企业客户，博雅思将从业务、技术和运营三个重要方面提供全方位的顾问服务，协助客户搭建起切实符合业务发展需求的 Contact Center 平台，并建立起专业化的运营管理机制，实现较高的 Contact Center 运营效益。



### ● Contact Center 管理优化顾问咨询模块

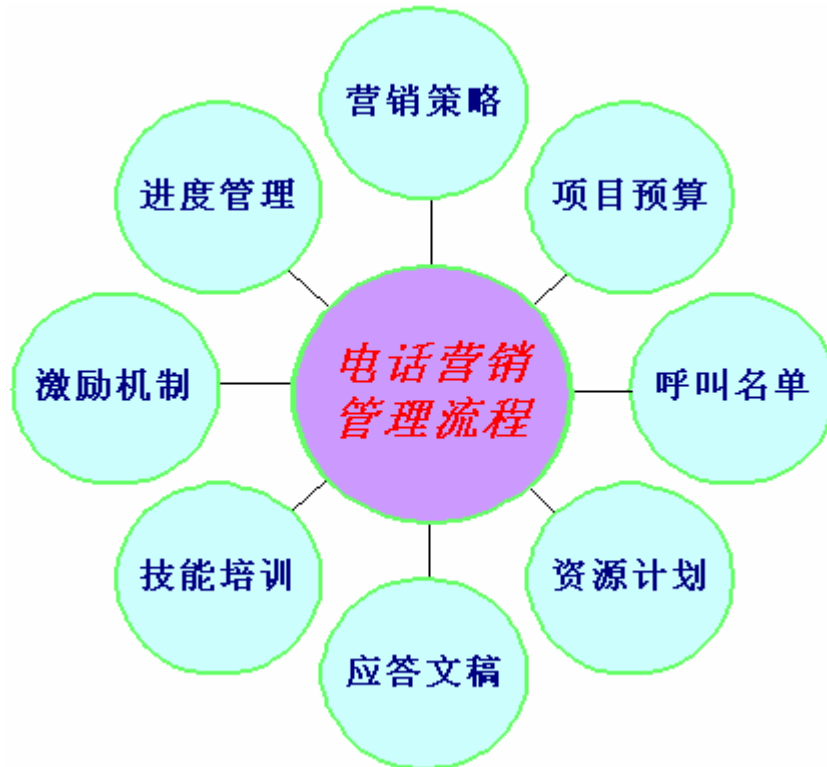
对于已经运营中的 Contact Center，博雅思依靠其在香港及东南亚的成功实施经验，以及相关顾问咨询专家的丰富运营管理经验，将为企业客户提供运营优化管理的顾问服务。



### ● Contact Center 电话营销管理顾问模块

大多数企业都面临着激烈的市场竞争，提高客户的利润贡献和扩大市场份额成为企业的主要目标，因而促使 Contact Center 广泛采用针对现有客户和潜在客户的电话呼出服务的主动营销。博雅思在此领域将协助企

业客户根据其目前的运营条件和相关业务部门的营销要求，建立起一套规范化的电话营销项目管理模式。



## ● Contact Center 专业培训课程

Contact Center 经理课程（课程编号：CCM-G）

Contact Center 客户服务主管课程（课程编号：CCS-CS）

Contact Center 电话营销主管课程（课程编号：CCS-TM）

Contact Center 外包服务业务代表课程（课程编号：CCB-OS）

Contact Center 培训导师课程（课程编号：CCT-TR）

Contact Center 客户服务代表课程（课程编号：CCR-CS）

Contact Center 电话营销代表课程（课程编号：CCR-TM）

Contact Center 技术管理课程（课程编号：CCT-TS）

## ● Contact Center 的 CRM 策略

CRM 在业务策略上是怎样管理客户从而提高及优化客户的长期价值，需要以客户为核心的业务哲学及公司文化来支援有效的市场推广，销售及服务程序/流程。博雅思在此领域将协助企业客户根据其目前的业务策略和 Contact Center 功能定位，建立起一套适当的 CRM 策略。

### CRM 策略分析

### Contact Center 业务及服务改变

## 部分客户

渣打银行  
中信嘉华银行  
中信实业银行卡中心  
马来西亚 DIGI 电信  
中国建设银行总行  
中国建设银行北京分行  
中国建设银行山东省分行  
中国建设银行辽宁分行  
深圳发展银行  
中国光大银行  
淄博城市商业银行  
河北联通  
TCL 集团  
中国农业银行深圳分行  
.....