

东软 IT Helpdesk 服务应用案例

中国的呼叫中心在进入了二十一世纪之后，逐步进入了持续稳定的增长时期。截止到2004年年底，中国呼叫中心产业合同座席总数已达到近14万个，市场规模达到200多亿元，分别较去年同期增长11%和18%。

从业务应用的角度来看，中国的呼叫中心虽然在客户服务业务、外拨业务得到了进一步发展，但以IT Helpdesk这一技术支持业务模式为代表的服务型业务，在近年来得到了更为全面地应用，已成为大多数公司、尤其是跨国公司节省人力成本、提高工作效率的重要手段。

项目背景

某公司是一家高科技公司，也是全球知名的“世界500强”企业，其产品和服务范围广阔。由于业务在全球范围内不断发展，该公司成立了专门面向自身亚太分支机构，提供技术支持的公司A。

在几年的发展中，A公司发现，将某些非核心和非关键性的业务外包给专业的公司，其成本远远低于自身运营的成本，而且，这也是其聚焦核心业务、提高竞争力的必然趋势。基于这种考虑，A公司希望依托东软专业成熟的呼叫中心平台，分担部分服务型业务，在降低公司运营成本的同时，为本地公司的内部员工提供更为全面、专业的系统维护及技术支持服务。

根据合作伙伴的具体需求，东软呼叫中心以IT Helpdesk服务为主要服务形式，承担Level 1的坐席服务，同时通过专业的派工系统、服务管理系统，为IT Helpdesk服务提供有力支撑。

方案选择

在本项目中，东软呼叫中心共提供两种解决方案，本地服务方式和异地服务方式。

本地服务方式，即东软呼叫中心提供的L1服务团队进驻A公司，与L2和L3服务团队共处一地；IT Helpdesk服务需要的全部设施、场地、系统等均复用A公司的资源。

异地服务方式，即东软提供的L1服务团队在中心平台所在地办公，A公司的各项服务需求都统一接入到东软呼叫中心，与L2和L3服务的接口通过双方确认的技术方案实现；IT Helpdesk服务需要的全部设施、场地、系统等均由东软呼叫中心提供，与A公司的系统和资源的接口通过双方确认的技术方案实现，以保证数据和系统的安全。

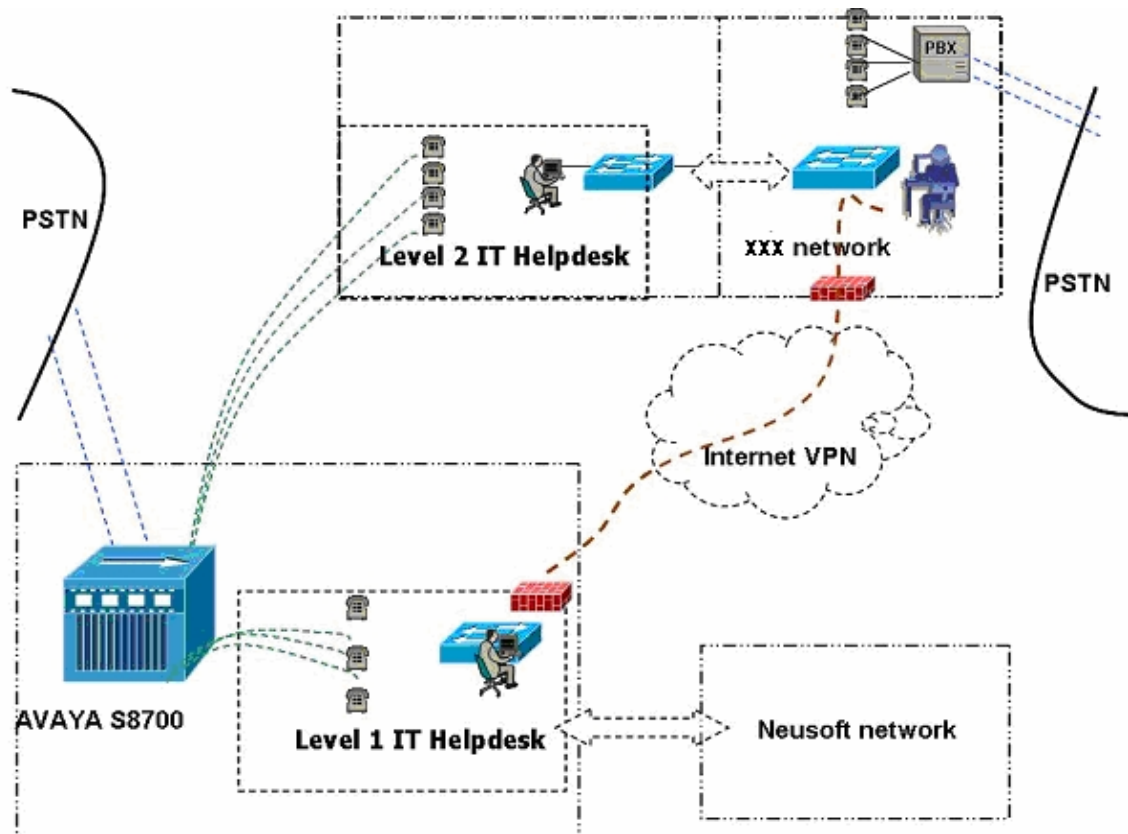
经双方共同探讨，认为复用东软的呼叫中心平台、管理团队及技术积累等优势资源，可

以降低整体成本、提高服务效率，因此，选择异地服务方式作为最终的解决方案。

技术实现

实施中，A公司的IT Helpdesk服务热线号码直接路由至东软呼叫中心平台，Level 1座席用东软呼叫中心的分机提供在线服务；Level 2座席的物理位置在A公司，电话分机通过专线连接至东软呼叫中心的PBX上。

在安全控制方面，东软主要从网络、技术及管理手段等方面入手，确保整个系统的安全、畅通。另外，东软还采用设备及线路备份、应用系统实时监控及自动报警等手段，以加强对整个网络的管理。



网络拓扑图



IT Hel pdesk 系统功能

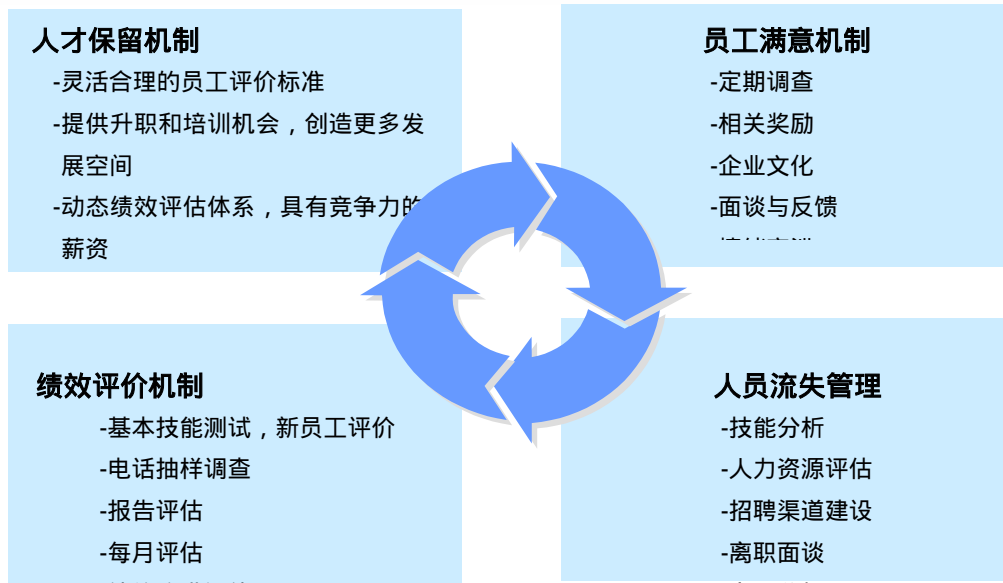
根据整个项目需求，并依照业界的ITIL最佳实践，东软呼叫中心搭建了完善的IT Hel pdesk系统，主要功能有：

1. 基本功能：可以与call in连结，自动生成事件；能够存储客户资料，并进行归类管理；自动存储客户服务记录，并可以在服务过程中调用，以便及时了解前期的客服情况。
2. 派工功能：按照A公司的要求设定事件优先级，并根据既定的工作流程进行在线解决，或者将服务升级，转L2、L3解决。
3. 预警功能，设定处理时限，可以根据不同级别的处理原则，提醒响应或者解决时限；若没有及时处理，将通知上级主管，以确保监控的及时有效。
4. 知识库功能：系统中可以保存处理知识、案例、服务标准等，供服务时检索使用；知识库的更新有严格的审核管理规定。
5. 报表功能：系统自动统计用户选择的某种服务的数量并出具月度报表，此分析结果可以作为业务调整和人员培训的依据；系统提供统计事件数量和服务请求类型的功能，通过对用户提出的问题类型和数量的反馈，找出问题根源进行解决，降低问题重复发生率，同时使此项KPI 指标下降，有效节约成本；根据既定的服务策略，系统自动记录和统计相关KPI，为深度挖掘运营绩效提供依据。
6. 自助功能：用户可以自行把问题上传到本系统中，工程师提供在线解答；用户也可以自行登录系统，寻找问题处理方法。

运营管理

东软呼叫中心拥有多名通过 COPC2000 认证的运营专家，为提升整体运营水平，与合作伙伴共同研究制定了一系列运营管理制度，包括技术支持管理指标，数据统计分析，远程话务监控，动态 KPI 指标跟踪，报表自动生成，电话及事件升级，SLA（服务等级协议），以日周月等为周期的报表、例会、培训等等，全方位保证了整个项目的正常运营。

本项目成功的另一个关键因素，就是要保证专业的管理人才及充足的座席人员。A公司在中国的员工来自世界各地，需要东软提供中、英、日等多语言人才。除了采用普通的招聘渠道以外，东软呼叫中心还依托东软自身的教育机构——东软信息学院定制所需的专业人才。在实际运营中，根据绩效考评结果，由呼叫中心内部培训师为座席人员进行定期培训，以及为新产品安排临时培训。另外，东软呼叫中心将“人才保留”和“流失管理”纳入整体人力资源管理体系中，制定出一整套完善的人力资源管理方法和制度。



项目效果

适用才是硬道理。项目实施后，IT Helpdesk的一线解决率得到显著提高，知识库得到进一步完善。另外，东软没有仅仅停留在一般的IT Helpdesk服务上，而是在向客户提供独特灵活的技术支持服务的同时，深度发掘数据、分析其潜在价值，为企业决策提供科学、真实的依据。目前，A公司技术支持状况及最终用户的满意度水平得到显著提升，同时，降低了服务成本并很好地满足了自身业务的需求。