



爱普生（中国）有限公司 热线服务中心

2006.4

内容

一、爱普生公司热线服务中心概况

要点：爱普生公司CS理念和热线中心基本情况

二、用户声音收集与利用经验分享

第一部分

爱普生公司热线服务中心概况

热线服务中心现状

- **面积**：1200平方米；
- **座席数量**：近100名工程师；
- **服务时间**：
电话服务：周一至周五：8:30-18:00；
互联网服务：周一至周日：9:00-17:30



办公区域



Web Call Center界面



实验室

爱普生公司CS理念

时刻从顾客的角度出发，
不断追求客户满意；
努力提供“优于顾客期待的服务”，
感动顾客，使之安心、舒心！

2003年通过
ISO9001认证



两项电话服务指标名列第一！

我们的成绩



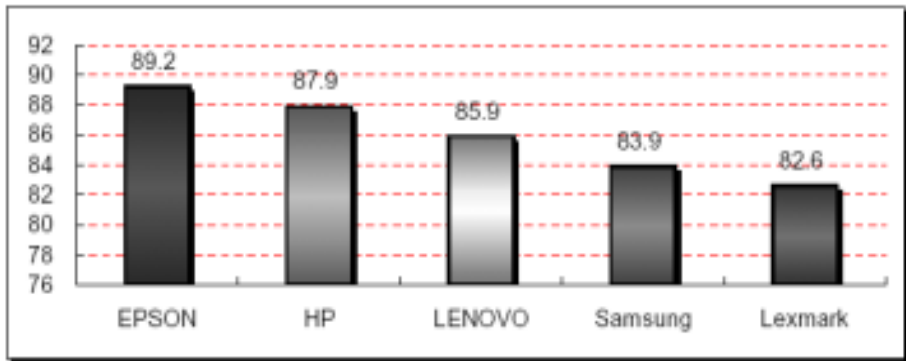
2005最佳呼叫中心



**2004和2005年蝉联
打印机服务用户满意金奖**

热线服务调查结果 (赛迪调查2004)

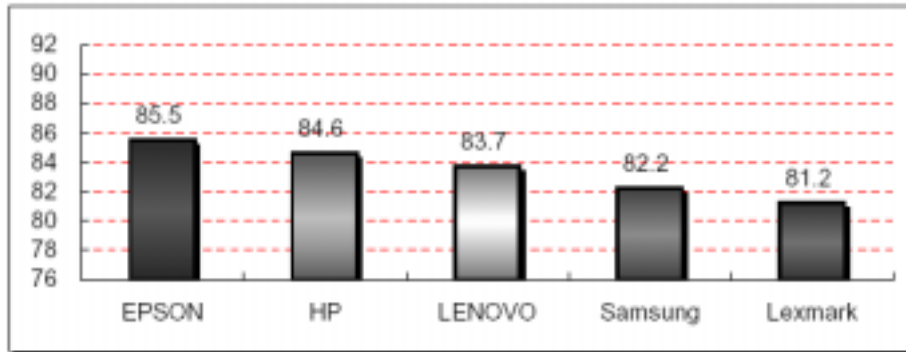
图15 打印机电话服务用户满意度



数据来源：赛迪顾问 2004. 07

投诉处理用户满意度 (赛迪调查2004)

图21 打印机投诉状况用户满意度



数据来源：赛迪顾问 2004. 07

第二部分

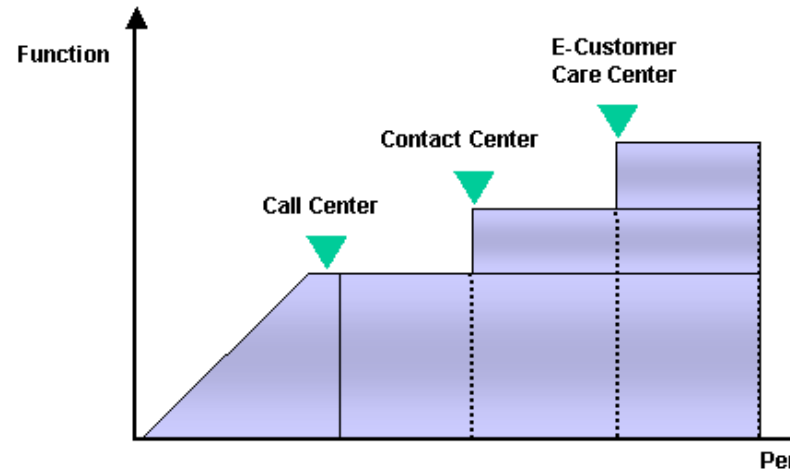
爱普生公司用户声音收集与利用 经验分享

为什么我们要重视用户声音的收集？

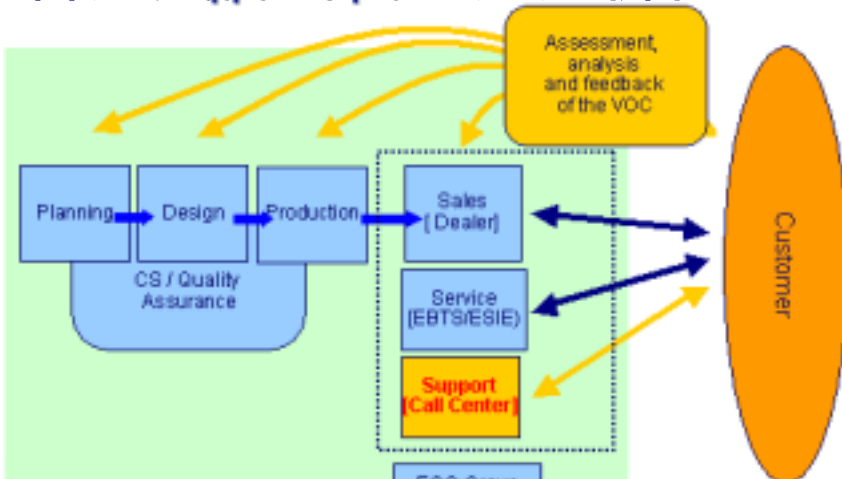
电话服务和互联网的结合



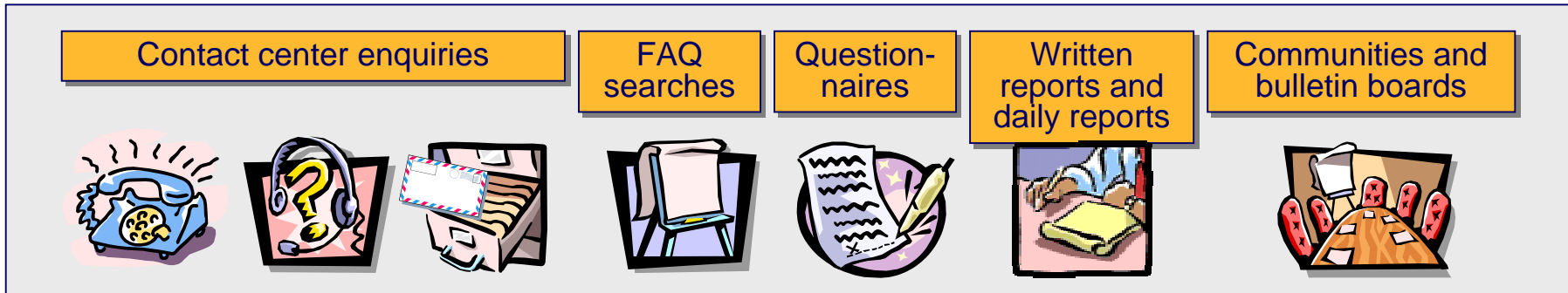
呼叫中心的发展



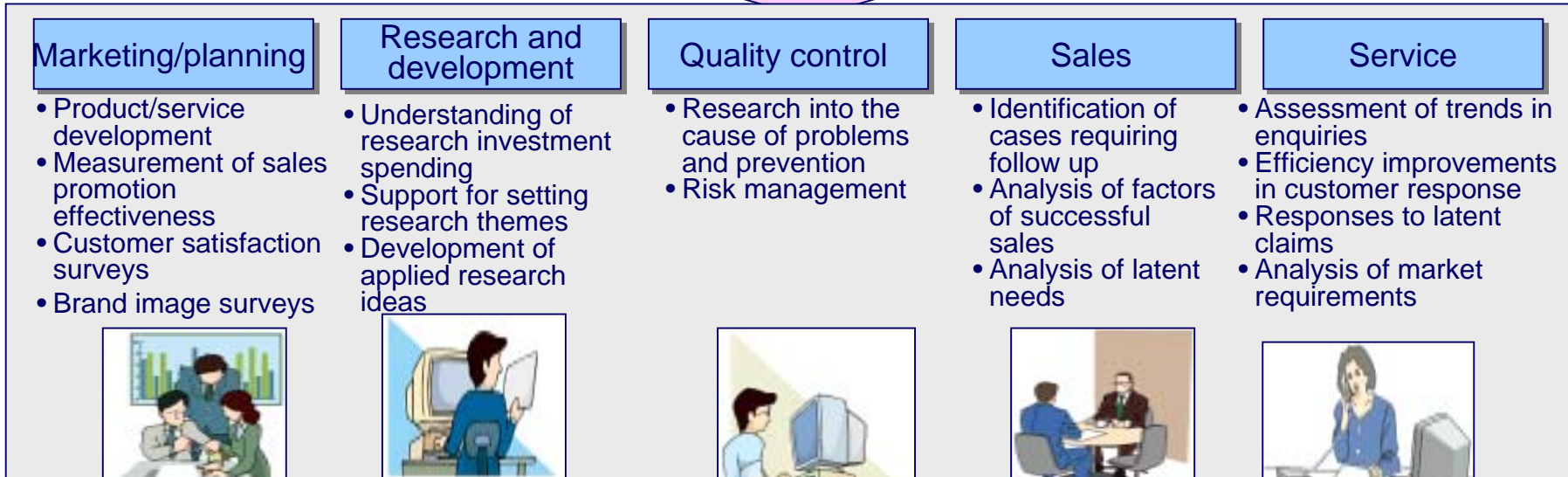
从客户支持到创造用户价值



呼叫中心具有收集用户声音的优势



Text information (VOC data, etc.)



全员参与VOC收集活动（3种角色）



三种角色：

- **Front Line 工程师：**通过一定的过滤条件，从海量信息中找到关键信息。
- **Team Leader：**对于升级的信息进行再次过滤，从公司的角度来确定信息的RANK级别。
- **运营负责：**负责VOC在相关部门的传递，与相关部门一起推动这些VOC利用。

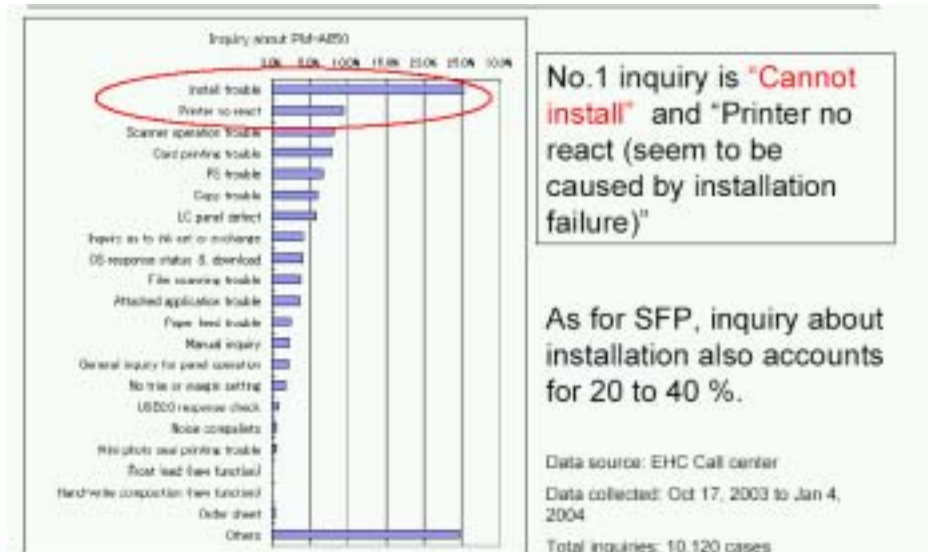


VOC收集每日所做功课

每天问自己三个问题（无论你是工程师、组长或运营负责）：

1. 最简单的方法：只要是感觉到有价值就可以提交。
2. 最专业的办法：每天问自己三个问题。
 - 你受理次数最多的问题是什么？（是否有变化）
 - 用户哪些要求是由于机器本身限制没有实现（产品未来发展和要求）？
 - 你听到了哪些有关我们和竞争对手的信息（弱点和优点）？

如果可以通过一些统计表格来进行一些相应的说明，效果会更好。
最常用的方法比较法（与以前相比）、量化法（多少个这种咨询）或问题可视化（通过照片来表现）等。



VOC描述方法


如果描述VOC：

- 最简单的方法：把用户的语言原封不动的照写下来。
- 较专业的方法：用户5w2h工具，分七项内容进行描述。

描述VOC使用的表格：

- 《全员提案的表格》或通过知识库系统进行提交

How to describe VOC at call center>

×	"Want to know how to update"	"Why did he/she want to update" and "What was not clear" were not identified.
		
○	"There was a guide of updating EPSON Easy Photo Print in a package, but it was not clear"	"From where did he/she know update" and "what are their problems" are clear ⇒ <u>Improve content of included guide</u>

Objective of recording VOC: "input info

connecting to product/service improvement"

Useful info for improvement is necessary

1. VOC收集工具

- 直接把用户的声音（例如：来信或邮件）提供给相关部门。
- 用户在互联网上发表的评论。
- 全程录音工具

2. VOC分析工具

(1) 完全依靠人力

- 工作任务少时有用
- 重要问题和定性问题分析有用

(2) 文本分析工具

- 对于海量数据进行分类；
- 对于Finding进行RANK分类
- 对于单个问题的检索

VOC收集活动的激励（作为全员提案的一部分）

1 Procedure Implement

- ISO9001

2 Communication Skill

- Oral skill;
- Listening;
- No interrupt, no silence

3 Technical Skill

- Grasp the core of question;
- Correct solution;
- Guide step by step

Service Attitude & Sense

4

- Attitude
- Re-occurrence avoid suggestion

Customer Info collect

5

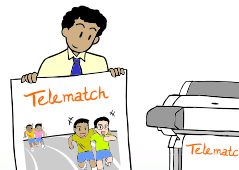
- Record query info;
- VOC collection

MBO Achievement

6

- Call Amount & talking time;
- Customer's evaluation;
- Working time guarantee
- Document contribution

Salary
Bonus
Yearly Award;
Contract Type



如何利用用户声音？

1. Within the Call Center department

- => Reinforcement of direction to Web support
(Research into customer enquiry behaviour is necessary)
- => Enhancement of FAQ and download services
- => Enhancement of Knowledge database
- => **Improvement of response to enquiries**

2. Within the sales company

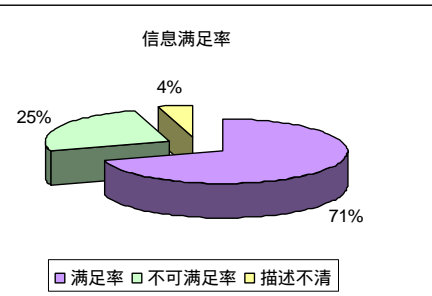
- => Provision of information to the engineering department
- => Provision of information to the marketing department
- => Utilization as a marketing tool

3. Feedback to related division in company group

- => Classification of the VOC, and information sharing(visualization)
- => Making priority after analysis
- => Feedback

举例：Knowledge Management

Document Effectiveness



4 Document Release

- Internal DB: Mr. Help
- External DB: EPSON Home Page

3 Document Final Auditing

- Charged: Level-3 engineer
- Notes: Collect ECC internal document

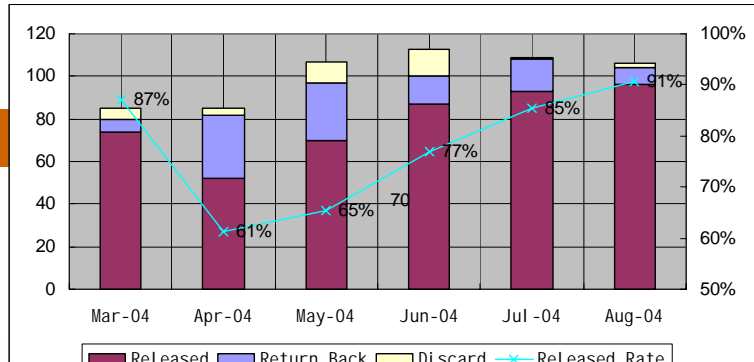
2 Document Quantity Improve

- Charged: Level-2 engineer

1 Document Qty Accumulation

- Input: Customer Query
- Condition: No solution in DB
- Charged: Level-1 engineer

Document Contribution



举例：需求带来销售方式的改变

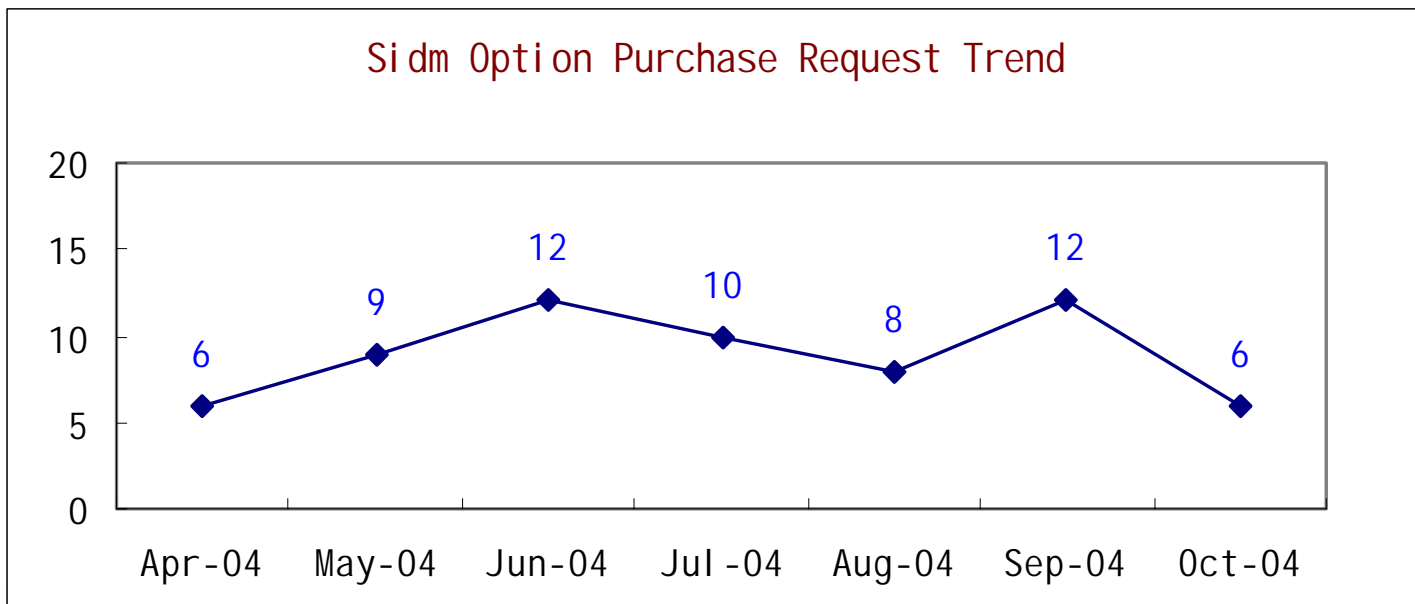
案例2：从针式打印机选件短缺到E-order服务开通

2004/4: 发现问题：针式打印机选件无法买到。

2004/10: 临时解决方案：市场部门共享选件库存信息，供热线参考。用户购买信息直接传递到市场部门，由物流中心直接订购。

2004/11: 开通E-order服务：经销商可以直接通过E-order系统从物流中心订购选件。

2005/8: 全面升级E-order服务：选件订购、大幅面介质、部分的主机等。



举例：产品易用性收集体现到产品设计开发

用户在操作中



产品设计的改变



For RX530, CR protective tape is hidden under scan unit. So if user do not read "start here" firstly, they will be difficult to find it.



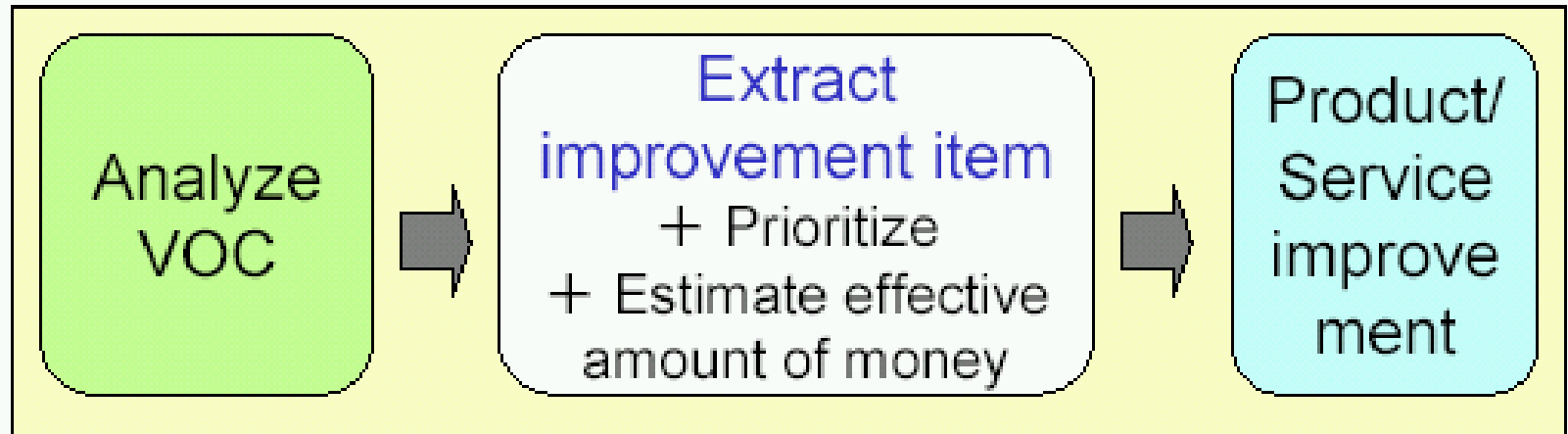
Improvement Suggestion: Lengthening the CR protective tape length and make user find it easily.

用户操作在监控中



Observe tester's operation

VOC活动的最终目的



Let's go forward to **CS improvement and inquiry reduction**

Feel free to share your idea/problems when proceeding with activity worldwide

爱普生公司CS理念

时刻从顾客的角度出发，
不断追求客户满意；
努力提供“优于顾客期待的服务”，
感动顾客，使之安心、舒心！

EPSON
EXCEED YOUR VISION

爱普生公司客户服务热线

800-810-9977

谢谢!