

《呼叫中心在B2C行业的价值管理》

当当网团购销售部

杨京津

2011年4月

大纲

- 网络购物中的客户需求与体验关注点
- 呼叫中心应用平台的关键功能与价值
- 呼叫中心在服务链中的价值管理



当当网公司简介



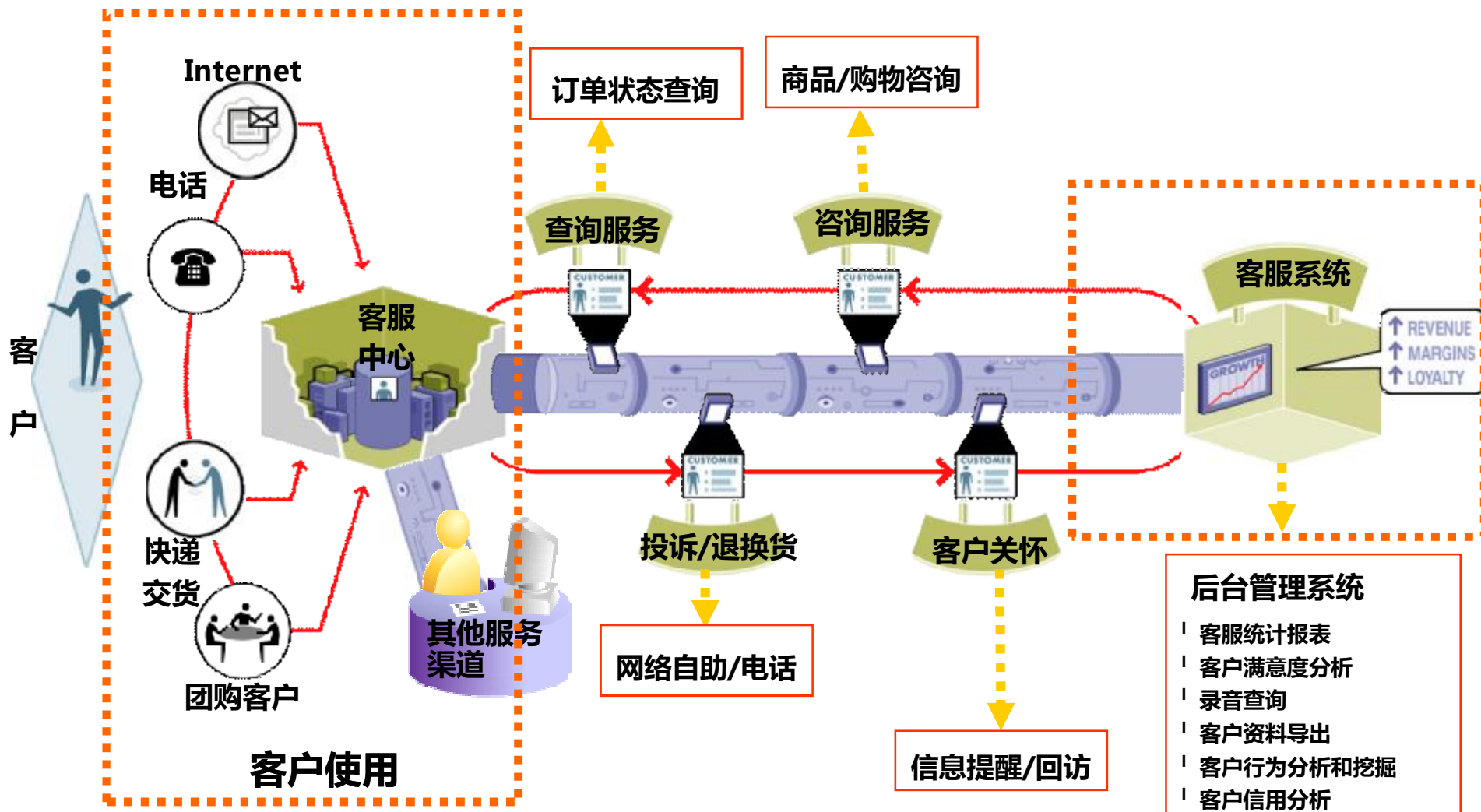
- 于1999年11月，当当网dangdang.com正式开通成立；
- 于2010年12月8日纽交所成功上市；
- 成立十一年以来，当当网在线销售的商品从图书音像，扩展为今日包括了美妆、3C数码、家电、家居家纺、服装及母婴等逾百万种商品，在库图书达到60万种。目前每年有近千万顾客成为当当网新增注册用户，遍及全国32个省、市、自治区和直辖市

当当网的使命是坚持“更多选择、更多低价”让越来越多的顾客享购网上购物带来的方便和实惠。

网购客户的需求与体验关注点

- **第三方信息反馈：网络购物者选择购物网站的主要原因包括：**
 - 网站自身信誉好
 - 交易安全 / 支付方式多样
 - 价格便宜
 - 送货速度快
 - 退换货服务政策友好
 - 服务响应快并准确
- **在服务响应快并准确的的需求点细分：**
 - 信息渠道接通速度
 - 解决问题的响应速度
 - 解决问题的专业度和满意度

B2C呼叫中心平台概述



呼叫中心应用平台的关键功能与价值

- 集成语音、传真、Web、E-mail等多元化的信息接入、呼出手段，具有全媒体的接入、呼出能力以及对多媒体数据的支持。实现统一的呼叫中心应用平台，以及统一的服务界面和服务标准；
- 系统具备开放性、扩展性和完备的二次开发能力，以适应呼叫中心未来的业务发展和功能扩充，呼叫中心业务需求的变化以及业务空间的拓展；
- 在立足基本业务功能的同时，系统着重考虑灵活的处理方式、合理的组网方案、人性化的业务设计、规范的业务流程，以及各种信息资源的合理整合；
- 实现系统运作过程中的实时数据监控和历史报告预测，便于管理人员监督咨询员的工作表现，评估咨询员的工作业绩，改进日常工作流程以及提高工作效率；

呼叫中心在服务链中的价值管理

产品/服务

- 1、目前我们呼叫中心面向目标客户群必须提供的产品/服务是什么？
- 2、如何提供？
- 3、提供到什么程度？

人员

- 1、目前我们呼叫中心的员工是否掌握了足够全面、准确的信息，为客户提供服务？
- 2、员工的工作技能是否能匹配客户期望，为其提供满意的服务？

流程/系统

- 1、目前我们流程是否能支持服务承诺？
- 2、是否能支持人员准确服务？
- 3、系统操作稳定性、便利性是否能支持效率、规模要求？

客户体验

- 1、我们希望提供给客户什么样的体验？
- 2、我们提供的 = 客户必需的？期待？
- 3、通过什么方式提供？
- 4、提供到什么程度？



推荐一本好书《从优秀到卓越》
当当有售！谢谢～

