

# 劳动力资源管理 ——提升呼叫中心运营

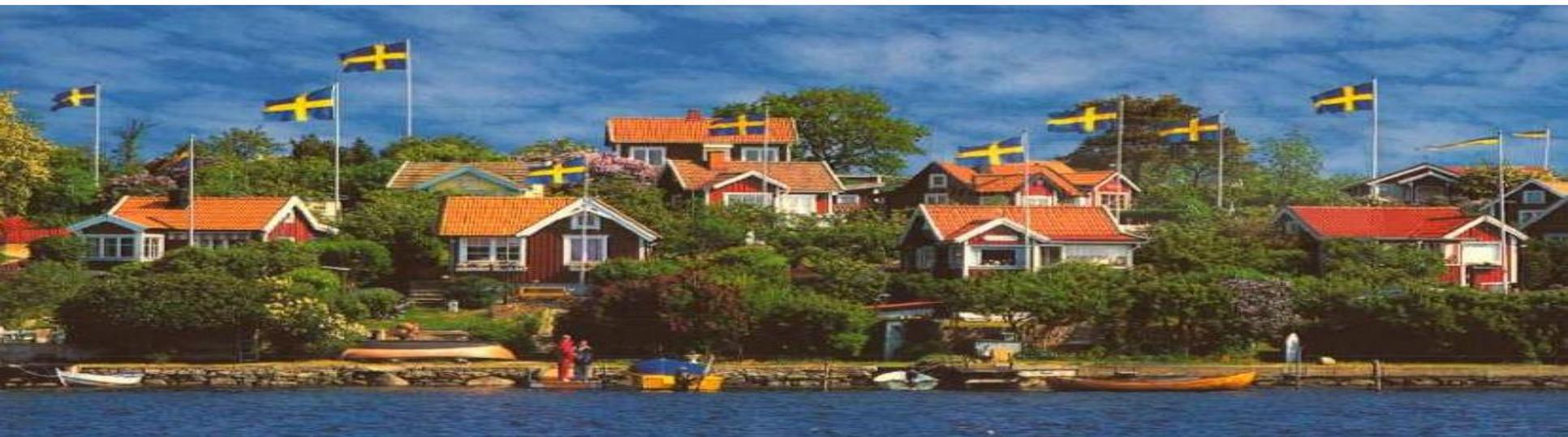
杨彦阳

Teleopti中国区高级咨询顾问

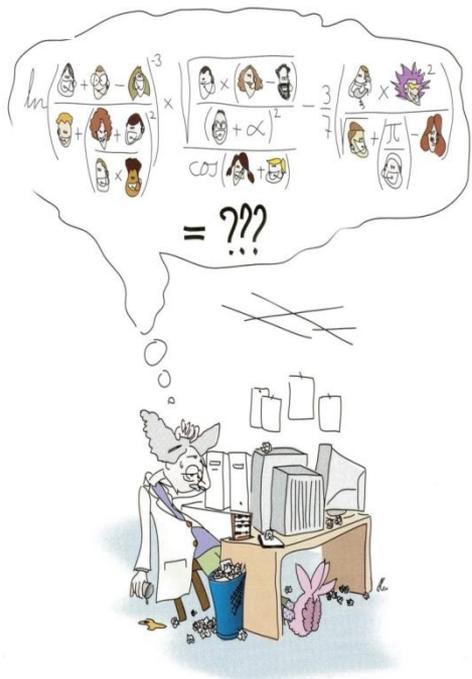
2012年03月



# WFM是什么？



# 什么是劳动力资源管理 (WFM) ?

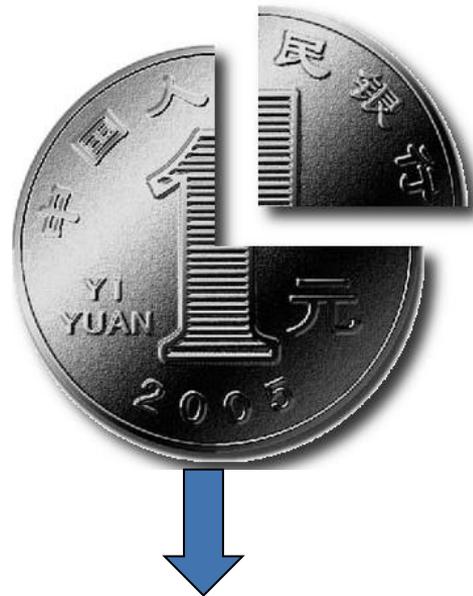


- WFM is an operating philosophy and a business culture, not a box that sits on your desk
- 运营管理的哲学，不是一个办公桌上的办公用品
- Right number of people with the right skills at the right place at the right time
- 安排合适的人，合适的技能，在合适的地点，合适的时间去满足实时的业务需要



1968年提出的路易斯拐点现象终于在中国发生，并导致四大后果

- 低成本人员招聘比较困难
- 使用较低人力成本招聘的员工的服务周期更短，更容易流动
- 普通员工也需要更多的尊重和更公平的工作环境
- 人力成本被迫大幅提升



■ 需要更加重视人员成本

### 目前的问题

- 高峰时段服务水平低、低谷时段人员闲置
- 员工离职率高、培训成本支出巨大并导致服务质量的一致性不高
- 大量的时间花在了日常事务处理，挤占了思考如何支持新业务、实现战略目标的时间

### 公司的需要—盈利

- 合适的工时设置
- 有竞争力的人员占用率
- 有效的人员多技能复用、多站点互溢
- 较低的人员离职率以降低培训入职成本
- 稳定的服务水平以提高客户的忠诚度



### 员工的需要—满足生活方式的排班

- 均衡的、公平的工作量分配
- 工作班次同生活需要一致，能够尽可能的满足其偏好
- 集体活动在工作时间内安排、不占用工作之外的时间

### 客户的需要—最高的服务

- 高而且稳定的服务水平
- 合适的服务开放时间
- 持续一致的服务质量



预测：创建不同战略情景、支持长期和短期预测、且调整便捷、

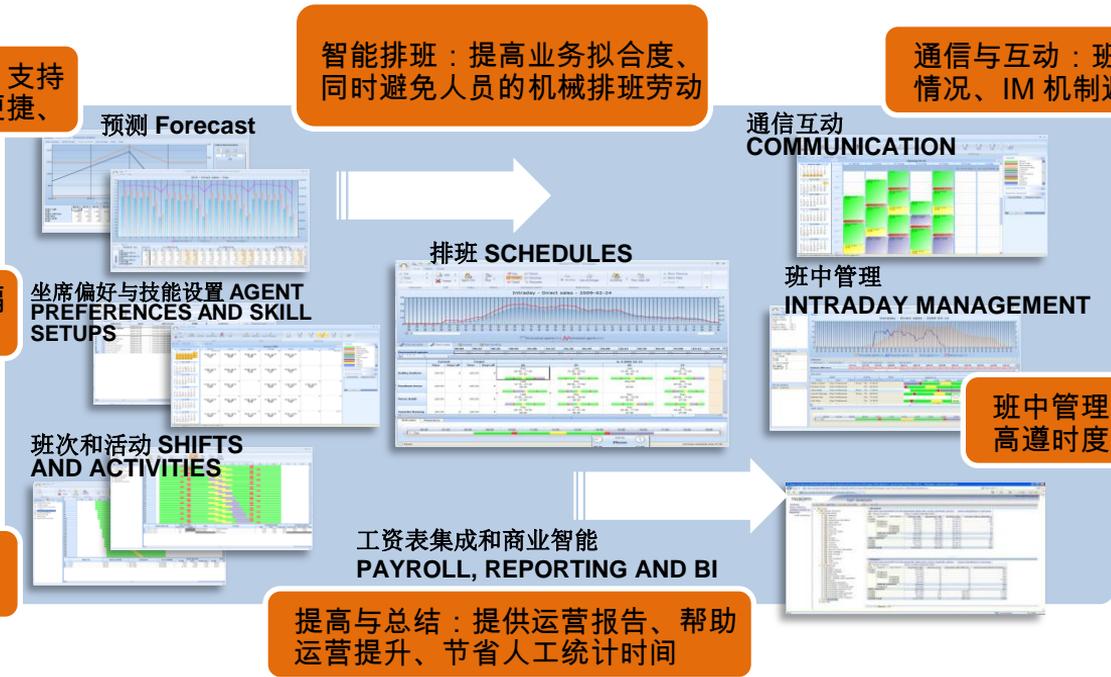
智能排班：提高业务拟合度、同时避免人员的机械排班劳动

通信与互动：班表发布并自动更新变更情况、IM 机制避免占用语音资源

员工方面：排班之前收集员工偏好、减少后期调整

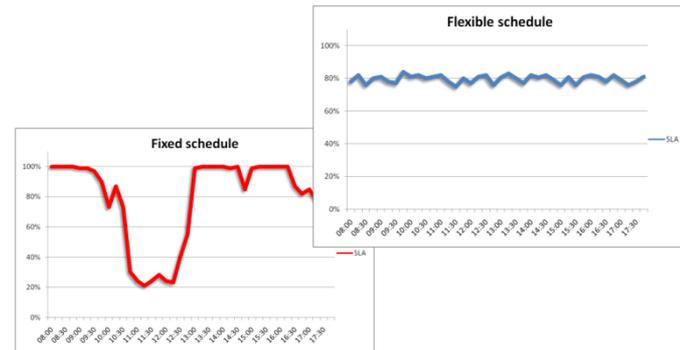
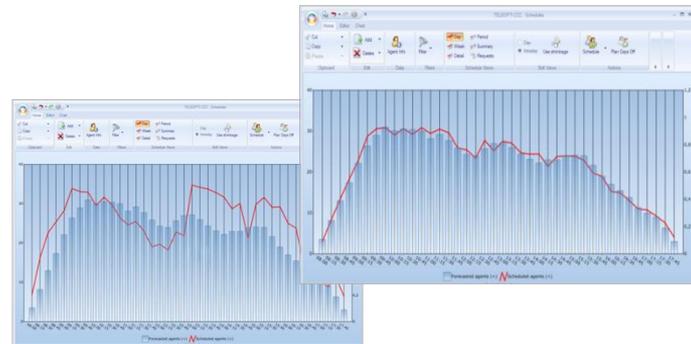
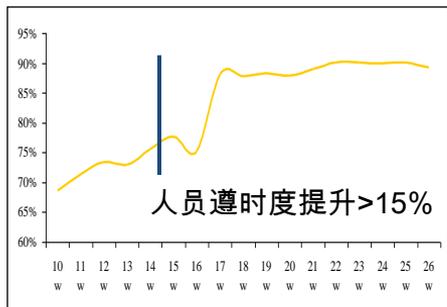
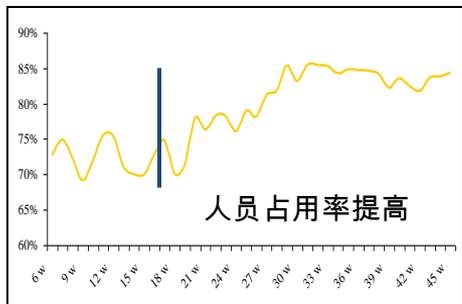
班次设定：支持灵活的班次设定、减小颗粒度

提高与总结：提供运营报告、帮助运营提升、节省人工统计时间



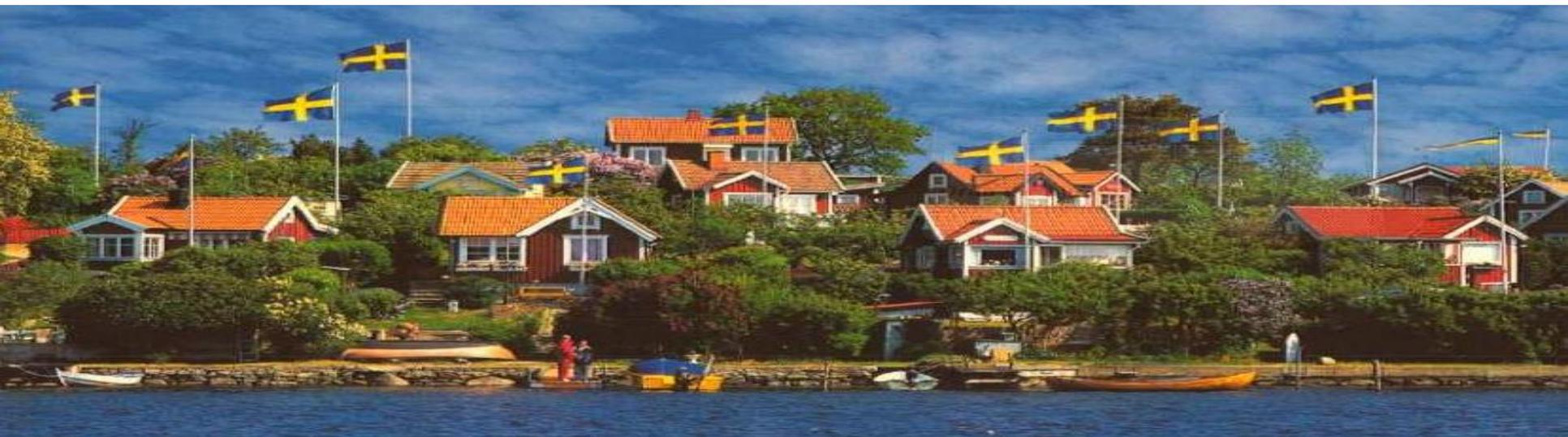
### 系统的贡献

- 更佳的业务拟合
- 更稳定的服务水平
- 更高的人员利用率
- 更准确的执行度（遵时度提高）
- 更高的员工满意度与更低的员工离职率



通常节省15%--25%  
的人力成本

# Teleopti 在中国



- 总部位于瑞典的专业WFM（WorkForce Management）解决方案提供商
- 550多个用户分布在全球60个国家
- 在北欧，伦敦，莫斯科，伊斯坦布尔，迪拜，都设有分支机构，并于2009年6月在中国北京设立分支机构
  - 连续17年业务与利润都稳健增长
  - 100% 家族拥有并运营
  - 财务状况良好，被评为AAA级
  - 杰出的客户服务
- 96%使用我们产品的用户，都会将我们的产品推荐给别人



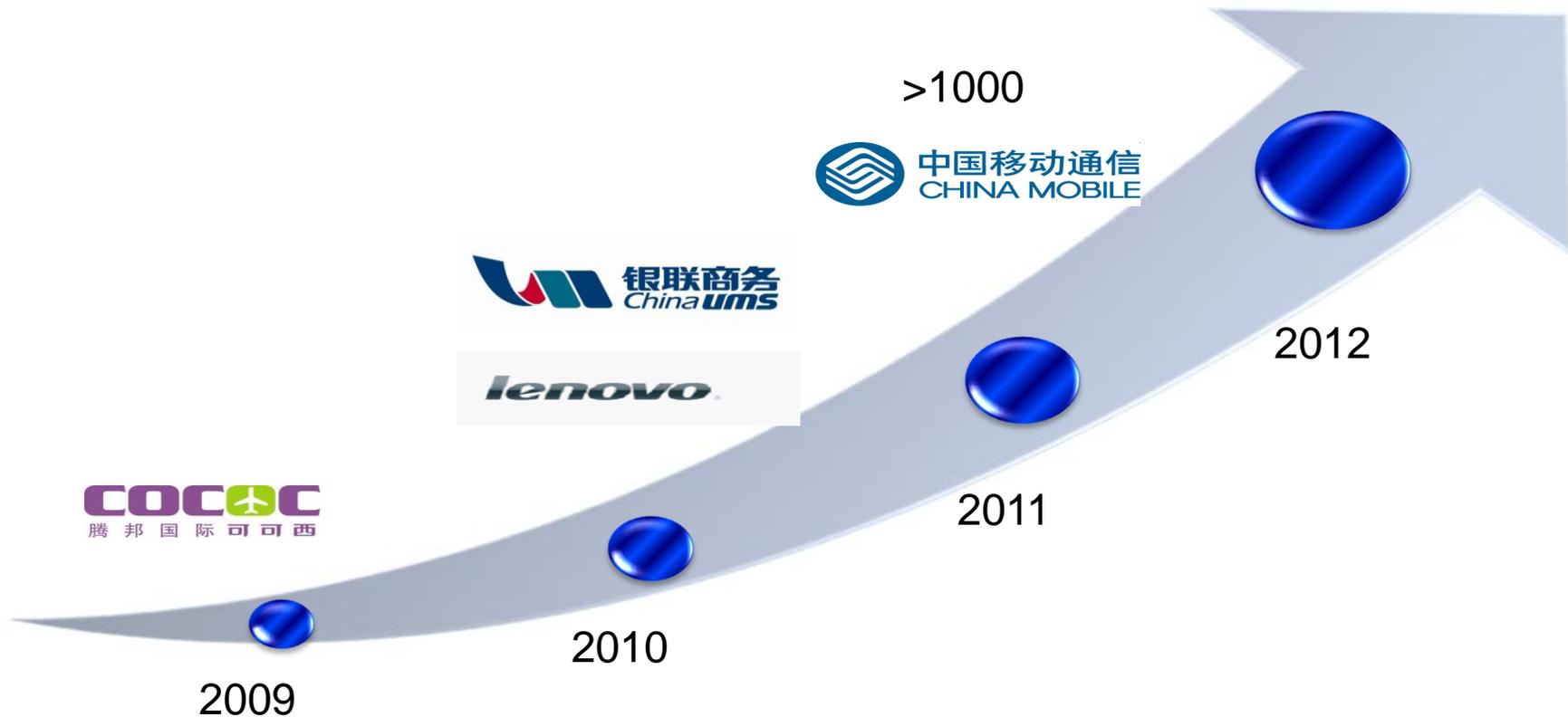


**PROFESSIONALISM**

**COMMITMENT**

**SPEED**

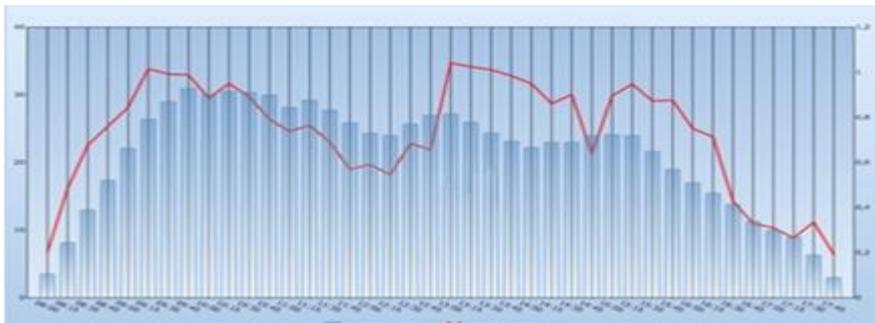
**CLOSENESS**



- 人员节省
- 贴合度更好的人力安排
- 均衡一致的服务水平

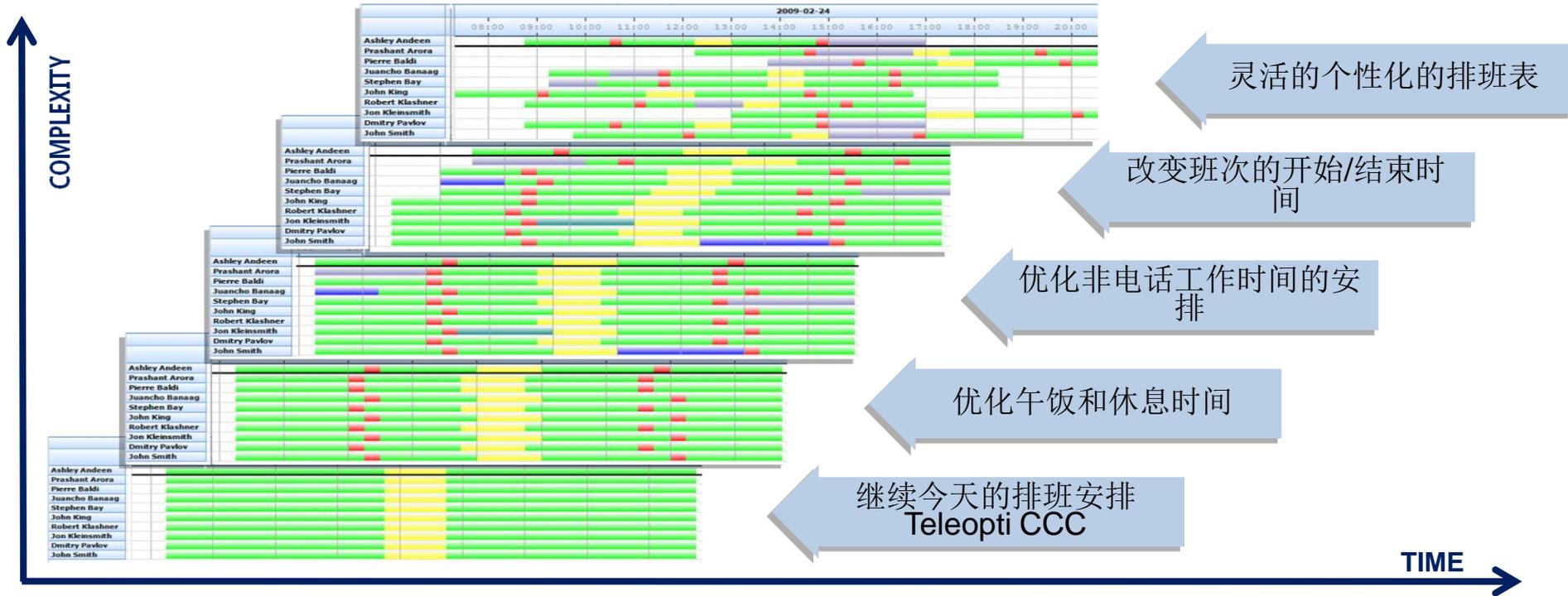


手工排班

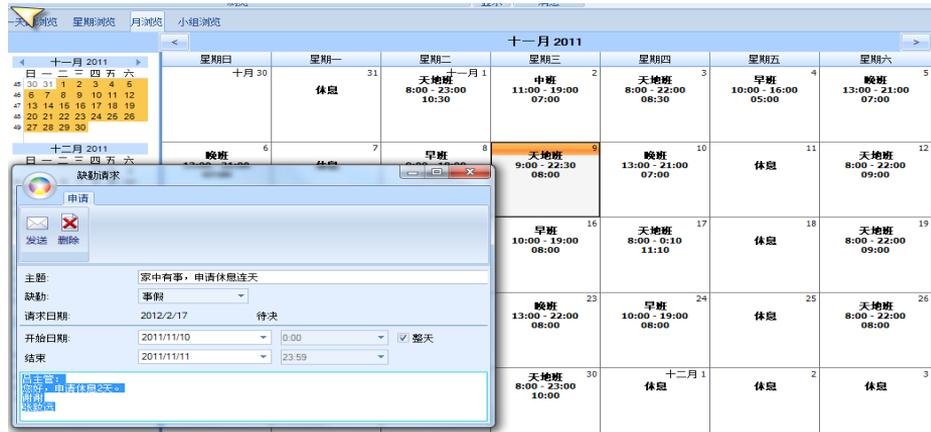
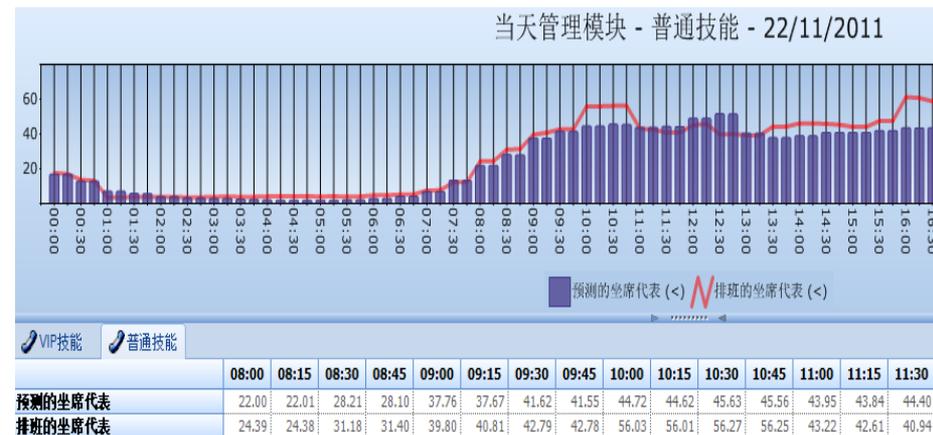


智能排班

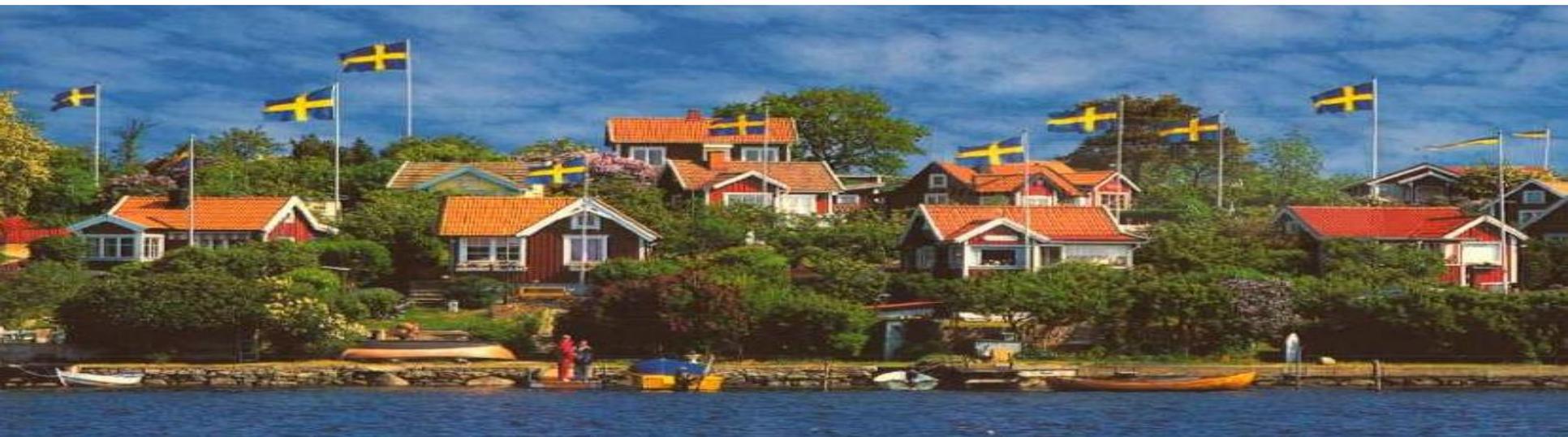




- 完全的可配置性保证了业务规则的灵活调整，支持逐步优化的技术实现
- 适合国内特点的功能特性，月排、组排.....
- 高级特性支持了用户的未来拓展，多站点、多技能、多媒体.....

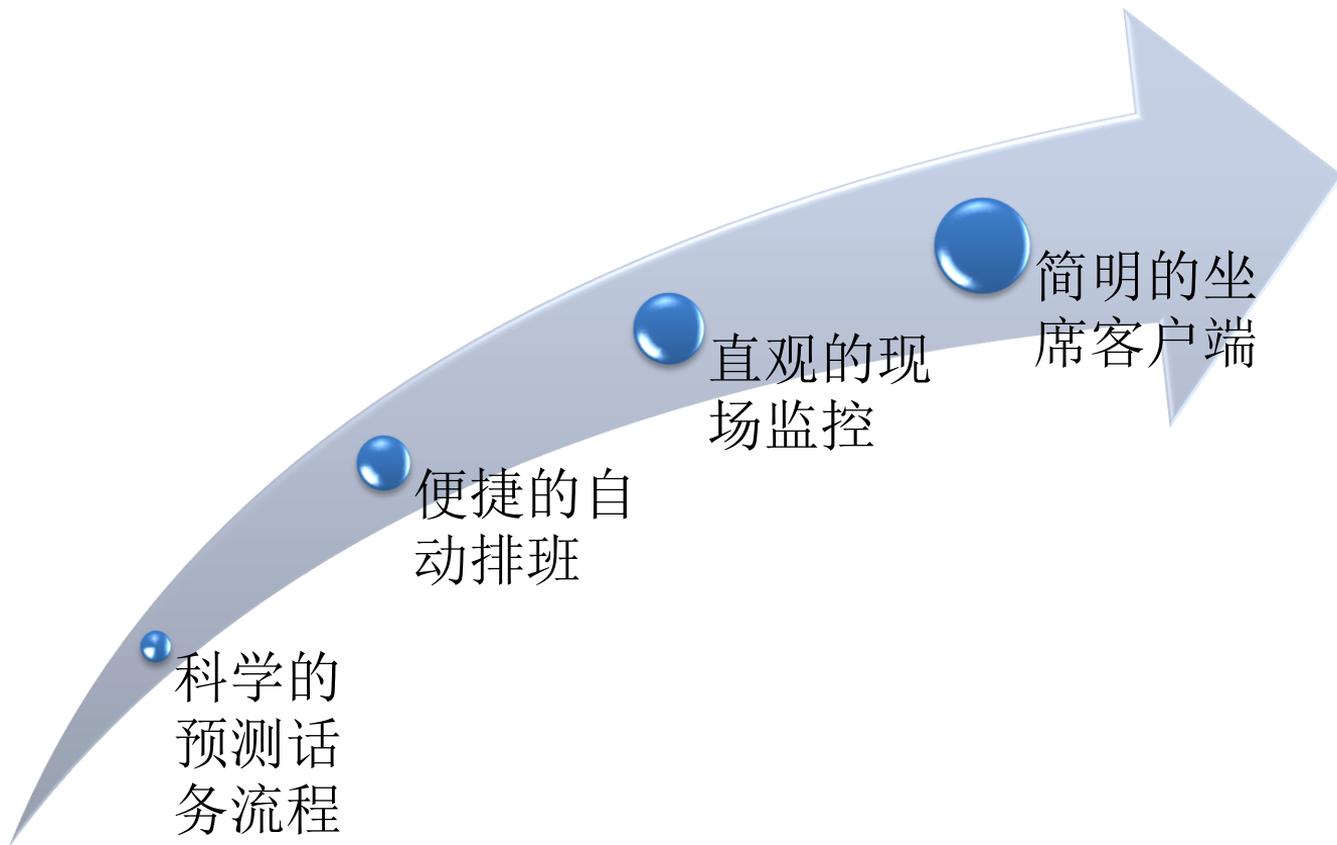


# 案例分享



- 某电信运营商
- 3个月实现从手工班表向自动班表的转变
- 在自动排班实施的基础上进行不断的优化

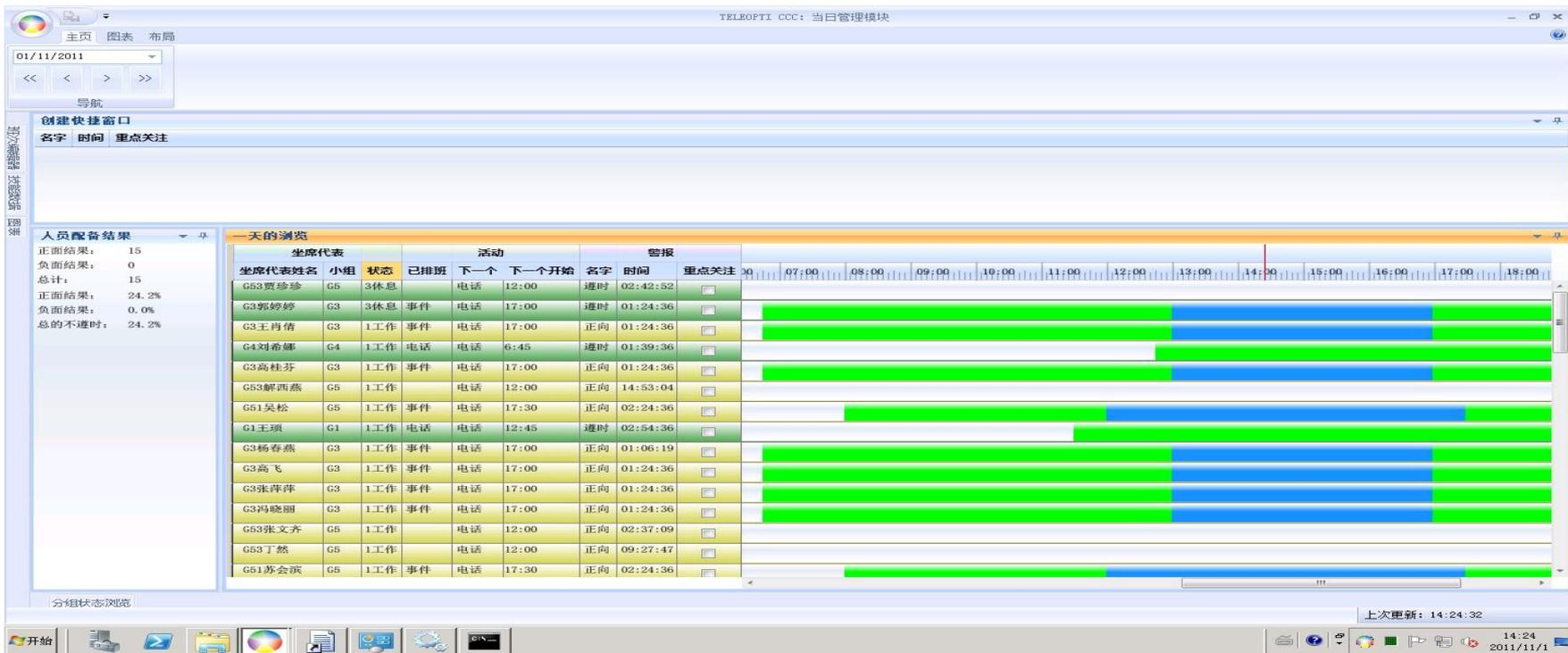
# 从手工到自动的精细化转变



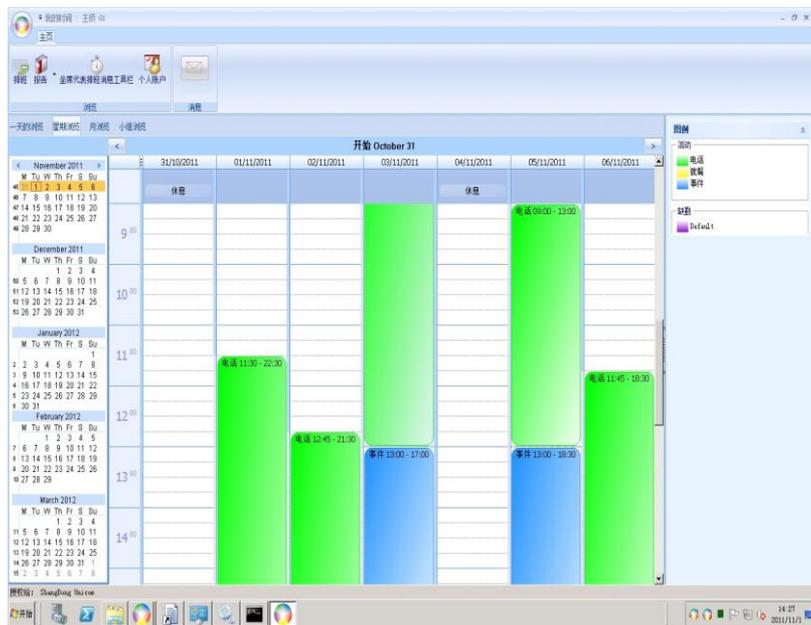




- 坐席状态结合班表实时监控，让班长轻松掌握坐席状态



- 坐席门户，方便坐席查看班表，实时接收班次变更消息通知



简化班表变  
更流程

加强现场监  
控管理

提供多样报  
表支持

- 满足现场复杂班务变更，如请休假，待岗换班班次调整等。

增加缺勤

缺勤：

开始：

到：

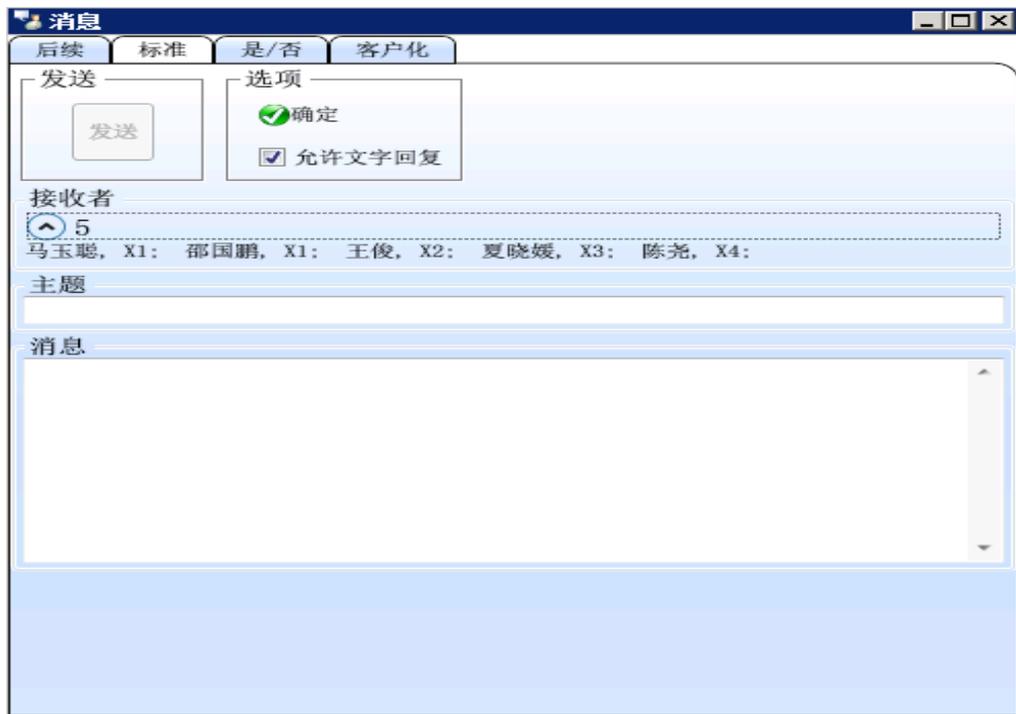
增加活动

活动：

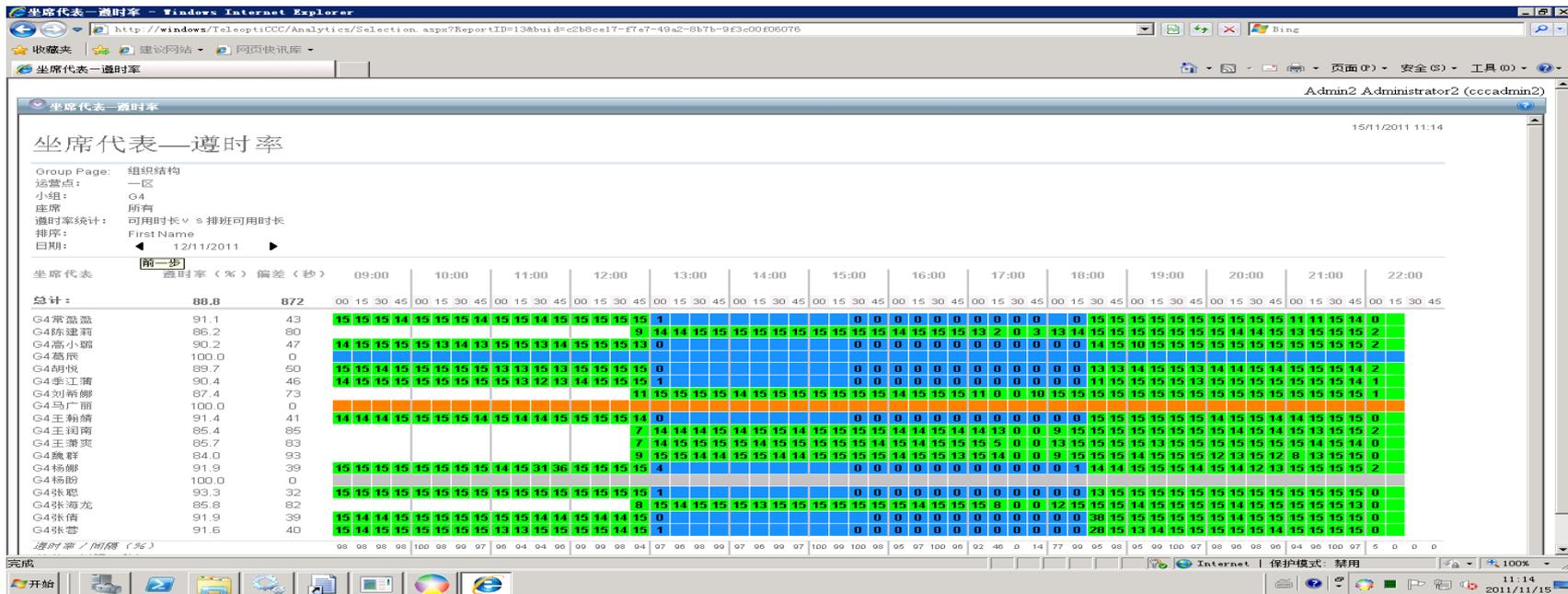
开始：

到：

- 实时监控坐席状态，增加班长与坐席的实时沟通工具

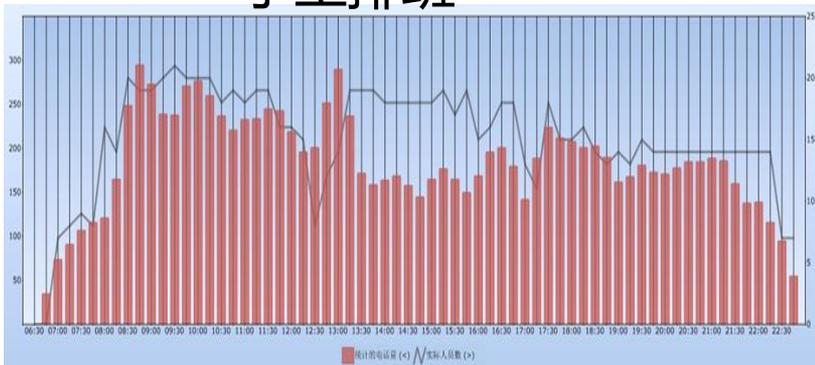


- 多样的报表，为决策层提供相关报表依据

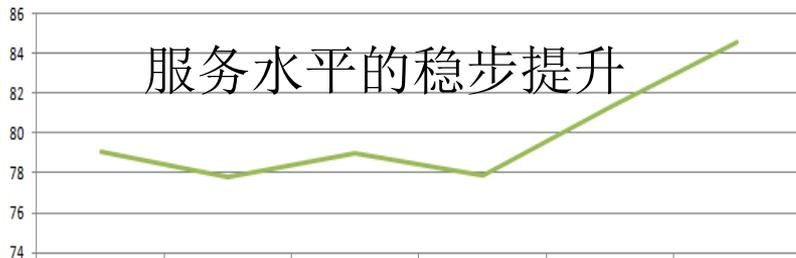
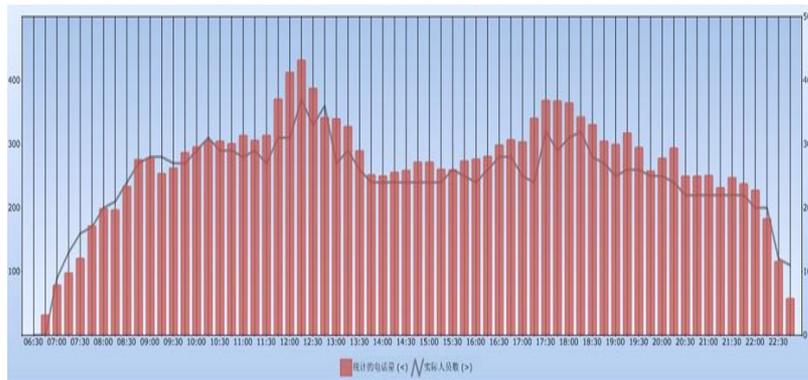


- 完全的组排班 → 同组班次略有差异
- 贴合度更好的人力安排
- 服务水平的稳步提升

手工排班



智能排班



- 多技能排班、任意时段排班、规则参数灵活配置等特点支持了目前用户对排班的工时、班次设置、组排等规则性要求；
- 满足不同种类人员（新员工、孕妇等）排班规则不同的要求；
- 利用系统能力，实现了精细化预测、排班，极大的提高了预测排班的精确性；
- 相比手工排班，WFM系统提供了对多技能排班的支撑，减少了手工排班繁琐的处理过程，并提高了班表的预先计划性，改善对时段的预测及人力拟合；
- 在现场管理环节，其当天管理模块、遵时管理模块对话务、座席状态进行监控，提高了现场管理能力；
- 同时，WFM系统支持流程的电子化，排班、换班、请假等操作均通过系统进行，省去了手工排班频繁的修改、发布过程。

谢谢

更多信息，请访问[www.teleopti.com](http://www.teleopti.com)

[www.teleopti.com/china](http://www.teleopti.com/china)