



上海易方客户服务中心介绍

易方是专业的呼叫中心外包服务提供商。公司规模1400席，上海及花桥双中心备份，业务范畴包括客户服务、电话销售、订单处理、投诉处理、市场调研等。

易方在本行业已运营超过十年。目前易方拥有国际国内知名客户近200家。



新经济环境下中国外包呼叫中心之困惑

大背景

- 受金融危机影响呼叫中心外包服务市场的衰退.
- 北京、上海、扬州、无锡、昆山、西安等20多个各地政府重视与支持 (各类BPO产业基地的新建)

出路

- 以创新的市场策略及运营模式，正确应对萎缩的市场
- 推动内需 (政府公共事业;大中型国有企业等)

结果

- 创造三赢局面



大背景一

呼叫中心外包服务市场的衰退

- 金字塔顶端之客户需求受金融危机影响剧烈萎缩

外包服务业务回流

终端客户预算紧缩



大背景一

政府推动外包服务业发展

- 北京、上海、扬州、无锡、昆山、西安等20多个各地政府正积极建设BPO产业基地；
- 面对挑战
 - 受金融危机影响外包服务业招商难度加大
 - 已引进外包服务项目正常运行受影响
 - 地区产业转型、升级换代的战略计划之进度受影响

出路一

以创新策略正确应对萎缩的市场

- 研发外包呼叫中心服务新的产品
- 通过提供多样化的，高性价比的产品满足金字塔中下端客户的广大需求。



出路一

拉动内需（外包呼叫中心行业）



- 政府公共事业
水电煤 民政 电信 交通 家电下乡等
- 大中型国有企业等
银行 保险 航运 媒体 物流 房产交易机构等行业

外包需求业务类型：

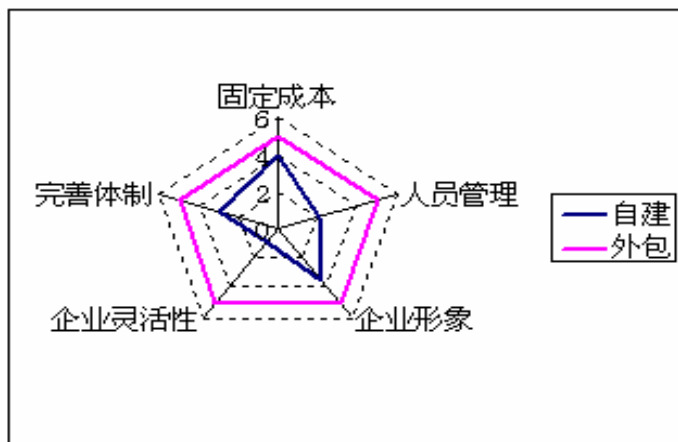
投诉处理、帐单提醒、政策宣导、订单处理、咨询服务、
民生调查等

案例分析：某公共事业座席自建与外包的比较

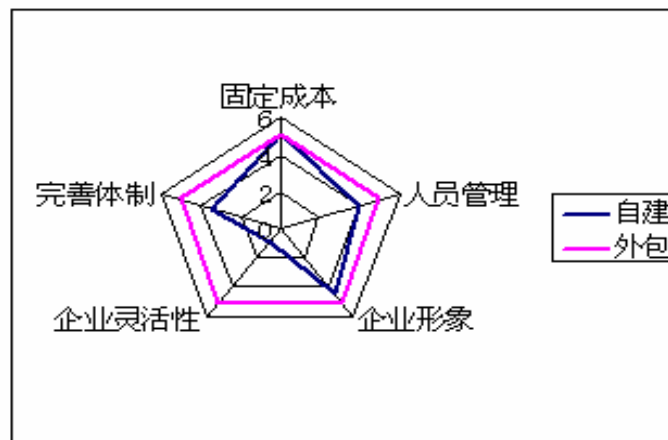
类型分析	系统成本	初期成本					
		人员成本 (30 座席以 7*12 小时工作为例)			时间成本	数据成本	其他
		坐席人员安排	管理人员安排	人员福利			
自建	<p>普通电话/PC 机</p> <p>50 元/月*电话</p>	<p>需要 50 人来满足 30 座席 7*12 小时的工作量</p> <p>一般还需要后备人员, 同时还要给于坐席休假、培训等福利, 另还需要配备质量监控人员, 由于此类工作的周期性不稳定, 故在人员安排过程中会出现人员过剩, 如安排兼职人员则会出现严重的流失率, 增加 HR 的成本和培训的成本。</p>	<p>需要 5 个 TL, 1 个 SO 来管理</p>	<p>坐席最低平均不低于 1200 元, 管理平均不低于 4000 元, 另有相关税金</p>	<p>进行人员招聘, 培训, 以及系统的建设整合以及测试</p> <p>以上设置需要时间至少 3 个月, 正常运营后不断的修改要维持一年左右。</p>	<p>如无相应的数据管理, 平均数据利用率为 50%</p> <p>如销售或者邀约项目, 外拨电话 10 座席一月需要 10000 左右的数据量</p>	<p>房租, 水电, 电话费</p> <p>市话每三分钟 0.22 元, 长途最低 0.29/分钟</p>
外包	<p>CTI 平台</p> <p>配备充足的电信和联通线路, 双线保障, 双路供电</p>	<p>按照坐席收费即按照 30 坐席收费</p> <p>外包公司会向坐席提供定期的培训、考核等必要手段来提高坐席的水平, 同时还会弹性调整坐席做必要的人力支持</p>	<p>配备 5 个 TL</p>	<p>由外拨公司为其人员制定</p>	<p>一般自签订合同起 5-10 个工作日即可上线</p> <p>正常运营后根据客户要求更改系统需提前 2 个工作日即可</p>	<p>平均数据利用率为 60%-80%</p> <p>10 座席一月外拨大致需要 6000-8000 条数据即可达到同样的工作结果</p>	<p>房租, 市内电话费不会向客户收费</p> <p>长途费用最低 0.12/分钟</p>

案例分析：某公共事业座席自建与外包的比较

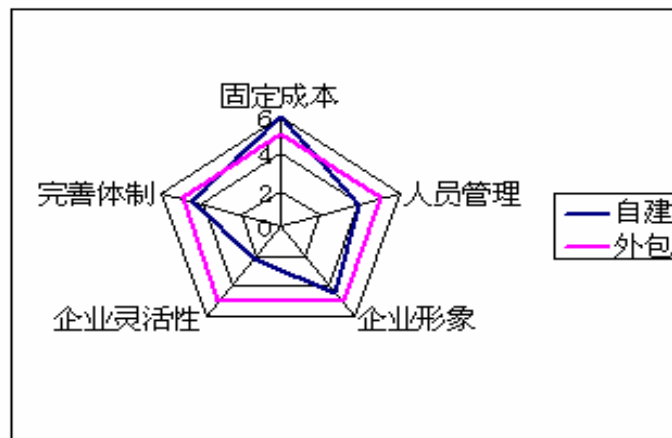
初期建设图 1:



建设半年后图 2



建设一年后图 3:



结果一

创造三赢局面

政府

产业升级换代、促进就业,拉动绿色GDP

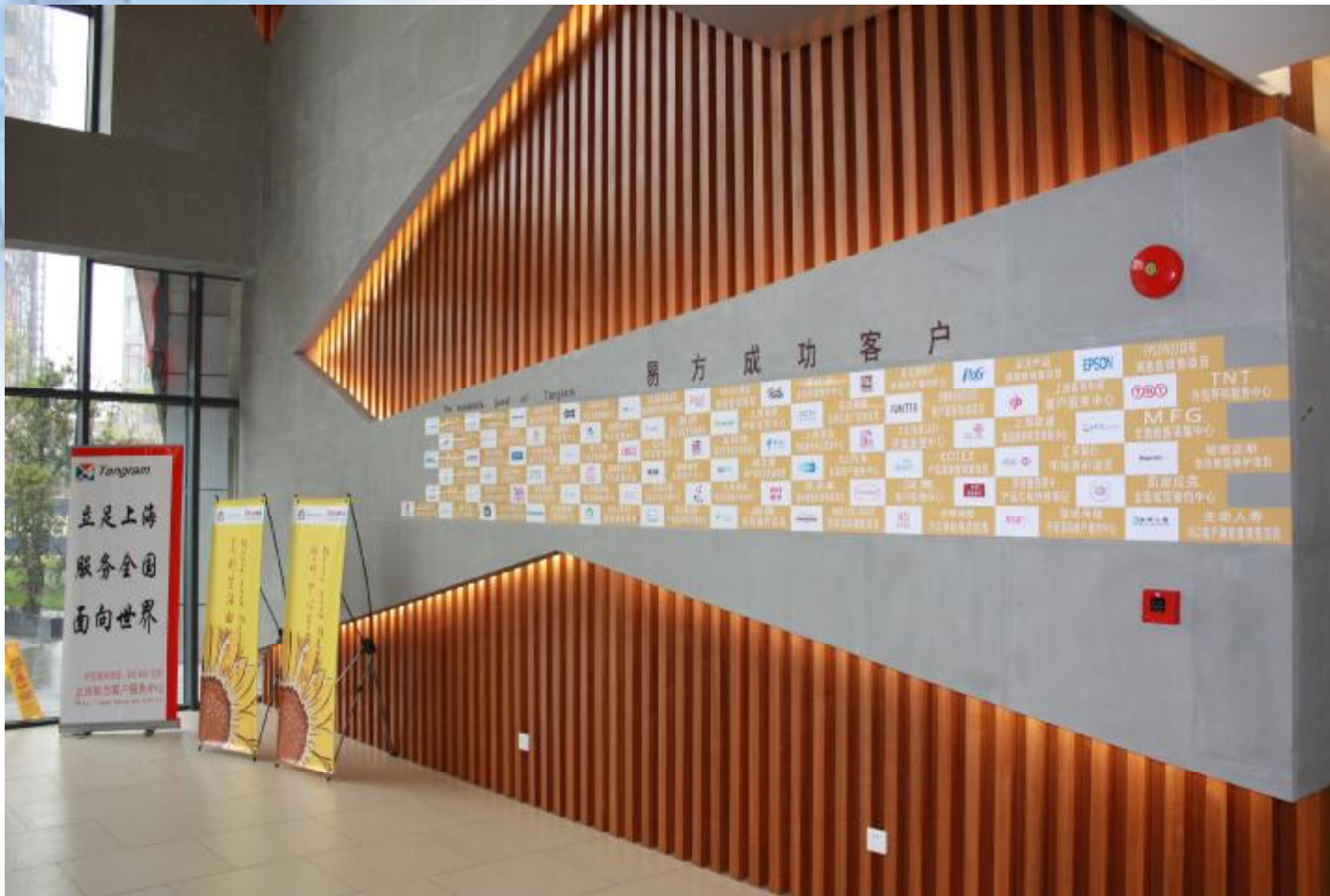
客户

- 提高运行效率、降低运行成本、提升市场形象
- 提升综合竞争能力

外包呼叫中心

- 获得合理利润回报,使行业发展进入良性循环
- 逐渐形成引领国际市场之能力

花桥易方成功客户背景墙



花桥易方总台合影



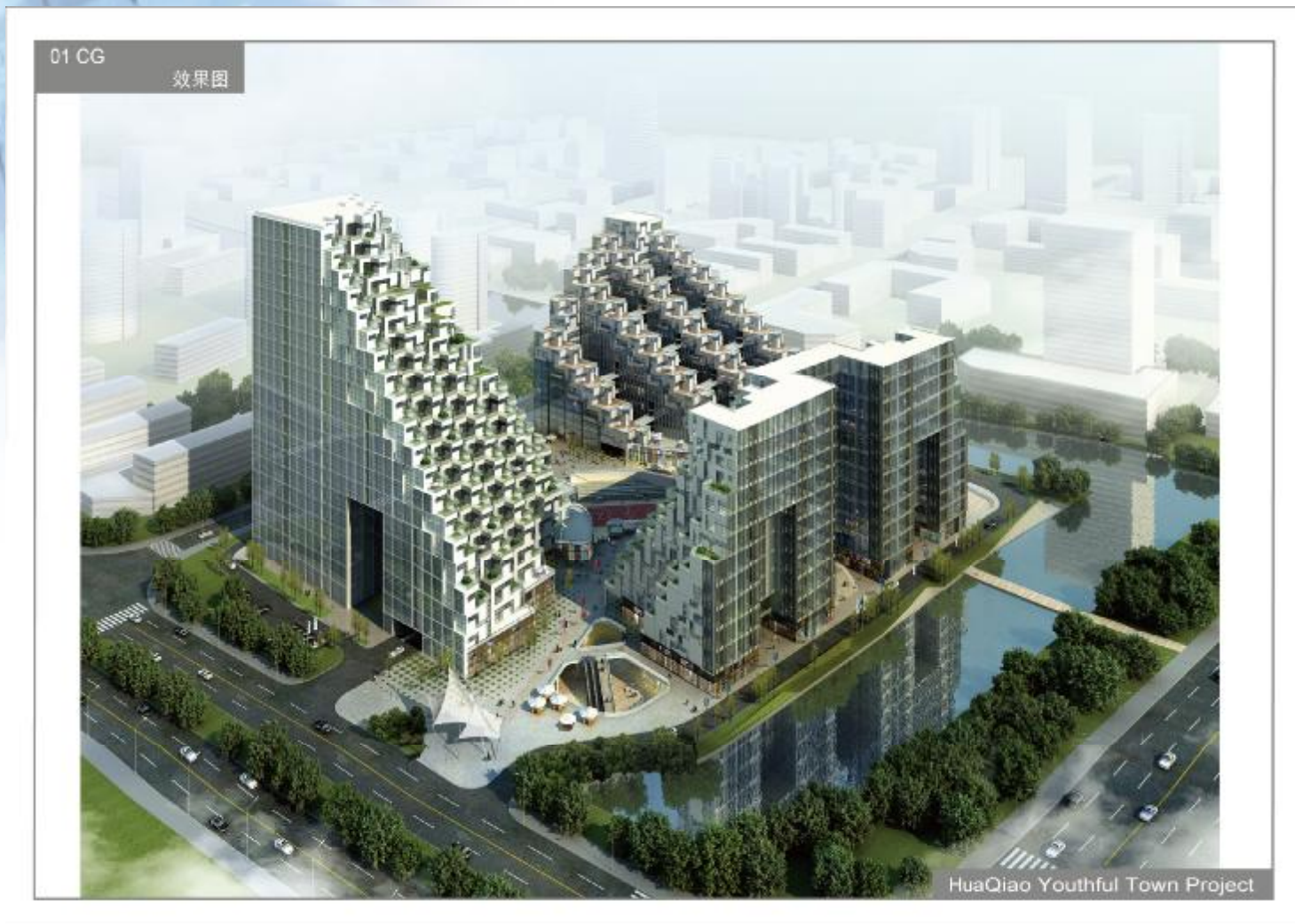
花桥易方项目培训中



花桥易方新座席员到岗



花桥易方鸟瞰图



花桥易方鸟瞰图



花桥易方鸟瞰图



易方运营总监 陈哲敏

q 地址: 上海市中江路879号(天地软件园)12号楼3楼

q 业务咨询热线: 400-820-5328

q 电话: 021-61023595-234

q 传真: 021-61423370

q 电子邮件: frank.chen@tangram.com.cn

q 公司网站: www.tangram.com.cn