



plantronics

清晰通话-提高客户满意度

Plantronics

缤特力呼叫中心解决方案

Simply Smarter Communications™

我们的历史



plantronics.



出色的音频技术



出色的音频技术

Plantronics四大优势

Sound
音质

Comfort
舒适

Reliability
可靠性

Service
服务

呼叫中心管理挑战



客户满意度

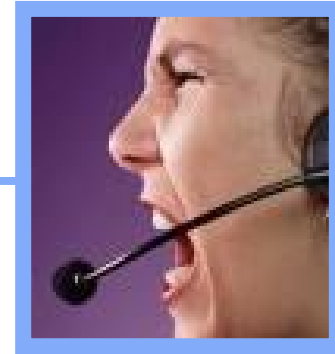
坐席工作效率

预算管理

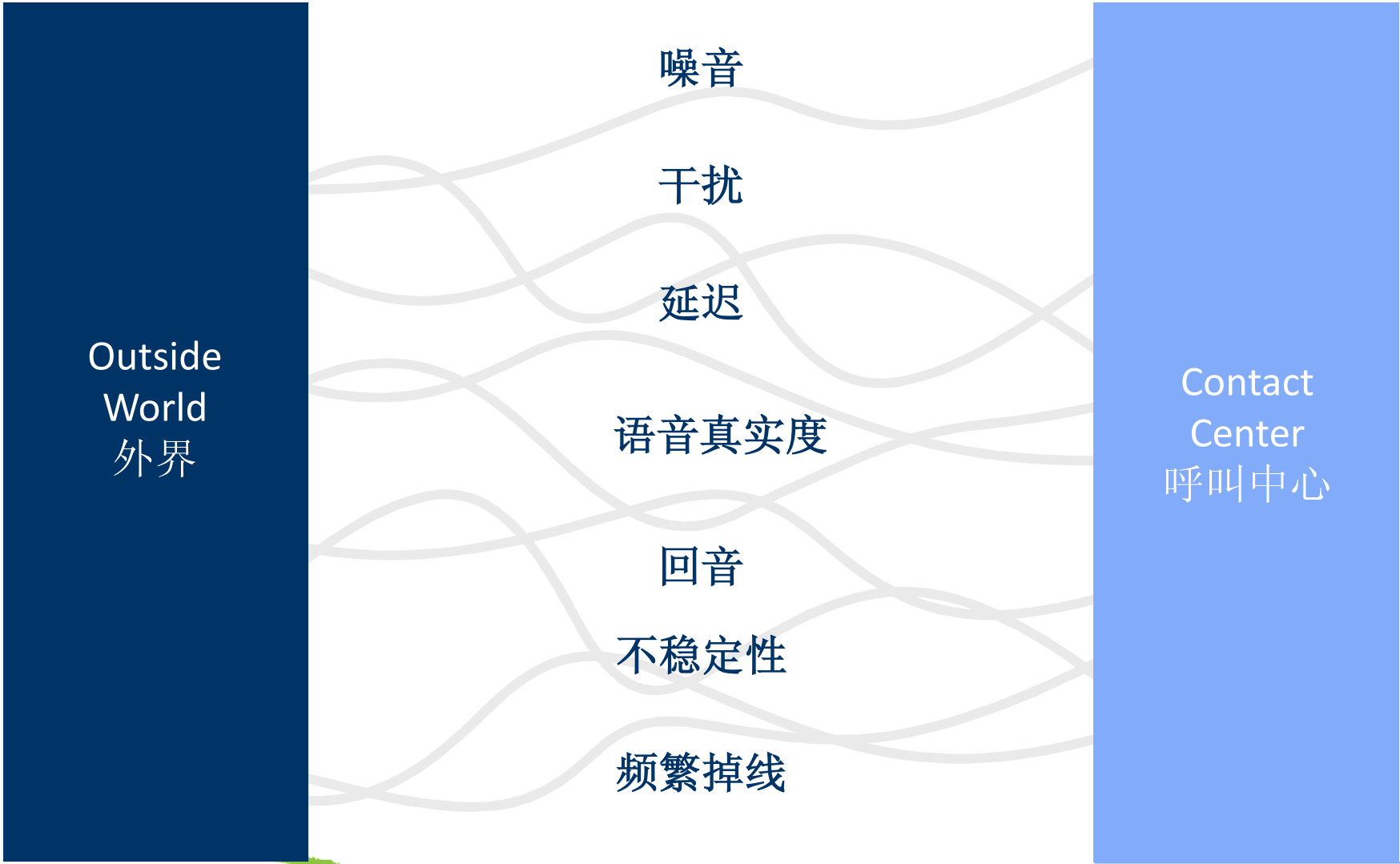
坐席忠诚度

员工安全

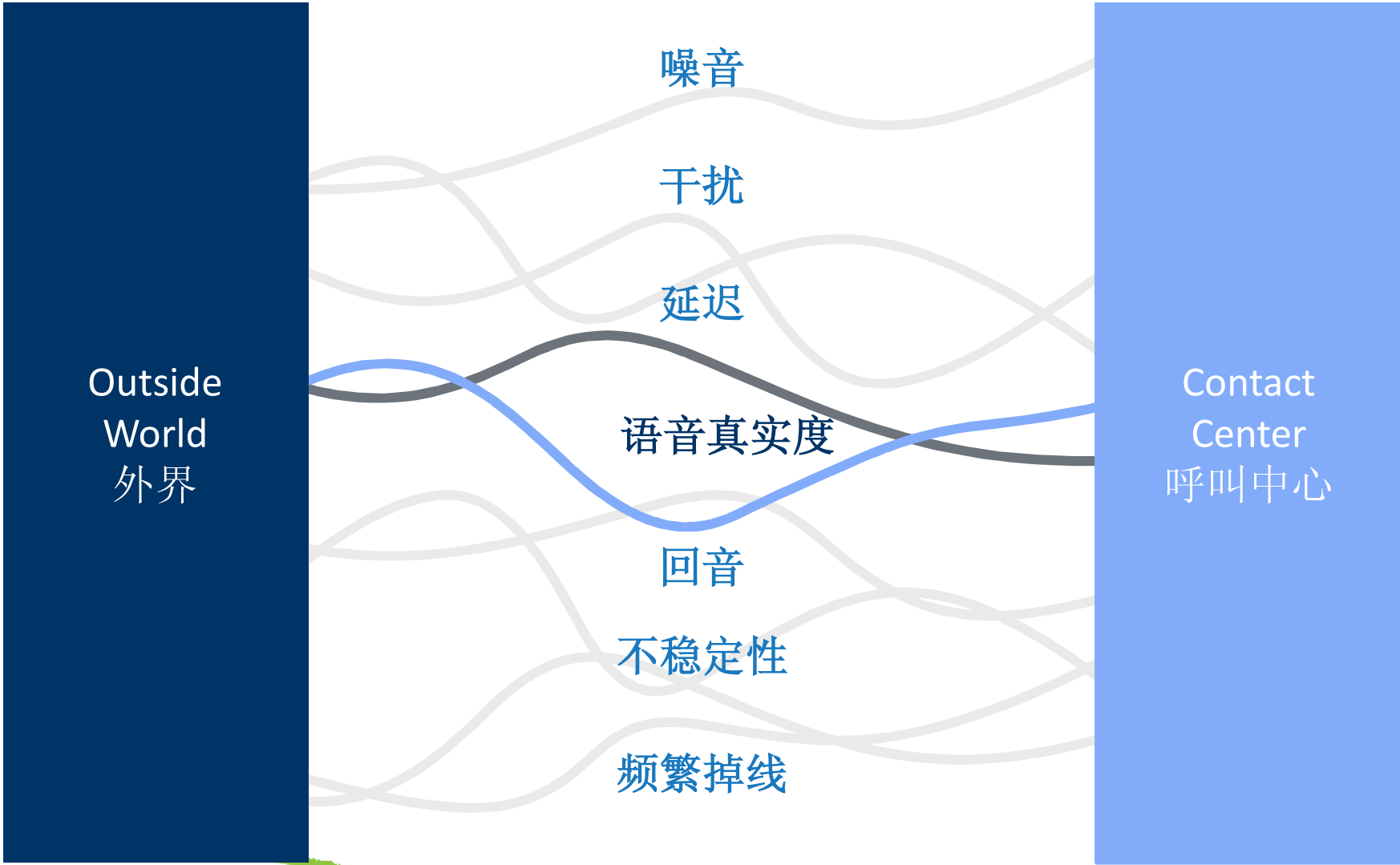
数据输入的准确性



您无法控制外界发生的一切



您可以主宰清晰沟通的技术



如何提高顾客的满意度



呼叫中心难点&量度

主要的呼叫中心量度

- 一通电话即解决
- 平均处理时间
- 客户满意度
- 坐席流失

工具

- 呼叫数据
- 质量监控
- 声音分析
- 客户满意度调查

客户满意度

坐席工作效率

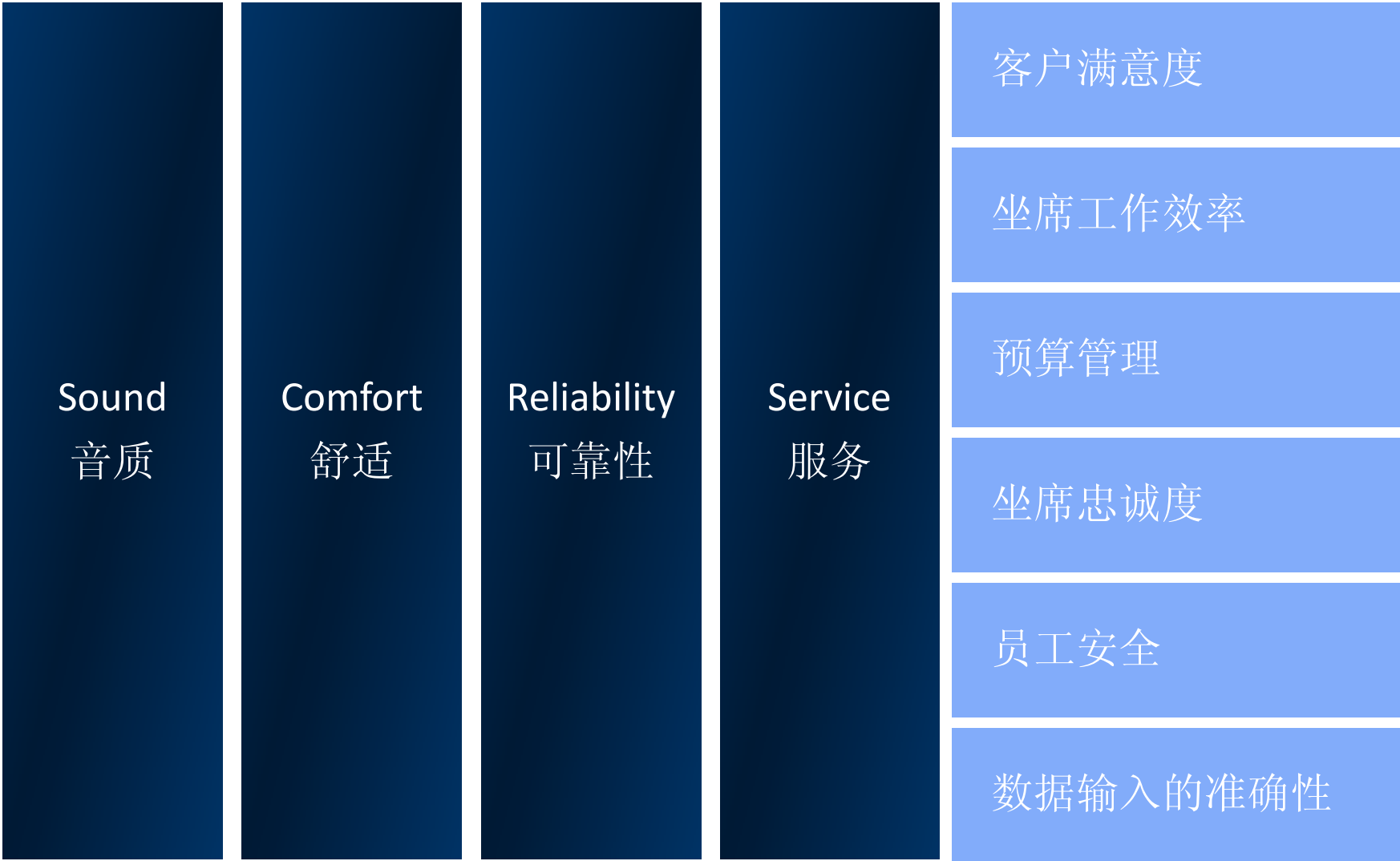
预算管理

坐席忠诚度

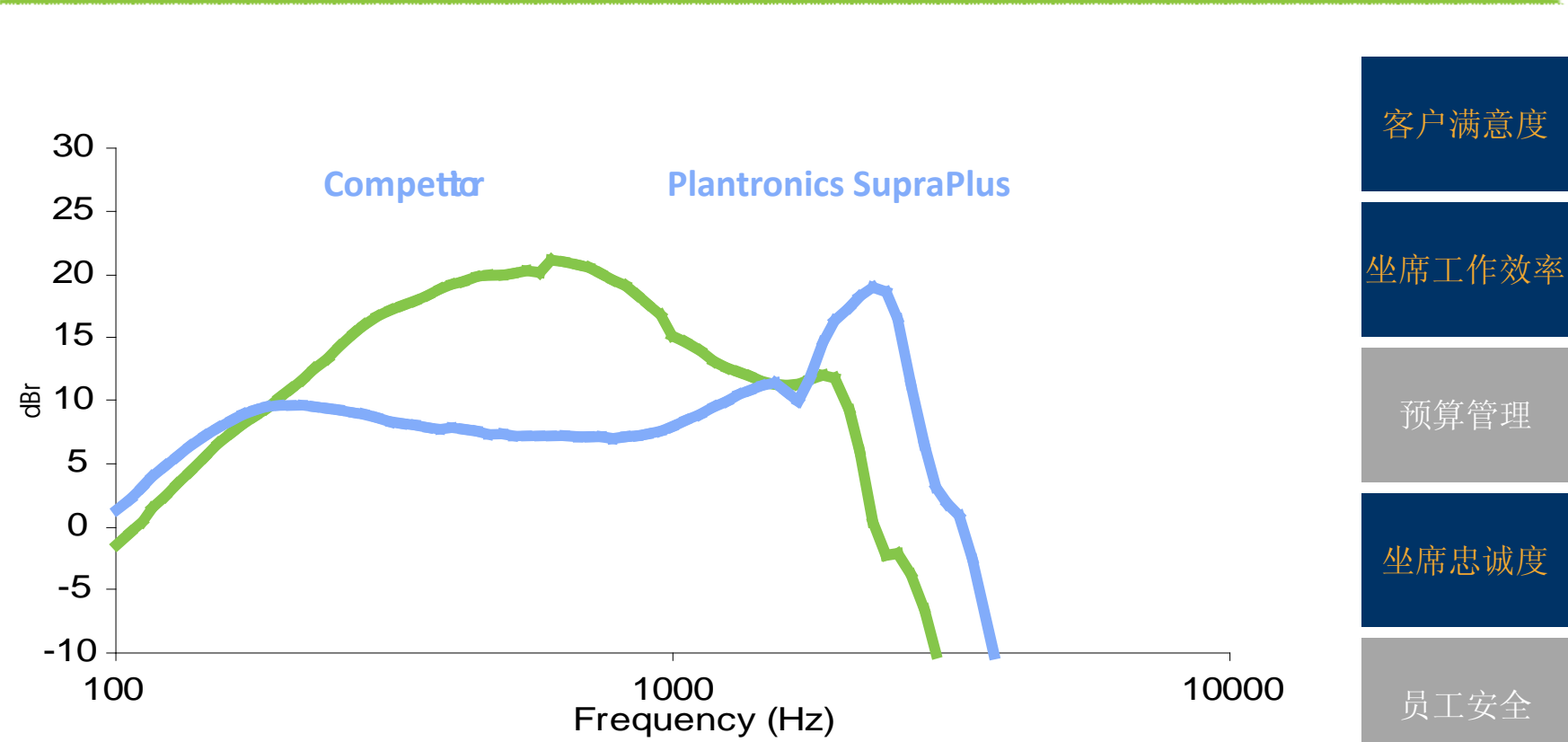
员工安全

数据输入的准确性

Plantronics四大优势-助您解决难点



耳麦响应曲线



客户满意度

坐席工作效率

预算管理

坐席忠诚度

员工安全

数据输入
准确性



Sound 声音

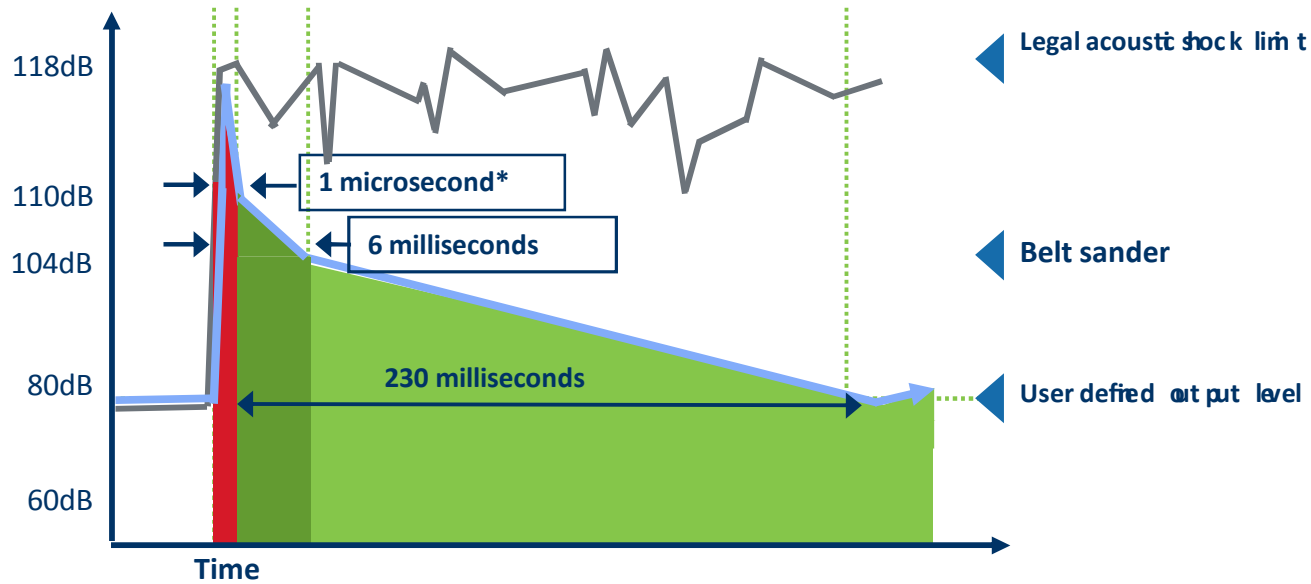
Comfort 舒适

Reliability 可靠性

Service 服务



耳麦响应曲线



AGC brings volume back to agent-preferred level within 230ms.

*Acoustic incidents < 1 microsecond duration are irradicable.

Raw Input
Audio Processed

客户满意度

坐席工作效率

预算管理

坐席忠诚度

员工安全

数据输入
准确性

Sound 声音

Comfort 舒适

Reliability 可靠性

Service 服务

plantronics

音频设备



Sound声音

Comfort 舒适

Reliability可靠性

Service服务

客户满意度

坐席工作效率

预算管理

坐席忠诚度

员工安全

数据输入准确性

- 回音管理
- 来电降噪
- 去电降噪
- 动态均衡

呼叫中心噪音检测标准（中国）

4.4 每日噪声暴露量

本条要求适用于在实际话务工作环境中对操作人员每日噪声暴露量的监控。

在实际话务工作环境中（比如话务中心），如果操作人员每天连续使用头戴机工作8h，则每日噪声暴露量应不超过85dB（A）。如果操作人员每天工作时间不超过8h，则可根据实际工作时间，按时间减半每日暴露量限值增加3dB的原则，确定每日噪声暴露量限值，但最高不得超过115dB（A）。详细要求见表2。

表2 每日噪声暴露量限值

每日接触噪声时间T, 单位h	每日噪声暴露量 L_{EX} , 单位dB (A)
8	≤85
4	≤88
2	≤91
1	≤94
1/2	≤97
1/4	≤100
1/8	≤103
最高不超过115dB (A)	

YDT1884-2009 信息终端设备声压输出限值要求和测量方法（通信行业标准(YD)

缤特力-专业耳麦提供商



Sound 音质

Comfort 舒适

Reliability 可靠性

Service 服务

客户满意度

坐席工作效率

预算管理

坐席忠诚度

员工安全

数据输入准确性



缤特力-专业耳麦提供商

美国联邦航空管理局(FAA)
唯一耳麦供应商



客户满意度

坐席工作效率

预算管理

坐席忠诚度

员工安全

数据输入
准确性

Sound 音质

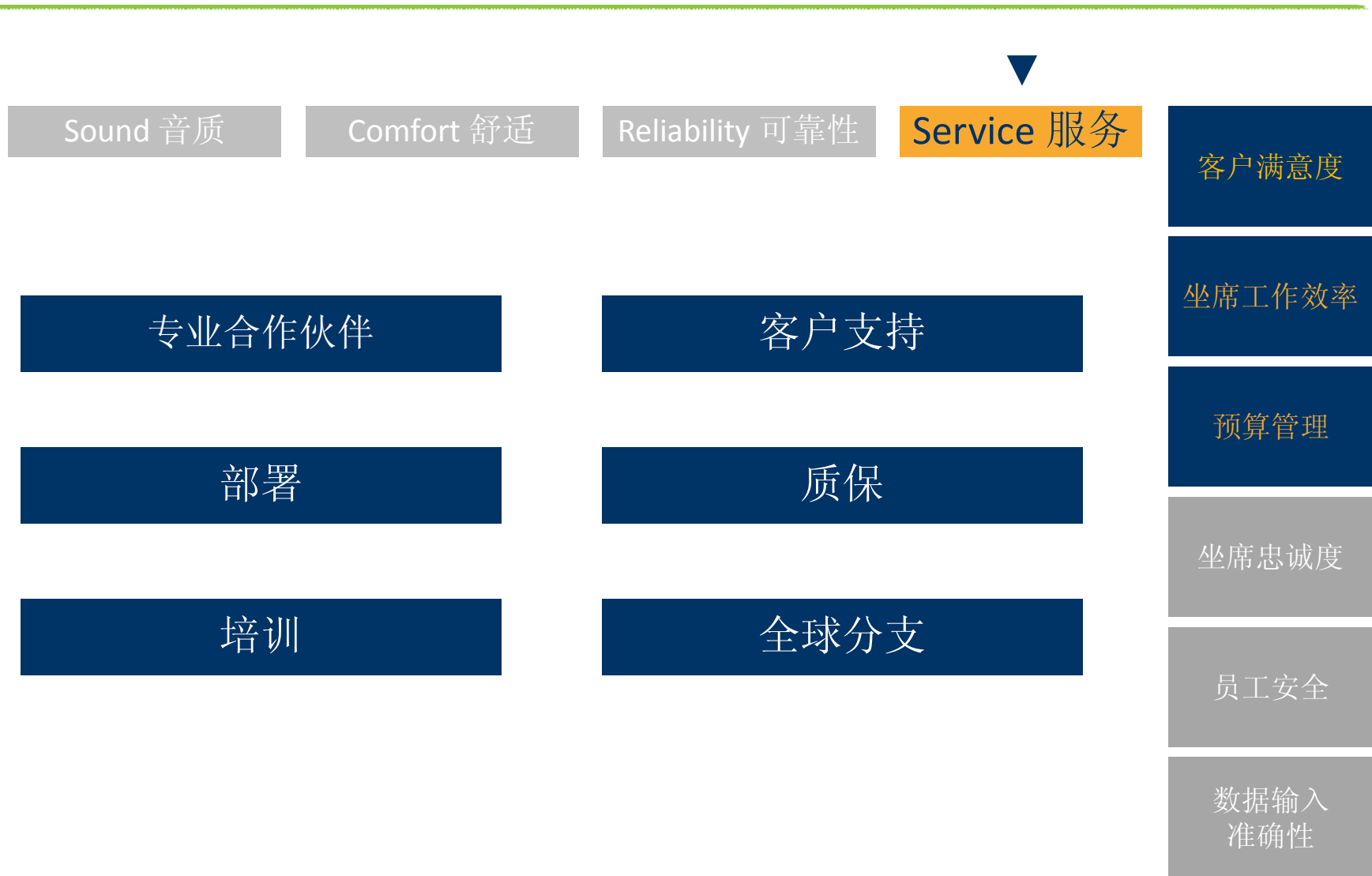
Comfort 舒适

Reliability 可靠性

Service 服务

plantronics.

缤特力-专业耳麦提供商



Plantronics四大优势-助您解决难点

Sound 音质	Comfort 舒适	Reliability 可靠	Service 服务	客户满意度	
				坐席工作效率	
				预算管理	
				坐席忠诚度	
				员工安全	
				数据输入 准确性	

客户案例

客户：国内知名四大国有银行之一成都中心，成立于2006年3月，是建行首家总行级集中式客户服务中心，服务范围覆盖全国28个省、市、自治区。

提高服务水平从员工关爱做起

安静工区——每一个降噪环节都做到最好



客户案例

一是从环境上降低噪音，工区建设引用先进吸音面板，从屋顶到工区隔板都经过吸音处理，让外部噪音环境明显改善；

二是提高员工自身降噪意识，中心自主设计了科学发声培训课程，培养和组建起一支完全掌握科学发声技巧的培训师团队，向全员开展专业发声技巧培训，让他们能够通过正确的用嗓技巧，保持最佳有效的通话声量；

三是选择高品质降噪话务设备，中心目前全员都在使用缤特力专业降噪型话务耳麦和具有双向降噪功能的音频处理器，这不仅帮助员工降低噪音干扰，同时改善了客户体验。



客户案例

“新一代缤特力话务耳麦无论是操作稳定性还是使用寿命上表现都很优秀!” “以前使用的耳麦，经常会有员工抱怨通话质量不稳定，比如有杂音、声量小等问题，导致客户体验大打折扣。”

- 成都中心技术经理

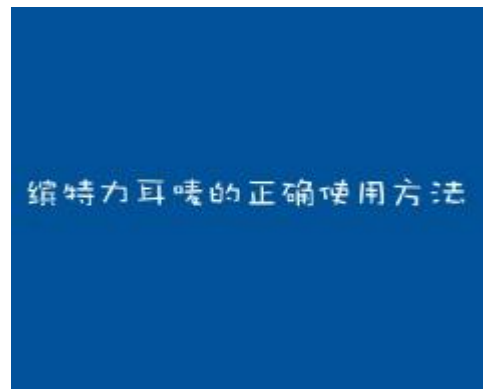
缤特力-关爱您的坐席



耳保健操



耳麦使用海报



培训视频



plantronics.

Simply Smarter Communications™