



# 金慧集团上海交付中心介绍



益峰客户关系管理（上海）有限公司



上海捷声商务服务有限公司

# 金慧科技集团概要

成立于2013年, 至今9年发展, 24交付地34交付中心, 具备全球交付能力

## ■ 扬帆起航

成立时间 2013年11月  
注册资金 10000万元

## ■ 规模和能力

雇员总数 10000+  
国内交付站点 34  
具备海外交付能力

## ■ 客户与成就

阿里巴巴、字节跳动、中国移动、  
招商银行框架服务商  
国内首家COPC多站点认证外包服务商  
客户联络中心行业协会推荐企业



### 初创

确定客户服务外包  
为主营发展方向

2014

### 成长

开始全国化布局  
进入互联网赛道  
部署智能呼叫系统

2016

### 拓展

新三板挂牌  
与中植确立战略合作  
拓宽行业客户

2018

### 蜕变

成为港股上市公司 金慧科技  
完善国内布局  
拓展欧美/日本布局  
投资芒果娱乐, 布局直播/MCN

2020

### 整合

整合企业服务产业链  
成立RPO公司

2022

# 交付中心

服务交付覆盖多方面, 全流程, 可提供多语言、多种形式的外包服务

为多个行业头部客户提供离场外包、驻场外包、HRO、RPO等多种形式的专业外包服务。业务覆盖客服、订单处理、图文视频审核、销售、ITO等板块。

7 种服务语言(中英日韩西葡法)

24 国内交付地

34 国内交付站点

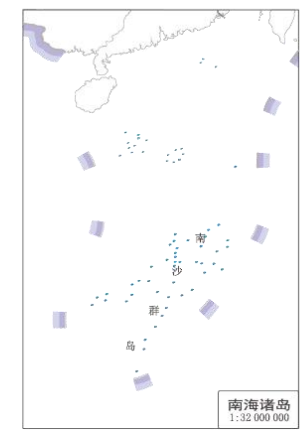
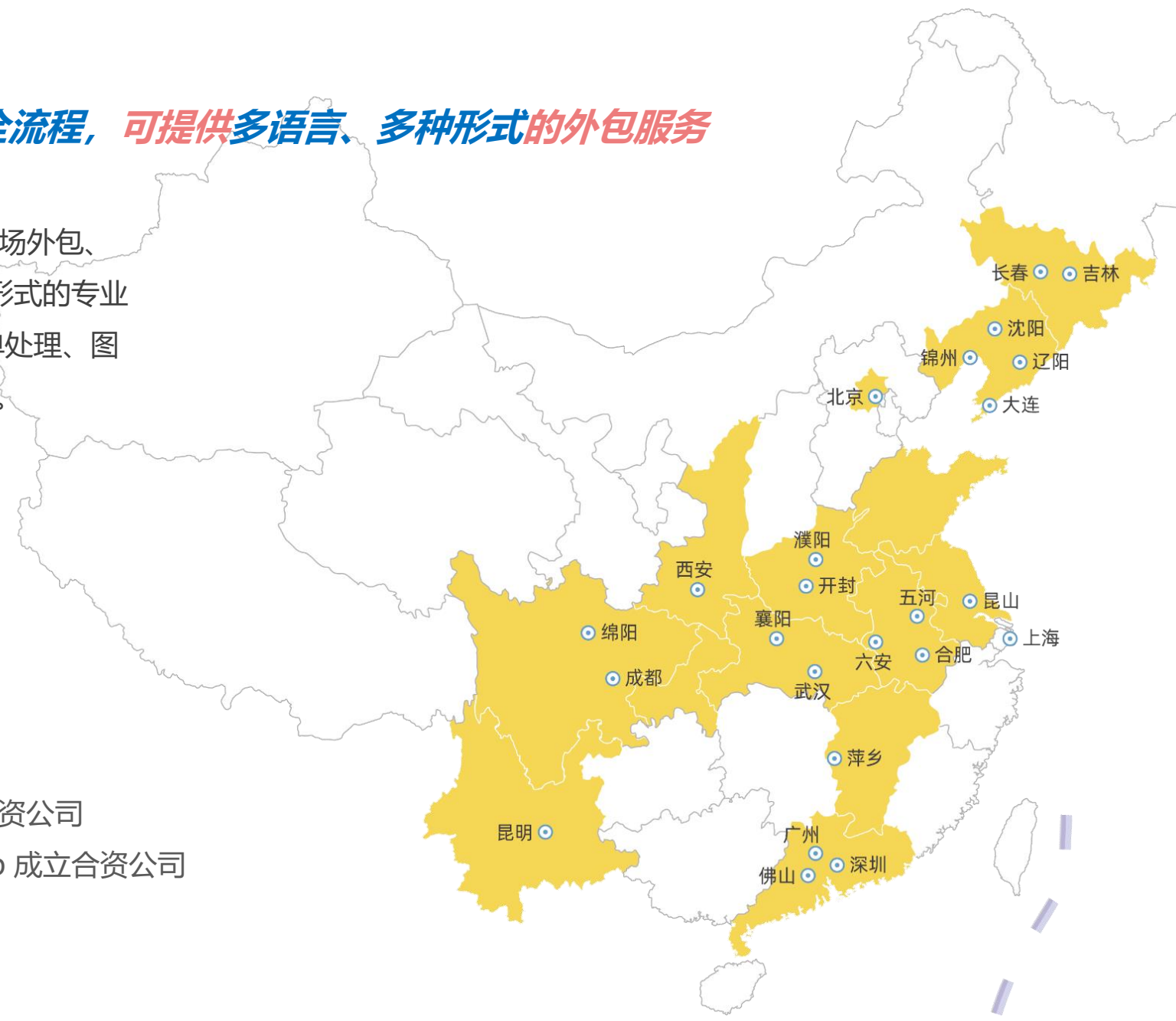
1000+ 管理人员

10000+ 服务团队

与日本软银科技成立大连智银合资公司

与欧洲第一大外包公司Webhelp 成立合资公司

具有全球化交付能力



# 核心业务板块

全业务流程服务外包、互联网整合营销、IT支持系统研发

## 全业务流程服务外包

### 客户联络中心

售前咨询 / 售后咨询  
IT技术支持 / 数据清洗 / 外呼营销

### 定制外包服务

业务专家服务 /  
体验专家服务 /  
智能训练师服务

### 业务流程处理

订单与支付受理 / 视频与图片处理  
互联网内容服务 / 人力资源外包

## 互联网整合营销

### 品牌传播与推广

广告全案策划  
线下活动/布展  
线上各平台推广

### 社交平台推广

MCN机构服务  
企业入驻/平台推广  
网店代运营  
直播/代播

### IT支持与系统研发

智能客服/外呼系统  
IT基础设施建设服务  
IT服务外包

## IT支持与系统研发

## 互联网传播与推广

互联网整合营销全案策划与执行、品牌媒介投放、公关活动策划执行、社群运营、短视频内容制作，公众号/官抖代运营等。我们已成功服务

### 100家以上世界500强及国内知名企业

包括三星电子、蚂蚁金服、阿里巴巴、京东、天弘基金、青桔单车、中国移动、中国电信、泸州老窖、郎酒集团、必胜客、KFC、新希望集团、1919、恒隆地产、华侨城等

## MCN机构

布局MCN机构板块，为电商新零售赋能；打造垂直领域的头部IP，构建起强大的传播矩阵。

## 企业号运营及短视频内容运营

具有抖音和快手官方授权，助力平台获客，提供企业号认证服务；为品牌提供官方抖音账号代运营服务、直播代播服务。

- ✓ 蓝V企业认证官方服务商
- ✓ 巨量服务市场甄选合作伙伴
- ✓ 巨量引擎全国核心代理商
- ✓ 巨量千川一星级服务商

# 资质与荣誉

荣获高新技术企业认证、多项ISO认证、呼叫中心增值电信许可证、多地点COPC认证



## 中国区首家多地点认证COPC的本土联络中心外包商

- 高新技术企业认证、增值电信业务经营许可证
- ISO9001-质量管理体系、ISO14001-环境管理体系
- ISO45001-职业健康安全管理体系认证
- ISO27001-信息安全管理体系认证、ISO20000-IT服务管理体系认证
- ISO22301-业务连续性管理体系认证
- 中国客户联络中心行业推荐企业奖
- 辽宁省软件产业20年优秀企业、辽宁省健康企业
- 辽宁省瞪羚企业、大连市软件和信息服务业核心竞争力企业
- 第八届大连市市长质量奖提名奖



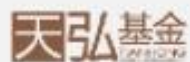


SAMSUNG



SoftBank Solutions China

Sulwhasoo



Tencent 腾讯



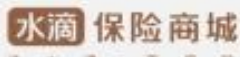
PENGTAI



XW  
新网银行



贵州茅台集团



得物



INDITEX

I Do



ASUS  
华硕电脑

安居客



阿宽



快狗打车



贵州习酒



200+ 合作伙伴与客户, 提供企业全生命周期服务

# 公司概要和资本关系

大连金慧科技集团100%控股企业，拥有日企20年严谨运营管理实战经验，结合中方特色灵活运营管理手法



## ■ 益峰客户关系管理（上海）有限公司

Value Communication Services (Shanghai) Inc.

以下简称 益峰 或 VCS，2002年7月成立于上海，隶属金慧科技集团是中国国内较早从事与外包呼叫中心业务相关的外资公司之一



## ■ 上海捷声商务服务有限公司

Jie Sheng Communication Services (Shanghai) Inc.

以下简称 捷声 或 JCS，2015年3月成立于上海自贸区，作为金慧科技集团全资子公司同时作为VCS兄弟公司主要负责呼叫中心项目落地运营

## ■ 金慧科技集团



为多个行业头部客户提供离场外包、驻场外包、HRO、RPO等多种形式的专业外包服务。业务覆盖客服、订单处理、图文视频审核、销售、ITO等板块，涵盖7 服务语言(中英日韩西葡法)。在国内有24个交付地区，共34个交付中心站点，总计管理人员1000+，服务人员10000+ 的团队规模



一二线大城市交付地			
北京	上海	广州	成都
沈阳	佛山	深圳	武汉
大连	合肥	长春	西安
二三四线城市交付地			
昆山	六安	开封	襄阳
吉林	五河	锦州	濮阳
辽阳	萍乡	昆明	绵阳

# 现场布局

坐落上海中环路口，交通便利，环境舒适，氛围温馨，为人员发挥工作积极性提供职场环境支持



- 呼叫中心（封闭式-VIP包厢）
- 保证安全性、独立性、客户自有的文化



- 呼叫中心3-5F平面图
  - 使用 L 字型座席
  - 所有Operation座席全部使用 L 字型
  - 使用充足的座席空间提高Operation效率
  - 同时用间隔式座席结构有效减轻呼叫杂音

## ● 益峰职场地理位置优势

- 办公楼位于上海市主城区，交通便利
- 紧邻中环高架，5分钟内双闸道口
- 周围可公交换乘1号、7号、15地铁线



- 呼叫中心（大厅式/开放式）
- 全部可容纳约600座席规模



# 业界殊荣

截止2022年，多次获得政府和业界好评，并担任公职



上海呼叫中心协会  
理事单位  
中国电子商务协会  
会员单位



中国服务外包创新  
型企业荣誉称号  
中国最佳外包服务  
商奖 荣誉称号



中国客户服务突出  
贡献大奖中国呼叫  
中心协会奖  
中国电子商务协会  
客户口碑最佳客户  
联络中心奖



中国商务部所属  
中国服务贸易协  
会会员  
中国工业信息化  
部所属中国信息  
协会会员



中国服务贸易协  
会理事呼叫中心  
协会副事务局长



中国现在服务部  
发展潜在力奖优  
秀经营者  
中国最佳呼叫中  
心奖中国理想雇  
主奖

# 统一服务 解决方案

为企业提供覆盖全生命周期，涵盖CC、DM、ITO的全方位统一服务

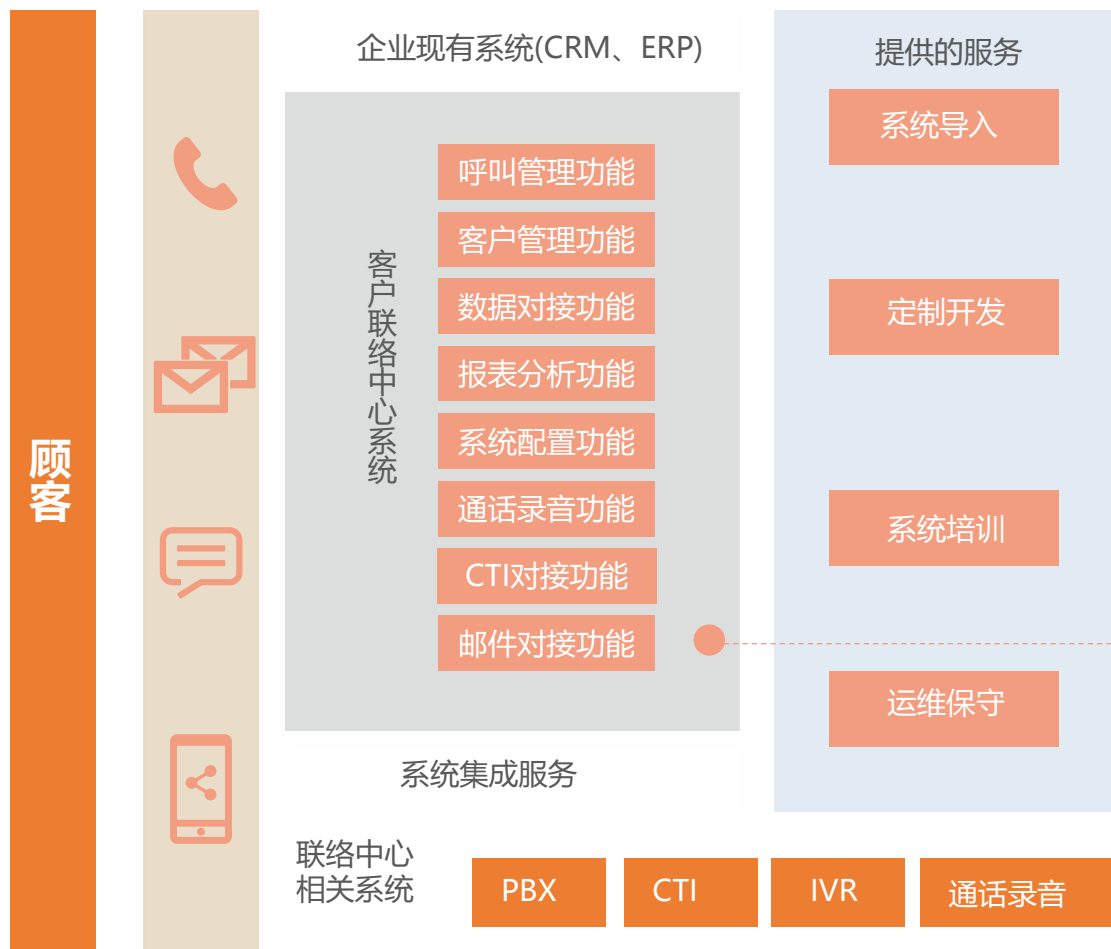


# ITO解决方案

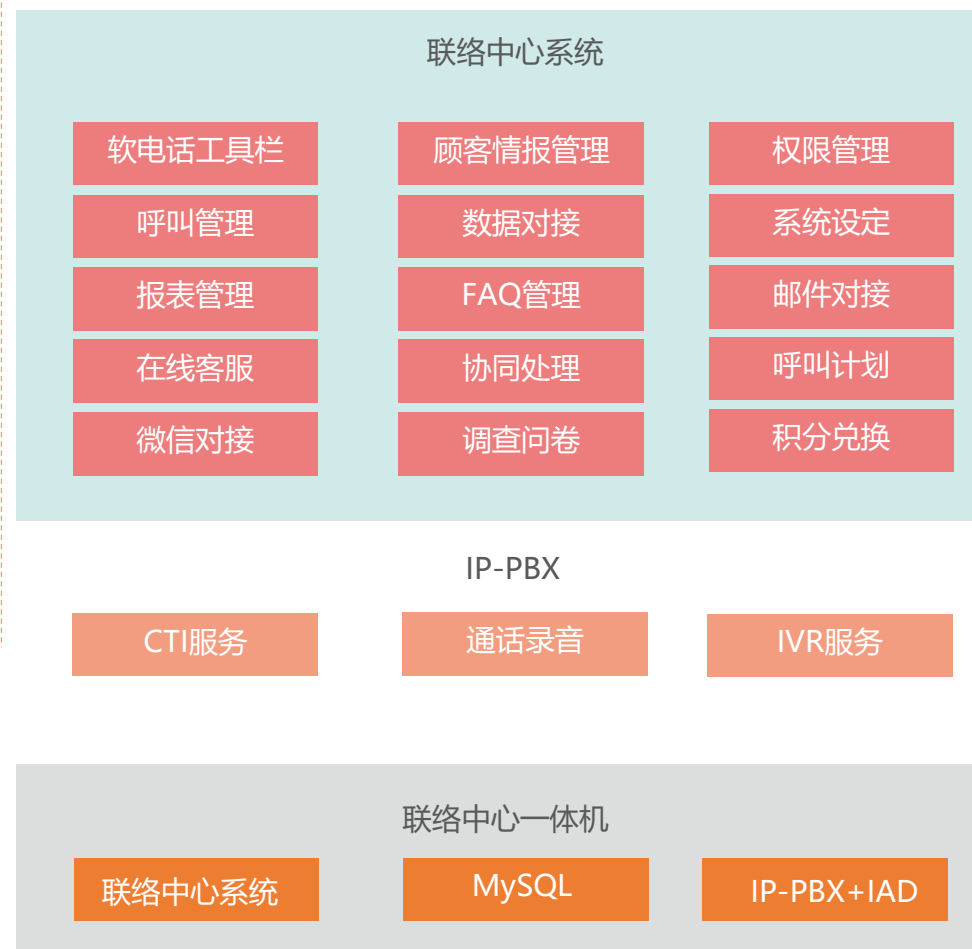
为企业提供覆盖全渠道、全媒体、全流程的系统功能解决方案和配套ITO服务

- 功能齐全的联络中心系统
- 稳定、高效、便捷的电话软交换平台
- 专业、周到、细致的运维/保守服务

## 联络中心全渠道一站式解决方案



## 功能列表



# 业务系统优势

为企业提供一站式、及时性、安心感 / 精准化、高效化、可视化的系统服务

## 一站式

一站式售前售中售后服务，协调各个职能部门，打通部门障碍，协调品牌管理



## 及时性

建立数据互联，实时监控400数据，保证来电咨询数据及时反馈



## 安心感

提供可靠的数据安全管理模式、系统级个人隐私保障机制



## 精准化

实时与用户建立联系，实时反馈用户咨询、投诉进度，提高客户体验



## 高效化

提高处理效率，免除手动制单的繁琐过程，系统自带的IVR模块帮助解决高峰期放弃问题



## 可视化

在线客服模块通过公众号、官网等接口，帮助用户看图说话，精准咨询

# CRM运营

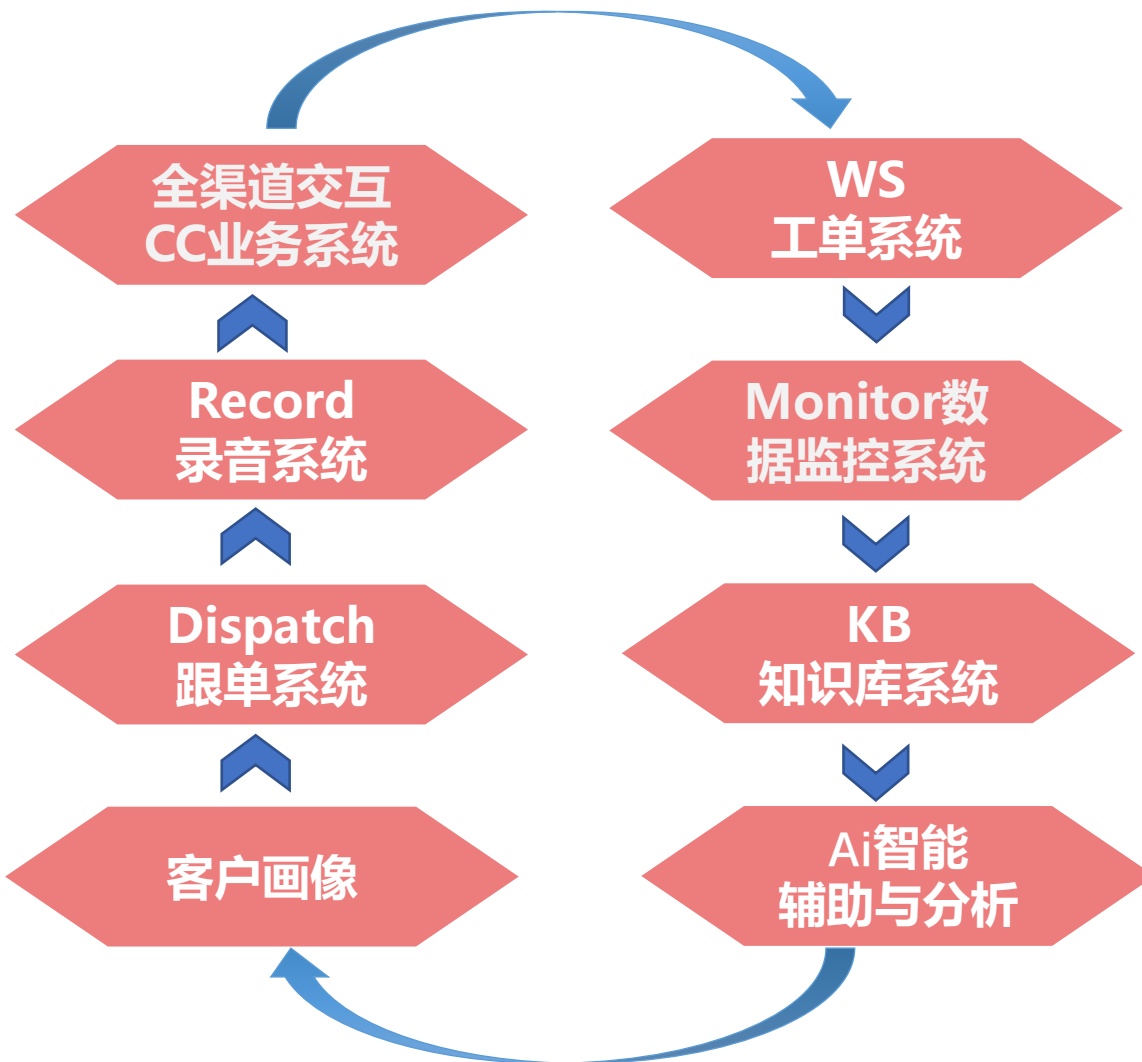
通过系统数据贯通与大数据活用，推动IB营销

**全渠道交互CC业务系统:**  
400/EC/HP/APP等、开发多渠道  
客服中心系统

**Record录音系统:**  
实现全程录音，对每一通电话进行  
录音，确保服务质量，保障客户与  
公司的权益

**Dispatch跟单系统:**  
记录跟进客户派单信息派单进程、  
维修进程等

**客户画像:**  
通过全渠道数据交互，获取多维度  
客户标签信息，汇总统计分析大数  
据，辅助导出客户画像



**WS工单系统:**  
记录客户信息、客户问题、订单信  
息、派单信息、回访信息等

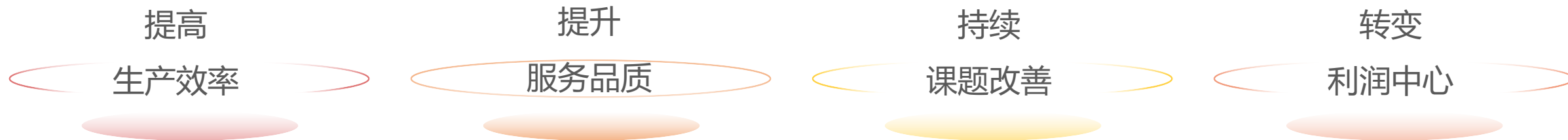
**Monitor数据监控系统:**  
实时监控电话进线量、掉线量、通  
话时长、等待时长等业务数据

**KB知识库系统:**  
归类产品信息、产品知识、常见问题、  
相关知识等

**AI智能辅助与分析:**  
通过智能辅助功能介入，大幅提升人  
员工作效率，对客户数据进行整体管  
理和分析

# 运营要素

秉承**高效、品质、成长**的管理理念，持续输出**附加价值**，为客户提供**超越期待的服务**



## STEP 01

### 人员基础

具备多渠道招聘形式，10余家人力资源公司合作，保证充足人员供给，IB项目月平均离职率3~5%，公司整体5%~7%



## STEP 02

### 运营手法

通过成熟的运营组织架构，完善的培训成长晋升体系，有效的全流程品质风险管理体系，提供稳定高效的品质运营



## STEP 03

### 持续改善

导入日系持续改善理念，避免业务量的增加影响业务品质。运用我们丰富的经验，通过各种改善手法来保证高品质的服务



## STEP 04

### 附加价值

全渠道业务系统整合数据贯通，通过CX客户体验服务提升客户满意度，活用VOC为品牌方定向积极提案，实现更多企业贡献

# 运营要素 - 运营手法

灵活运用八大板块运营手法, 实现稳定、高效、高品质服务输出



## 组织架构

根据业态及项目类型, 配备有经验且最适合的管理人员, 直接对接运营中心负责人及客户方



## 排班管理

通过构筑预测模型, 运用科学的业务量预测手法, 合理有效灵活的进行排班



## 业务筹建

SOP标准筹建无缝过渡切换, 信息及时同步共享, 活用WBS课题管理表进行可视化跟踪管理



## QA体制

通过实时监听, 结合内部及外部评价, QA小组活动分享课题, 提供改善方法, 养成目标意识



## 业务资料

根据以往项目经验, 重新梳理和制作业务资料, 优化业务话术及现场常用短语, 定期更新校准FAQ



## KPI管理

活用个人管理卡, 以数值为依据, 进行针对性问题分析及共性和个性问题的分析, 制定提升对策



## 业务流程

追求品质和效率化流程, 以人机物法环测为基盘, 每一个业务流程都做到闭环管理



## 报告体制

日周月报体制, 每年定期双方高层深度会谈, 主要针对年度工作回顾及今后事业计划展望



# 附加价值 – 向新时代客户服务中心转变

**CS服务和CX服务的区别是什么？（单点式被动服务→全客户旅程式服务）**

**CS=Customer Service**  
旧式传统的客户服务



**CX=Customer Experience**  
新式客户体验服务

## Customer Service

在过往的客户购买旅程中，以被动的服务方式为客户提供单点式的服务



## Customer Experience

在客户购买旅程中以参与者的角度，在全渠道多元化服务中为客户提供主动式服务，并在过程中获取客户心声





# 附加价值 - CX的实现阶段与价值体现

实现CX新一代客服中心评估标准，把握现状评价体系与服务认知，与品牌方共同探讨制定满足客户需求的服务

价值体现					
客户视点	✓ 通过 6 个领域×5个阶段诊断评价 了解公司CX实现的进程和状态			客户满意度逐步提升 优质的服务体验深刻的留存在客户的记忆中	
企业视点	全渠道多客户接点 运营坐席效能逐步损失降低			粉丝数量扩大、忠诚度提升、销售额扩大 体现对品牌事业的贡献	
步骤	Stage 1	Stage 2	Stage 3	Stage 4	Stage 5
CRM	CRM系统未导入	CRM系统导入	提供CRM系统的附加价值的活用 (单一渠道)	提供CRM系统的附加价值活用 (复数渠道)	CRM趋势联动
VOC	单一渠道收集·报告	单一渠道的收集·分析·活用	复数渠道的收集·个别分析·活用	收集-分析流程高度化	形成社区和扩大VOC活用领域
评价体系	未实施客户评价	开始实施客户评价	构筑客户评价系统	建立以客户评价系统为基础的改善周期	以客户评价结果为基础的战略地图化
渠道	未着手渠道的多样化	渠道的多样化	打通各渠道	渠道的个性化	对市场施策的活用
知识库	外部	没有FAQ	FAQ系统导入	建立FAQ的改善周期	一体化管理的知识库活用于各个渠道
	内部	存在知识库	对个别知识库实施改善	导入知识库工具, 开展运用和改善循环	

# BCP灾备方案

**拥有双网、双电、双线路，实现本地&异地多点式BCP**

## 通信系统

- 中国电信和联通两大运营商的VIP客户，当出现通信故障时直接报修大客户经理处理，快速通道可减少故障排除时长
- 资源采用电信、联通双资源互备，防止断网隐患

## 政府资源

- 上海宝山区政府重点成长企业
- 享有各种政府扶植政策



## 数据备份（语音/文本）

- 提供两套核心语音交换系统，资源互备
- 与呼叫中心集成商合作，战略合作关系

## 电力系统

- 机房内所有设备均使用APC UPS进行供电，最大供电时长可达4小时
- 坐席端IP话机可使用POE功能交换机进行供电，或者数字话机直接由PBX供电

## 疫情期间，应客户需求开通远程业务权限以及远程监管，顺利安全的实施在家办公

启动 FAQ知识库远程登录查阅功能，辅助员工第一时间回复客户问题，采取主管远程打卡及微信早会形式，严格把控在家办公期间坐席服务时间及问题的及时解答和跟进，启动远程质检远程听录音形式监听形式，疫情期间为客户提供一如既往的高品质服务

# 信息安全管理

通过强化培训、入职协议、过程监管、权限限定、门禁管理等高度防控手段，实现十年如一日安全运营生产



## 远程监控

- ◆ 呼叫中心管理负责人，可在运营管理室实时掌控各楼层的最新动态及早发现异常状况、通过现场管理者（SV）及时进行把控和指导
- ◆ 实时监控现场画面数据保存1个月

## 摄像系统

- ◆ 为楼层安装了全场全覆盖摄像头
- ◆ 画面管理者可360度放大显示操作
- ◆ 包括办公室会议室以及培训室均设有录像&录音功能



### 入职培训 保密协议

- ◆ 入职·离职同时、从职员到CSR、都会签署「保密义务合同」
- ◆ 客户提供的重要信息都会采取法律保护手段
- ◆ F A X和复印机被放置在职员的房间内，这是为了防止公司内信息被故意复印及传送
- ◆ F A X及复印机特定职员才能使用CSR无许可禁止使用复印
- ◆ 业务用紙的废弃需使用碎纸机



### 门禁管理 复印管理

- ◆ 进出公司均佩戴ID卡，客户、忘记携带ID卡的CSR必须联系管理者后方能进出公司
- ◆ 另外机房只有IT人员才能出入
- ◆ 客户信息和重要资料被保存在安全性高的专用服务器内，只有特定人员才能接触
- ◆ CSR使用的设备禁止链接专用服务器
- ◆ 另外、严禁安装个人用软件、并且有安全的防病毒对策



### 坐席管理 网络限制

- ◆ 针对职员在入职时会严格培训客户信息的重要性
- ◆ 通过培训使其认知业务区域出入口安全管理的重要性
- ◆ 培养深知客户信息重要性的人才
- ◆ 禁止CSR使用在业务用的P C内的软盘 这是为了防止P C内信息被复制
- ◆ 同时禁止向C D - R O M的写入



# 企业 卓越成长的最佳陪伴者

感谢您的观看

地址：上海宝山区真华路1781号益峰中心

电话：021-26015000