

帮我吧®

# 管理软件经销商客户服务白皮书

(201810 版)

谨以此文献给正默默耕耘于一线的管理软件经销商伙伴们

本文涉及管理软件经销商服务经营管理的各个方面，包括但不限于服务部员工管理、服务产品定义与规范、服务交付流程、服务经营等。

## 目录

|                    |    |
|--------------------|----|
| 1. 概述.....         | 5  |
| 1.1 内容概述.....      | 5  |
| 1.2 适用群体.....      | 6  |
| 2. 服务部员工管理.....    | 7  |
| 2.1 组织架构及岗位职责..... | 7  |
| 2.1.1 调研结果分析.....  | 7  |
| 2.1.2 帮我吧实践.....   | 9  |
| 2.2 能力提升及培训.....   | 12 |
| 2.2.1 调研结果分析.....  | 12 |
| 2.2.2 帮我吧实践.....   | 13 |
| 2.3 员工考核与绩效.....   | 14 |
| 2.3.1 调研结果分析.....  | 14 |
| 2.3.2 帮我吧实践.....   | 17 |
| 3. 服务产品定义与规范.....  | 18 |
| 3.1 调研结果分析.....    | 18 |
| 3.2 帮我吧实践.....     | 19 |
| 4. 服务交付流程.....     | 21 |
| 4.1 服务受理.....      | 22 |
| 4.1.1 电话入口.....    | 22 |
| 4.2.2 QQ 入口.....   | 25 |

|                               |    |
|-------------------------------|----|
| 4.2.3 微信入口.....               | 26 |
| 4.2.4 帮我吧客户端入口.....           | 27 |
| 4.3 智能路由.....                 | 27 |
| 4.3.1 身份识别.....               | 28 |
| 4.3.2 服务期验证.....              | 30 |
| 4.3.3 分配规则.....               | 31 |
| 4.4 服务处理.....                 | 32 |
| 4.4.1 热线处理.....               | 32 |
| 4.4.2 在线处理.....               | 36 |
| 4.4.3 远程处理.....               | 37 |
| 4.4.4 现场处理.....               | 38 |
| 4.5 工单闭环（帮我吧重要创新点）.....       | 39 |
| 4.5.1 行业痛点分析.....             | 39 |
| 4.5.2 帮我吧创新.....              | 40 |
| 4.6 整体服务交付流程参考图.....          | 43 |
| 5. 服务经营.....                  | 43 |
| 5.1 组织架构和客服管理对服务费收取比例的影响..... | 44 |
| 5.1.1 服务资源是否充足.....           | 44 |
| 5.1.2 有无坐班客服.....             | 44 |
| 5.1.3 有无服务经营岗位.....           | 45 |
| 5.1.4 客服能力.....               | 45 |
| 5.2 客户管理对服务费收取比例的影响.....      | 45 |

|                                       |    |
|---------------------------------------|----|
| 5.2.1 不同层次的目标客户对服务费收取比例的影响.....       | 45 |
| 5.2.2 客户分级对服务费收取比例的影响.....            | 46 |
| 5.3 服务产品化对服务费收取比例的影响.....             | 46 |
| 5.4 服务交付管理对服务费收取比例的影响.....            | 47 |
| 5.4.1 呼叫中心系统对服务费收取的影响.....            | 47 |
| 5.4.2 是否严格审核客户服务到期时间再服务对服务费收取的影响..... | 47 |
| 5.5 服务报告对服务费收取比例的影响.....              | 47 |
| 5.6 影响服务收费比例的十大因素.....                | 49 |
| 6. 行动指南.....                          | 49 |
| 6.1 调研结果分析.....                       | 49 |
| 6.2 帮我吧助力.....                        | 50 |

## 1. 概述

### 1.1 内容概述

本文不是一篇理论性的企业经营管理文章，也不是单纯的产品功能介绍，更不是技术性的企业软件实施文档。

本文是将服务经营理念与产品实践相结合的操作性文章。希望通过本文，能够让软件经销商降低服务成本、提升客户服务满意度，最终实现服务费的增收。

本文实践的产品是“帮我吧®”智能客服系统（以下简称“帮我吧”），是北京金万维科技有限公司旗下为企业打造的新一代全渠道智能客服平台。除了具备软件领域常用的远程协助功能之外，“帮我吧®”还全面支持接入电话、Web、H5、微信公众号、APP、客户端、表单以及各个媒体的咨询和信息，客服通过一个工作平台统一响应，进而实现电话热线服务、在线及远程服务、上门服务等多个服务的集成，并可通过工单将信息进行分类、分流，构建完整的客服工作流。

为探索产品实践的普遍适用性，金万维在全国范围内随机抽取了各行业、领域、品牌的管理软件企业，并针对其包含公司基本概况、组织架构、客服管理、服务经营、服务交付等现状进行了问卷调研，收回 541 份有效问卷，其中管理软件经销商伙伴 435 份。



因此本文将以调研数据结合帮我吧产品实践展开报告。

## 1.2 适用群体

本文适用于具备如下所有特征的企业：

- ✓ 包含但不限于“用友”、“金蝶”、“管家婆”等软件品牌的经销商；
- ✓ 关注客户服务经营而非仅仅软件产品销售；
- ✓ 客服团队有一定规模。

本文中产品截图显示的字段内容和规则为软件经销商的典型配置，可能不完全适合于您自己的企业实践，您可在此典型配置基础上自行设置自定义字段和规则。

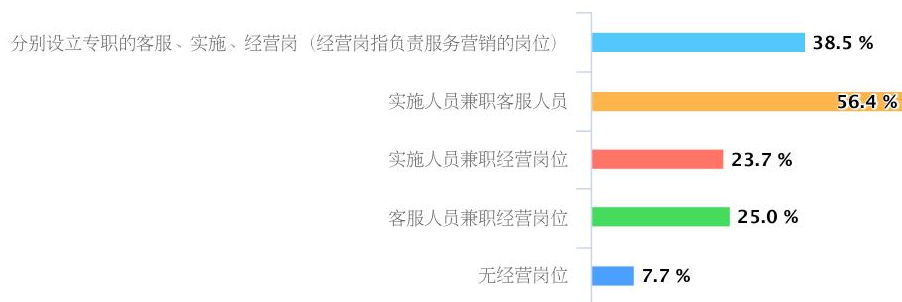
在实践中，需要开通帮我吧的呼叫中心模块、在线客服模块以及工单模块。

## 2. 服务部员工管理

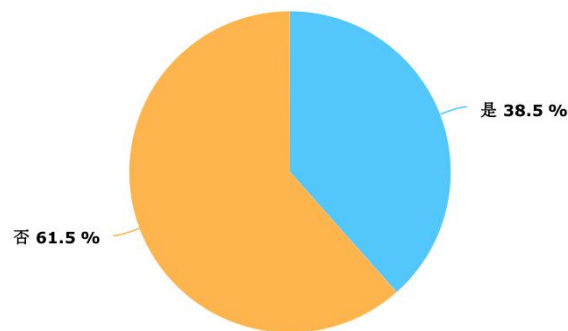
### 2.1 组织架构及岗位职责

#### 2.1.1 调研结果分析

下图是金万维帮我吧事业部针对近 500 家各主流品牌管理软件代理商的组织架构调研结果：



下图是管理软件经销商伙伴是否将客服划分为多级、多线（如一线、二线）客服的调研数据：



通过以上两组数据，可以看出管理软件经销商在客服组织架构方面容易出现的问题包括：

#### 问题一：经营岗与交付岗不区分

通常由服务人员同时负责服务收费，这种组织架构的弊端在于服务人员通常不具备较好的营销能力和

技巧，不利于提高服务收费率。

## 问题二：热线岗与现场服务岗不区分

通常这种情况是由服务人员各自负责固定的客户，客户有问题时直接拨打服务人员的手机或咨询微信、QQ。这种组织架构的弊端如下：

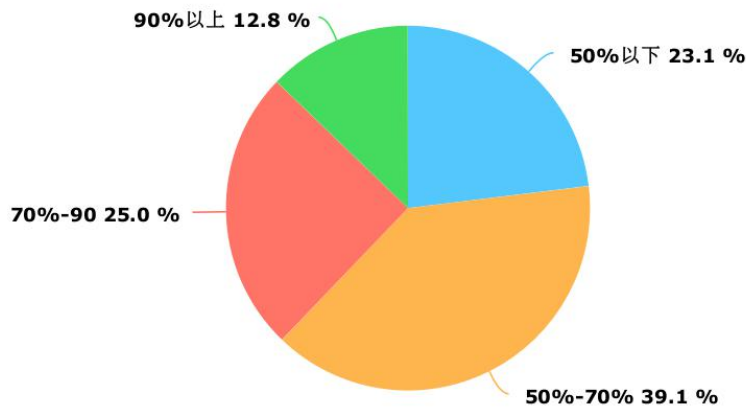
- ✓ 由于客户通常只单向联系服务人员，同时服务人员通常不在公司办公，因此无法提升服务受理和处理的及时性。
- ✓ 由于客户通过联系服务人员个人手机、微信、QQ 等形式寻求服务，无法采集客户服务记录，导致无法通过数据考核服务人员，也无法通过统计历史服务记录形成服务报告向客户收取服务费。
- ✓ 由于客户只与服务人员交互，因此长此以往将导致客户与公司缺乏粘性，容易导致客户资源流失。

## 问题三：一线客服和二线客服不区分

这种模式的弊端在于客服通常全部忙于疑难问题，导致新咨询的客户问题无法及时受理，影响服务及时性。

另外不在公司内部配备服务水平更高的二线客服(值班经理)，会导致很多问题无法及时解决，影响客户满意度；同时很多问题无法通过二线客服在线上解决，必须要派单到现场服务，增加了服务成本。

下图是管理软件经销商电话、远程服务占比的调研数据：



按照行业标准，电话、远程服务超过 90%才是最合理的服务方式分配比例，而从调研数据中我们可以看出：大部分的管理软件经销商电话、远程服务占比过低，现场服务占比过高，导致服务资源严重浪费和服务成本高昂。

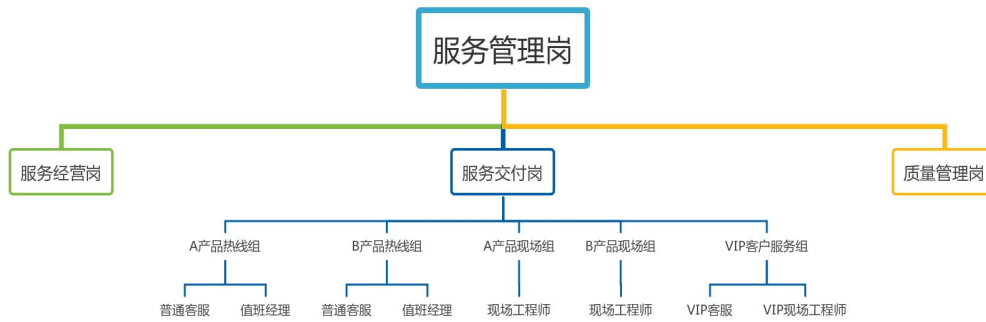
#### 问题四：服务管理岗与质量管理岗不区分

一个好的客户服务体系如要良好运转并取得良好效益，制度、工具、监督缺一不可，因此必须重视服务监督、质检的作用。

很多管理软件经销商不设专职的质量管理岗，会导致服务制度无法良好贯彻。而由服务管理岗兼职负责质量管理的模式，容易导致服务管理人员将绝大部分时间投入到琐碎的质检、绩效计算等工作中去，而没有精力从全局兼顾体系建设、制度建设、人才培养等。

#### 2.1.2 帮我吧实践

结合帮我吧的实践经验以及行业内优秀服务伙伴的经验，帮我吧建议管理软件经销商按照如下思路设置客户服务部岗位，如下图：



岗位及职责、能力要求具体如下：

| 岗位    |          |            | 岗位职责                         | 能力要求                    |
|-------|----------|------------|------------------------------|-------------------------|
| 服务管理岗 |          |            | 负责客户服务部的整体管理                 | 具有客户服务体系、制度建设能力和管理能力    |
| 服务经营岗 |          |            | 负责客户关怀、服务收费、二次营销             | 善于沟通交流, 具有营销能力和技巧       |
| 服务交付岗 | 普通客户服务   | 热线普通客服(一线) | 负责通过电话、在线、远程方式受理和处理客户的问题     | 具有简单问题的处理能力             |
|       |          | 热线值班经理(二线) | 负责处理普通客服解决不了的问题, 并负责给现场工程师派单 | 拥有极强的产品知识和问题解决能力        |
|       |          | 现场工程师      | 负责到客户现场处理问题                  | 熟悉软硬件和网络, 拥有现场问题分析和解决能力 |
|       | VIP 客户服务 | VIP 热线客服   | 负责受理 VIP 客户的问题咨询             | 拥有极强的产品知识和问题解决能力        |
|       |          | VIP 现场工程师  | 负责到 VIP 客户现场处理问题             | 熟悉软硬件和网络, 拥有现场问题分析和解决能力 |
|       | 质量管理岗    |            | 负责服务监督、质检、回访、客服绩效等           | 拥有较强的数据整理能力             |

- ✓ 帮我吧客服管理内，可以针对客服进行分组，如下图：



| 分组    | 分组成员 | 操作     |
|-------|------|--------|
| 服务经理组 | 2    | ↑   添加 |
| 现场服务组 | 3    | ↑   添加 |
| 热线电话组 | 3    | ↑   添加 |
| 在线客服组 | 2    | ↑   添加 |
| 服务管理组 | 1    | ↑   添加 |

- ✓ 同时可以定义每个客服的角色和权限，如下图：



| 姓名 | 职称 | 工号   | 账号 | 角色   | 当前在线状态 | 所属组      | 操作      |
|----|----|------|----|------|--------|----------|---------|
| 王工 |    | 1002 |    | 普通客服 | 在线     | 服务经理组... | 添加   删除 |
| 张工 |    | 1003 |    | 普通客服 | 在线     | 现场服务组... | 添加   删除 |
| 王总 |    | 001  |    | 管理员  | 在线     | 服务经理组... | 添加   删除 |

以上组织架构适用于客服团队规模在 15 人以上的管理软件经销商，而对于客服团队较小的伙伴，帮我吧建议可以不用配备如此齐全的岗位，但是一定要做到基础的两点：

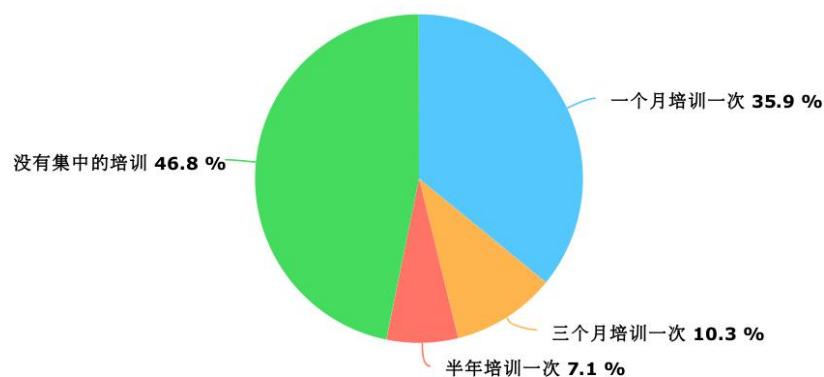
- ✓ 坐班客服与现场服务工程师要划分清晰，如此才能建立高效的服务交付流程；
- ✓ 要设置专职的客户经营岗，如此才能做好老客户经营。

## 2.2 能力提升及培训

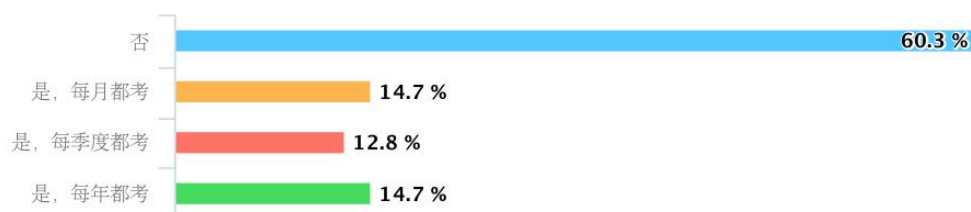
### 2.2.1 调研结果分析

管理软件经销商客户服务部需要建立制度性的能力提升及培训机制，才能提升服务人员能力，提升服务质量，降低服务成本。为此帮我吧调研了管理软件经销商培训和考核工作。

下图是管理软件经销商针对客服的培训频率数据：



下图是管理软件经销商是否对客服做定期考核的调研数据：



通过这两组数据能反映出管理软件经销商大多没有建立制度性的培训、考核机制。

## 2.2.2 帮我吧实践

在该部分，帮我吧无法在培训内容、讲师等方面提供资源支持，但是帮我吧可提供知识管理。帮我吧后台有知识库功能，这部分知识库内容可以批量导入、逐次累加，也可以由每次服务的问题总结形成，还可以由客户提出问题之后自动更新，形成知识闭环。这部分知识库内容除应用于客户侧机器人调用外，还可以供内部客服学习、使用。

| 知识标题                                          | 好评率  | 差评率  | 使用次数 | 常见问题 | 知识库分类   | 最近更新                | 来源 | 创建人         | 审核状态 | 操作                     |
|-----------------------------------------------|------|------|------|------|---------|---------------------|----|-------------|------|------------------------|
| <input type="checkbox"/> 由于您所连接的服务端端... 0.0%  | 0.0% | 0.0% | 17   | 否    | 异速联问题   | 2018-10-16 17:21:23 | —— | 北京金万维科技有限公司 | 已审核  | <a href="#">[ 查看 ]</a> |
| <input type="checkbox"/> 宽带通能申请商业试用... 0.0%   | 0.0% | 0.0% | 0    | 否    | 宽带通问题   | 2018-10-16 11:37:07 | —— | 北京金万维科技有限公司 | 已审核  | <a href="#">[ 查看 ]</a> |
| <input type="checkbox"/> 异速联V622打印配置和... 0.0% | 0.0% | 0.0% | 1    | 否    | 异速联问题   | 2018-10-16 11:29:48 | —— | ——          | 已审核  | <a href="#">[ 查看 ]</a> |
| <input type="checkbox"/> 补丁怎么下载 0.0%          | 0.0% | 0.0% | 0    | 否    | 无分类     | 2018-10-16 11:27:11 | —— | 北京金万维科技有限公司 | 已审核  | <a href="#">[ 查看 ]</a> |
| <input type="checkbox"/> 动态域名NAT移动版限制... 0.0% | 0.0% | 0.0% | 0    | 否    | 宽带通问题   | 2018-10-14 16:05:05 | —— | 北京金万维科技有限公司 | 已审核  | <a href="#">[ 查看 ]</a> |
| <input type="checkbox"/> 北京九华山庄会议什么... 0.0%   | 0.0% | 0.0% | 0    | 否    | 无分类     | 2018-10-14 16:03:34 | —— | 北京金万维科技有限公司 | 已审核  | <a href="#">[ 查看 ]</a> |
| <input type="checkbox"/> 该程序启动失败，请详... 1.2%   | 0.0% | 0.0% | 80   | 否    | 异速联问题   | 2018-10-08 09:53:41 | —— | ——          | 已审核  | <a href="#">[ 查看 ]</a> |
| <input type="checkbox"/> 客户端登录提示密码错... 0.0%   | 0.0% | 0.0% | 0    | 否    | 无分类     | 2018-09-28 11:44:58 | —— | gnwayzgj    | 未审核  | <a href="#">[ 查看 ]</a> |
| <input type="checkbox"/> 你好 天联标准版 的后... 0.0%  | 0.0% | 0.0% | 0    | 否    | 天联标准版问题 | 2018-09-20 15:42:01 | —— | 北京金万维科技有限公司 | 已审核  | <a href="#">[ 查看 ]</a> |
| <input type="checkbox"/> 手机移动端无法登陆 0.0%       | 0.0% | 0.0% | 0    | 否    | 无分类     | 2018-09-20 15:41:07 | —— | 北京金万维科技有限公司 | 已审核  | <a href="#">[ 查看 ]</a> |

同时，帮我吧具有知识库资源分享功能，在管理软件厂商和经销商同时使用帮我吧，并且经申请同意之后，厂商的知识库资源可以实时与经销商建立共享。

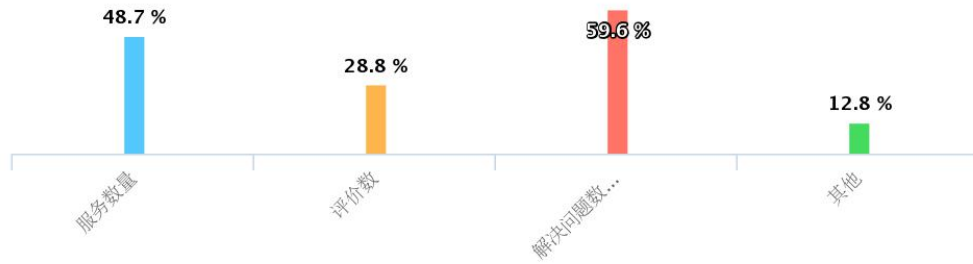


## 2.3 员工考核与绩效

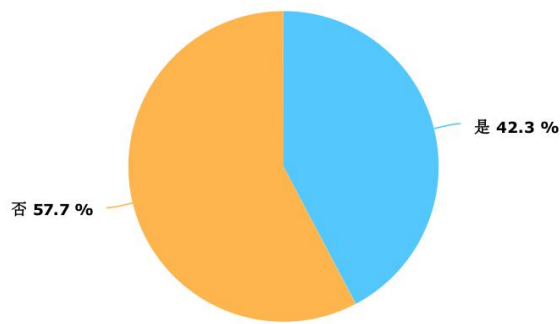
### 2.3.1 调研结果分析

一个良好的考核激励机制能够激发客服在服务意愿、服务能力、服务态度等各方面的全方位提升，也能保障服务体系能够高效运转。

下图是管理软件经销商客服考核指标的调研数据：



下图是管理软件经销商是否认为自己的客服考核制度能真正反映出客服的实际绩效的调研数据：



上面两组数据结合反映出一个有趣的现象：大部分管理软件经销商伙伴都会考核客服的工作量，但是大部分伙伴又认为无法考核出客服的真实工作绩效。

经帮我吧实践认为出现以上现象的原因在于：

#### 原因一：无法完整统计每个客服的工作量

当前管理软件企业统计客服工作量的现状如下：

- ✓ 电话服务记录通常不统计，因为大多数管理软件企业没有通过呼叫中心系统进行电话服务；
- ✓ QQ、微信等在线聊天无法记录；

- ✓ 远程服务通常用帮我吧自动统计，或者通过 QQ 等工具处理后，手动记录远程服务；
- ✓ 上门服务通过纸质单方式，现场服务人员上门结束后手动录入服务记录到 CRM 等系统。

在这种情况下，伙伴通常只统计远程和上门服务量，而由于大多都需要由客服手动记录，加重了客服的工作量，并且完整性和客观性无法保障。

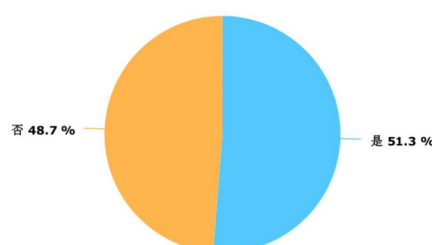
### 原因二：统计的是服务次数而不是问题解决数量

统计的客服工作量是通过累加每个人的电话量、远程量、现场服务量而获得，但是通常客户所提出的某个问题不是单次服务所能解决，可能会经过多人、多次、多种服务方式才能解决，如此便会出现每个人的服务次数不等同于每个人真实解决的问题量，服务能力较高的客服反而有可能服务量更少的情况。

科学的服务量考核应该以问题为主线，即考核每个客服真正帮助客户解决了多少个问题。

### 原因三：不同问题的难度有区别

不同的产品和不同的问题类型通常所需耗费的客服精力不一样，但是通过下图调研数据能看出很多管理软件企业并没有将问题进行分级：



从而导致计算出的问题解决量并不能客观反映出每位客服人员的真实贡献。

## 原因四：不同距离的现场服务有区别

在规模较大城市，客户的距离远近所耗费的客服时间和精力差距很大，所以在设计绩效考核时需要考虑距离因素。

### 2.3.2 帮我吧实践

首先，帮我吧集成了电话服务、聊天服务、远程服务、上门服务多种服务方式，是一个整合性的客服工作平台，因此在一定程度上可以自动、完整、客观地统计到每个人的服务记录，解决数据采集难题。



其次，帮我吧在行业内首创以工单为问题主线的模式，即一个问题对应一个工单，一个工单记录一个问题的全生命周期，与该问题解决相关的所有服务记录会自动附着在工单上，因此工单量即是问题真实解决量。该方案在“4.5 工单闭环”部分详细讲解。

最后，针对不同类型、不同距离的问题，帮我吧可将工单按照问题类型等自定义分类，然后乘以积分系数予以测算。

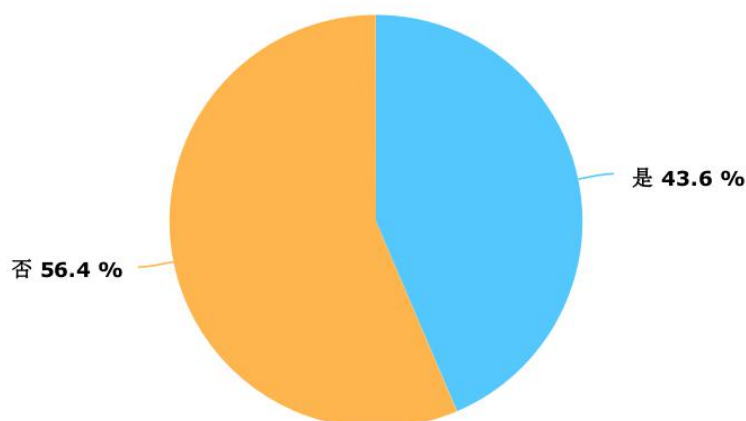
| 投诉工单    |      | 搜索标题、编号            |      | 高级查询  | 创建工单                |
|---------|------|--------------------|------|-------|---------------------|
| 编码      | 工单状态 | 标题                 | 客服   | 工单优先级 | 创建时间                |
| 1177833 | 新建   | 123123             | 演示账号 | 高 ↑   | 2018-03-19 15:45:05 |
| 1177839 | 新建   | 123213             | 演示账号 | 高 ↑   | 2018-03-19 15:50:49 |
| 1179911 | 新建   | 呼叫中心 - 13522499803 | 演示账号 | -     | 2018-03-20 17:29:21 |
| 1180351 | 新建   | 呼叫中心 - 13522499803 | 演示账号 | 高 ↑   | 2018-03-21 10:23:55 |
| 1180433 | 新建   | 呼叫中心 - 13522499803 | 演示账号 | 紧急 ⚡  | 2018-03-21 10:57:03 |
| 1180563 | 新建   | 呼叫中心 - 13522499803 | 演示账号 | 紧急 ⚡  | 2018-03-21 11:29:06 |
| 1180607 | 新建   | 呼叫中心 - 13522499803 | 演示账号 | 紧急 ⚡  | 2018-03-21 11:43:07 |
| 1180633 | 新建   | 呼叫中心 - 13522499803 | 演示账号 | 紧急 ⚡  | 2018-03-21 11:57:18 |
| 1181227 | 新建   | 呼叫中心 - 13522499803 | 演示账号 | -     | 2018-03-21 17:52:14 |

### 3. 服务产品定义与规范

无论是 SaaS 企业所提倡的“软件即服务”，还是传统管理软件企业所提倡的服务经营，本质上都是将服务作为一种产品进行售卖。而也只有将服务进行标准化和产品化，才能将合适的服务销售给合适的客户，从而获取最大收益。

### 3.1 调研结果分析

根据调研，还有超过 50%的管理软件经销商没有对产品进行服务产品划分，因此该段落将就服务产品的划分为伙伴提供指导性建议。



### 3.2 帮我吧实践

管理软件行业服务产品典型的划分方式如下：

| 服务类别  | 服务内容            | 客户画像                                                                       |
|-------|-----------------|----------------------------------------------------------------------------|
| 在线服务包 | 只提供电话、在线、远程服务   | 1、付费意识、意愿、能力欠缺；<br>2、客户问题复杂度低、重要度低；<br>3、没有现场服务需求。                         |
| 标准服务包 | 提供电话、在线、远程、上门服务 | 1、认同服务的价值；<br>2、要求服务响应时间一般；<br>3、具备一定的基础能力；<br>4、客户问题重要程度中等；<br>5、有现场服务需求。 |
|       |                 | 1、对服务质量及响应时间要求非常高；                                                         |

|                |                              |                                                                                   |
|----------------|------------------------------|-----------------------------------------------------------------------------------|
| <b>VIP 服务包</b> | 专职 VIP 客服负责，并且提供优先受理、优先派单等礼遇 | 2、客户问题复杂度高、重要度高；<br><br>3、对服务价值有强烈的认同感；<br><br>4、现场服务需求比较强烈；<br><br>5、愿意在服务上持续投入。 |
| <b>增值服务包</b>   | 在用好软件的基础上,更进一步提供咨询服务等        | 1、业务流程发生重大变更；<br><br>2、组织架构出现重大调整；<br><br>3、客户对咨询服务价值高度认同；<br><br>4、愿意在服务上持续投入。   |

帮我吧自带简易 CRM 功能，首先可对客户进行分组管理，将不同类型的客户分别分配到不同客户组。

同时对每个客户的基本资料进行完整记录，如图：

| 联系人                                                                          | 服务记录 | 工单     | 联系计划   | 合同管理   | 跟踪记录 | 问题跟踪单 | 项目日志 |
|------------------------------------------------------------------------------|------|--------|--------|--------|------|-------|------|
| <div> <span>+ 添加</span> <span>✕ 批量删除</span> <span>--请选择要搜索的列--</span> </div> |      |        |        |        |      |       |      |
| <input type="checkbox"/>                                                     | 所属人  | 服务收费类型 | 服务开始时间 | 服务结束日期 | 服务金额 | 销售员   | 操作   |
| 无相关数据                                                                        |      |        |        |        |      |       |      |

同时，帮我吧支持自动判别客户身份，然后根据不同类型客户的权益智能分配到不同的客服。

添加转接规则

规则名称 VIP客户优先服务

---

满足所有下述条件

主叫号码 是 {{USERGROUP.VIP客户}} ?

客户分组 +

---

满足任意下述条件

-- 请选择 -- - +

---

欢迎语

当来电人进入菜单时播放的欢迎语 选择欢迎语

---

操作

将呼叫转给分组 客服部 负载分配 🔍

回头客优先: ☐ ?

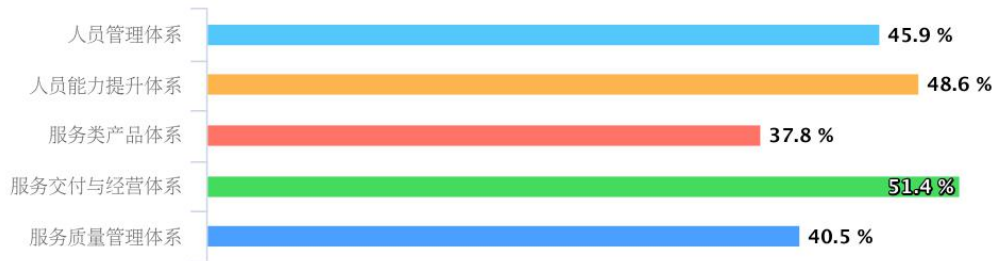
是否开启自动播报工号: ☐

分组溢出: ☐ ?

排队优先级: 10 优先级越高越优先排队

#### 4. 服务交付流程

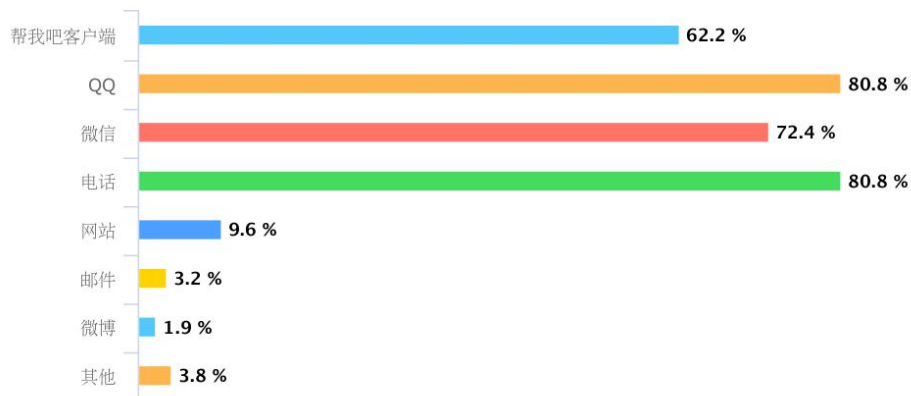
根据调研，服务交付部分是管理软件经销商最为关注，同时也是最为困惑的部分。



虽然服务交付流程直接关系到服务效率、服务体验、服务成本，但是各家经销商伙伴的服务交付流程各不相同，没有标准和规范。因此该段落希望能为管理软件经销商伙伴的服务交付流程提供参考，形成统一规范。

#### 4.1 服务受理

下图是管理软件经销商服务入口调研数据：



该数据表明电话、QQ、微信、帮我吧客户端是绝对的管理软件经销商四大服务服务入口。

##### 4.1.1 电话入口

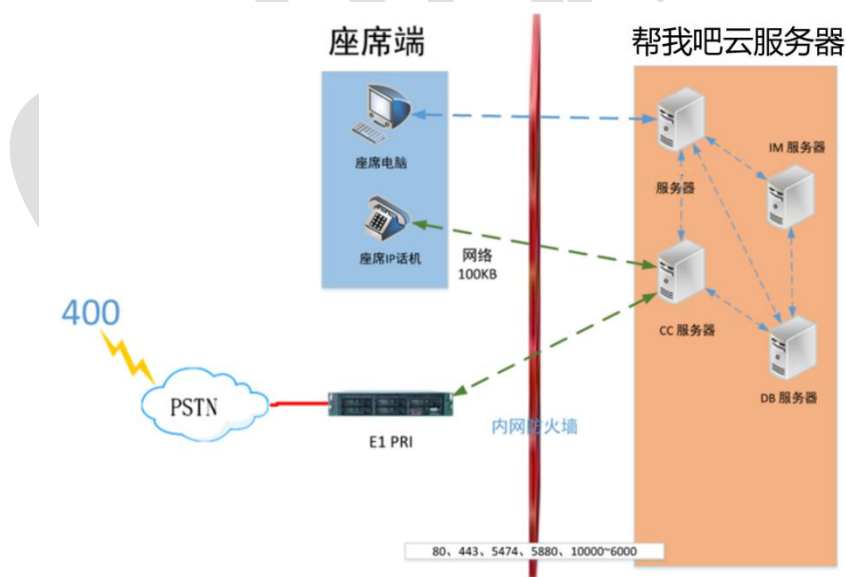
#### 4.1.1.1 调研结果分析

根据调研，目前 95.6%的管理软件经销商伙伴还采用传统的电话模式，向本地电信运营商申请一根或多根普通电话线，而申请中继线路虽然可以解决占线问题，但是成本高昂。所以如下情况在伙伴群里非常常见：

- ✓ 由于普通电话线是单路并发，只能同时接听或拨打一通电话，导致由于占线而被客户投诉的情况频发，影响服务口碑；
- ✓ 客服工作分配不均，并且无法在不同电话线之间转接。

#### 4.1.1.2 帮我吧实践

帮我吧通过接入服务热线来提升服务入口专业性，支持企业 400、1010、95/96 服务热线接入，热线接入拓扑图如下：

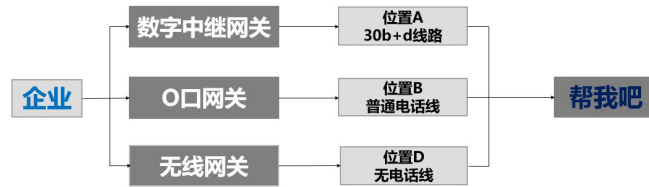


其中 DID（400 等号码接入需要绑定实体线路）落地号码可使用企业已有号码或帮我吧运营线路，效果如下图：

## 方案一：使用已有专线方案

### 自建线路方案：

- 企业所在不同地理位置，通过网关接入系统；
- 网关位置可放置在企业总部，也可放置在坐席所在地理位置；
- 坐席端采用网线(每路100kb/s)，绑定IP话机；



**注：**由于该种方案是用的还是伙伴原有的电话线路，因此如果原线路为普通电话线，则无法解决电话占线问题。

## 方案二：使用帮我吧运营线路（云线路模式）

### 帮我吧线路方案：

1. 帮我吧和运营商合作的线路资源，通话稳定，在一、二线城市拥有线路资源；
2. 企业直接使用系统即可外呼，上线速度快，硬件成本低；
3. 坐席端采用网线(每路100kb/s)，绑定IP话机；



**注：**1、该方案可完全解决占线问题，呼入呼出并发数没有限制；

2、伙伴需向帮我吧事业部查询本城市是否有云端线路资源。

两种模式相比，第二种方式对网络的依赖性较低，建议质量如下：

1、10M 以上上行下行对等宽带；

2、网络延迟小于 100ms；

3、网络丢包率低于 3%。

## 4.2.2 QQ 入口

### 4.2.2.1 调研结果分析

数据表明 QQ 依然是和电话入口并列的常用服务受理入口，QQ 对于管理软件企业的售后服务利弊如下：

**利：**1、QQ 在客户群体中普及度最高，便于客户快速接受；

2、QQ 的社交属性便于与客户开展互动和营销工作。

**弊：**1、QQ 缺乏排队、导航、路由、身份识别、服务期限验证、服务验收等规范服务流程；

2、无法统计服务记录，导致无法对客服量化考核，也无法记录客户服务数据。

3、QQ 开放性较差，无法与客服系统形成数据对接。

### 4.2.2.2 帮我吧实践

基于利弊分析，帮我吧对伙伴的建议是：

1、帮我吧承接大部分售后服务职能；

2、QQ 依然保留，但是侧重在与客户的关系维护、营销层面。

## 4.2.3 微信入口

### 4.2.3.1 调研结果分析

数据显示 72.4%的经销商伙伴将微信作为服务入口，微信是当之无愧的第三大服务入口。使用个人微信与客户进行互动的利弊与 QQ 类似，不再赘述。这里我们针对微信公众号进行探讨。

伙伴通常将微信公众号作为想客户推送通知、公告信息的营销通道，但是大部分伙伴缺乏有效的运营手段让公众号活跃起来。客户与伙伴完成交易行为之后，超过 90%的互动其实是服务互动，因此伙伴需要思考如何让公众号称为服务入口来增强公众号的利用率，提升活跃度，并反向促进营销推送。

### 4.2.3.1 帮我吧实践

帮我吧打通微信公众号，将帮我吧机器人服务、在线咨询、提单服务集成到微信公众号，客户任何时间都可以登陆伙伴的微信公众号获得机器人、人工服务，同时还可以在线提交工单，而工单的处理进度也可以通过公众号推送到客户或者由客户主动查询，最后还可以在公众号内对工单进行验收和评价，形成微信端服务闭环。



#### 4.2.4 帮我吧客户端入口

数据显示有 62.2%的管理软件经销商选择帮我吧客户端作为服务入口，这说明帮我吧客户端已经成为行业仅次于电话、QQ、微信的第四大服务入口。帮我吧客户端是安装于客户 PC 桌面或安卓移动设备上的被控端，一方面客户可以通过客户端向伙伴申请机器人、人工服务，也可以进行提单；另一方面客户端还可以作为被控端由客服发起远程协助。

对于经销商来说，客户端既可以作为安装在客户电脑桌面的服务门户，也可以作为展示本公司形象，推送消息、营销的载体。因此帮我吧为伙伴提供 OEM 模式，伙伴可以对客户端进行自定义包装，如下图所示：



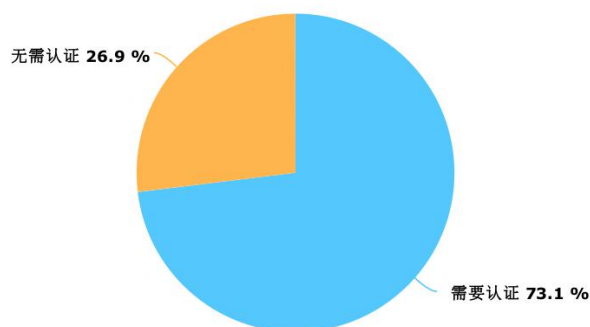
#### 4.3 智能路由

管理软件行业普遍存在客户接入之后找不到正确的人，导致服务转接、推诿、重复等情况频发，严重影响客户体验。当客户通过各服务入口咨询进来之后，如何快速识别客户身份，并让客户快速找到自己所对应的客服呢？要做到这一点，有几个关键环节需要关注：

### 4.3.1 身份识别

#### 4.3.1.1 调研结果分析

我们先来看一组数据，下图是调研管理软件经销商是否在服务前先审核客户身份的数据：



该数据表明大多数代理商在受理服务之前会首先核实客户身份，但是绝大部分只能通过口头询问，然后再凭记忆或手动查询该客户的其他基本信息。

#### 4.3.1.1 帮我吧实践

帮我吧后台自带客户管理模块，伙伴可将客户资料导入到客户管理里面，帮我吧客户管理的层级是“客户组-公司-联系人-联系的电话、邮箱、微信 ID 等身份信息”，因此当客户咨询时，帮我吧系统会自动判别该客户的身份，无需再人工询问。

|     |                                                |
|-----|------------------------------------------------|
| 姓名  | <input type="text" value="张三"/>                |
| 职位  | <input type="text" value="总经理"/>               |
| 手机号 | <input type="text" value="13661126098"/>       |
| 标签  | <input type="text" value="财务模块 *"/>            |
| 座机  | <input type="text" value="010-63701716"/>      |
| 邮箱  | <input type="text" value="1447824185@qq.com"/> |
| QQ  | <input type="text" value="1447824185"/>        |

而由于管理软件经销商通常对于客户资料更新不及时，客户登记资料不全，或者一个公司存在多个联系人，系统无法全面记录客户信息导致无法判别客户身份。对于这种普遍现象，帮我吧提供服务验证码方式，即给每个客户的公司提供唯一的一个数字识别码，当该客户公司的任何一个联系人联系时，都需要联系人手动输入识别码，通过这种方式将完美解决无法全面验证客户身份的问题。

规则名称

---

满足**所有**下述条件

用户输入  是

---

满足**任意**下述条件

---

欢迎语

当来电人进入菜单时播放的欢迎语

---

操作

将呼叫转给分组  400客户咨询服务  负载分配

合法的账号

合法的服务账号  
{{BW8IVR.ExpiredServiceAccount}}

过期的服务账号  
{{BW8IVR.OtherCases}}

用户输入超时或者输入错误

---

正则匹配规则示例

{{^858}}: 以858开头

{{858\$}}: 以858结尾

{{858\*}}: 85后面有0个或多个8

{{858+}}: 85后面有1个或多个8

{{858?}}: 85后面有0个或一个8

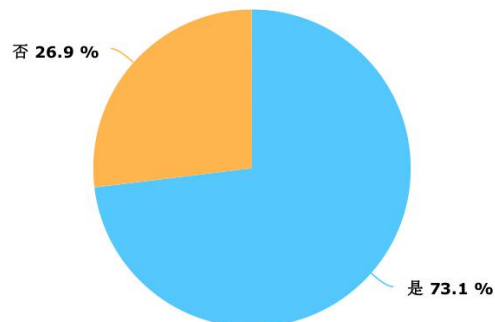
请将正则表达式写于{{ }}符号内, 才会真正匹配

管理软件经销商还普遍存在一类现实问题, 即伙伴之前已经在使用 CRM 管理客户资料, 同时销售人员也在深度使用 CRM, 所以原有的 CRM 无法舍弃。而如果在两个地方维护客户资料, 则加重了服务经营人员的负担。对于这种情况帮我吧提供 API 接口, 并且已经同经销商常用的灵当 CRM、任我行协同 CRM 等实现了客户资料对接, 如此一来在任何一个地方更新的客户资料都会自动同步到另外一个系统。

## 4.3.2 服务期验证

### 4.3.2.1 调研结果分析

下图是管理软件经销商在服务之前是否审核客户是否在服务期内的调研:



该数据表明大多数代理商在受理服务之前会核实客户是否在服务期内，但是大多数是通过记忆或手动查询方式。这种方式加大了客服工作量，同时对于客户的体验不太友好。而如果不验证客户是否在期而盲目服务，则将导致服务费更难以收取。

#### 4.3.2.2 帮我吧实践

对于这个问题，帮我吧会自动根据帮我吧客户管理内该客户登记的服务到期时间判别服务是否到期，并自动根据预先设置的导航规则进行分配，省略人工环节。

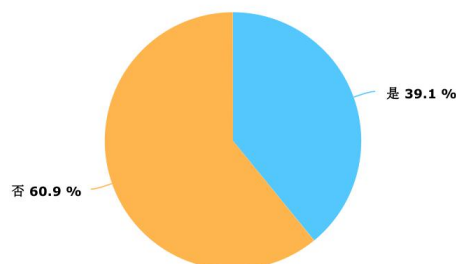
| 公司名称        | 服务期 (开始-结束)            | 创建时间                | 服务余额   | 客户来源   | 操作    |
|-------------|------------------------|---------------------|--------|--------|-------|
| 重庆...有限公司   | 2018-06-01--2018-09-01 | 2018-06-27 17:21:03 | 0.00   | 客户管理单独 | 编辑 删除 |
| 商代...       | 2018-04-01--2018-04-04 | 2018-01-25 14:39:04 | 0.00   | 客户管理单独 | 编辑 删除 |
| 沈阳...科技     | 2017-12-04--2017-12-29 | 0000-00-00 00:00:00 | 0.00   | 客户管理单独 | 编辑 删除 |
| U6普...版3.0) | 2013-12-21--2014-12-21 | 2017-12-06 14:19:29 | 100.00 | 客户管理单独 | 编辑 删除 |
| 顺时...公司     | 2017-11-01--2017-11-30 | 2017-11-21 17:05:42 | 900.00 | 客户管理单独 | 编辑 删除 |
| 公...        | 2017-11-23--2017-12-07 | 2017-11-20 14:48:39 | 0.00   | 客户管理单独 | 编辑 删除 |
| 测...        | 2017-11-15--2017-12-28 | 2017-11-16 18:33:04 | 0.00   | 客户管理单独 | 编辑 删除 |
| 呼叫...       | 2017-10-12--2017-10-19 | 2017-10-26 14:54:34 | 0.00   | 客户管理单独 | 编辑 删除 |
| 负...        | 2017-10-05--2017-10-17 | 2017-10-26 14:06:29 | 0.00   | 客户管理单独 | 编辑 删除 |
| 盛华...有限公司   | 2017-10-16--2018-10-16 | 2017-10-16 17:20:51 | 0.00   | 客户管理单独 | 编辑 删除 |

#### 4.3.3 分配规则

##### 4.3.3.1 调研结果分析

分配规则即当一个客户经过了身份认证和服务期验证后，路由到了一个客服组，然后按照什么规则来分配给客服。因此如果这个规则不制定好，容易导致客服资源无法得到最优化配置和利用。

下图为调研管理软件经销商是否有规范的服务分配规则的数据：



数据表明伙伴普遍缺乏服务分配手段，这其实还是与伙伴缺乏合适的服务受理系统有关。

#### 4.3.3.2 帮我吧实践

帮我吧目前提供负载、轮流、广播抢单等方式，并与回头客优先结合使用。

**访客分配规则**

客服对话模式: 主动

☐ 负载分配  
当有新对话进来时，优先分配给当前对话数量少的客服

☐ 轮流分配  
根据客服上线时间的不同，客服间有一个排序(上线时间早的排序靠前)，新的会话会按照此排序，在可分配的客服间轮流分配

☒ 整体广播分配  
所有上线客服都会收到信息提醒，分配到先抢到的客服

☐ 回头客优先  
访客发起的会话优先调度给接待过该访客的客服

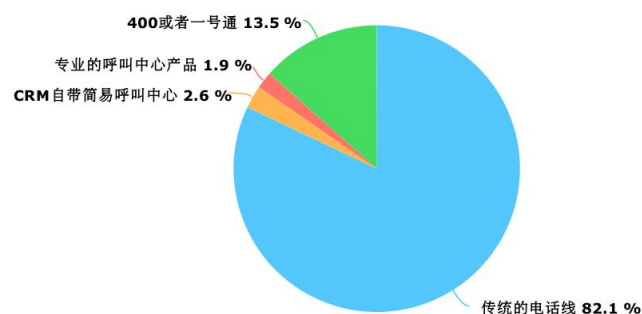
### 4.4 服务处理

#### 4.4.1 热线处理

##### 4.4.1.1 调研结果分析

热线处理目前仍然是管理软件经销商第一大处理方式。

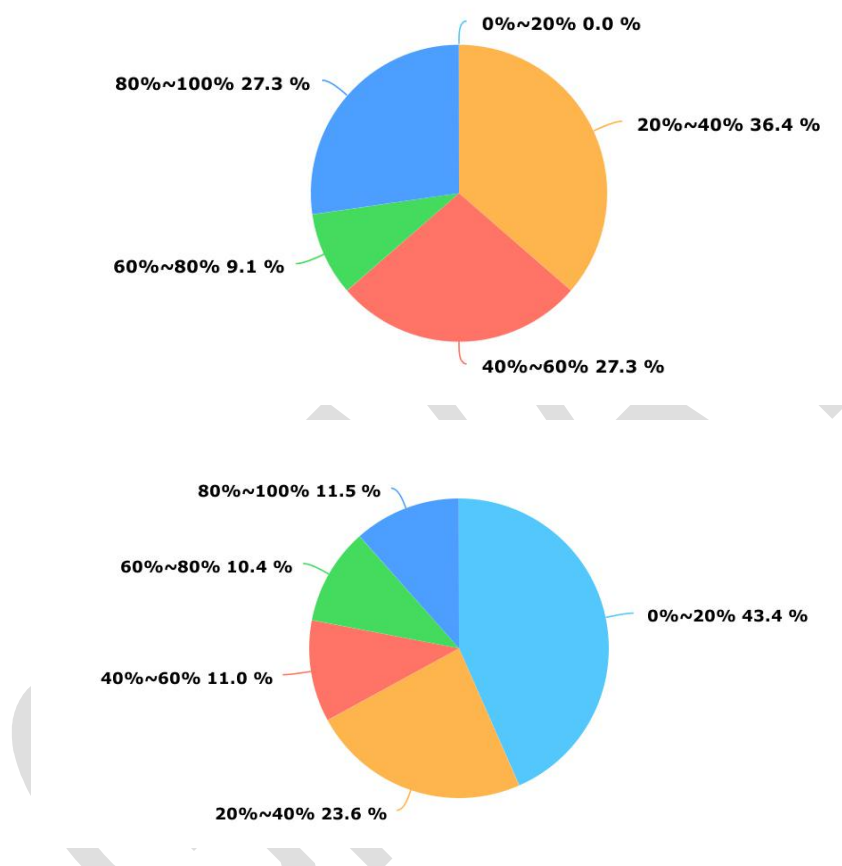
下图是管理软件经销商电话服务工具调研数据：



该数据表明呼叫中心系统在管理软件经销商群体内使用率极低，专业呼叫中心使用率为 1.9%，简易

呼叫中心使用率为 2.6%，总体使用率为 4.5%。而电话服务在客户服务方式中的占比又是最高，因为电话服务的质量就直接关系到整体客户服务是否规范。

而通过如下一组数据也能直观看到呼叫中心的重要性。下面分别是使用了呼叫中心系统和只是用了传统 400 或电话机的管理软件企业服务费收取比例对比：



从中我们能看出明显的服务差距，用呼叫中心系统和只用 400 或传统座机模式的软件企业服务收费超过 40% 的比重分别为 63.7%、32.9%。虽然数据可能存在一定的偶然性和误差，但是也在一定程度上从侧面反映出呼叫中心系统对于服务质量的重要性。

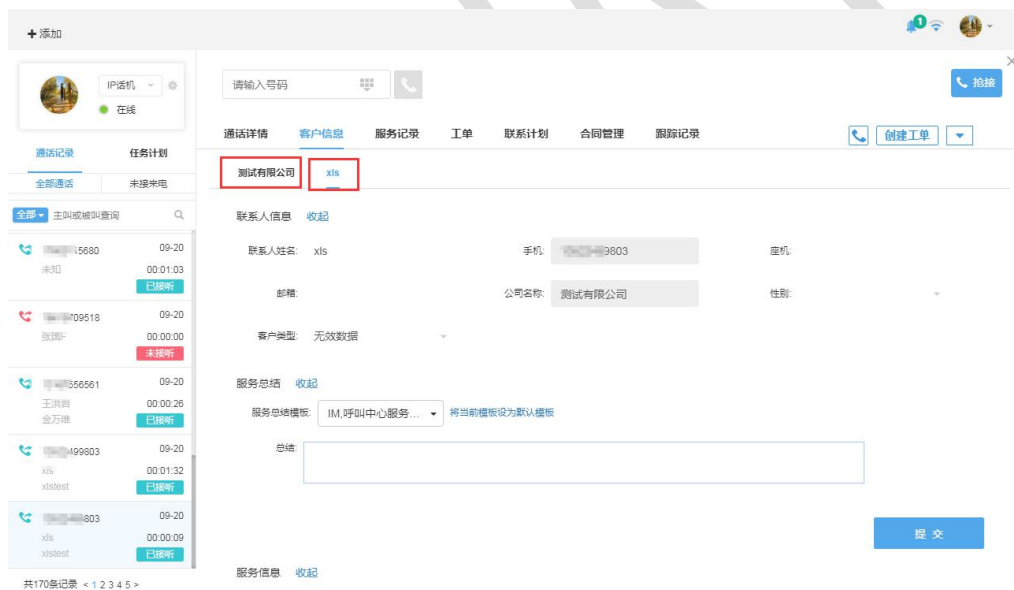
#### 4.4.1.2 帮我吧实践

对于如此重要的服务，帮我吧立志要帮助伙伴打造好客户服务，因此在呼叫中心模块上投入重兵潜心开发。对于管理软件经销商伙伴打造完整服务闭环不可或缺的功能包括：



## ✓ 来电弹屏

弹屏该客户公司和该联系人的信息（内容可自定义展示）、全部的历史服务记录（不仅包括电话服务，还包括在线、远程、上门等服务）、工单记录、针对该客户的联系回访计划、该客户所签署过的服务合同以及服务人员自己添加的跟踪记录。



请输入号码

电话

服务记录

工单

联系计划

合同管理

跟踪记录

创建工单

选择服务总结模板

高级查询

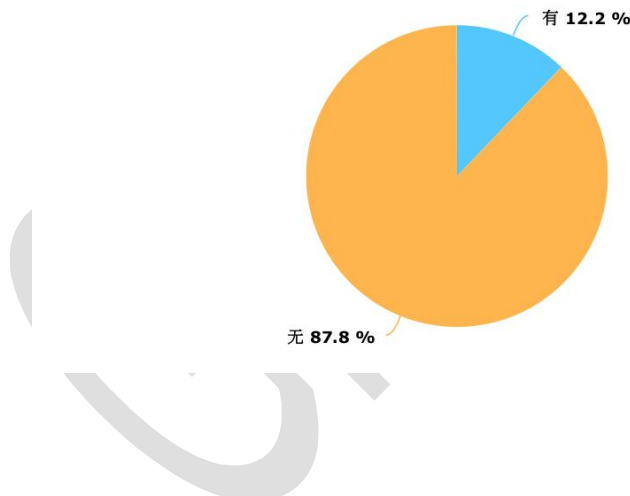
列

手动添加

| 类型   | 业务类型 | 联系人  | 客户标识 | 客服           | 日期         | 开始-结束             | 总结 | 服务总结 | 客户住址 (测试) | 服务 |
|------|------|------|------|--------------|------------|-------------------|----|------|-----------|----|
| 呼入未接 | xls  | 135  | 803  | --           | 2018-09-22 | 22:09:14-22:09:22 | -- | --   | --        |    |
| 呼入已接 | xls  | 12   | 303  | 朱总           | 2018-09-22 | 21:58:33-21:59:09 | -- | --   | --        |    |
| 呼出未接 | xls  | 13   | 03   | 北京金万维科技有限... | 2018-09-22 | 21:46:26-21:46:41 | -- | --   | --        |    |
| 呼入未接 | xls  | 135  | 3    | 朱总           | 2018-09-22 | 21:35:08-21:35:21 | -- | --   | --        |    |
| 呼入已接 | xls  | 1352 | 303  | 潘总           | 2018-09-22 | 21:35:08-21:37:48 | -- | --   | --        |    |
| 呼入未接 | xls  | 135  | 803  | 朱总           | 2018-09-22 | 21:30:54-21:31:06 | -- | --   | --        |    |
| 呼入已接 | xls  | 13   | 9803 | 潘总           | 2018-09-22 | 21:30:54-21:33:11 | -- | --   | --        |    |
| 远程   | xls  | 1    | 362  | 邢丽莎8231      | 2018-09-22 | 18:17:59-18:18:20 | -- | --   | --        |    |

## ✓ 通话录音

通话录音是提升服务质量的重要手段，而通过下图可以看出接近 90%的管理软件企业没有通话录音，这将导致客服与客户通话的时候无所顾忌，投诉无法追溯。



帮我吧呼叫中心将为伙伴自动录音，为服务质量提供坚实保障。

通话信息

客户姓名: 客户电话: 13 1872

客 服: 张 归 属 地: 未知

通话结果: 已接听 通话类型: 呼入

通话时长: 1288秒 通话时间: 2018-10-16 17:05:26

客户评价: 未评价

0:20/21:26

### ✓ 三方通话

在电话处理问题的过程中将不可避免存在会诊的情况，因此帮我吧支持三方通话功能，促进伙伴协同、快速处理问题。

### ✓ 满意度评价

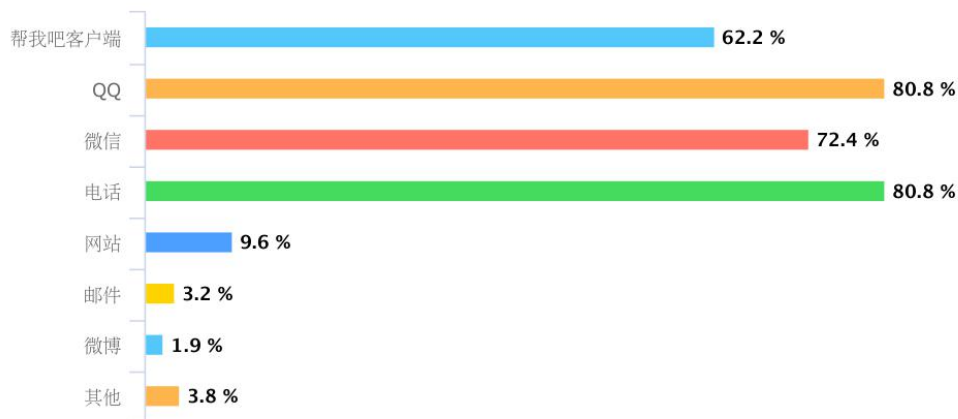
客户挂机前请求客户对服务进行评价，将满意度作为考核指标之一，将大大提升客服的服务态度。

### ✓ 云模式的便利性

由于帮我吧采用云模式，客服只需要将 sip 话机连接到互联网即可轻松办公，所以节假日期间，客服只需在家即可轻松值班。同时如果伙伴存在客服中心在多地办公的情况，也可以轻松实现跨互联网分配、转接来电。

## 4.4.2 在线处理

### 4.4.2.1 调研结果分析

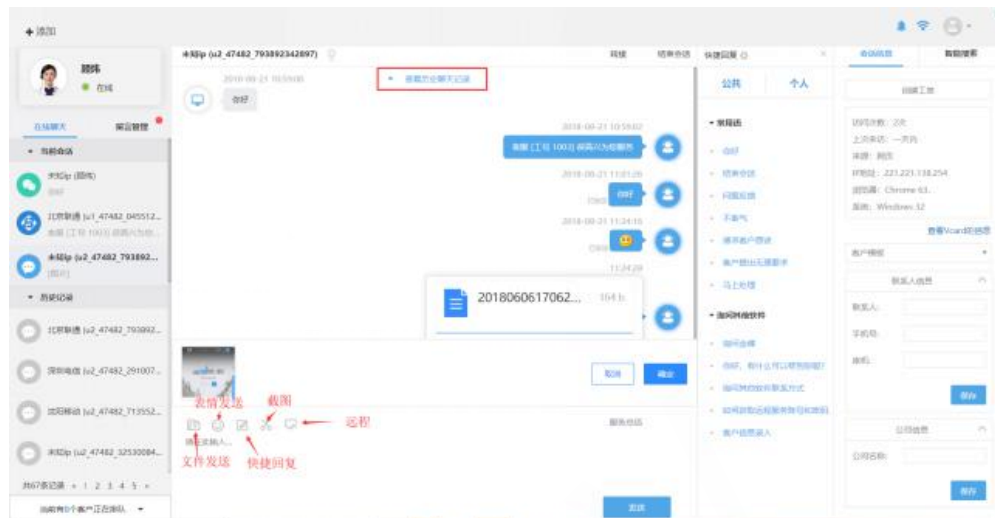


通过数据我们能看出对于管理软件经销商来说，来源于微信公众号（伙伴的微信端服务目前多是个人微信消息或群消息）、网站等在线渠道的服务相对较少，但是出于服务体系规范、让客户与公司形成粘度、为营销促进活跃度等因素考量，伙伴依然需要打造自己的在线服务。

### 4.4.2.2 帮我吧实践

帮我吧在线客服模块即是为在线入口打造，客服只需登陆一个工作平台，即可同时响应来自微信、网

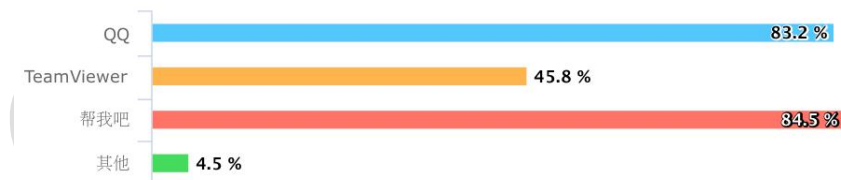
站、微博、小程序等各渠道的消息，并进行富文本形式交流。



### 4.4.3 远程处理

#### 4.4.3.1 调研结果分析

远程协助方式是管理软件行业所特有，下图是管理软件经销商远程服务工具调研数据：



该数据表明帮我吧和 QQ 是管理软件经销商最常用的两个远程协助工具。

#### 4.4.3.2 帮我吧实践

经销商伙伴对于远程协助工具的要求可以总结为一点：“快”。远程协助功能是帮我吧开发最早的功能，经过多年行业实践，帮我吧围绕一个“快”字做了如下功能：



远程快速



一对多



多对一



转接



排队



手机远程



无人值守



子母机



录像



在线支付



集团服务



广播下发



广告位



服务记录



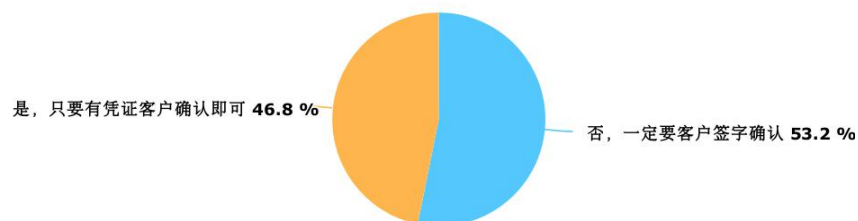
统计报表

另外，当前帮我吧已经将远程协助功能作为一个插件集成到了在线客服 web 端，客服可以一键轻量化发起远程，大大提升了便利性。

#### 4.4.4 现场处理

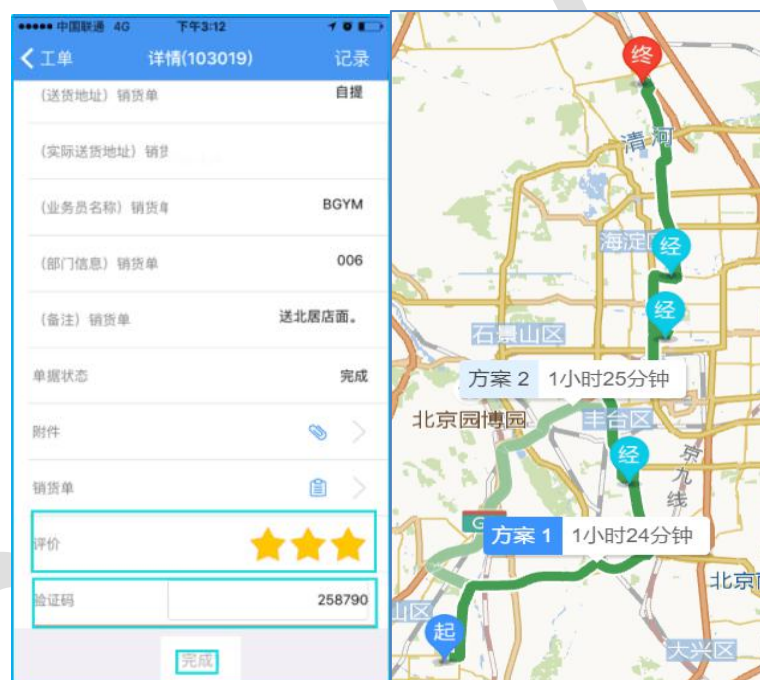
##### 4.4.4.1 调研结果分析

现场服务是最后一种处理方式，目前管理软件行业基本还采用纸质单模式，纸质单的优势是直观，并且便于签字确认；而劣势则是无法管理过程，无法自动统计数据。通过调研，我们发现行业并没有完全统一的规范标准，如下图显示的是是否必须要客户在现场通过纸质的方式签字：



#### 4.4.4.2 帮我吧实践

当前服务的趋势是实现全程无纸化，帮我吧一直坚信这一必然趋势，并开发工单模块。对于一时解决不了或需要上门服务的问题，客服可创建工单，实时派单给相关部门和人员，接单人可通过 PC 或者帮呀 APP（帮我吧的 APP）接单，如果需要上门则可以完成签到、拍照、收款、客户评价、客户签字（签字功能正在开发中）。



### 4.5 工单闭环（帮我吧重要创新点）

#### 4.5.1 行业痛点分析

所有的体系、所有的信息化都应该是一个闭环，客户服务体系更是一个系统的、完整的有机体，环环相扣才能形成闭环。有了闭环才能形成全局监控、全局管理。而当前管理软件行业客户服务体系难以形成真正闭环，原因总结为：

传统的客户服务是碎片化、割裂化、短频化的单次服务，而不是以“问题”为主线，以一个问题为主线，涵盖问题的咨询、导航、受理、处理、二次处理、三次处理、流转、二次流转、三次流转、过程反馈、

结果验收、关闭等全生命周期。传统服务所受理、记录、监控、统计的都是这条主线上的一个点，而不是线，而客户服务的本质是当客户有问题时，我们能帮助客户解决了问题，同时给客户以良好的服务体验，所以解决问题是客户服务的基础。所传统的方式最终会导致如下结果：

✓ 无法监控、管理服务过程

因为当一位客服接到客户咨询后，客服并不知道客户本次提出的问题是已经提出来过、之前同事针对这个问题都做了哪些操作、目前到什么阶段了、下一步需要做什么.....无法管理服务过程，也就无法提升服务体验。

✓ 无法建立真正的绩效

真正的绩效需要能反映出被考核者实际的贡献，而在前面 2.3.1 部分也提到了传统模式的弊端，我们统计考核的是碎片化的单次服务，而不是真正解决的问题量。

✓ 加大了质检、回访难度

因为我们质检和回访其实也是针对一个客户的一个问题来的，而当一个问题被切割为多次服务记录的时候，会造成重复回访，加大了工作量。

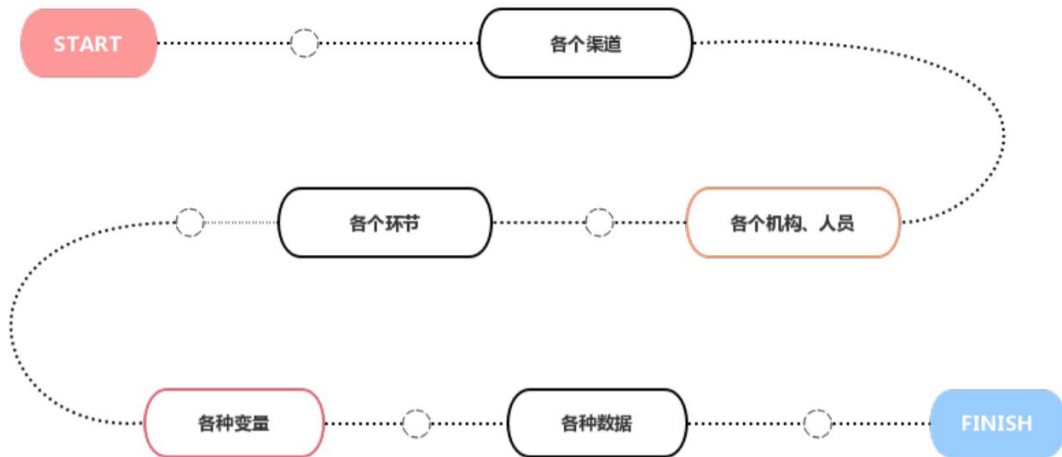
✓ 无法形成真正的整合数据

当我们统计是碎片化服务记录各自分散在不同系统、不同模块的时候，我们是无法真正将数据整合在一起的，而割裂数据的分析价值就大打折扣。

#### 4.5.2 帮我吧创新

基于以上客户服务困境，行业始终没有完美的解决方案。帮我吧在横向整合了各种服务方式的基础上，又深度剖析各种服务方式之间的内在联系，最后推出以工单为核心的客服解决方案。

以工单为核心的解决方案用一句话来总结即：一个问题就是一个工单。



当客服受理了客户的问题那一刻起，工单便已自动创建，然后细分为如下四种情况：

如果客服通过电话、聊天、远程快速解决了问题，那么客服在总结完问题后，工单自动变更“已处理”状态；

如果客服一次性解决不了，则当客户二次咨询时，系统会自动判断该客户还有未关闭工单，二次处理结束后，选择关联到原来的工单，而不会创建第二个工单；

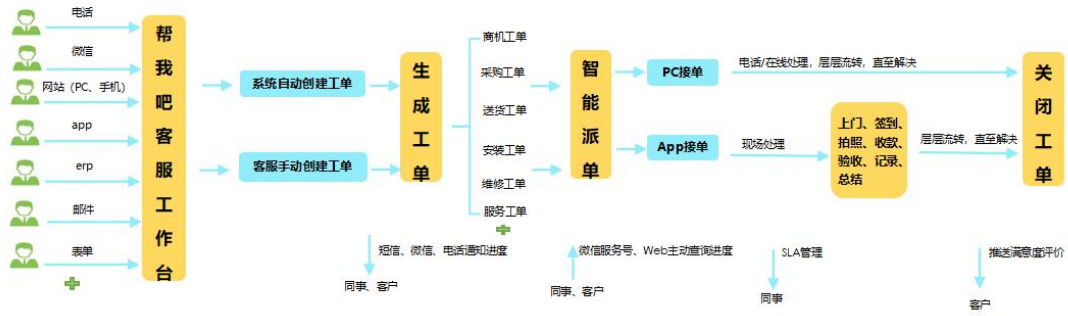
如果客服解决不了需要流转到同事时，可手动派单或根据预先设定的工单触发器规则，自动指派给相应客服组或客服，直至问题最终解决。

如果需要现场服务时，则可派单至现场服务人员的帮我吧 App 端，由 App 接单、签到、拍照、收款。

整个过程中，所有客服针对这一问题所做的所有操作比如通话录音、聊天记录、手动备注、流转记录等都会自动记录到一张工单上，所有相关同事之间信息互通，打破信息孤岛。

整个过程中，都可以与客户保持全面互动，工单的处理进度可以自定义触发短信、微信、电话通知到客户，客户也可以登陆微信公众号、工单 web 查询平台查询与自己相关的工单进度。

最后客户对工单进行评价和确认之后，工单关闭。

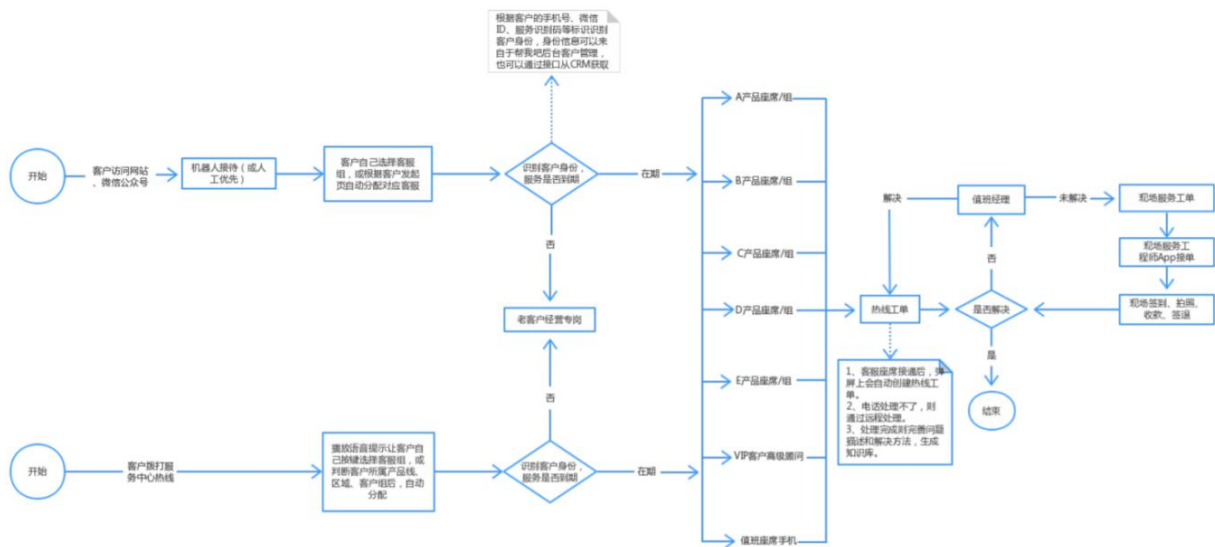


通过该方案，一个问题一单到底。并实现如下效果：

- ✓ 可以监控到每个问题的处理进程，结合工单的 SLA 功能，大大提升每个问题的响应速度，避免之前在事后管理模式下等到客户不满或投诉才能知道出现了严重问题。
- ✓ 通过考核工单解决量可以真正考核每个服务人员的实际问题解决量，再结合问题难度系数、距离系数等，最后形成该客服的真正绩效。
- ✓ 只需回访、质检工单即可，大大降低了重复率和工作量。

- ✓ 真正能实现全过程与客户互动，提升服务体验。
- ✓ 可以形成完整的整合了各种服务方式和服务记录在内的服务数据，对全局管理、服务管理、客户经营提供极大帮助。

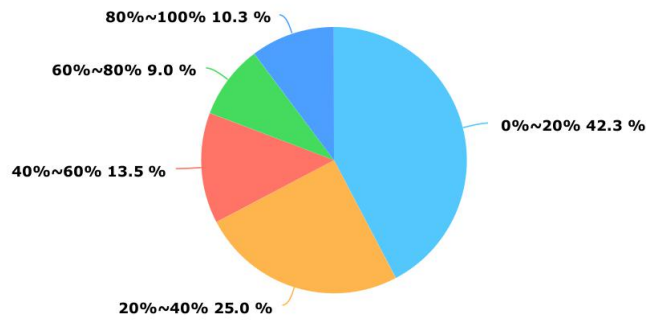
#### 4.6 整体服务交付流程参考图



### 5. 服务经营

客户是企业最核心的资产。老客户的重要性就在于可以持续产生购买行为，使企业以较低的成本，保持更高的利润。老客户经营是一种经营理念，同时也是一个经营体系，企业必须把自己视为一个创造客户和满足客户的有机体，管理者不能认为自己只是在制造或者销售产品，而是要以提供能让客户满足的价值为己任，因此服务也是一种营销，这是帮我吧的基础思想。

下图是管理软件经销商服务费收取比例调研报告：



通过数据可以看出当前管理软件经销商伙伴服务费收取情况整体不容乐观, 服务费收取比例在 20% 以内的占最大比重, 67.3% 的伙伴服务费收取比例在 40% 以下。

接下来我们根据调研的近 500 家伙伴的样本数据, 来探究规律。假设我们把服务费收取比例高于 40% 视为达标, 然后我们再分别看在同一因素中选择不同答案的伙伴之间的服务费比例差额。虽然会有略微偏差, 但是当样本数据达到一定量之后, 仍然能够在一定程度上揭示规律。

## 5.1 组织架构和客服管理对服务费收取比例的影响

### 5.1.1 服务资源是否充足

下图分别是服务人员数量高于 15 人和低于 15 人的服务费收取比例差别:



服务收费达标率分别为 57.1%、30.9%, 差额为 26.2%。因此伙伴一方面需要考虑提升服务人员的工作能力和工作效率, 控制成本, 但同时也需要保证能支撑服务交付和服务经营的正常需要。

### 5.1.2 有无坐班客服

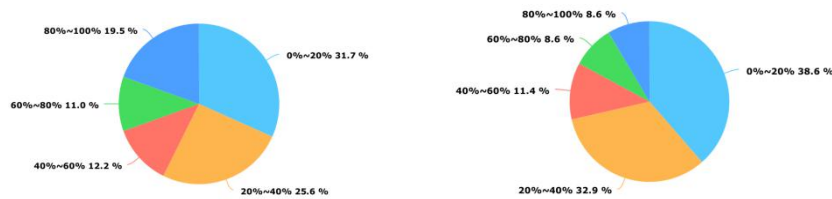
下图是有坐班客服和无坐班客服配置的伙伴服务费收取比例对比数据:



服务收费达标率分别为 41%、26.7%，差额达 14.3%。

### 5.1.3 有无服务经营岗位

下图是有专岗与兼职或无经营岗的管理软件企业的服务费收取比例调研数据：



服务收费达标率分别为 42.7%、28.6%，差额达 14.1%。

### 5.1.4 客服能力

下图是有定期培训考核制度与无定期培训考核制度的伙伴的服务费收取比例数据：



服务费达标率分别为 39.4%、29.2%，差额达 10.2%。

## 5.2 客户管理对服务费收取比例的影响

### 5.2.1 不同层次的目标客户对服务费收取比例的影响

下图分别是面向中大客户的伙伴与面向小微客户的伙伴的服务费收取数据：



面向中大、小微客户的管理软件企业服务收费达标率为 48%、22.7%，差额达 25.3%。表明中大客户在付费意识、付费意愿、付费能力上远远高于小微客户。

### 5.2.2 客户分级对服务费收取比例的影响

下图是采用了客户分级制度和没有采用客户分级制度的伙伴的服务费收取情况对比：



两类伙伴的服务收费达标率分别为 39.8%、22.8%，差额达 17%，影响较为明显。

### 5.3 服务产品化对服务费收取比例的影响

下图是将服务产品化和没有将服务产品化的伙伴服务费达标率数据：



服务收费达标率分别为 42.8%、27.4%，差额达 15.4%。

三组数据结合来看，帮我吧建议伙伴针对不同层次的客户进行分级，并提供不同类别的服务，达到服务资源和客户资源的优化配置，以实现服务费最大化。

## 5.4 服务交付管理对服务费收取比例的影响

### 5.4.1 呼叫中心系统对服务费收取的影响

下图是在用呼叫中心系统和没有在用呼叫中心系统的服务费率达标率数据：



服务收费达标率分别为 63.7%、32.9%，差额达 30.8%，可以看出是否使用呼叫中心差距巨大。由于电话服务是最重要的服务方式，因此电话服务的规范性事关全局。采用呼叫中心系统进行电话服务管理的企业，可以折射出该企业在客服岗位配备、服务流程、服务质检管理等方面的规范性。

### 5.4.2 是否严格审核客户服务到期时间再服务对服务费收取的影响

下图分别是严格审核服务期和不审核服务期的伙伴服务费数据：

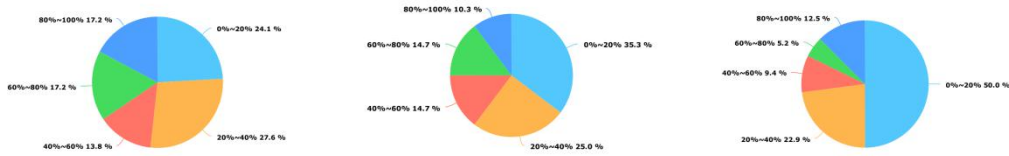


服务收费达标率分别为 39%、23.1%，差额达 15.9%。

帮我吧针对服务期限的自动审核内容，请见 4.3.2 部分，同时帮我吧后台客户列表会自动筛选即将到期客户，供服务经营人员及时联系，或通过自动触发邮件、系统消息对客户提醒。

## 5.5 服务报告对服务费收取比例的影响

下图是给所有客户都提供服务报告、只给重要客户提供、从不提供的管理软件企业服务收费数据对比：



服务收费达标率分别为 48.2%、39.7%、27.1%，全部提供和从不提供的差额达 21.1%。

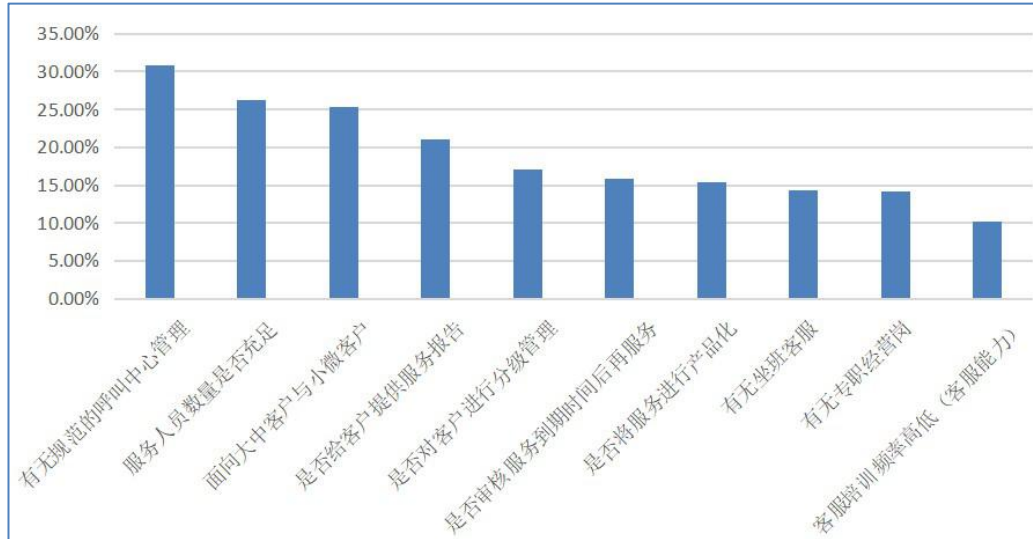
所谓服务报告，即是伙伴针对每个客户的历史服务情况的汇总报告。服务本质上是一种商品，商品的价格由价值决定，而服务报告即是服务价值的集中直观体现。

鉴于服务报告的重要性，帮我吧专门推出服务报告功能。帮我吧自动将针对每个客户的电话、聊天、远程、上门等历史服务记录自动统计出来，以问题和工单为主线形成序列化展示，以此形成针对每个客户的解决问题和服务记录汇总报告。该报告可导出打印，作为收取服务费的强有力依据。

| 基本信息    |                      |                               |                     |      |
|---------|----------------------|-------------------------------|---------------------|------|
| 客户名称    | 通过3                  | 客户编号                          | 1194238             |      |
| 客户地址    |                      |                               |                     |      |
| 服务汇总    |                      |                               |                     |      |
| 总服务次数   | 121                  | 工单(1) 远程(0) 呼叫中心(120) 在线聊天(0) |                     |      |
| 共解决问题次数 | 0                    | 未解决问题次数                       | 13                  |      |
| 服务详情记录  |                      |                               |                     |      |
| 问题编号    | 206156               | 解决状态                          | 未解决                 |      |
| 问题提出时间  | 2018-08-21 10:46:20  | 问题解决时间                        |                     |      |
| 问题描述    | 呼叫中心 - 1555555369999 |                               |                     |      |
| 服务方式    | 服务人员                 | 开始时间                          | 结束时间                | 解决方案 |
| 电话服务    | lgw                  | 2018-08-21 09:55:51           | 2018-08-21 09:56:09 |      |
| 问题编号    | 206151               | 解决状态                          | 未解决                 |      |
| 问题提出时间  | 2018-08-21 10:44:36  | 问题解决时间                        |                     |      |
| 问题描述    | 呼叫中心 - 1555555369999 |                               |                     |      |
| 服务方式    | 服务人员                 | 开始时间                          | 结束时间                | 解决方案 |
| 电话服务    | lgw                  | 2018-08-21 09:57:47           | 2018-08-21 09:58:05 |      |
| 问题编号    | 206146               | 解决状态                          | 未解决                 |      |
| 问题提出时间  | 2018-08-21 10:43:18  | 问题解决时间                        |                     |      |

## 5.6 影响服务收费比例的十大因素

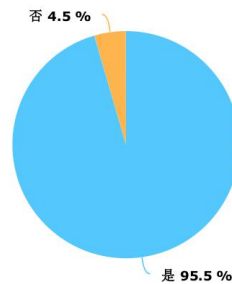
最后通过数据综合对比分析，我们总结出影响服务收费比例的十大因素，供伙伴下一步提升服务经营做参考。



## 6. 行动指南

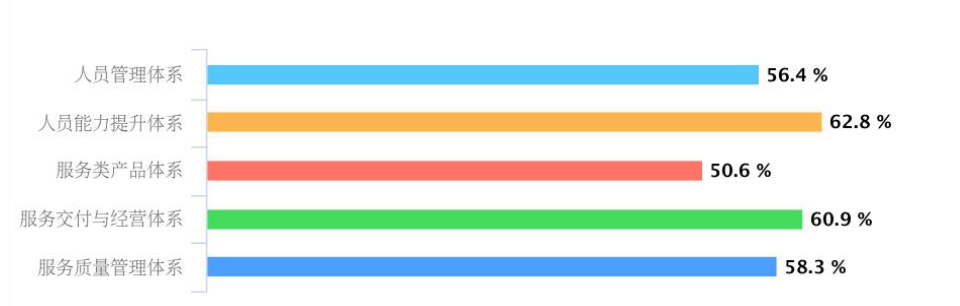
### 6.1 调研结果分析

下图关于管理软件经销商伙伴是否认为自身的客户服务体系需要提升的调研数据：



高达 95.5%的伙伴认为自身的服务水平还需要提升。

下图是关于管理软件经销商伙伴最希望优化提升的客户服务体系哪部分的数据：



排前三位的是人员能力提升体系、服务交付与经营体系、服务质量管理体系。

## 6.2 帮我吧助力

帮我吧以“赋能伙伴内部服务管理，做好老客户经营”为使命，愿与伙伴一道携手同行，积跬步，至千里。