

环境对呼叫中心的影响

北京华胜天成科技股份有限公司
通信解决方案事业部
咨询服务部

- n 环境问题的产生背景及研究价值
- n 与呼叫中心相关的环境问题展开讨论
- n 目前环境问题的研究现状及相关团队

与呼叫中心相关的八大环境问题

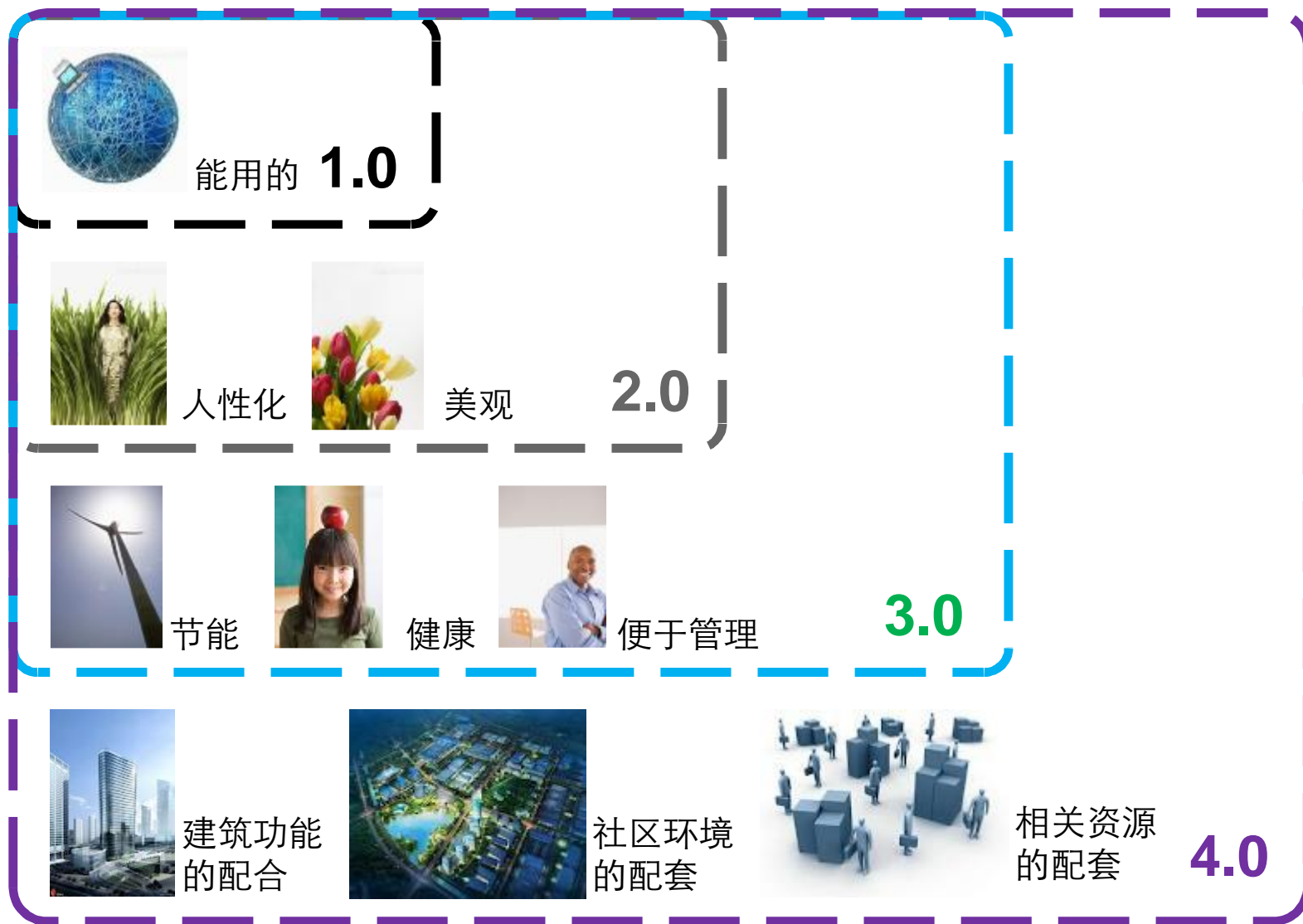
TEAMSUN
华胜天成

享受

originated from
TEAMSUN IT SERVICE



呼叫中心的环境发展历程



呼叫中心的环境影响面日益扩大



从业人员

交通方便
身心健康
求职就业



企业

企业形象
人员流失率
运营效率

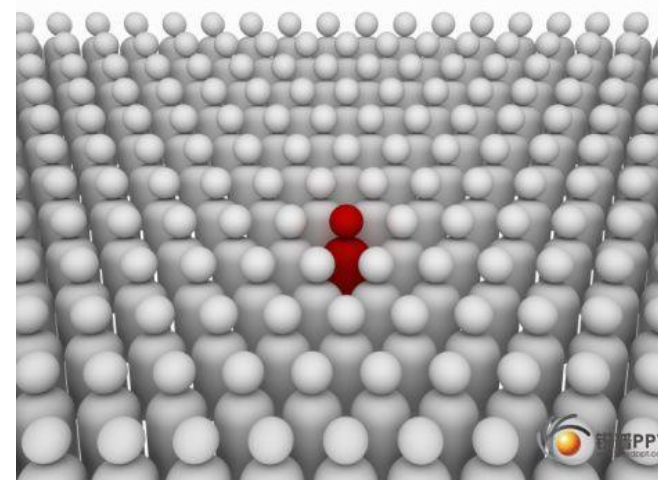


政府

人员就业率
地方税收
经济发展

新的挑战-呼叫中心的规模扩大

- 丨 伴随呼叫中心的规模越来越大, 从业人员日常工作所需的交通, 住宿, 饮食及生活问题已经超越了企业能够负担和承受的能力, 需要借助周边社会环境中的资源来解决这些问题.
- 丨 大型呼叫中心在解决大量人员就业问题的同时, 对周边区域环境的人力资源供给也产生了压力. 是否有足够的适用人才及配套的人才培养体系成为新的挑战.
- 丨 大型呼叫中心对于周边的硬件配套设施也提出了新的要求, 例如需要考虑建筑结构满足呼叫中心的特殊环境要求; 需要考虑稳定的电力供应以保障业务连续性的要求, 需要考虑人员密集集中环境的安全问题等等...
- 丨 政府呼叫中心产业园区的推出, 也对呼叫中心的软硬件环境配套提出了研究的要求.



新的挑战-精细化管理的要求

呼叫中心的管理日益精细化, 要求职场空间的能够适应和满足精细化管理的要求, 表现在:

- Ø 更完善的配置----保障业务连续性
- Ø 更合理的配置----提高协同工作效率
- Ø 人性化的空间环境----提高人员满意度, 降低流失率
- Ø 节能环保----降低成本
- Ø 美观的空间设计----突出企业VI设计及文化氛围



新的挑战-新技术

技术的发展对呼叫中心的环境提出了新的要求, 例如:

- Ø VOIP技术----远端座席及SOHO的产生
- Ø 3G及视频技术----视频座席
- Ø 云计算及云呼叫中心
- Ø 新的节能环保技术
- Ø 新的建筑及装饰材料
- Ø 更多人性化的职场家具



相关受益方



政府

- Ø 增强地区竞争力
- Ø 招商引资, 发展地区经济
- Ø 解决大量人口就业问题
- Ø 促进园区的建设及发展



企业

- Ø 解决大型呼叫中心周边资源配置的后顾之忧
- Ø 提升效率及工作人员满意度, 降低人员流失率
- Ø 降低运营成本
- Ø 提升业务连续性



从业人员

- Ø 舒适的办公环境
- Ø 便利的上下班交通及生活设施
- Ø 健康的身体及愉悦的心情



供应商

- Ø 获得新的市场机会
- Ø 业务和利润的增长
- Ø 新的发展方向

地理位置

• 地理位置

• 布局规划

• 个人空间

• 机房环境

• 建筑物

• 装修设计

• 配套设施

• 环保节能

地理位置的选择

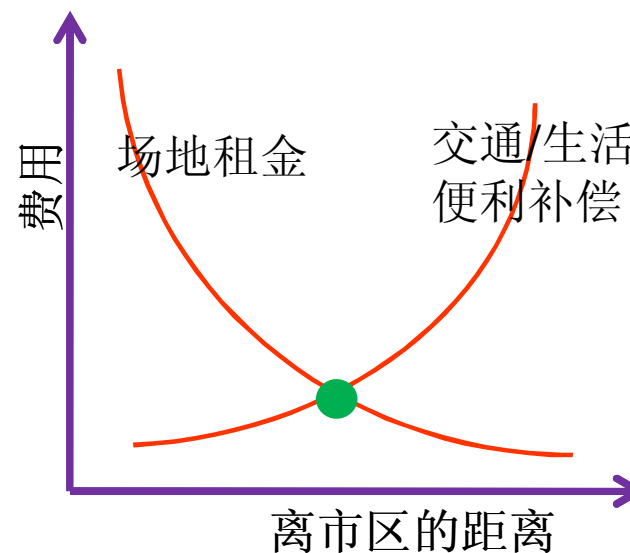
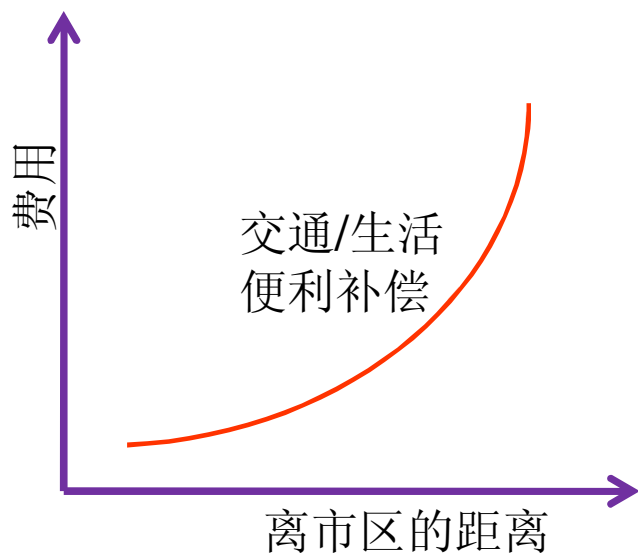
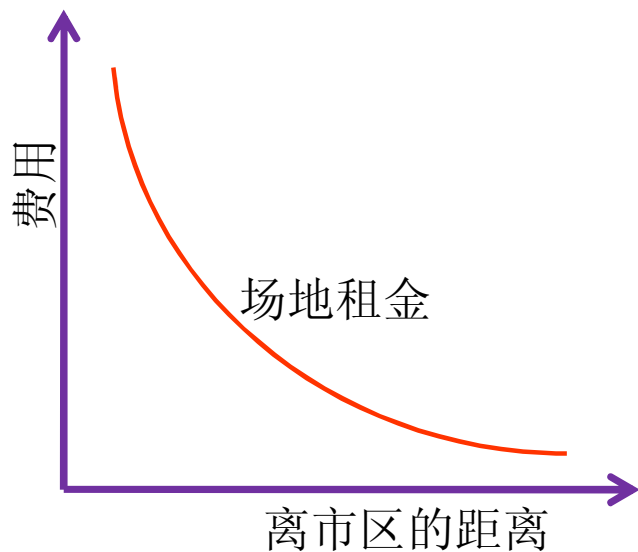
呼叫中心选址过程中需要考虑的因素:

- Ø 成本: 人员成本+场地成本
- Ø 基础设施是否完善
- Ø 人力资源是否支持
- Ø 区域的文化因素
- Ø 区域的地理因素
- Ø 政策的倾斜与优惠
- Ø 综合背景



最大化的利用现有的社会资源

交通成本与场地成本的悖论



1.量本利分析法

任何选址方案都有一定的固定成本和变动成本，不同的选址方案的成本和收入都会随仓库储量变化而变化。利用量本利分析法，可采用作图或进行计算比较数值进行分析。进行计算比较数值要求计算各方案的盈亏平衡点的储量及各方案总成本相等时的储量。在同一储量点上选择利润最大的方案。

2.加权评分法

对影响选址的因素进行评分，把每一地址各因素的得分按权重累计，比较各地址的累计得分来判断各地址的优劣。步骤是：确定有关因素；确定每一因素的权重；为每一因素确定统一的数值范围,并确定每一地点各因素的得分；累计各地点每一因素与权重相乘的和，得到各地点的总评分；选择总评分值最大的方案。

3.重心法

重心法是一种选择中心位置，从而使成本降低的方法。它把成本看成运输距离和运输数量的线形函数。此种方法利用地图确定各点的位置，并将一坐标重叠在地图上确定各点的位置。坐标设定后，计算重心。





建筑物

布局规划

装修设计

• 地理位置

• 布局规划

• 个人空间

• 机房环境

• 建筑物

• 装修设计

• 配套设施

• 环保节能

建筑、布局规划及装修的结合



建筑物

建筑物需要承载呼叫中心的运营要求，应该象医院、工厂、仓库一样以使用功能为中心，确定建筑物的规模、内部结构、附属设施等因素；建筑要为使用服务。



布局规划

布局规划为呼叫中心职场空间划分出各个功能区域以满足当前及未来的业务需要。其中涉及到各功能区域的方位及比例问题、为了承载未来的业务发展合理预留冗余空间的问题，等等…



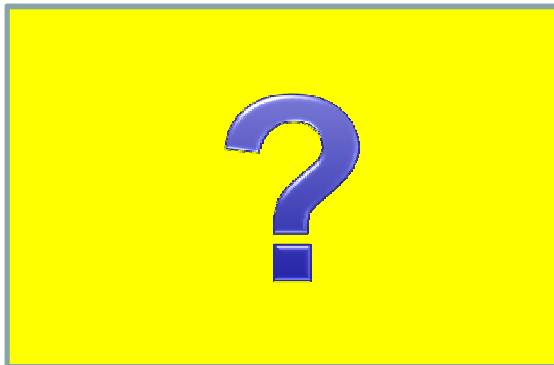
装修设计

装修设计需要综合考虑呼叫中心职场的通风、照明、降噪、色彩、家具摆放、布线等各复杂因素。

呼叫中心专属建筑的设计



机场



呼叫中心



体育馆



商场



宾馆



游乐场

呼叫中心特有的布局规划



呼叫中心

1. 人员密集程度大,对消防及安全的要求程度更高
2. 空间需求复杂,座席区,管理人员区,培训区,更衣区...
3. 需要考虑各区域的面积比例及未来扩容的业务要求
- ...

VS



普通办公楼

1. 人员密集程度相对小
2. 空间需求简单,办公区,会议室,走道
3. 对各区域的比例及业务业务扩张关系要求不高

呼叫中心的装修特点

呼叫中心的装修设计与一般的普通办公室装修存在巨大的差异,主要表现在以下几个方面:

1. **对噪音的抑制:**由于呼叫中心的特殊工作性质,职场中的背景噪音较高,如在装修过程中不注意对噪音的抑制和消除,甚至大面积的采用玻璃等易导致声音反射的装修材料,会提高噪音水平,对呼叫中心的正常工作造成困扰.
2. **办公家具的配合:**呼叫中心所使用的办公家具应符合人体工学的设计,其组合形式适合团组的协同工作,同时满足大量的布线要求.另外还需要有所创新,满足未来3G视频座席的特殊环境要求
3. **弱电工程的设计:**相对一般的办公室,呼叫中心的信点位多且更密集,在布线的同时还要充分考虑到办公家具的摆放位置及各功能区域的划分问题,同时涉及到机房的装修问题,需要比一般的布线工程更加注重前期的设计.



装修设计

利用高科技手段解决噪音问题

TEAMSUN
华胜天成

享受 originated from
TEAMSUN IT SERVICE



MANAGEMENT

5 BY

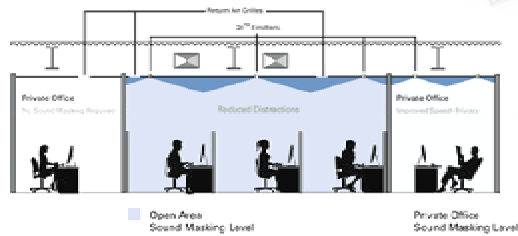
ZONING FLEXIBILITY

CSM systems are designed to meet the unique acoustic requirements of a space, whether large or small. Individual "zones" can range from 100 sq ft to 36,000 sq ft to provide the appropriate sound levels.

- Zone 1: Open Office
- Zone 2: Hallway
- Zone 3: Private Offices

SIMPLE LAYOUT AND INSTALLATION

- Qt Emitters are installed on a simple grid pattern with spacing determined by ceiling height.
- Each emitter provides, on average, 100 sq ft of coverage in an open



3G环境下的视频座席个人空间

TEAMSUN
华胜天成

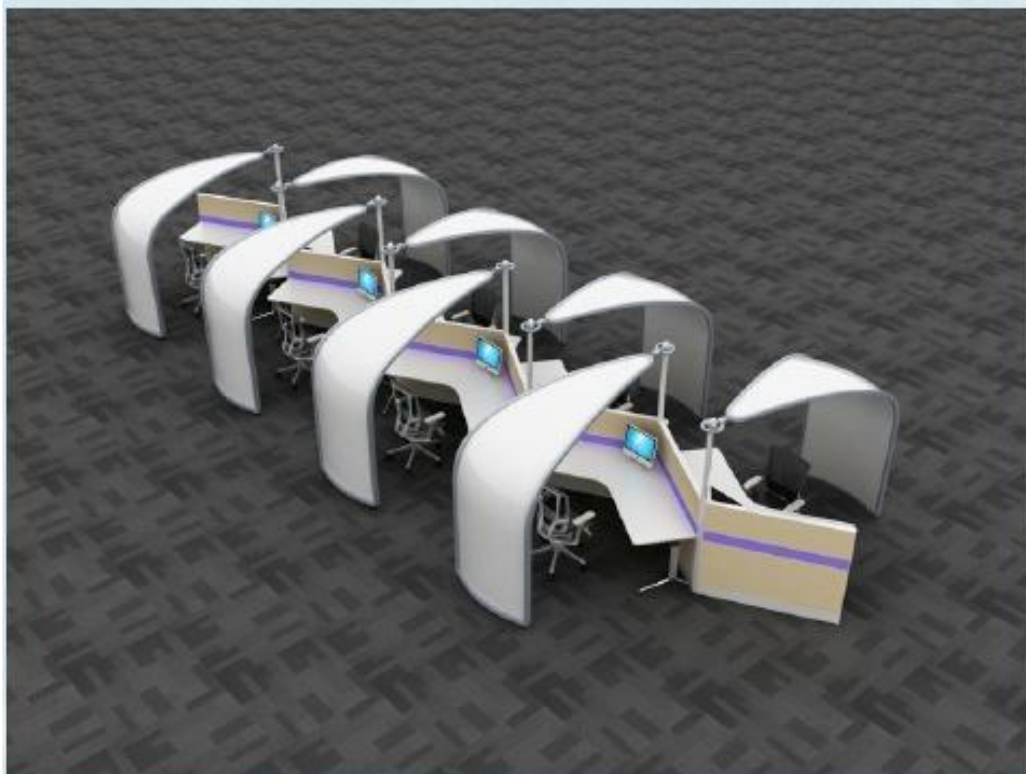
享受

originated from
TEAMSUN IT SERVICE

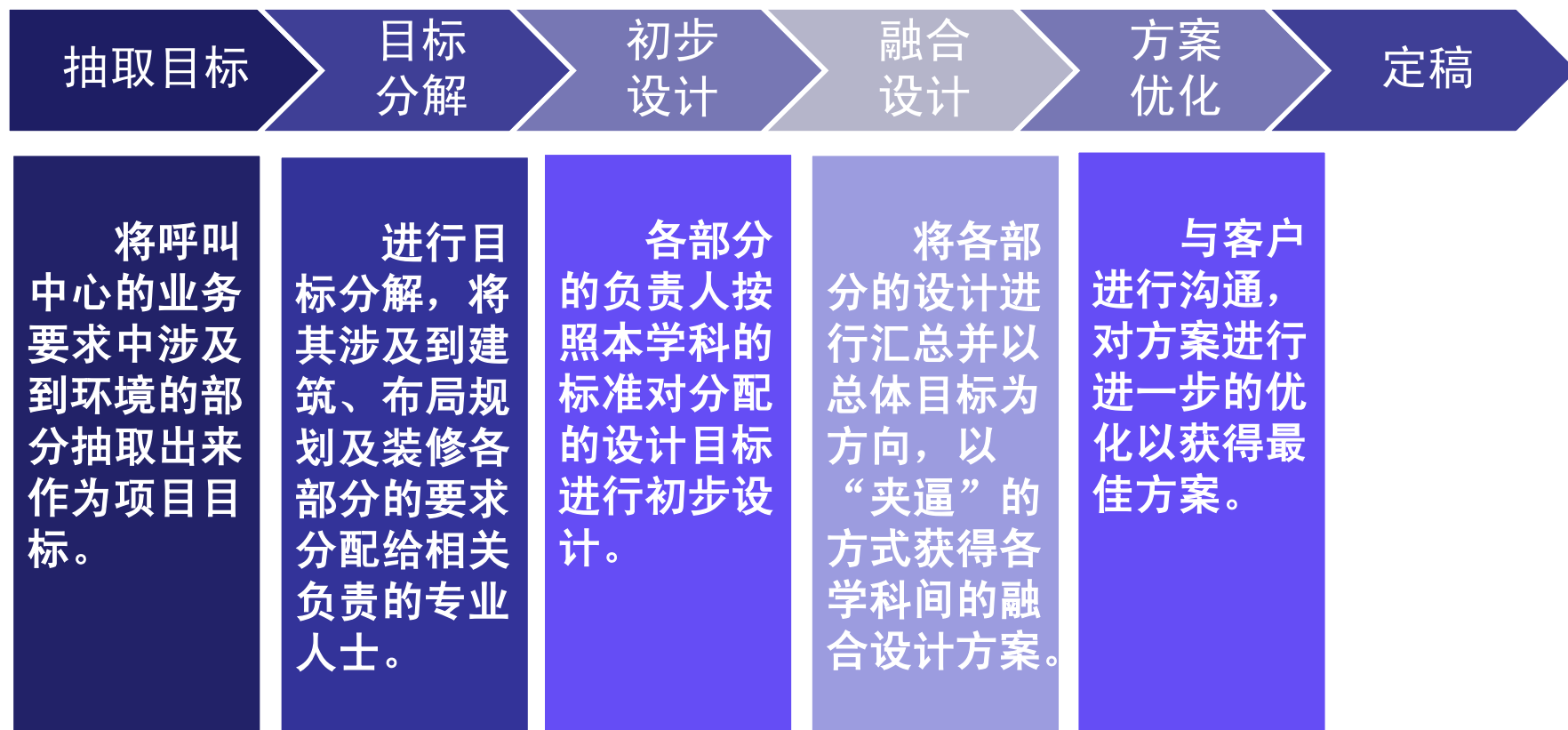


3G座席

特别设计的3G专用座席，特有背景板设计。



建筑、布局规划及装修的结合



个人空间

• 地理位置

• 布局规划

• 个人空间

• 机房环境

• 建筑物

• 装修设计

• 配套设施

• 环保节能

职场个人空间的类别



HIVE 蜂巢

属于典型的开放式办公空间，配置一律制式化。个人性极低，适合例行性工作，彼此互动较少，工作人员的自主性也较低，适合普通座席员工使用。



CELL 密室

是密闭式工作空间的典型，工作属性为高度自主，而且不需要和同事进行太多互动，适合呼叫中心的高级管理人员使用。



DEN 团队

一群团队在开放式空间共同工作，互动性高，但不见得属于高度自主性工作，适合需要配合协调工作的班组成员使用。



CLUB 俱乐部

这类空间适合需要和同事频繁互动的工作。同事间是以共用办公桌的方式分享空间。这类办公室没有单独的办公室，各个都以目标用途进行设计，例如有沙发的“起居间”、咖啡屋等等。

个人空间需要考虑的因素

公共区域

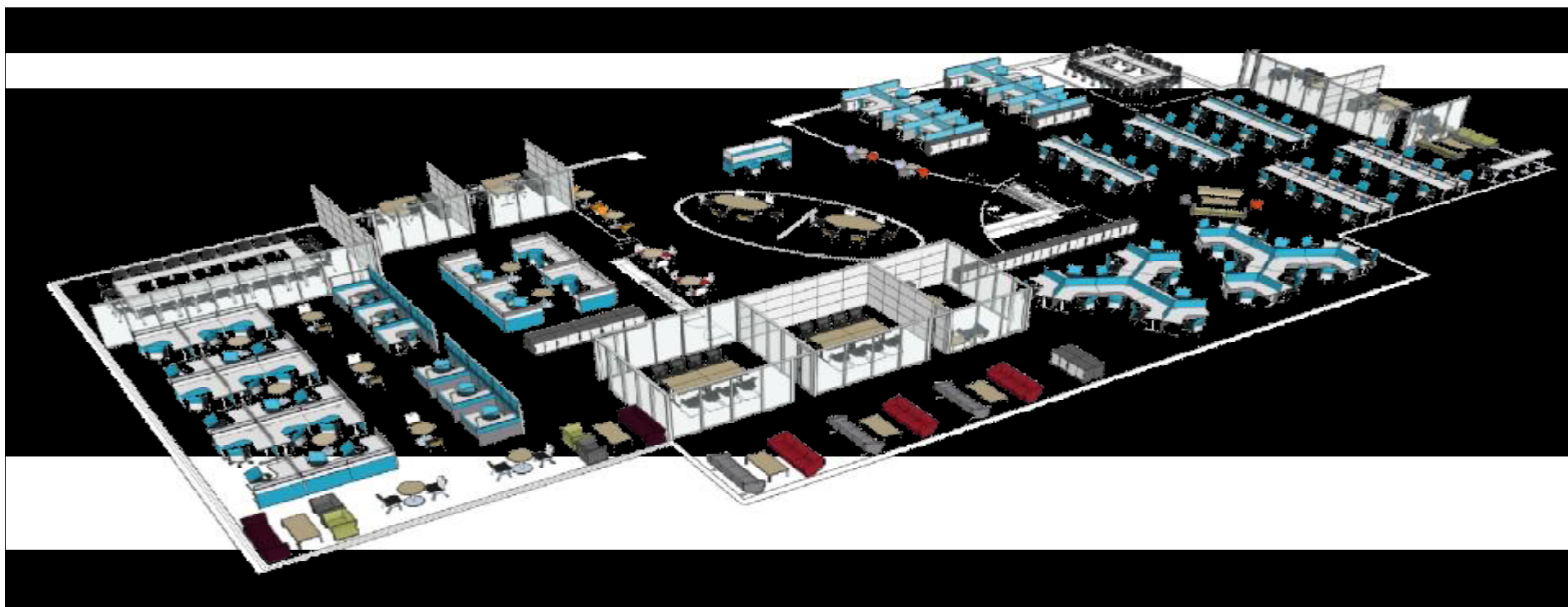
人员动线

安全要求

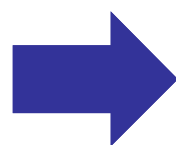
通风配合

照明配合

布线配合



人员
岗位



空间
类型



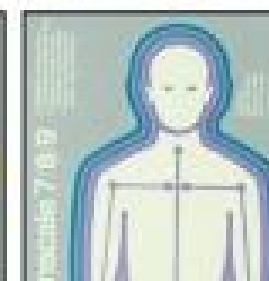
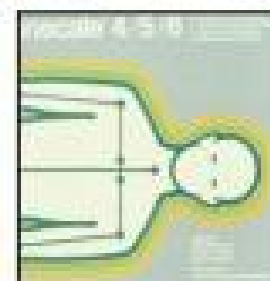
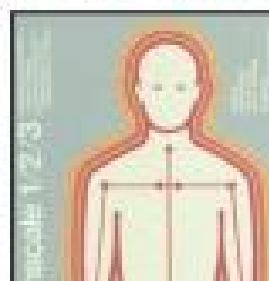
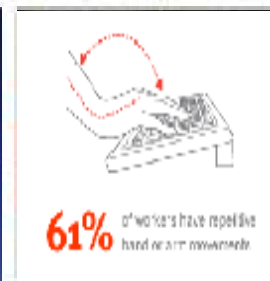
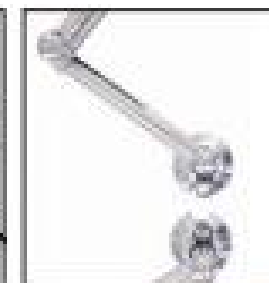
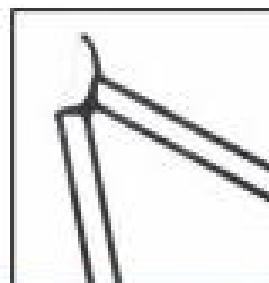
人员
数量



空间
需求

座席个人空间的人性化要求

- Ø 光线充足及舒适的照明
- Ø 新风量，温度，湿度适宜
- Ø 背景噪音控制在可接受的范围内
- Ø 合理的个人空间，方便工作及交流
- Ø 可调节的坐椅及办公桌
- Ø 人体工学保护的电脑桌及键盘
- Ø 对脊柱及颈部有支撑的坐椅
- Ø 可保护听力的耳机
- Ø 可保护视力的屏幕
- Ø 应用程序的界面色彩的使用及字体的大小需要适合阅读的习惯



新概念的個人空間VS老式的職場空間



个人空间解决方案流程图

TEAMSUN
华胜天成

享受 originated from
TEAMSUN IT SERVICE



工程立项



向用户和设计公司采集
项目需求



提供办公环境规划方
案



体验展厅产品



勘察项目现场，家具
线点定位



下单



生产周期



签订合作协
议



确定解决方
案



物流
配送



到货安装，现场管理，
综合布线配合



验收，新办公室投入
使用



使用说明会，售后巡
检

研究团队

• 地理位置

• 布局规划

• 个人空间

• 机房环境

• 建筑物

• 装修设计

• 配套设施

• 环保节能

呼叫中心环境问题研究的产业联盟



我们近期将在CTI论坛上即将推出专门研究呼叫中心环境问题的咨询频道，欢迎各位的进一步关注。

总结



**1.呼叫中心环境问题的研究与发展
对整体社会有利**

**2.环境问题的研究成果对政府, 企业,
供应商及呼叫中心从业人员有指导性的
作用**

**3.填补该领域的空白, 促进行业的健
康发展**

享受 originated from
TEAMSUN IT SERVICE 

北京华胜天成科技股份有限公司
通信解决方案事业部
咨询服务部

彭旻玺
13311135570
pengmx@teamsun.com.cn

©2012华胜天成. 所有权利受到保护。