

文章编号: 1005-8451 (2010) 07-0046-02

浅析构建铁路呼叫中心的意义

刘静华

(北京铁路局 客运处, 北京 100860)

摘要: 阐述铁路构建呼叫中心的重要作用, 介绍呼叫中心的概念。铁路呼叫中心将作为协调铁路内部管理和旅客服务需求的桥梁, 在当前铁路客运从以运输为中心转型到以旅客服务为中心的过程中, 起到服务、营销、管理三位一体的关键作用。

关键词: 呼叫中心; 旅客运输; 客运服务

中图分类号: U285

文献标识码: A

Analysis of significance for constructing Railway Call Center

LIU Jing-hua

(Department of Passenger Traffic, Beijing Railway Administration, Beijing 100860, China)

Abstract: This paper expounded the important function for the construction of Railway Call Center, introduced the concept of Call Centers. The railway Call Center was as the bridge to coordinate the railway inter management into passenger service needs. The Center would play key role which integrated service, marketing and management in the process of changing the style from taking transportation as the central task to the taking passenger service as the central task for railway.

Key words: Call Center; passenger traffic; passenger traffic service

随着铁路信息化的不断深入, 铁路系统为运输管理的需要构建了各类办公信息系统, 包括铁路办公网(OA)、客货运考核系统、安全控制管理系统、客运服务质量管理系统和客货列车编组信息系统等, 这些信息系统的建立有效地提高了铁路内部办公效率, 强化了铁路管理考核机制。但是, 铁路仅依靠内部信息化建设已不能满足客运市场对铁路企业的要求, 构建铁路呼叫中心, 贯穿企业内外部管理, 收集旅客需求将成为建设新型铁路客运, 助力现代铁路客运发展的重要举措之一。

1 客运服务存在的几个问题

(1) 旅客咨询投诉难, 车站咨询电话占线, 难于记忆。(2) 咨询投诉电话各为其主, 旅客要拨打多个电话才能得到答复。(3) 列车晚点信息难于查询, 给接送站旅客带来不便。(4) 旅客投诉问题缺少系统支持, 不便于记录分析, 发掘管理问题。(5) 旅客服务未形成闭环管理。(6) 购票渠道局限于车站和代售点, 长时间排队, 造成售票秩序混乱。

2 呼叫中心的定义

呼叫中心(Call Center)或客户服务中心, 其早期的呼叫中心应用就是今天的热线电话、咨询电话, 由受过培训的话务员专门接听、处理来电客户的各类问题, 如咨询、投诉、建议等。随着计算机技术、通讯技术、网络技术、旅客需求及各行各业其本身业务的发展, 现代呼叫中心涉及到计算机(软硬件)技术、网络(Internet)技术、计算机电话集成技术(CTI)、数据仓库(商业智能BI)技术、旅客关系管理(CRM)技术、交换机(PBX)通讯技术、企业ERP技术和企业管理、项目管理、团队管理等诸多方面的内容, 已经成为一个统一和高效的服务工作平台, 它将企业内分属各职能部门为客户提供的服务集中在一个统一的对外联系“窗口”, 采用统一的标准服务界面, 为旅客提供系统化、智能化、个性化并且人性化的服务。呼叫中心已经成为与企业连为一体的一个完整的综合信息服务系统, 是企业运营不可或缺的一部分。

3 构建呼叫中心的意义

呼叫中心在铁路的建设从近期需求到长远发

收稿日期: 2010-05-31

作者简介: 刘静华, 工程师。

展看,将具有铁路的客服中心、营销中心和管理中心三大职能。

3.1 客服中心 创新型客运服务

(1) 资源整合,减低成本。当前各铁路局的各个站段都设有用户咨询投诉电话,24 h有人值守,投入了大量的人力。呼叫中心开通后,各站段的咨询申诉受理电话将全部整合到呼叫中心,既可减少人员又可提高接通率。

(2) 统一口径,受理咨询。由于各站段的问询咨询电话各自为政,而且受到受理人员业务水平、所处职务以及掌握信息程度的局限性,解答旅客咨询投诉的水平相差甚远,并难于做到首问负责。同时,由于旅客对铁路局公布的各站段咨询电话所管辖的内容不甚清楚,经常要打多个电话才能得到答复。呼叫中心建立以后,依靠呼叫中心特有的知识库信息,服务人员可以快捷准确地查找到旅客咨询信息,立即答复旅客,真正实现首问负责;并且旅客问询仅需要记住一个电话号码便可咨询到铁路局内各个站段的各类信息,保证统一的公众形象。

(3) 用户申诉,闭环管理。呼叫中心成立后,用户申诉的受理和处理过程实现全面监控,能够对受理人、受理时长、受理环节全面记录,一方面可以实现用户申诉的闭环管理,另一方面对用户申诉问题能够记录在案,便于汇总分析,为各站段的考核和业务分析提供依据。

(4) 信息全面,及时准确。呼叫中心与各站段及调度单位的信息系统相连接,可向旅客提供最新信息,特别是列车正晚点信息、车站候车信息,便于旅客及时查询,并可以利用呼叫中心平台将特定信息发送到指定人群,同时做好内部应急准备和解答旅客的咨询问询。此外,呼叫中心拥有各站段面向旅客的全部信息,可以及时向旅客告知指定车站的各类便民措施和服务体系。

(5) 旅客调查,收集数据。利用呼叫中心的网站、电话等渠道,开展旅客满意度测评,及时掌握旅客需求,对既有服务的不满和期望,特别是通过进行旅客调查可以指导各铁路局制定营销策略,部署相关运输管理工作。

3.2 营销中心 广设营销渠道

(1) 多渠道订票。借助呼叫中心平台开展电话预约、网上订票,并可与银行系统相结合,实现

票价支付,车票网上打印等服务,使旅客足不出户即可购买到火车票,极大地缩短旅客购票时间,方便旅客购票。

(2) 开展差异化营销。有了呼叫中心做支撑,旅客咨询、投诉和购票的各类旅客信息都将记录在呼叫中心系统内,营销人员可以结合这些信息,将旅客进行服务等级的划分,并针对性地开展特色服务等营销活动,通过既有稳定的旅客群发掘潜在旅客,拓宽客运市场。

3.3 管理中心 优化管理模式

(1) 构建以旅客为中心的管理流程。呼叫中心作为铁路局面向旅客的窗口单位,起到沟通铁路企业和旅客的桥梁作用。呼叫中心建立后,从各个站段的客运业务相关部门到铁路局的客运管理部门,都要支撑呼叫中心的运作,这样无疑将改变铁路企业以往以生产为中心构建管理流程的模式,更多的是以支撑呼叫中心运营为核心,以呼叫中心为纽带协调企业内外部资源的管理和分配,有利于铁路企业建立以旅客为中心的运营模式。

(2) 分工明确,卡控管理。呼叫中心受理的旅客咨询和申诉都将生成工单,根据系统既定的流程派发到指定责任部门,责任部门将处理结果反馈给派发单位,呼叫中心服务人员再将最终结果向旅客反馈。整个流程形成闭环,在这个过程中,每个单位的受理时间、工单的派发时间都要参照管理标准执行,既明晰责任又提高效率,在一定程度上强化了管理手段。

(3) 为经营决策提供数据支撑。旅客的购票信息、申诉内容、旅客调查结果、各趟列车售票情况等数据信息均可由呼叫中心采集,对这些信息进行横向和纵向的比较即可分析出当前客运工作存在的薄弱环节,有效地弥补工作中的不足和缺陷,为制定管理策略、改善客运系统的管理水平和服务质量提供依据。

4 结束语

呼叫中心技术已在各行各业广泛应用,就技术而言已非常成熟。铁路企业构建铁路客运呼叫中心将会提高旅客服务质量、提升企业的社会形象、有助于改进铁路客运工作,为构建现代铁路奠定基础。