A composite image on the left side of the slide. At the top, a black pen with a gold tip is positioned diagonally. Below it, a small globe of the Earth is shown. At the bottom, two hands in business attire are shaking hands. The background of the slide is a light gray grid with a faint world map.

# 奇迹管理法

## - 如何瞬间提高服务水平

许乃威

# 案例一 某电信公司效益改善

人员：50位全职客服人员

结果(A)：

保持相同人力

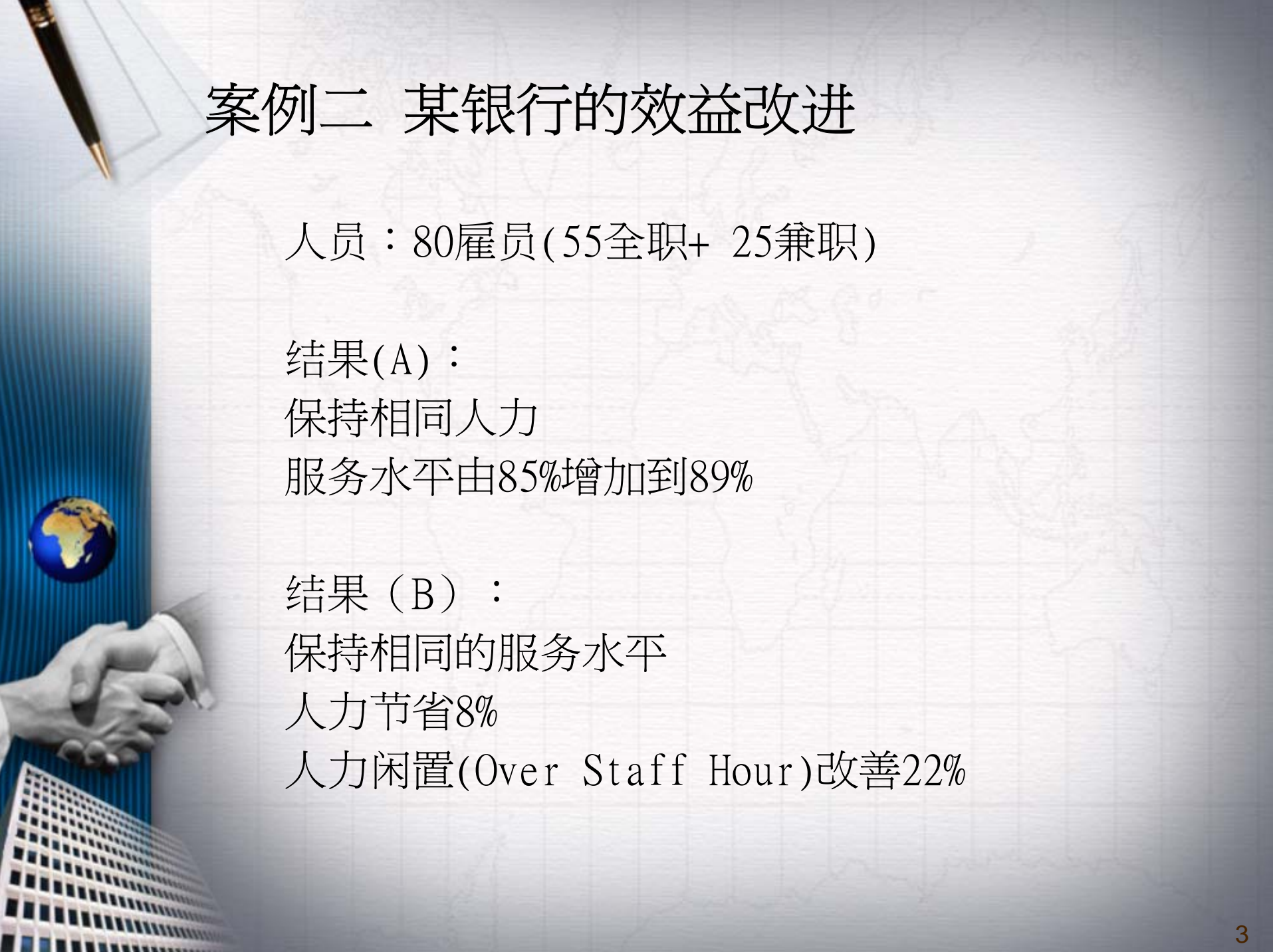
服务水平85%增加为91%

结果(B)：

保持相同服务水平

人力节省11%

人力闲置(Over Staff Hour)改善28%



## 案例二 某银行的效益改进

人员：80雇员(55全职+ 25兼职)

结果(A)：

保持相同人力

服务水平由85%增加到89%

结果(B)：

保持相同的服务水平

人力节省8%

人力闲置(Over Staff Hour)改善22%

# 案例三 某移动的效益改进

人员：两组排班人数 302人

结果(A)：

保持相同人力

服务水平79%增加为88%

结果 (B)：

保持相同服务水平

减少 Group A 及 Group B 人力共 30 人

# 什么是奇迹管理法





又称恶狼管理法




# 中国历史最著名的天气预报

# 赤壁大战







# 奇迹管理法 一




你有你的气象局吗

The background features a light-colored world map overlaid on a grid pattern. On the left side, there are several decorative elements: a black pen with a gold tip in the top left corner; a blue and white globe in the middle left; a pair of hands shaking in a business handshake in the bottom left; and a white grid pattern at the very bottom left. The text '你的预报准确吗' is centered on the map.

你的预报准确吗




你有想过你的气象预报模型吗



呼叫中心的气象预报分两种


银行型模式

电信移动型模式



# 银行型模式

>> 上班型模式

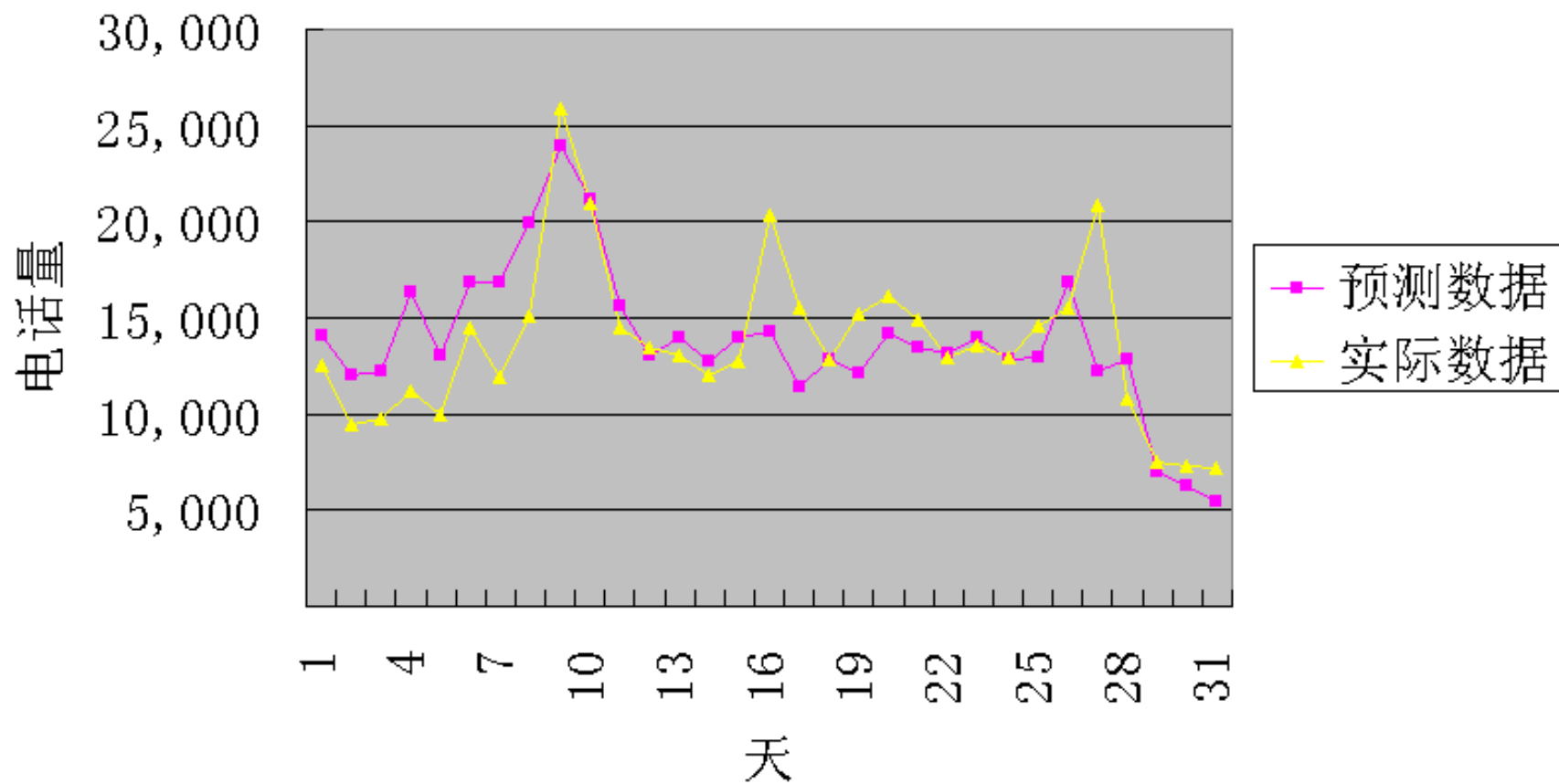


# 电信移动型模式

>> 找你算帐型模式

+ 使用型模式

预测数据和实际数据拟合图








The background features a light gray world map overlaid on a white grid. On the left side, there are several decorative elements: a black pen with a gold tip in the top left corner; a blue and yellow globe in the middle left; a pair of hands shaking in a business handshake in the bottom left; and a white grid pattern at the very bottom left. The text '排班就像炒股' is centered on the map.

排班就像炒股

A composite image on the left side of the slide. At the top, a black pen with a gold tip is positioned diagonally. Below it, a small globe of the Earth is shown. At the bottom, two hands in business attire are shaking hands. The background of the slide is a light gray grid with a faint world map overlay.

# 奇迹管理法最重要精神



# 数字化管理

每一个管理手段都是有数字支撑的

# 班别设计

**A 7:00--16:00**

**D1 8:00--17:00**

**D2 8:30--17:30**

**D3 10:00--19:00**

**B 12:00--21:00**

**B2 14:00--23:00**

**N 22:00--7:00**

# 班别设计

<b>A 7:00--16:00</b>	—————>	<b>A0 : 7 : 00~16 : 00</b>	<b>&gt;&gt; 14</b>
		<b>A : 7 : 30~16 : 30</b>	<b>&gt;&gt; 40</b>
<b>B1 8:00--17:00</b>	—————>	<b>B1 : 8 : 00~17 : 00</b>	<b>&gt;&gt; 11</b>
<b>B2 8:30--17:30</b>	—————>	<b>B2 : 8 : 30~17 : 30</b>	<b>&gt;&gt; 11</b>
		<b>B4 : 9 : 00~18 : 00</b>	<b>&gt;&gt; 13</b>
<b>B3 10:00--19:00</b>	—————>	<b>B3 : 9 : 30~18 : 30</b>	<b>&gt;&gt; 5</b>
<b>C 12:00--21:00</b>	—————>	<b>C : 11 : 30~20 : 30</b>	<b>&gt;&gt; 18</b>
<b>C2 14:00--23:00</b>	—————>	<b>C2 : 14 : 00~23 : 00</b>	<b>&gt;&gt; 14</b>
<b>N 22:00--7:00</b>	—————>	<b>N : 23 : 00~8 : 00</b>	<b>&gt;&gt; 4</b>

## 奇迹管理法之二

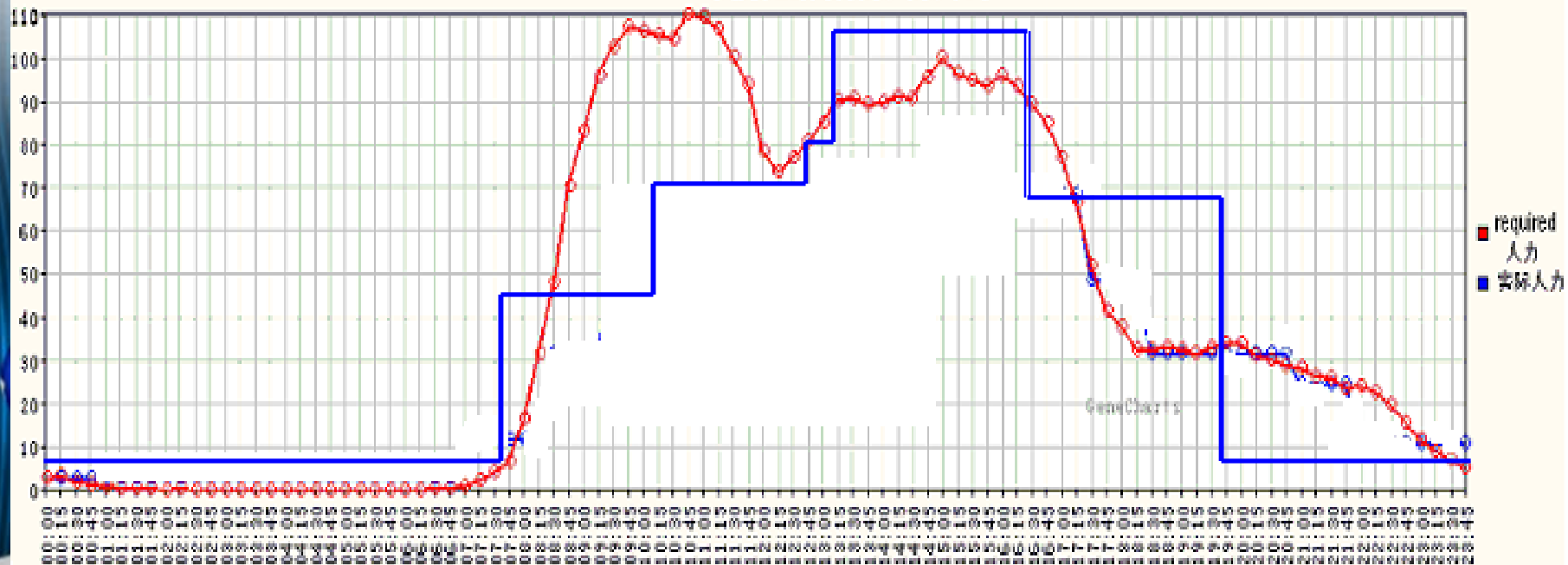






# 什么是客服中心的美

人力/15分钟/周1-周5平均



# 奇迹管理法 二





增一分太多




減一分太少

# 科技化管理




# 奇迹管理法 三

A composite image on the left side of the slide. At the top, a black pen with a gold tip is positioned diagonally. Below it, a small globe of the Earth is shown. At the bottom, two hands in business attire are shaking hands. The background of the slide is a light gray grid with a faint world map overlay.

适当的时候，找适当的人，做适当的事





# 长平大战

## 白起与赵括的对决

# 长平大战

## 秦昭王与赵孝文王的对决




我是石头的石  
一段真实的爆笑录音档




# 奇迹管理金三角





## 奇迹管理法之四

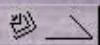
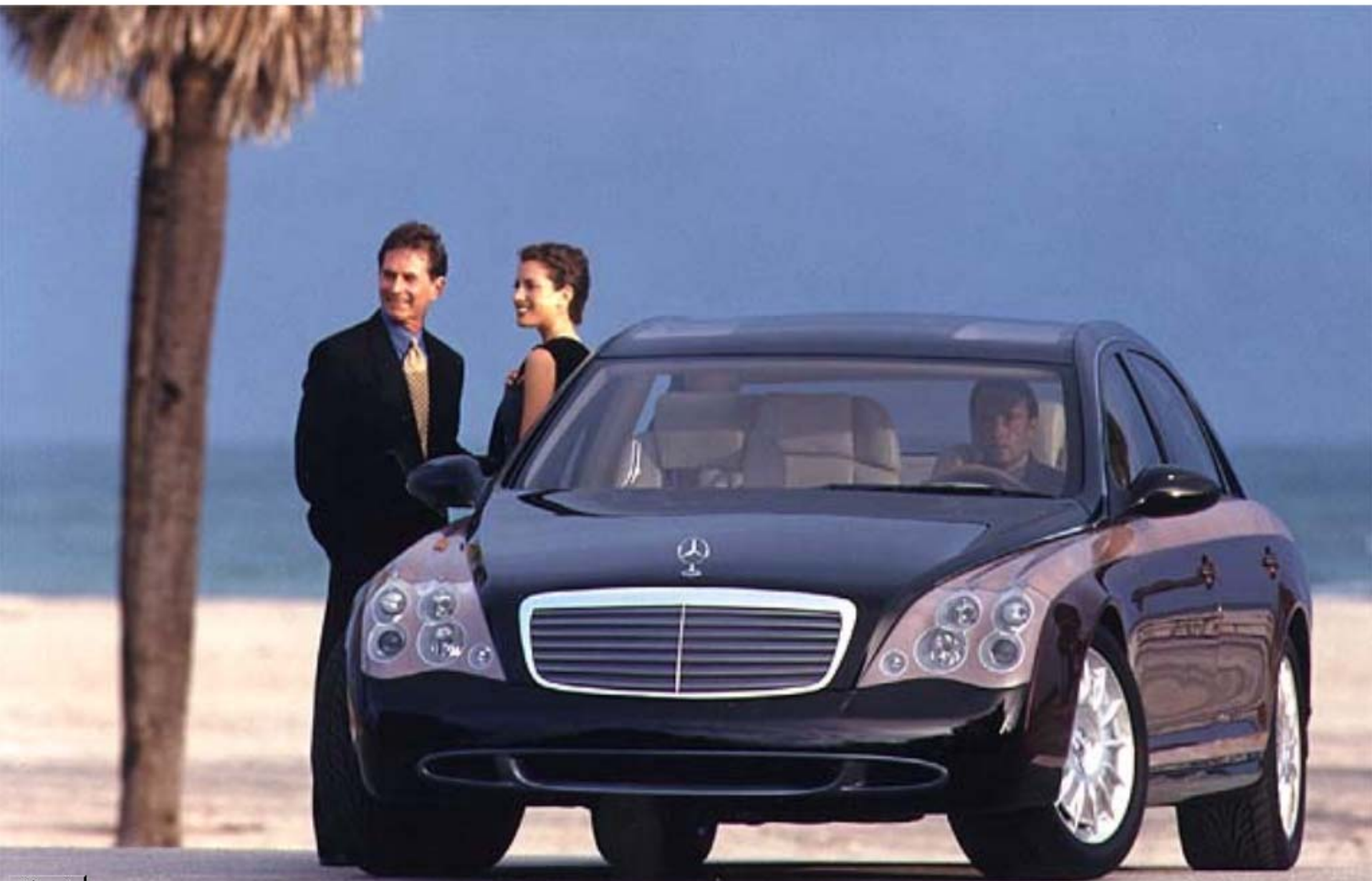


你要活的客服，  
不要死的客服

# 什么叫做工作过度的死客服



公司配給一部汽車...





有很好的停車位...



有漂亮的會議室...



不要做夢了！趕快回去工作！






老排我夜班, 什么世道!



# 背水一战

## 韩信与陈余的对决



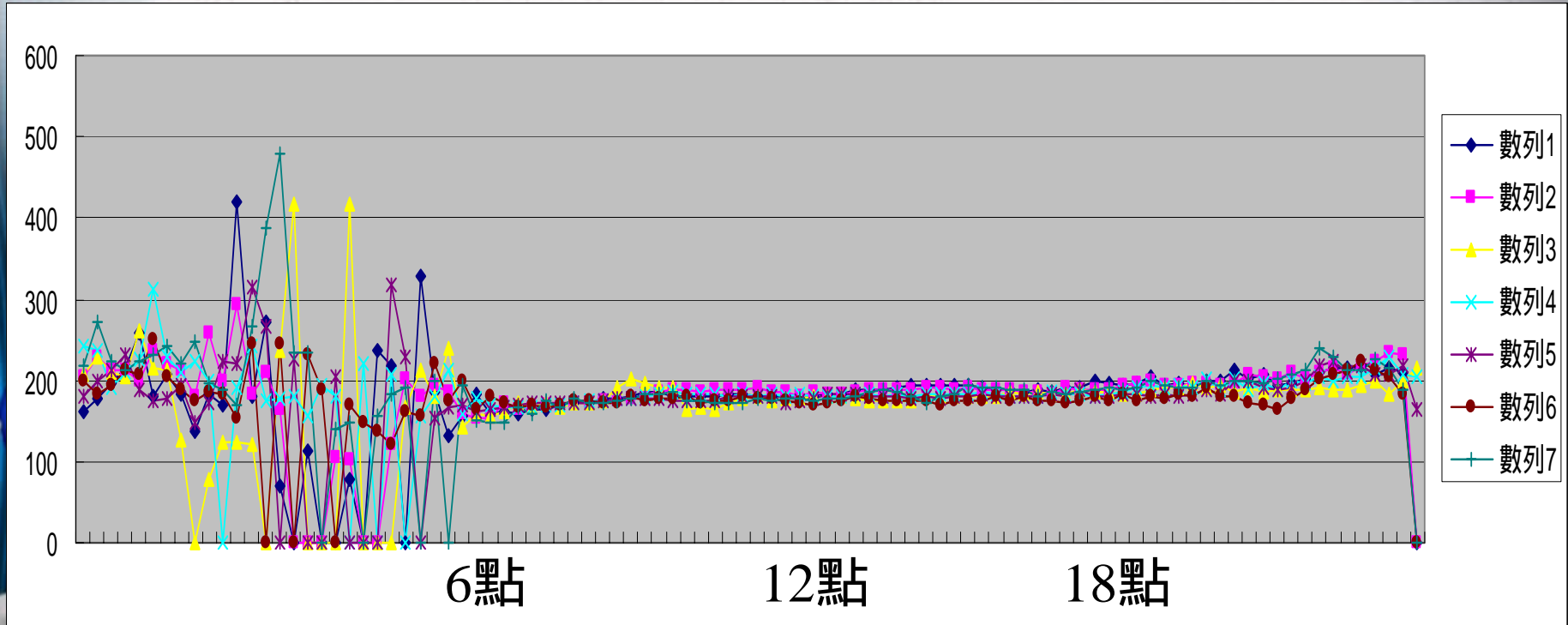
活客服代表：陈余  
12万个座席

死客服代表：韩信  
4万个座席


# 背水阵



# AHT








所需人力  $\sim$  电话量 \* AHT

# 奇迹管理法 五




# 加强各部门协调



❖ 及时调整的准实时数据

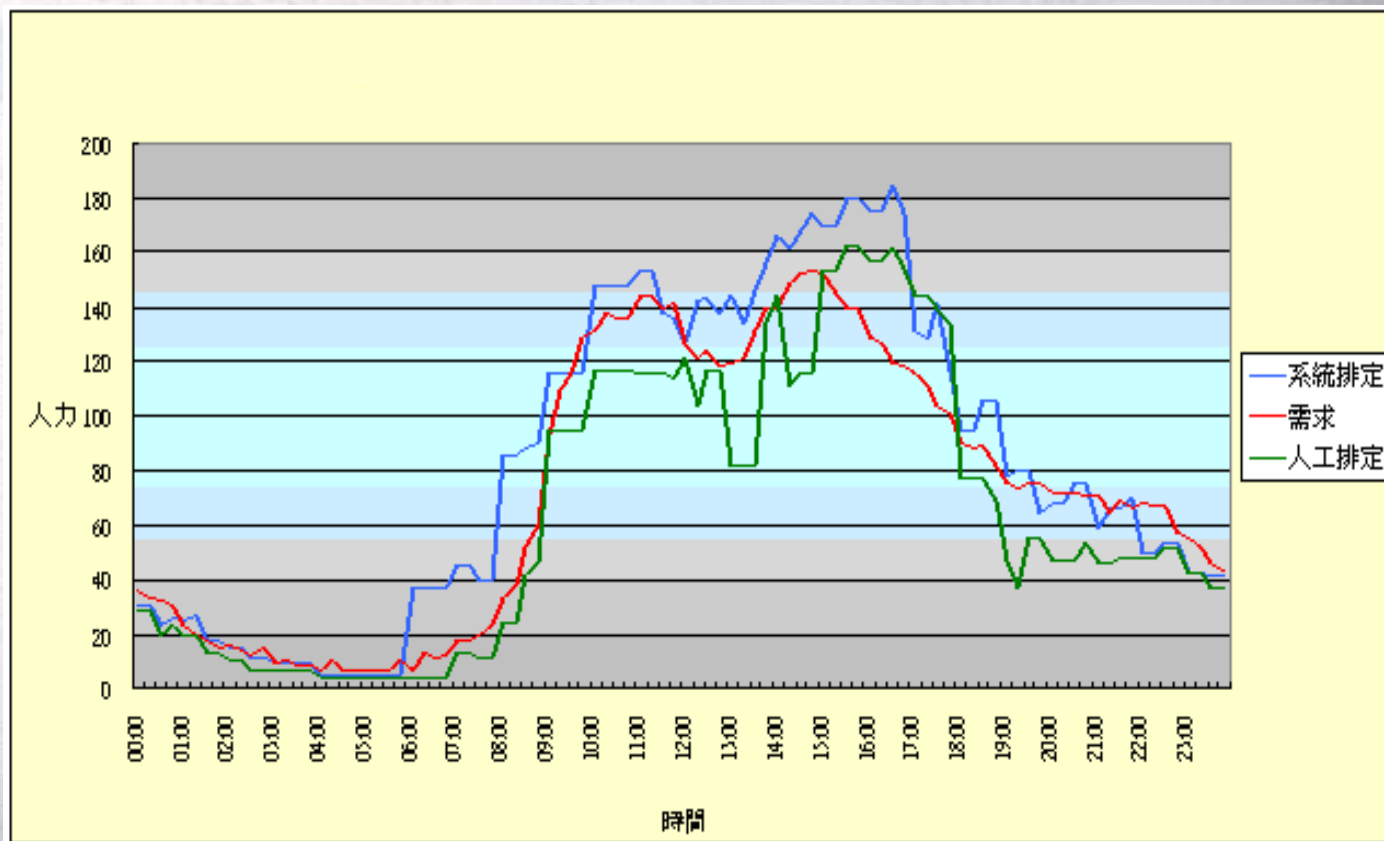
- 监控实际联络量和平均处理时间
- 基于真实数据和针对性调整后的再预测




# 奇迹管理法 瞬间特效药

The background features a light-colored world map overlaid on a fine grid. On the left side, there are several decorative elements: a black pen with a gold tip in the top left corner; a blue and white globe in the middle left; a pair of hands shaking in a firm grip in the lower middle left; and a white grid pattern resembling a building facade in the bottom left corner. The overall theme is professional and global.

# 法宝一



- 吃饭间隔从30分钟，改成15分钟
- 服务水准(周)可提升5%



奇迹管理法之

Erlang 曲线



# 恶狼曲线

A decorative vertical strip on the left side of the slide. At the top is a black pen with a gold tip. Below it is a small globe showing the Americas. Further down is a grayscale image of two hands shaking. At the bottom is a white grid pattern.

## 恶狼原则

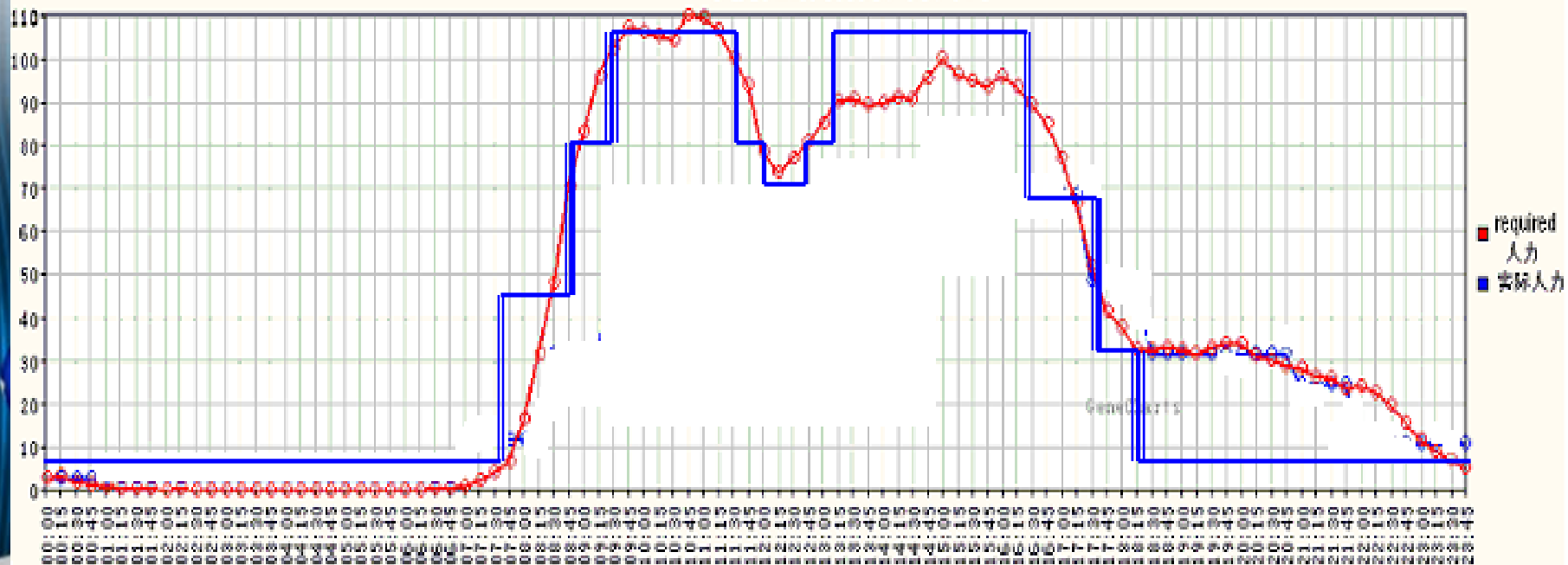
现场人员同时变动数目，不宜过大



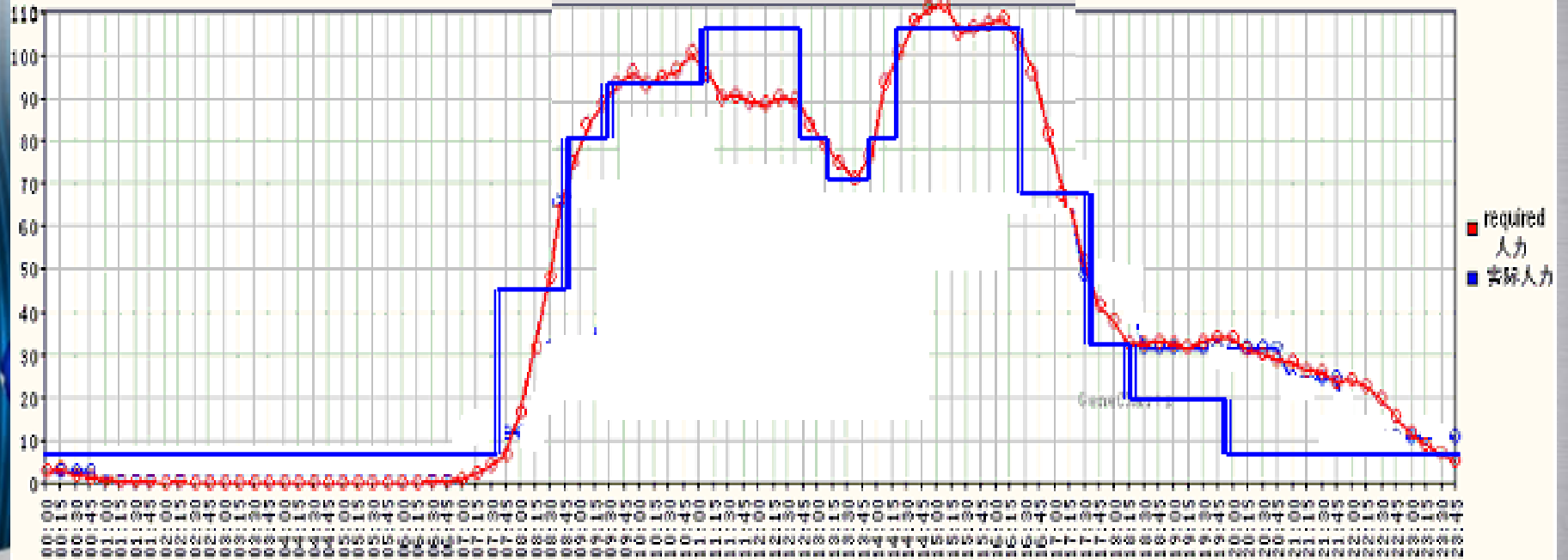
## 恶狼原则


电话高峰尽量往下午移动  
最高峰在下午，所需人力较少

人力/15分钟/周1-周5平均



人力/15分钟/周1-周5平均



The background features a light-colored world map overlaid on a grid pattern. On the left side, there are several decorative elements: a black pen with a gold tip in the top left corner; a blue and white globe in the middle left; a pair of hands shaking in a firm grip in the bottom left; and a white grid pattern resembling a building facade at the very bottom left. The text '法宝二' is centered on the map.

## 法宝二



# 黄金时段的黄金观感



人力排班报告

按

系统排班报告

按




# 法宝三



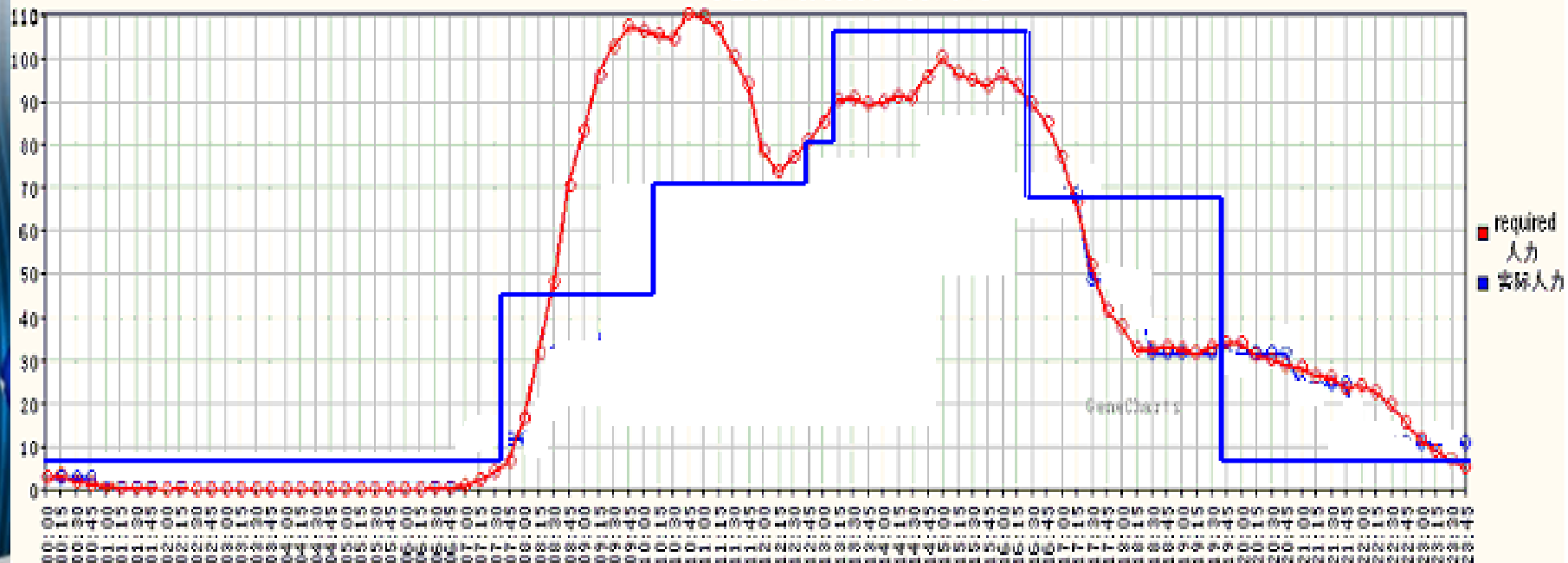


去买个排班软件!!



至少用EXCEL画一下电话量和实际人力的比较图


人力/15分钟/周1-周5平均





# 恶狼原则

客户最好赶紧放弃吧！

A decorative sidebar on the left side of the slide. It features a black pen with a gold tip at the top, a small globe showing the Americas in the middle, and a black and white image of two hands shaking at the bottom. The background of the sidebar consists of vertical blue lines.

两个客服中心，电话量一样，客服人员也一样，所以条件一样

一个卖大米，客户耐心度差  
一个卖桶装水，是会员制

The background features a light-colored world map overlaid on a grid pattern. On the left side, there are several decorative elements: a black pen with a gold tip in the top left corner; a blue and yellow globe in the middle left; a pair of hands shaking in a business handshake in the bottom left; and a white grid pattern at the very bottom left. The text '恶狼说?' is centered on the map.

恶狼说？

# 总结







我好惨啊，每天给人看。

我更惨呢，每天给人打。






我才惨呢，每天给人摸。

你们有我惨吗，  
每天给人按肚脐眼！





我才惨呢  
我每天要排班

