

大数据技术在客服业务中的应用

孙立霞

国家电网公司客户服务中心 天津 300309

摘要:近年来,随着我国经济的快速进步和发展,客服业务也受到了人们的重点关注。本文将从客服业务面临的主要问题入手,探讨在客服业务中应用大数据技术的意义以及实际的应用策略。希望通过本文的论述,能够提高客服业务水平,也为大数据技术在客服业务中的广泛应用奠定坚实基础。

关键词:大数据; 客服业务; 应用策略

The application of big data technology in customer service business

Lixia Sun

Customer Service Center of State Grid Corporation Tianjin, China 300309

Abstract: In recent years, with the rapid progress and development of our economy, the customer service business has been the focus of people. This paper will start with the main problems faced by customer service businesses and discuss the significance of applying big data technology in customer service business and the actual application strategy. It is hoped that the discussion in this paper can improve the level of customer service and lay a solid foundation for the extensive application of big data technology in customer service.

Key words: Big data; Customer service; Application strategy

引言

大数据业技术是以大数据为基础,对人群进行精准分析的一种新型技术。随着时代的进步和发展,大数据技术对于各行各业的进步都有着重要的作用。所以在客服业务工作过程中,一定要对大数据技术进行重点关注,这也是客服业务水平不断进步和发展的重要基础条件。

一、客服业务面临的主要问题

1. 客服工作量大

在对我国的客服业务进行实地考察的过程中可以发现,客服工作量大是现在客服业务所面临的最主要问题。随着时代的进步和发展,组织架构越来越完善,而且,人们对于客服这一工作内容的重视程度也越来越高。无论是传统的服务内容还是基础性的技术工作,都需要通过客服这业务板块才能进行解答。所以,在各行各业进步和发展过程中,都设立了专门的客服业务板块,甚至可以说每一个公司都会根据自己的实际情况设立客服部门。随着经济发展速度不断加快,企业生产经营过程中所需要面对客服量也越来越大,而客服在日常生产生活过程中,尤其是在产品使用过程中,经常会导致各种各样的问题,遇到问题就需要通过客服部门来解决,这也直接导致了客服工作量日益加剧的问题产生。在很多企业内部,尤其是一些第三产业的服务部门,在日常产品使用过程中,经常会遇到一些技术性问题,而消费者是

无法直接联系技术人员,必须通过客服部门来实现基础的沟通和了解,导致了所有的业务版块一旦需要沟通,必须通过客服来转换的要求,这也直接导致了客服工作量日益加剧的问题产生。

2. 客服工作效率低下

在对客服业务进行实地考察的过程中可以发现,很多客服都普遍存在工作效率低下的问题。这里所说的客服工作效率低下是由三方面原因共同造成的,一方面是由于客服工作量日益加剧。越来越大的工作量与客服部门的工作效率出现了严重的差距,这也直接导致了客服工作效率低下的问题。另一方面是指,客服业务能力不足,所以在客服工作开展过程中无法对所有的工作内容进行高效的解答,这也直接影响了客服的工作效率。最后一方面是指,客服工作过程中不可避免地会涉及到一些程序的应用,但是在很多客服部门使用的系统较为落后,这也在很大程度上限制了客服的工作效率。一旦客服需要通过系统来查询某些信息,必须进行专项的调查,甚至需要到各个部门进行宣传沟通才能完成客服的工作内容,这也在很大程度上影响了客服的工作效率。

3. 客服系统落后

客服部门运行发展过程中,不可避免地会使用到客服系统,客服系统落后也是现在客服业务所面临的最主要问题之一。我国的经济是在近几年才得到了快速的进

步和发展,而各个业务板块的完善也是在近几年之内才实现的,客服工作的重视程度也是在近几年才得到逐步提高的,这也直接导致了客服的工作量日益加剧。但是,在实际工作过程中,一些配套设施不完善,客服系统落后就是最主要的问题之一。在客服人员日常工作过程中,无法通过系统高效的进行客服信息查询,也无法通过系统对客服的信息进行有效的关注,这也直接导致了客服工作效率受到影响的问题。甚至由于客服系统落后,也在很大程度上限制了客服能力的进步和发展。所以,想要提高客服业务板块的工作能力,一定要在客服系统这方面进行重点关注,这也是我国客服业务板块工作能力不断提高的重要基础条件。

4. 客服业务管理理念落后

来我国经济发展过程中,在成立了相关的客服部门,这也直接导致了我国的客服管理工作存在理念落后的问题。之所以会产生客服业务管理理念落后是由两方面原因共同组成的。一方面是由于我国客服工作年限较短,而且没有相关的工作经验,这也直接导致了客服工作过程中所积累的经验较少,难以形成规范化、系统化的管理理念。甚至我国的客服管理工作也是在近几年才提出的,并没有清晰的管理目标、管理方法,这也在很大程度上限制了客服管理理念的进步和发展。另一方面是指我国缺少客服管理经验,所以不得不从国外引进一些客服管理经验。但是,国外的客服管理理念与我国实际情况存在一定程度上的差异,正是由于这种差异化的产生,也会在一定程度上限制我国客服管理能力的提高。而且,不同的国家甚至是不同的企业,在客服管理理念方面也存在一定的差异化,如果完全照搬之后其他企业的客服管理理念,很容易导致客服管理效率不高的问题产生,所以管理理念落后也是我国客服业务所面临的主要问题。

二、在客服业务中应用大数据技术的意义

1. 提高客服的工作效率

近年来,随着科技的进步和发展,我国的信息化技术也得到了跨越式的进步,在这一过程中,大数据也受到了人们的重点关注。大数据是以核心数据为基础,对人们的生产生活模式进行规范化分析的新型技术。大数据可以快速进行人群画像以及策略分析,这对于提高分群分析能力有着重要的作用。在客服业务中应用大数据技术可以有效提高客服的工作效率。之前已经讨论过,在客服工作过程中,由于工作量越来越大,传统的系统已经难以满足如此大的工作需求。而且在客服日常工作过程中,无法对客服进行精准的人物画像,这也直接导致客服工作效率低下的问题。但是,通过大数据技术的应用,就可以在客服工作开展过程中对不同的客户进行精准的大数据分析,这对于提高客服工作能力有着重要的意义,而且可以通过这种方式,带动我国客服行业的进步和发展,这也是我国客服业务工作能力不断提高的

重要表现形式。

2. 提高客服统筹能力

之前已经讨论过,在我的客服工作过程中,由于客服量越来越大,传统的客服分析方式以及客服分析系统已经难以满足新时代的客服统筹要求,这也在很大程度上限制了我国客服工作能力。所以,通过大数据的应用,就可以快速提高客服业务中的客服统筹能力,这对于客服业务水平的提高有着重要的意义。例如,在实际工作过程中,客服人员接到一个客户的服务电话之后,可以通过大数据技术对这个客户所涉及到的各种技术、产品以及行为习惯进行快速统筹,这样就可以对客户的需求以及以往的习惯进行准确分析,这对于快速解决客户的问题有着重要的意义。而且,可以通过这种方式提高客服的工作效率,这对于我国客服行业的进步和发展有着重要的意义。在日常工作过程中,尤其是在客服行业进步和发展的过程中,一定要对这种新型的大数据技术进行重点关注,这也是我国客服行业进步和发展的主要方向。

3. 提高客服服务质量

客服行业成为最主要的目的就是为了给客户服务,但是由于客服的工作效率低下,也在很大程度上限制了客服服务能力。但是,通过大数据的应用,就可以快速提高客服工作的服务质量,这对于客服行业的进步和发展有着重要的意义。而且可以提高人们对客服工作的真实程度以及依赖程度,对于客服工作的普及和快速应用有着重要的作用。例如,在实际工作开展过程中,可以通过大数据技术对客户所需要的服务内容进行精准分析,这样就可以快速满足顾客的需求,这也是客服服务质量不断提高的重要表现形式之一。在日常工作开展过程中,服务质量直接决定了客服的工作意义,甚至可以说,如果服务质量不断下降,也会影响人们对于客服这一工作板块的认可程度,这对于客服行业的进步和发展会产生很大的影响。所以,在客服工作过程中一定要用大客户局技术,只有这样才能不断提高客服服务质量,这也是客服行业进步和发展的重要基础条件。

4. 转变客服业务管理理念

之前已经讨论过,由于我国客服工作年限较短,这也直接导致了我国的客服业务管理理念落后的问题产生。正是由于客服管理理念落后,这也在很大程度上限制了我国客服行业的进步和发展,甚至可以说,管理理念的落后在很大程度上也影响了我国客服的工作能力。所以,通过在客服业务中应用大数据技术,可以快速转变客服业务的管理理念。这里所说的转变客服业务的管理理念是指,大数据技术可以对客服的工作起到积极的促进作用。每个企业的客服工作内容以及工作目标都是不同的,企业想要形成各自具有个性化特点的客服管理理念,就必须结合自己的客服工作实际情况进行分析,只有这样才能建立个性化的客服管理理念。而这些个性

化管理理念的建立与大数据及技术的应用有着不可分割的关系。大数据技术的应用可以对所有服务的客服进行精准的人群画像,并且可以对客服的消费习惯及行为习惯进行精准分析,这样就可以为客服业务管理理念的建立奠定坚实基础。

三、在客服业务中应用大数据技术的策略

1. 加强大数据技术的培训

随着时代的进步和发展,人们对于大数据技术的关注度越来越高,在各行各业进步和发展过程中都对大数据进行了广泛的应用。所以,这客服行业进步发展过程中也要对大数据技术进行重点关注,这就要求在客服业务工作正式开展的过程中,一定要加强大数据技术的培训。在大数据技术应用之前,要针对所有的客服人员开展大数据技术的培训,对大数据技术的应用方法、应用策略以及应用过程中有可能会涉及到的问题都要进行详细的讲解,只有这样才能保证大数据技术的快速应用,这也是在客服业务板块中对大数据技术进行高效落实的重要前提条件^[1]。但是,在客服业务板块中开展大数据技术培训的过程中,不仅仅要对大数据技术进行培训,更要对大数据管理理念以及大数据技术应用的意义进行重点培训,只有这样才能提高员工对于大数据技术的重视程度。

2. 引进大数据管理系统

大数据技术的应用和发展离不开大数据管理系统的应用,所以,想要在客服业务工作中运用大数据技术,就一定要引进大数据管理系统。这里所说的大数据管理系统是以大数据技术为基础,进行人群精准分析的新型系统。在客服业务工作过程中,可以结合客服业务的实际工作内容,引进具有个性化的大数据分析系统,这样就可以在客服业务工作开展过程中对大数据技术进行快速运用,这对于提高客服工作能力有着重要的意义^[2]。而且,可以通过这种方式,带动客服业务板块的进步和发展。例如,在实际工作过程中,每个企业可以根据自己的客服内容引进具有大数据理念的客服系统。客服工作人员在实际工作过程中,就可以通过大数据系统的应用,实现大数据系数的应用,这对于提高客服人员工作能力有着重要的意义,而且可以通过这种方式带动客服业务板块的快速进步和发展。

3. 引进大数据技术人才

技术的进步和发展离不开人才的支持,想要在客服业务工作过程中应用大数据技术,也必须引进专业的大数据人才。这里所说的大数据人才是指,能够对大数据技术理念进行快速理解及应用有的专业技术性人才。只

有通过这些专业大数据人才的引进,才能根据客服工作的实际情况对大数据技术进行具体的分析和应用,这对于提高客服业务工作有着重要的意义^[3]。而且也可以通过这种方式,让大数据技术在客服工作过程中得以关注应用,这也是我国客服工作进步和发展的主要方向之一。随着我国对于大数据理念的重视程度越来越高,在很多大专院校内都开展了相关的专业人才培养内容,并且也培养了具有专业知识并且具有实践能力的专业大数据人才。在客服工作开展过程中,可以对这个可以根据企业的实际情况,对这些专业技术人才进行引进,这也是我国客服业务进步和发展的重要基础条件。

4. 建立健全的大数据服务制度

在客服业务工作过程中应用大数据技术,可以快速提高客服业务能力,这对于客服工作的进步和发展有着重要的作用。但是,想要在客服业务板块过程中对大数据技术进行快速的落实,并且以此为基础带动客服能力的不断提高,也必须建立健全的大数据服务制度。这里所说的大数据服务制度是指,在客服工作开展过程中,已经对大数据技术进行了重点的应用,那么在日常管理的过程中,就要根据大数据技术的特点进行工作制度、工作标准以及工作内容的规范,只有这样才能确保在客服工作日程工作开展过程中,能对大数据技术进行快速的落实和应用,这也是提高客服人员大数据技术应用水平的重要前提条件,而且,可以通过这种专业制度的建立,让大数据制度成为客服工作内容的一部分,这对于客服业务大数据技术改革有着重要的意义。

四、结论

通过以上的论述可以得知,客服业务主要面临工作量大、工作效率低下以及系统落后、理念落后等问题。所以,通过在客服业务中应用大数据技术,就可以对这些问题进行有效解决。在实际应用的过程中,要在技术培训、管理系统以及管理人才的引进等方面进行重点关注,只有这样才能在客服业务中快速应用大数据技术,这也是客服业务水平不断提高的重要前提条件。

参考文献:

- [1] 尤耀华. 要重视大数据技术视域下企业经营管理中信息化建设创新[J]. 企业观察家. 2021(07).
- [2] 马秋月. 大数据时代企业金融风险管理[J]. 合作经济与科技. 2022(06).
- [3] 余裕承. 大数据技术在建设现代化烟草经济体系中的作用、发展和构想[J]. 中国市场. 2022(08).