

专家论道：浅谈运营管理中的数字化管理 PDF转换可能丢失图片或格式，建议阅读原文

https://www.100test.com/kao_ti2020/289/2021_2022__E4_B8_93_E5_AE_B6_E8_AE_BA_E9_c123_289029.htm

数字化管理在运营管理中非常重要，它是一种量化的管理，它能客观地评价整个运营管理的质量。当今很多呼叫中心并没有设置数字化管理部门或岗位，很多数字化的管理和考核都融入到其他管理部门的岗位职责范围中了。其实在运营管理中设定一个专门的数字化管理部门或岗位后，该管理部门或岗位就会全神贯注于量化的管理和考核，这对整个运营管理是很有帮助的。这样会减少很多因主观判断和主观意识带来的负面影响。下面给大家介绍一下数字化管理的内容，欢迎大家提出宝贵的意见！首先，我以数字化管理专员的岗位职责为例来简单阐述数字化管理的内容：管理和监控整个话务中心的数字化管理工作；发现并分析现有的或潜在的数字化管理的不合格因素，并制订纠正和预防措施，保证数字化管理达到KPI标准；每日分配项目运营的所有数据；管理好项目的原始数据、已分配数据、一次拨数据、二次拨打数据并归档；总结并提供项目运营需要的数据资料；客服中心的报表审核后提交运营主管；监控报表，保证每日报表数据的准确性和真实性；及时发现并辅导报表填写不当的员工；根据客户要求协助上级主管制定数字化管理考核标准；在需要时为部门做相应的培训，做好总Call List的分配及管理，做好每日报表的统计及审核工作，并按时提交给运营主管 数字化管理会涉及到数据的管理和报表的管理。客服中心应该在运营管理中产生的各种数据进行分析、处理，并作为我们进行科学管理的重要依据

。数据主要分为外部数据和内部数据。一般，外部数据是指客户以传真、电子邮件、磁盘的形式提供的外部参考数据，或提供的外部任何相关的数据。外部的数据还包括个人数据、推广活动中的用户电话数据。数字化管理人员一定要防止这些数据的滥用及泄露，在利用此批数据做其他业务推广前必须征得客户方的同意和授权。同时数字化管理人员将负责由错误信息引起的任何问题。内部数据是指呼叫中心利用外部数据进行运营后产生的数据，数字化管理人员会根据事先的协议以年月周日的形式提交给客户。同时呼叫中心将相关项目的内部数据以传真、电子邮件、磁盘的形式告知客户。数字化管理人员必须清楚明了所有的数据，为防止误解一定要注明专案名称、客户公司的标志、开始日期、资料收集日期、数据收集日期、根据事先的检查步骤检查人名等。数字化管理除了以上的管理内容外，还包括报表的设计、统计及报表审核和提交。但是数字化管理人员所做的所有的报告必须经项目经理或客户关系部门经理的确认才能生效。同时运营管理负责人必须给数字化管理人员进行科学的排班管理，可以根据各个客服中心的需要运作的原始数据，进行科学的、合理的、动态的座席安排及管理。数字化管理中的报表质量监控是一个很重要的环节，一般有以下几个报表是需要运营负责人严格把关的：个案统计表、产量统计表、项目业务明细表、项目业务执行跟踪表。运营管理负责人还要制定一套完善的绩效考核指标来保证数字化管理人员能准时、准确地提交报表并保证相关参考数据的质量。在数字化管理过程中一定要配备相关的激励机制和淘汰机制，并结合检讨制度。即定期对服务的质量、管理流程及各项执行措施进行检讨

，确保各项工作适应发展的需要和客户不断变化的需求。我曾经带领整个团队从上到下展开批评与自我批评。效果非常好，在很短的时间内运营管理质量提升了一个档次，客户的满意度得到了很大程度上的提升。总之，在运营管理过程中，除了现场运作管理体系、质量监控管理体系、项目管理体系等，数字化管理体系也是很重要的一环。希望各呼叫中心能借鉴和运用。100Test 下载频道开通，各类考试题目直接下载。详细请访问 www.100test.com