

PROFIE

安徽逸至兴信息
科技有限公司

一站式服务外包供应商



目 录



公司概况



招聘能力



运营管理



合作单位



目 录

公司概况



1.基本情况

- 公司基本情况介绍
- 组织架构
- 资质荣誉

2.公司布局

- 职场规模介绍
- 职场标准化
- 新站点建设

3.推荐站点

- 推荐站点概况
- 硬件基础（配套）
- 软件支撑（管理）



安徽逸至兴信息科技有限公司（简称“安徽逸至信”）

呼叫中心之都——芜湖，是一家立足安徽、布局全国的服务外包企业。

- 公司业务涵盖通信信息服务业务；经济代理服务；通信工程；基础电信业务：电信业务增值业务等多领域。
- 合作商包括中国移动，中国人保，平安普惠，中国光大银行，太平洋保险
- 公司秉承“诚信，专业，协作，创新”的精神，致力打造成为一站式服务外包供应商，为客户提供一流的服务。

◆ 公司布局

职场标准

职场建设

□ 各用工职场建设标准均按照全职职场标准进行设计施工

区域	硬件/基础设施	临时用工职场	全职职场
职场	标准化工位	√	√
	电脑设备	√	√
	门禁	√	√
	职场监控CCTV	√	√
	考勤机	√	√
功能区	会议室	√	√
	办公室	√	√
	培训室	部分具备	√
	休息区	部分具备	√
机房 电路 网络	数据专线	根据需求提供	√
	双网双备	√	√
	UPS	√	√
	灭火设备	√	√
	发电机	√	√
	监控CCTV	√	√
	门禁	√	√
	防火门	√	√

◆ 公司布局

职场规模

职场标准

职场建设

□ 职场标准化建设：安徽逸至兴职场建设已经实现集团采购建设标准化，做到规划设计标准化、施工建设标准化、配套功能区域标准化、机房设备标准化、工位家具标准化、电脑耳机标准化、卫生洁具设备标准化、格力空调系统标准化、雷士照明系统标准化，扩容速度快，交付标准规范、专业。

□ 可在1个月内完成约1000多平米，300坐席的新建职场扩容。





◆ 推荐站点介绍

硬件支撑

软件支撑

□ 能源保障体系完善，具备双路市电及UPS供电

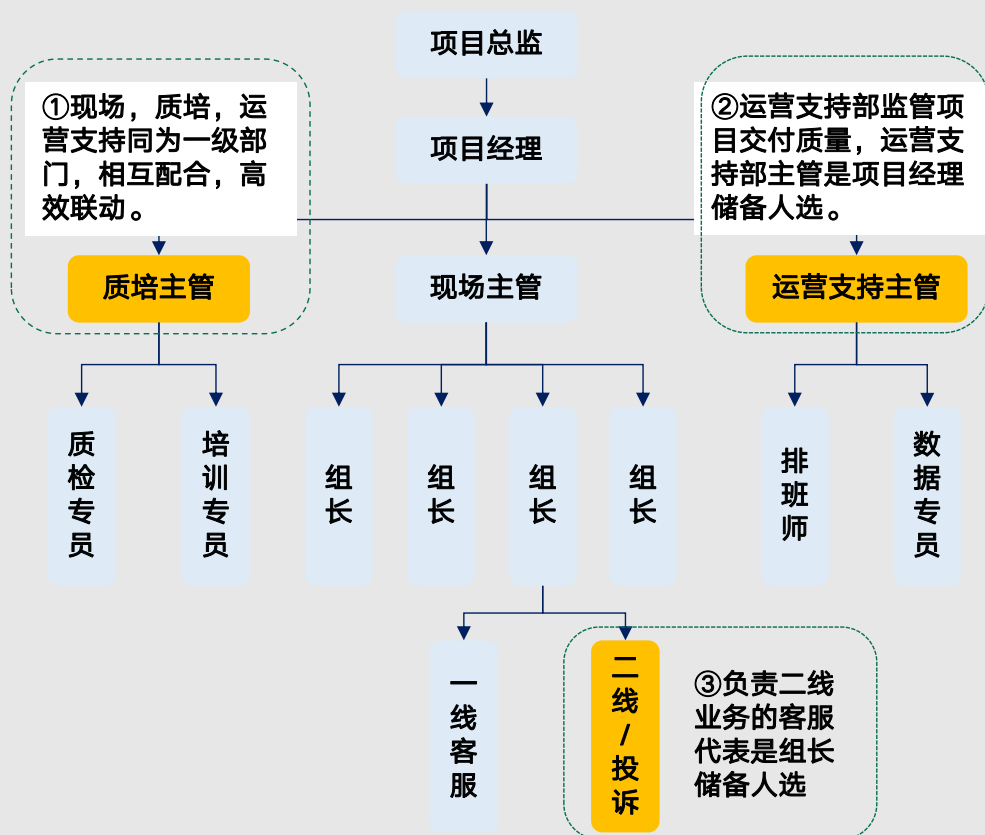
事件	职场配置标准	图片展示
能源保障	<ul style="list-style-type: none">① 园区双回路② UPS双路供电，在市电停止供电的情况下，保证机房、座席供电不低于2小时③ 配备发电机，10分钟内启动供电，储备机油可供电不低于24小时。每个月底会进行发电机演练，保障发电机运转	
机房管控	<ul style="list-style-type: none">① 按照国家机房B级标准，配备精密空调、气体灭火器等② 严禁控制机房的进出权限，IT人员每日进行设备检查登记③ 网络实现冗余备份	
储物柜	<ul style="list-style-type: none">① 每个职场均配置员工储物柜	

◆ 推荐站点介绍

硬件支撑

软件支撑

□ 芜湖站点机构健全，业务管理体系完善，储备资源较多可以提供后备的管理梯队支持。



岗位名称	配置标准	交付目标
项目经理	1: 80-200	项目整体运营结果交付管理
主管	1: 45-80	负责某一个或多个业务模块的日常管理、交付保证
组长	1: 15-20	坐席的日常管理和辅导
培训专员	1: 40	新员工式，业务知识更新，在岗技能等业务相关培训
排班师	1: 100	日常排班，线路监控，资源调度现场答疑，带教
数据专员	1: 100	日常报表输出与分析

目 录

招聘能力



1. 全职人才招聘

- 招聘渠道
- 人员分类
- 招聘数据

2. 兼职人才招聘

- 招聘渠道
- 招录优先程度
- 招聘数据

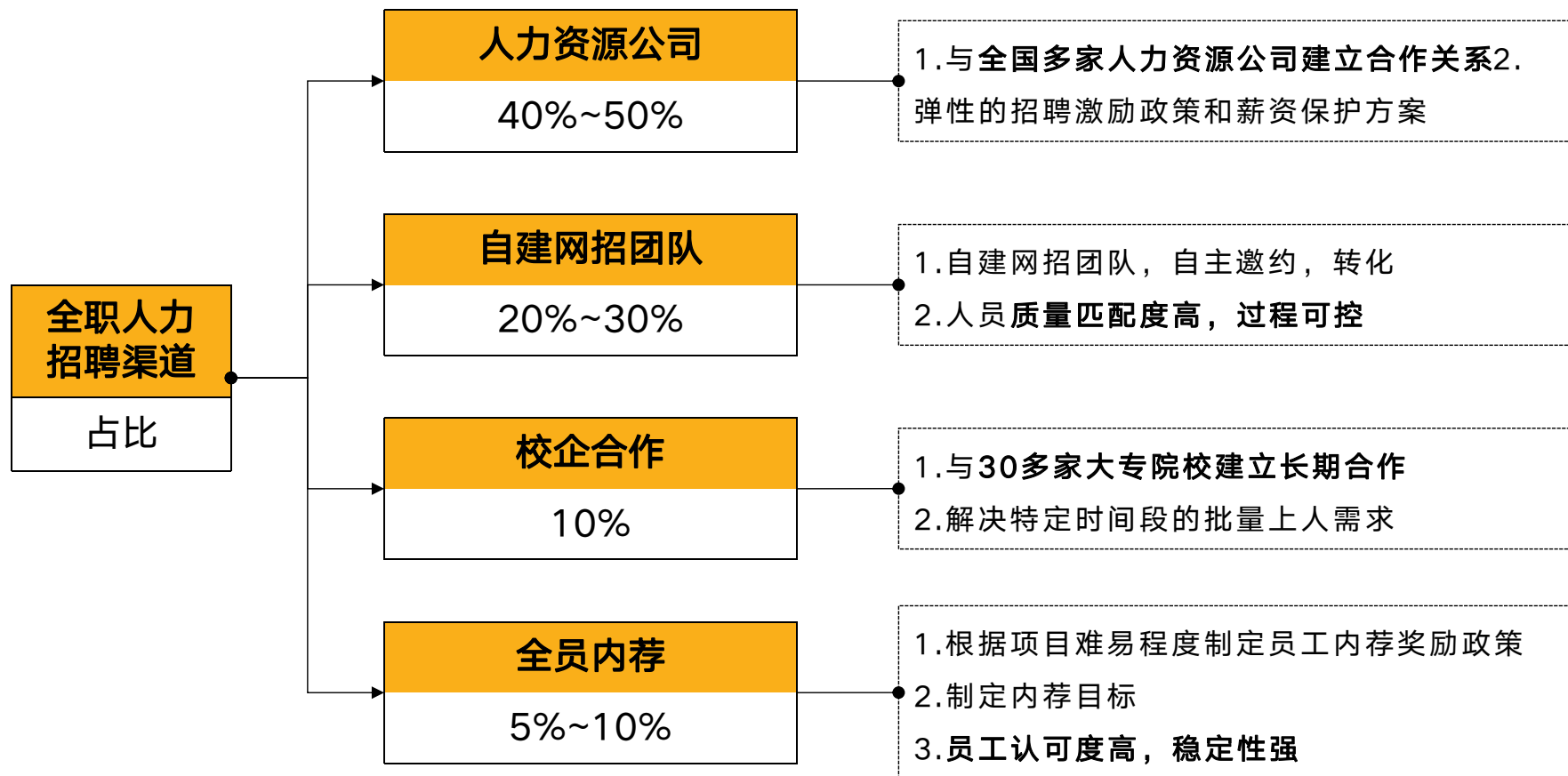
3. 项目招聘方案

- 方案准备
- 过程管控

◆ 全职人力招聘

招聘渠道

人员分类

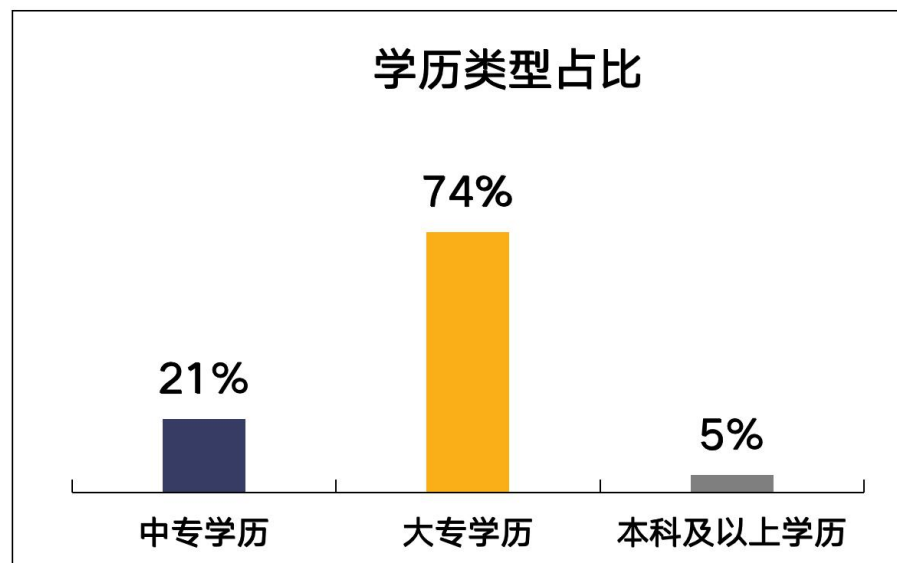
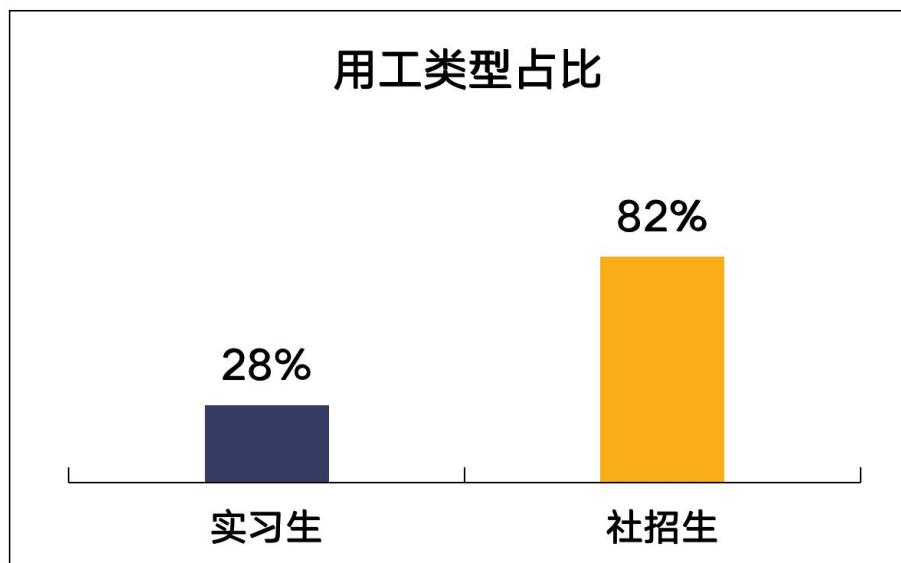


◆ 全职人力招聘

招聘渠道

人员分类

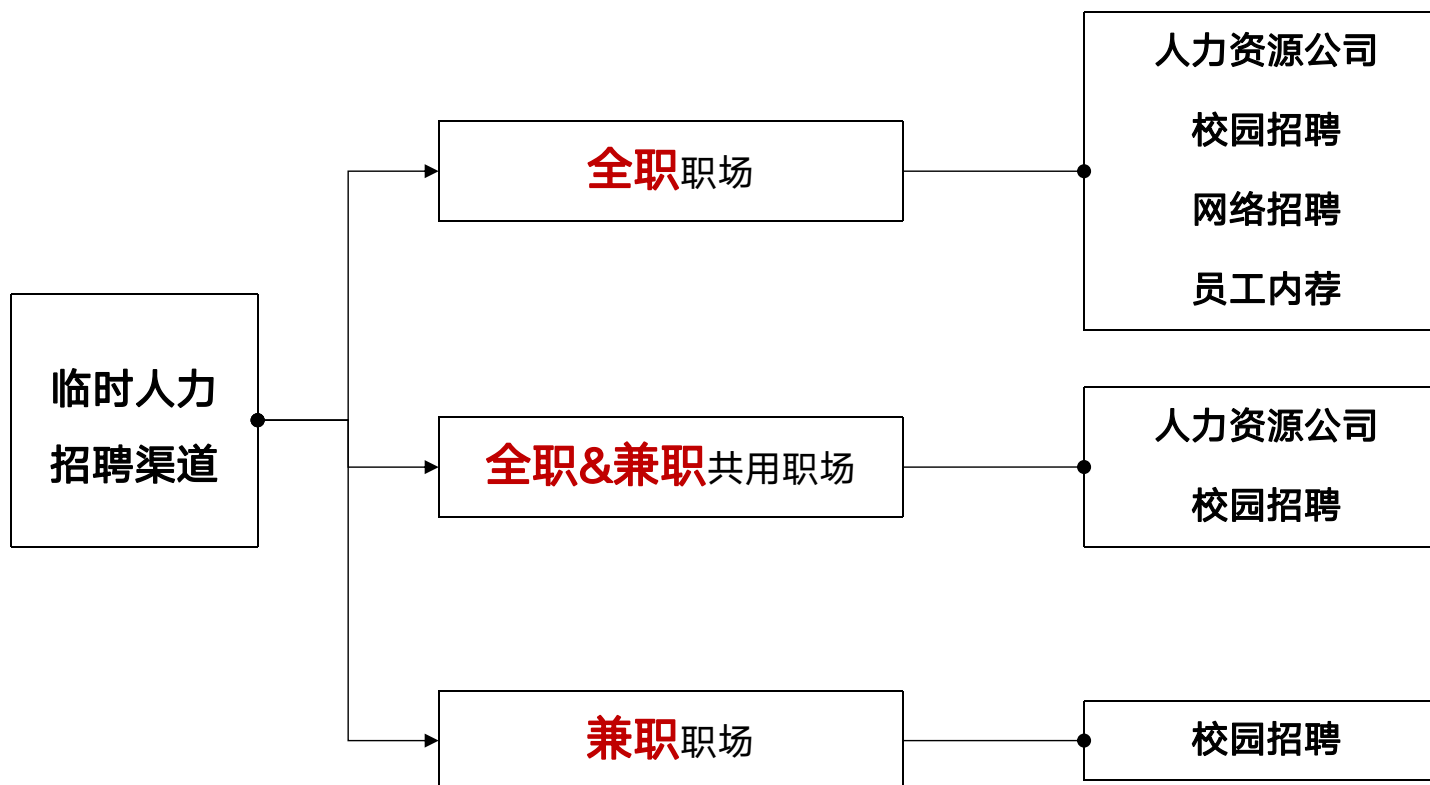
□ 全职用工员工80%左右为大专及以上学历，且整体实习生占比低于30%



◆ 兼职人才招聘

招聘渠道

人员分类

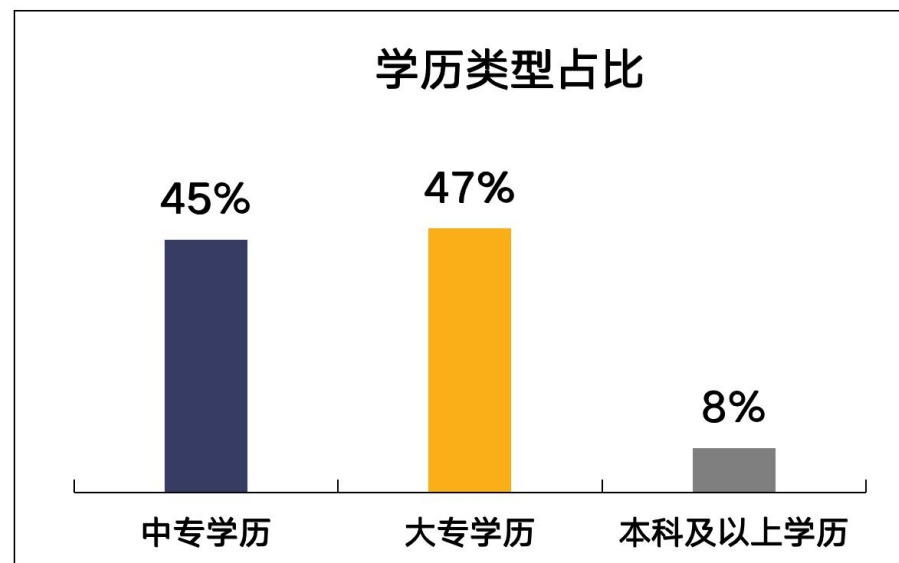
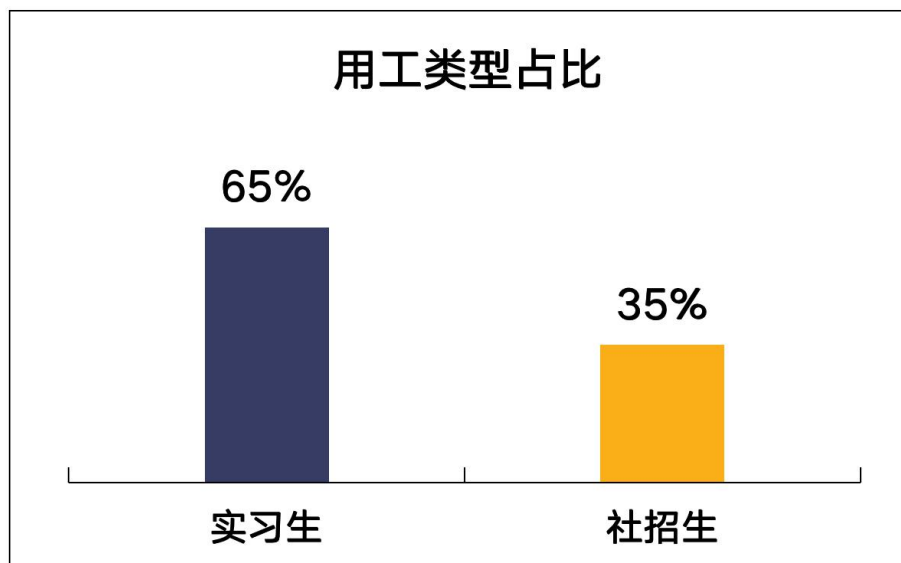


◆ 兼职人力招聘

招聘渠道

人员分类

□ 兼职用工优先顺序：社招生 > 校招大专（自愿） > 校招大专（整体实训） > 中专生



◆ 项目招聘方案

招聘准备

过程管控

一、招聘准备

1. **对标人员画像**：与甲方对标一线、管理人员画像，明确招录标准
2. **下发人力公司**：将标准要求下发人力资源公司，并与人力资源公司确认
3. **梳理复试标准**：结合人员画像要求，梳理项目复试标准
4. **确认复试名单**：确认复试人员名单

二、招聘政策

1. **招聘激励**：对中介公司下发招聘激励
2. **提高内荐费**：提高员工的内荐费用，加大内部推荐
3. **资源倾斜**：招聘资源向项目倾斜
4. **薪资保护**：提高求职者前3个月的薪资额度

◆ 项目招聘方案

招聘准备

过程管控

□ 招聘目标制定

根据历史值推算总推荐人力，根据人力资源公司招聘能力分解目标，细化到每天。



□ 面试过程跟踪

跟踪每天的各渠道的面试通过情况，每日同步数据至项目预警，及时调整策略及目标值。



□ 参训人力跟踪

建群互动，跟踪员工状态，提前电话确认员工参训情况

上线需求人力	培训期留存率	参训人力	参训率	面试通过人力	面试通过率	面试人力	面试报道率	需邀约人力
50	75%	67	40%	168	70%	240	80%	300
渠道		目标分解	开始日期	开班日期	日目标分解			
					X月X日	X月X日	X月X日	X月X日
A人力资源公司								
B人力资源公司								

面试项目	招聘渠道	面试人数	通过人数	通过率	面试官	未通过原因
类型		目标值	实际完成值	目标调整		
面试人力						
面试通过人力						
预估参训人力						

员工姓名	是否参训	无法参训原因	说明
张三			
李四			

◆ 项目招聘方案

招聘准备

过程管控

细节一

前台接待

1.面试接待:

确认面试人员身份,并登记面试人员信息。

2.简历填写引导:

耐心引导面试人员填写简历;

3.面试等待:

及时关注面试人员等待情况,针对长时间等待人员,做好安抚工作,如:不好意思让您久等了,您先喝点水,休息下,前面还有2位面试者。稍后面试官会叫到您的名字,请您不要走远。

细节二

面试过程管理

1.面试过程监控:

设置独立面试间,面试间安装视频、录音监控,定期抽查面试过程,发现问题进行优化。

2.复试环节把控:

从项目工作内容介绍(服务时间、外呼占比、手机集中摆放)、员工硬性条件(年龄、学历、工作经验是否匹配、打字速度等)等方面考核员工的匹配度。

细节三

面试满意度回访

给面试人员赠送小礼品,引导面试人员微信扫码参与面试满意度回访,对回访数据进行分析,优化面试流程。

目 录

运营管理



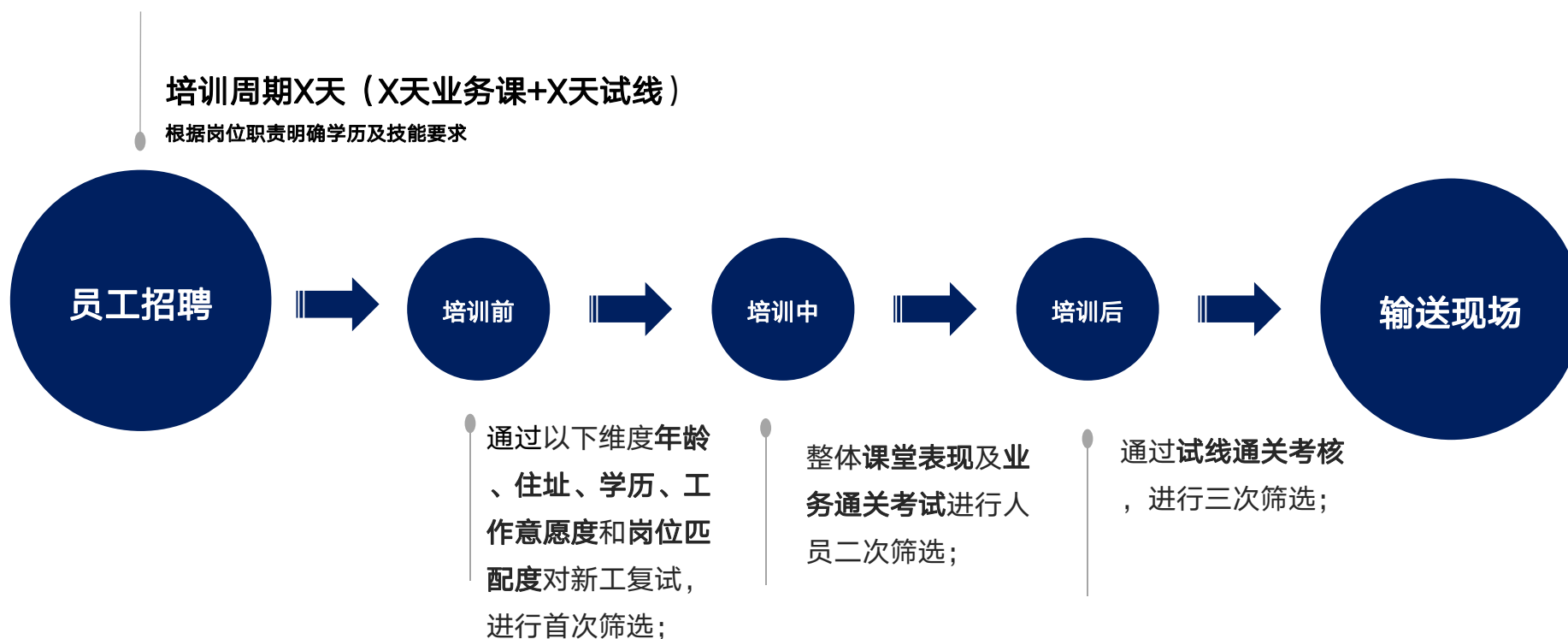
- 1.人员管理
 - 人员选拔流程
 - 留存管理体系
- 2.业务运营
 - 现场管理体系
 - 业务支持
- 3.安全交付
 - 软硬件支持
 - 信息安全管理

◆ 人员管理

人员选拔

留存管理

□ 人员选拔：层层筛选，从源头做好人员质量把控，提高人岗匹配度，减少培训资源浪费



◆ 人员管理

人员选拔

留存管理

□ 事业+绩效+感情三位一体人员留存体系

事业留人

1、完善的晋升机制

明确晋升机制，管理通道和专业通道，根据员工特性及意愿给予培训，管理人员优先内部选拔

2、完善的人才培养机制

不同阶段给予员工不同的培训，帮助员工成长，提升员工的综合能力。

优秀员工提供外部培训，管理通用课程，行业专业COPC认证

绩效留人

1、设计具有竞争力的薪酬方案

定期市场调研，与人力资源沟通，制定具备竞争力的薪资方案，特殊时期制定极具吸引力的聘才计划。

2、合理制定绩效方案

“多劳多得”原则，管理会帮助员工提升技能，以获得更高额的绩效；

3、提供优厚的福利保障

除基本工资及绩效外，还提供优厚的福利待遇，商业保险+社会保险，节假日福利，餐补，住宿补贴，内荐费。

感情留人

1.给员工创造舒适，人性化的工作环境

职场标准：休息减压区，充电宝租赁设备，员工就餐区，配置微波炉、直饮机
后勤保障：后勤团队响应机制，保洁，保安全天候服务，心理咨询服务，委屈奖

2.给员工创造优越，安全的住宿条件

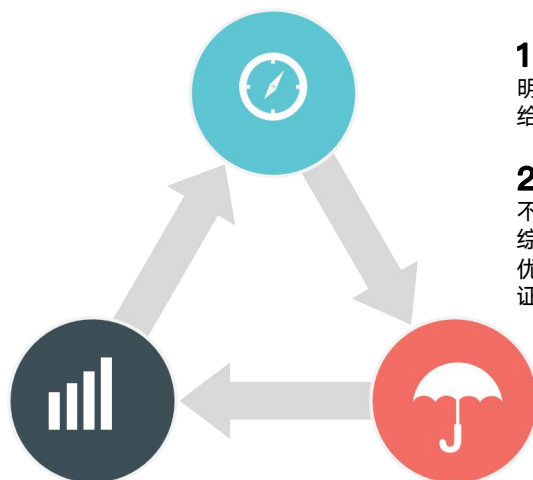
配备专职宿管及维修人员，配备洗衣机，定期的宿舍走访、员工意见收集及沟通

3.丰富多彩的员工活动

电影周，生日会，西趣社，节假日活动

4.管理关怀

管理定期员工面谈，设立多渠道的反馈机制，总经理接待日，专项沟通会解决员工关心的问题

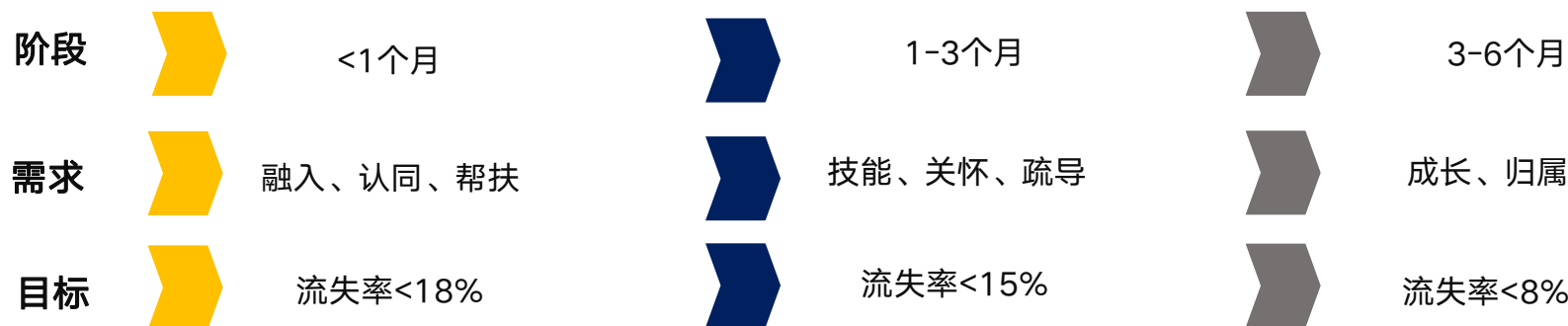


◆ 人员管理

人员选拔

留存管理

□ 在员工入职前六个月内分阶段执行人员留存措施



举
措

- 融入认同：开展新工进组欢迎会；
- 帮扶：老带新一对一进行帮扶；
- 激励：根据新人考核,制定相应激励方案；

- 岗中赋能：开展岗中业务+软技能培训，提升接线能力；
- 流程减负：对流程执行难点进行优化，推动改善；
- 绩效面谈：针对性制定改善计划，并及时回顾总结；
- 情绪疏导：开展情绪管理类、心理辅导和录音分享会。

- 职业发展：帮扶员工树立职业发展、明确晋升通道、参加内部培养课程；
- 薪资水平：优化薪资结构、增加月度激励方案，提高员工薪资水平；
- 活动开展：吐槽大会、业务PK赛、户外拓展、团队聚餐等。

◆ 人员管理

人员选拔

留存管理

□ 新员工保有措施

培训期间：双重护航

每个培训班安排2个角色，班主任、培训师

班主任职责：组织培训开展，负责培训班管理，总结培训问题，优化培训流程，提升培训效果，同时负责解决员工在培训过程中遇到的问题，提升员工体验。

培训师职责：负责业务培训，配合班主任的工作开展及优化培训，提升培训效果

上线期：针对性辅导

新员工进入项目前一天安排好师傅，介绍新员工给师傅认识；

师傅职责：进行1个月的新员工帮扶，主要为业务问题解答及团队融入；

主管定期给新员工进行岗中培训，帮助其制定职业规划，树立目标，帮助员工达成绩效水平，提升绩效。

面试通过



技能成熟

面试通过—培训开班：一站式服务

建立项目开班群，项目群由项目经理、面试官、班主任、人事行政、新员工组成

群互动，增加员工对公司的认知

开班的安排及相关注意事项的通知，解决员工群内反馈的问题，提升新员工满意度；

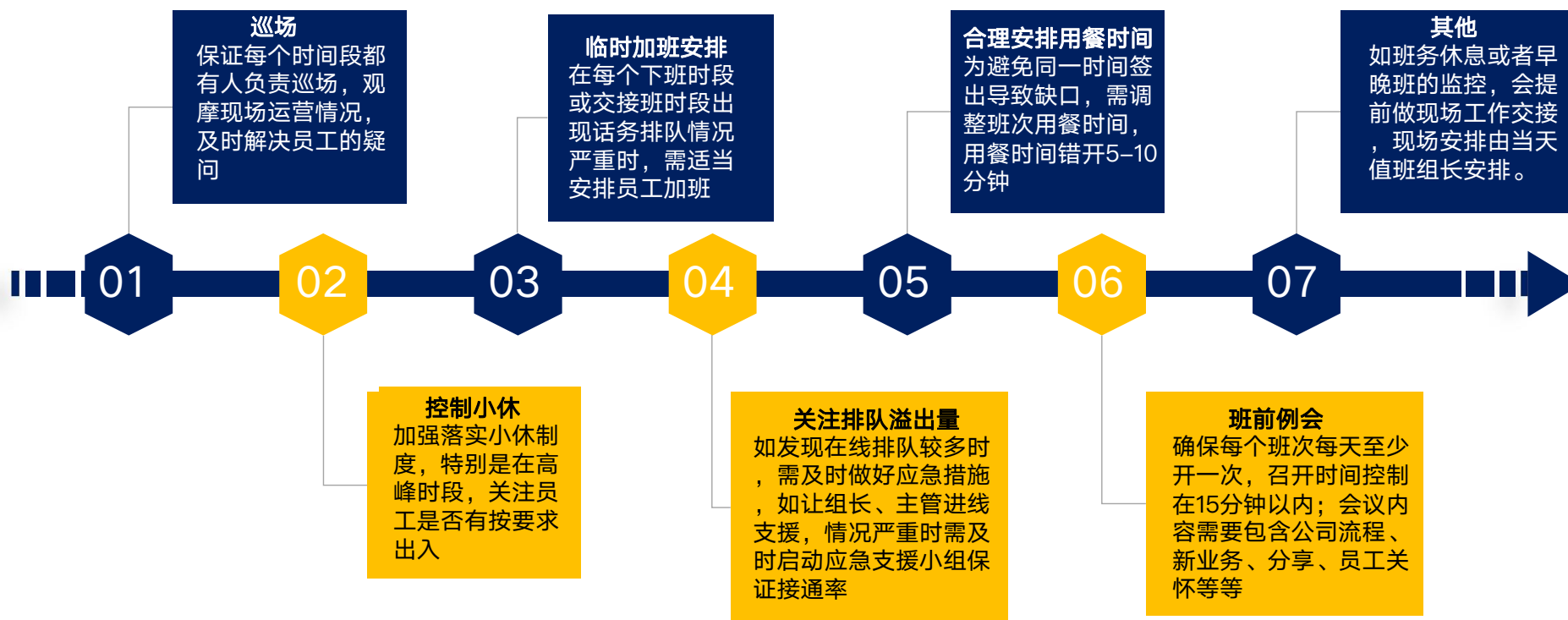
培训期—上线初期：新人团队融入

培训结束前，组织项目负责人、主管、新员工见面会，让员工入组前与管理认识，加强融入；

员工入组前三天，班主任要持续跟踪员工进入现场后的表现及融入情况，及时反馈直属主管和项目经理，协助项目做好员工维稳；

一周内组织团建活动，公司提供团建经费

□ 现场管理标准化：针对日常出现的多种可能影响场景进行充分预案，流程标准化管理



业务运营

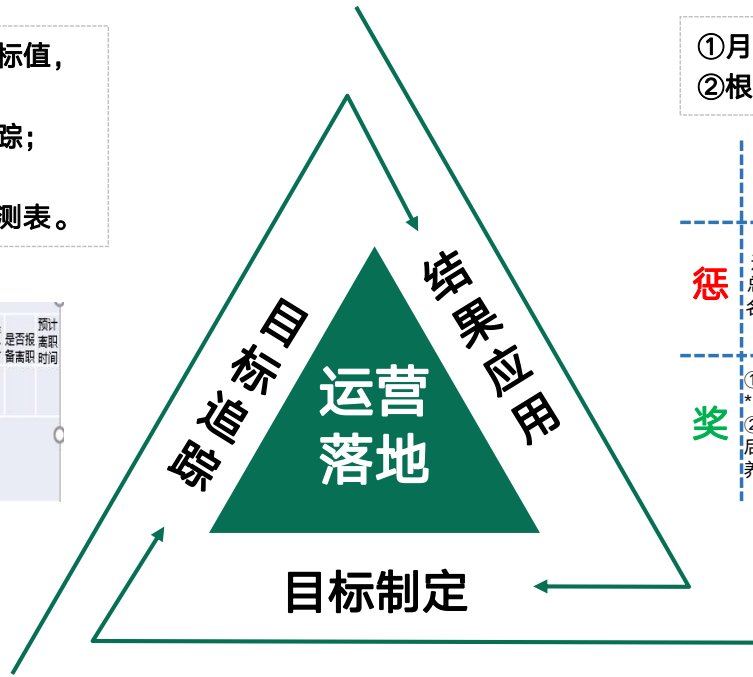
现场管理

业务支持

运营落地：结合运营目标，制定阶段目标并进行追踪，实现运营落地

- ①每月月度会议中公布各小组的下个月目标值，和管理达成统一意识，统一目标；
- ②每月分时段、日、周进行过程指标的追踪；
- ③针对于当日未达标的员工进行帮扶；
- ④以绩效考核为导向定期输送员工工资预测表。

面谈次数	坐席	面谈	面谈日期	面谈纪要	目标	上月效	上月质	上月薪	是否报	离职	预计
第一次	曹位超群	张三		一、面谈主题(本次面谈的主要方向和目标): 质量 二、面谈主要内容(员工的数据表现、1. 目前员工数据表现: 目前的困惑、接下来2. 员工目前的困惑点的目标、提升的方向3. 接下来的目标是: 方法: 4. 提升的方向和方法是:							



- ①月度绩效中体现；
- ②根据员工帮扶情况，最终进行优胜劣汰。

	质检、培训、主管			一线		
	首次	预警	二次	首次	预警	二次
惩	连续KPI总得分排名后10%	二次	整改	连续KPI总得分低于75分	二次	整改
		三次	降级		三次	淘汰
奖	①月KPI总分 > 100分时，基础工资*实际KPI得分/100； ②连续三个月团队数据排名第一时，后续晋升免面试环节，直接进入培养环节；			①月KPI及非满达成排名前三时分别奖励400元、300元、200元； ②客户明确表扬的会话/录音奖励200元/条； ③连续三个KPI得分排名前三时，后续晋升免面试环节，直接进入培养环节；		

- ①新员工培训——目标值导向；
- ②根据员工的成长周期设立必达和挑战目标值，然后拆分到员工个人和团队；
- ③右图一为周目标值拆分展示

项目	指标	WK1	WK2	WK3	WK4	WK5	WK6
效率指标	CPD	65	80	90	105	120	132
	AHT	600	580	550	530	500	480
	小休率	26%	22%	18%	15%	13%	10%

◆ 业务运营

现场管理

业务支持

□ 闭循环管控：管理人员&专业支持组联动，PDCA闭循环管控

01 质检 — 品质检验

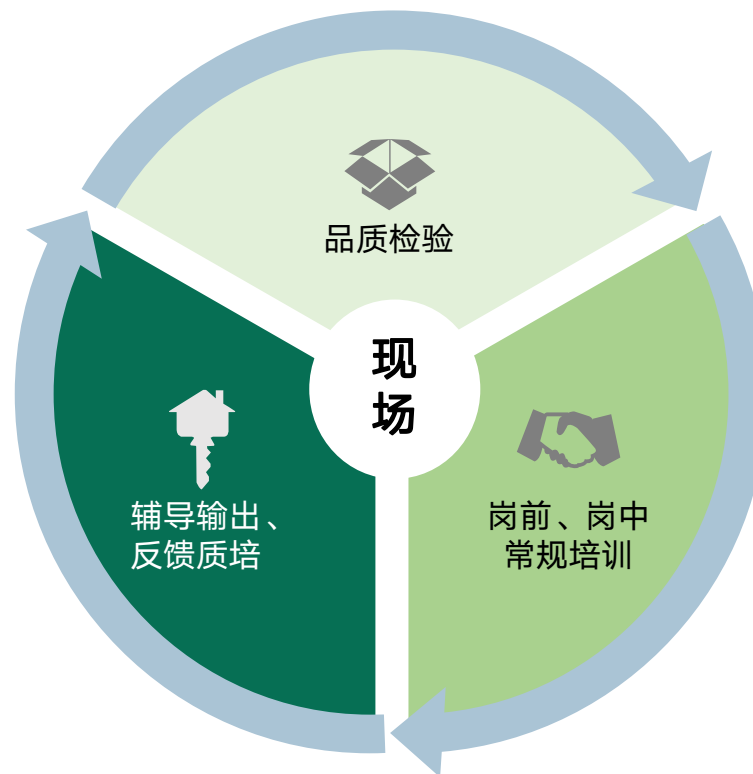
1. 会话/录音检验；
2. 面对对拨测检验；
3. 结果输出

02 培训 — 岗前、岗中常规培训

1. 根据质检抽检共性问题集中训；
2. 联动现场拨测检验；
3. 联动质检二次检验效果

03 主管 — 辅导输出、反馈质培

1. 个性问题单独辅导；
2. 共性问题联动培训集中训
3. 输出辅导结果到质培



◆ 业务运营

现场管理

业务支持

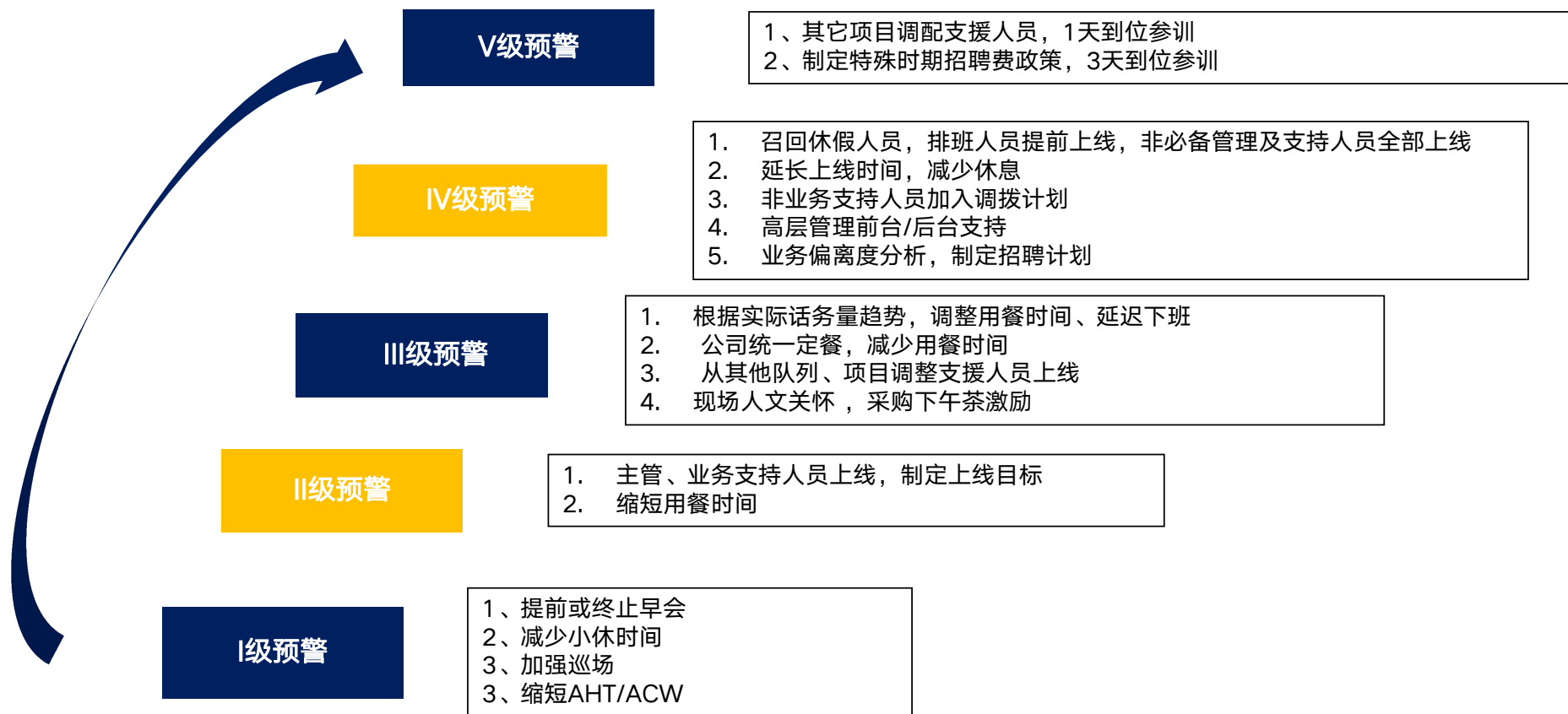
□ 绩效导向：以甲方考核为导向，对管理团队采用过程把控、结果兑现的方式，保证目标达成



【月度】绩效奖金、优秀员工

【年度】晋降级，薪资调整

□ 应急管理：为应对各种突发事件或活动类导致的业务激增，进行充分的话务应急预案



◆ 业务运营

现场管理

业务支持

□ 业务支持：专业的业务支持团队，高效的沟通机制，保证问题的准确对接解决

培训支持

培训内容整理

培训课程分类
培训课程开发，审核
培训课程维护、更新

培训制度建设

培训流程、人员培训管理制度、讲师管理制度、课件管理制度

培训队伍建设

专职、兼职讲师认证、选拔
讲师管理，培养

培训实施

新员工、在职、管理培训实施，达成培训目标
培训效果评估，优化培训与质检、现场联动协作

质检支持

品质监控

数据抽查
投诉判定

品质改善

质量数据分析
质量改善、优秀录音库
风险预防

服务提升

业务疑义对接
业务流程优化

◆ 业务运营

现场管理

业务支持

□ 培训管理：根据不同阶段、不同需求进行培训课程的赋能

新员工培训

- ◆ 《企业文化》
- ◆ 《满意从服务开始》
- ◆ 《高压线管理制度》
- ◆ 《员工考勤管理制度》
- ◆ 《薪资福利》
- ◆ 《质检标准》
- ◆ 系统、业务流程培训

在职技能培训

- ◆ 《沟通技巧》
- ◆ 《呼叫中心介绍》
- ◆ 《公司内部流程》
- ◆ 《礼仪规范》
- ◆ 《如何服务好客户》
- ◆ 《高压线案例学习》
- ◆ 《问题件处理流程》
- ◆ 常见问题回炉培训
- ◆ 新业务，新流程培训

管理、专业能力培训

- ◆ 《沟通技巧》
- ◆ 《SMART目标管理》
- ◆ 《员工辅导》
- ◆ 《时间管理》
- ◆ 《三会经营》
- ◆ 《录音分析》
- ◆ 《数据分析》
- ◆ 《情绪管理》
- ◆ 《TTT培训》
- ◆ 《职业规划》

◆ 业务运营

现场管理

业务支持

□ 培训管理：培训讲师经过严格筛选，确保培训教学的质量



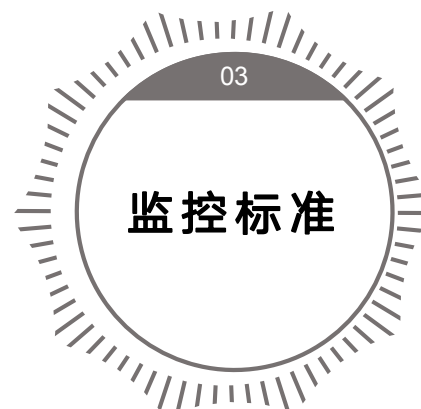
□ 质量管理：完善的品质监控流程



- ✓ **实时录音监控**（可利用屏检系统实时监控，适当时机可提醒员工）
- ✓ **事后监控**（数据来源：满意度数据，投诉数据，录音，各类工单报表等）
- ✓ **匿名/现场拨测**（匿名客话务空闲时进线拨测，从体验感知到业务准确全面评分）
- ✓ **智能质检系统监控**（关键字全量监控）

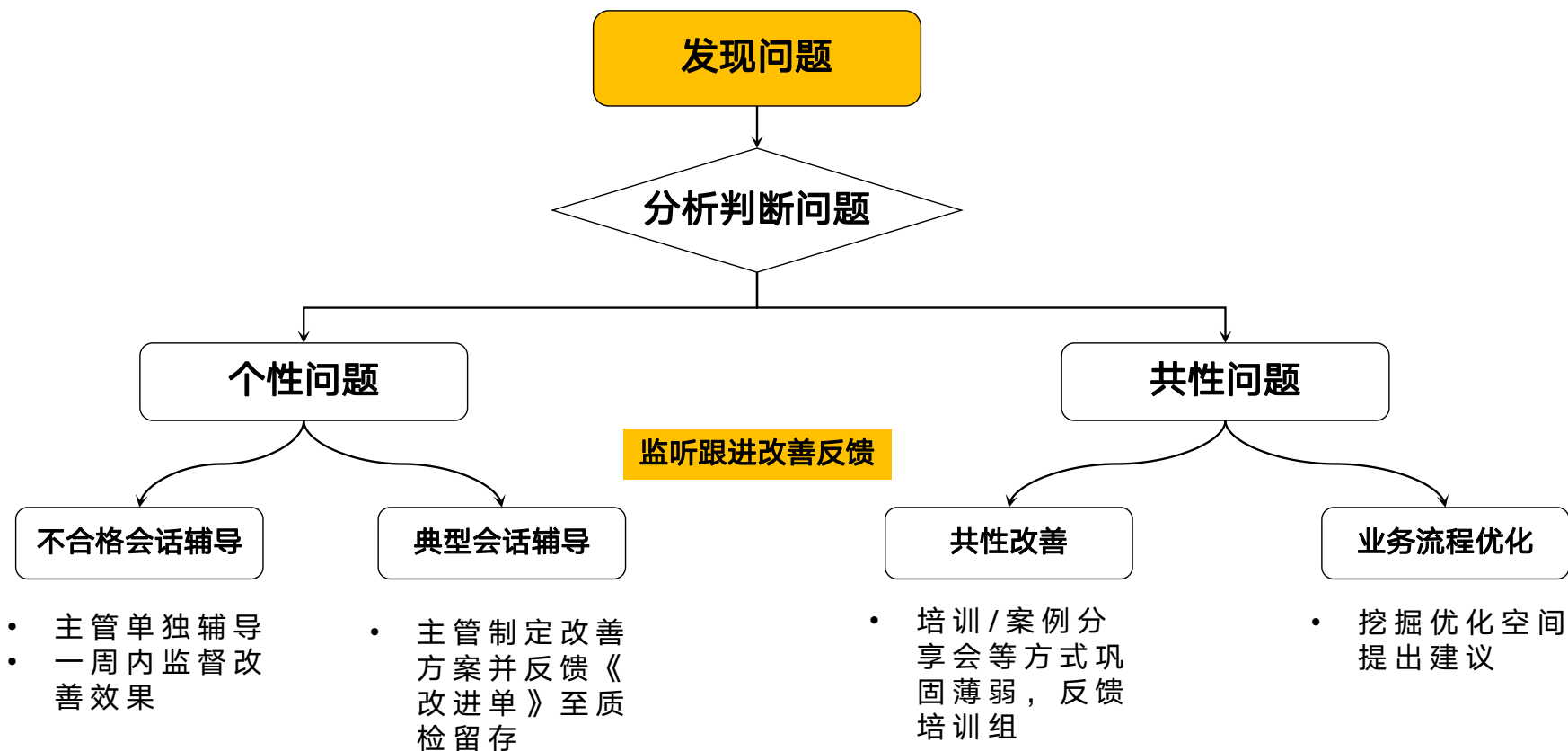


- ✓ **随机抽检**（新/老员工维度, 质优/一般员工维度，覆盖全部员工，按照维度侧重比例抽检）
- ✓ **专项抽检**（新更新业务，地区反馈经常失误业务，长短风险录音等，成立专项专职抽查）



- ✓ **交叉质检**（定期轮换监听对象和区域）
- ✓ **录音校准**（每周一次录音校准，调整各质检尺度，对异议业务进行探讨统一）
- ✓ **录音抽查**（质检经理每月随机抽检质检员监听录音，进行复检，检测质检水平）

□ 质量管理：质量改善流程



◆ 业务运营

现场管理

业务支持

□ 质量管理：风险预防机制

1

高压线惩罚和安抚机制——建立服务高压线处罚机制，员工会签

2

高压线案件、优秀录音学习——建立案件库，优秀案例库，新员工，岗中进行培训，每周必须学习高压线案例

3

淘汰机制——建立淘汰标准，促进人员质量的提升，保障服务质量

4

绩效改进机制——服务质量与员工绩效和晋升挂钩，加强员工重视度，且组长需要每周对尾端员工做质量绩效面谈辅导

5

舆情问题/重大问题升级机制——明确舆情/疑似舆情/重大问题的判断标准，培训一线员工处理原则（话术安抚致歉），立刻上报主管介入-主管判断事件等级，给出建议处理方案，上报经理判断事件等级，按照流程处理/报备业务方，跟进结果）

信息安全—高压线管控机制

以防客服服务态度问题、利用职务之便谋取利益事件，我司有很完善的服务高压线管理机制



高压线管理制度



职务犯罪专项培训



客服安抚机制



保密协议签订

□ 质量管理：通过对案例进行深度挖掘研究，做好服务持续改善

1 运营沟通

以周、月为单位进行项目复盘，将流程改善建议纳入常规汇报内容

2 优化探讨

定期组织员工探讨，基于如何快速准确的为客户提供服务，探讨话术，系统、流程等方面的改善建议，建议一经采纳给予奖励

3 客户声音

声音来源：客户投诉建议，通话过程中反馈的意见，客户回访等

案例：对系统提出改善意见，相应功能已实现

建议*项目系统实现多个业务记录页面同时打开的功能，提升效率和质量。

建议*项目系统实现客户通过统一渠道流入，不需要登录多个店铺，提升效率。

建议*项目客户评价界面增加客户不满意类型选择，便于后续满意度分析，同时针对不满意能直接生成工单由售后跟进。

案例：针对*项目流程缺失提出改善意见，已纳入知识库

因疫情影响，*项目启动“无接触配送服务”，对于用户不满意下楼拿餐无对应操作指引。

因疫情影响，因店铺未营业，导致*项目发布的红包已逾期，建议延期，已增加相关指引

案例：对*项目话术进行优化，已使用

*项目话术标准，单一，沟通中不带感情色彩，针对常见情形的话术进行了调整优化

原话术：您好，还在线么

调整话术：您好，还在线么，人海茫茫，一旦掉线，我就找不您了哦

案例：对*项目产品提出改善意见

结合客户常见问题，建议*项目平台上传商品详细信息供客户查看

◆ 安全交付

软硬件

信息安全

□ 信息安全管理要求

事项	关键点	执行标准
信息安全组织	【实行信息安全组织机制】 总经理担任组长，各部门负责人担任组员，负责信息安全管理及应急处理	定期审核信息安全，，提升信息安全管理标准
信息安全管理规范	【设备使用安全】 离开职场关闭电脑，关闭USB接口，上网权限，移动设备禁止带入职场，软件下载，密码设置 【人员安全】 外来人员不允许禁入职场，门禁权限 【信息安全保密】 保密协议签订，材料不允许带出职场，离职员工的权限及资料的收回管理	新员工培训 在职信息安全案例学习&培训
信息安全手册	【各类信息安全红线】 信息安全不良行为，职场使用手机，留档客户资料，泄露客户资料，服务态度问题 【触犯红线处罚机制】 开除并追究责任，管理连带	新员工签合同同时须签署
27001信息安全管理体系认证证书	通过信息安全管理体系认证	定期审核信息安全，提升信息安全管理标准

合作单位

PICC

中国人保

中国Y塔



中国移动

China Mobile



太平洋保险

CPIC

Bank

中国光大银行

中国米Y塔



和信

CREDITHE



CREDITHE

平安普惠

中国平安集团成员



THANKS