

Research on Xianyang Tobacco Complaints Management Knowledge Base

Xiaohu Xu

Shaanxi Provincial Tobacco Company Xianyang City Company, Xianyang, Shaanxi, 712000, China

Abstract

Xianyang tobacco research complaint management knowledge base is complicated in view of the existing customer service personnel structure, personnel is not stable, complaints problems such as nonstandard post standard solution to provide quality services, using the informationization construction of professional knowledge base system, to improve enterprise efficiency, improve service quality, decrease the cost of enterprise training is of great significance.

Keywords

tobacco; complaint management; knowledge base

咸阳烟草投诉管理知识库研究

徐小虎

陕西省烟草公司咸阳市公司, 中国·陕西 咸阳 712000

摘要

咸阳烟草投诉管理知识库研究是针对现有客户服务人员结构复杂、人员不稳定、投诉岗位标准不规范等问题提供优质服务的解决方案, 利用信息化构建专业知识库系统, 对提升企业工作效率、提高服务质量、降低企业培训成本具有重要意义。

关键词

烟草; 投诉管理; 知识库

1 引言

企业人员流动频繁性和企业运营时间持久性之间的矛盾已经成为企业管理的一个突出的矛盾。通过构建相应的知识库, 以文档、制度等形式转化为企业行之有效的管理知识体系, 可以有效地将优秀员工的个人知识资源尽可能多地转化为企业的知识资源。

2 咸阳烟草客户投诉管理现状

21世纪, 企业的客户服务水平已经成为企业竞争力的重要组成部分。中国烟草企业长期处于垄断计划的保护下, 客户服务环节比较薄弱, 企业的实践经验也十分有限。咸阳烟草近年来不断提升客户服务质量, 推进“鼎诚咸烟·情注泾渭”企业文化、以及“上善若水·情注泾渭”服务品牌建设,

【作者简介】徐小虎(1977-), 男, 中国新疆石河子人, 本科, 助理工程师, 从事计算机应用及信息系统维护、网络及网络安全维护等研究。

客户满意度有所提升^[1]。

然而, 在客户投诉管理方面, 还面临许多难题: 一是市局客户投诉管理人员较少且人员结构较复杂; 二是区县局客户投诉处理人员属于兼职, 岗位人员流动性大。如何提升客户投诉管理水平, 提供优质高效的客户服务, 令客户满意, 这是摆在咸阳烟草面前的新课题。

3 咸阳烟草投诉管理知识库建立的意义

投诉管理知识库建立是为了实现投诉管理的规范化、制度化、专业化, 是将公司经营活动中一些明确规定的、约定俗成的、经常发生的事项形成规范化、标准化的文件, 利用信息化、数字化、网络化技术手段, 通过逐步汇总各业务知识、信息及对知识的分类梳理, 实现对知识的集中统一管理、实时高效查询、定期有序的维护更新等, 使得投诉处理有章可循、有法可依, 为投诉管理的规范化、科学化、标准化打下基础。为企业构建一个全方位的知识管理、信息交流与共享平台, 为客户服务人员创造高效的办公环境, 提升岗位工作能力。

4 咸阳烟草投诉管理知识库如何建立

4.1 找准烟草投诉管理需求及目标

投诉的产生是因为顾客感觉自己的利益受到侵害而向有关部门或人员申诉的过程。烟草企业接到的投诉主要是面向企业的客户提出的。如何处理好咸阳烟草所服务的客户群体(如图1所示)诉求,是企业搞好客户服务的关键所在,而客户服务人员则是企业与客户之间沟通的纽带,这对客户服务人员的能力及素质提出了要求。

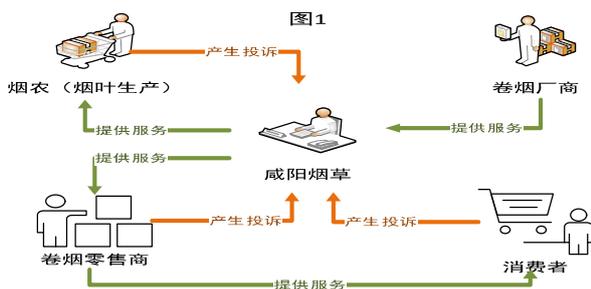


图1 咸阳烟草客户关系服务图

客服代表在处理客户的问题时,往往会碰到这样的问题:

- ①用户可能询问的问题范围会很广泛,投诉处理人员不一定在有限的时间内找到这些问题的答案。
- ②投诉处理员要对提供给用户的信息负责,甚至是法律责任。
- ③用户总是希望能立刻得到问题的答案,客服人员不能给出处理的具体时限。
- ④投诉处理人员要掌握的知识体系庞大复杂。

建立投诉知识库管理系统,就是为了解决这些局限性的问题,能够让客户服务代表在最短的时间内为用户提供出最准确的解决方案。因此,建立知识库管理系统的目标主要在于整合企业标准、规范、制度、业务流程、工作职责、日常经验等数据资源在组织内部快速流通、累积、共享,进而避免由于人员流动频繁而造成知识和经验流失等问题;知识库管理系统将所有涉及投诉处理的知识经验都汇集到一起,建立起隐性知识向显性知识转变机制,有效地实现知识的创新、增值,从而提高组织的整体智力^[2];知识库管理系统有效地利用现有资源,并参考以往的工作经验和知识,减少重复劳动,帮助企业内部员工提高工作效率,推动企业的核心竞争力。

4.2 投诉管理知识库创建的设计思路

首先,使用人员可以在很短时间里通过知识库管理系统,快速学习大量的业务知识。

其次,使用人员在处理投诉问题时,可以通过对知识库的使用,快速解答自己不完全熟悉的相关问题。

最后,使用人员可以在知识库管理系统中,反馈知识库

系统中还缺少的知识,并充实知识库系统的内容。

综上所述,投诉管理知识库系统可以考虑建立如下功能及模块:

①知识库管理模块:包括应知应会、企业知识、部门知识、个人知识、你问我答等内容。

第一,应知应会:包括投诉管理岗位应知应会基础知识,详细列出投诉管理岗位的职责和权限。

第二,企业知识:企业知识来源于公司规章制度、标准化文件、业务流程、企业文化等。

第三,部门知识:部门知识来源于公司各部门共享的知识。每个部门可根据自身业务的特殊性维护和上传知识,并进行共享。

第四,个人知识:提供员工管理个人知识的空间。员工可以建立个人知识结构,知识文集,知识收藏等,并共享个人知识,体现出个人的价值。

第五,你问我答:为员工和员工之间建立方便的沟通渠道,员工在工作中遇到棘手的或超出自身能够解决的问题时,通过在线求助或寻找专家提供解决方案,提高员工工作效率。

②统计分析模块:统计企业投诉管理中各指标知识的应用和共享情况。包括对营销(货源分配、订货系统、价格等)方面、专卖(综合执法、合理布局、真假烟识别等)方面、烟叶(种植移栽、定级收购等)方面、物流(货物不符、卷烟残损等)方面的业务投诉分类统计。并按照问题出现频次,推荐合理解决方式。

③搜索和浏览模块:利用搜索引擎,设置全文搜索、附件搜索、关键词搜索、快速搜索、同义模糊搜索等相关搜索类型,方便用户查找知识点与相关解决方案。

④坐席助理模块:流程导航(语音或关键字识别导入工作流程)、知识推荐(通过问题关键字为客服提供相关知识)、智能工单(工单智能推荐、坐席工单推送、工单进度查询)

⑤知识信息反馈管理模块:系统建立后,知识收集的内容可能错漏,同样也是需要使用人员反馈给知识管理系统。反馈管理模块应包括问题反馈、知识纠错等内容。

⑥知识激励模块:知识管理活动可获得积分,包括系统登陆,知识录入、个人经验分享、问题反馈纠错等操作均可获得积分奖励,根据积分等级获得徽章、荣誉或证书奖励,调动全员参与的积极性。

4.3 投诉管理知识库的结构与技术问题

首先,要考虑投诉管理知识库数据类型、存储机制和信息查询的方法。其次,投诉管理知识库数据库类型应选择关系型数据库,能达到系统环境、数据库剥离,以适应复杂的异构环境要求^[3]。最后,系统设计应采用模块化、松耦合的

(下转第50页)

本的信息采集、信用等级评定、信息应用和共享机制。

三是强化信息化建设,建立相关数据库,完善以县、乡(镇)为主体的农村土地经营权抵押登记网络信息管理系统和流转服务平台,引导金融机构加大对金融诚信主体的贷款优惠力度。

5 结语

优化固原市农村金融生态环境,要提升政府性融资担保能力,建立健全农村产权交易监管平台,金融机构要创新金

融产品,提高服务农村经济和农民多层次金融需求的能力。

参考文献

- [1] 吴盛光.农村金融产品创新:品类、特点、困境与可持续之策[J].南方农村,2010(4):79.
- [2] 王岩松.“两权”抵押贷款业务发展面临的瓶颈及破解之法——以齐齐哈尔市克东县为例[J].黑龙江金融,2016(6):21.
- [3] 李梅.推进农村金融体系创新的对策探讨[J].经济导刊,2011(11):26.

(上接第45页)

系统设计,保障系统性能、运维安全、扩展性的提升。在查询的方法和易用性方面,除提供功能强大的全文信息检索工具外,还应根据员工日常工作中可能遇到的特殊问题进行考虑,做到以下几点。

①搜索引擎的优化。为知识提供准确、简便的查询服务,使知识定位更加简单;提供快速搜索、文档搜索、垂直搜索、关键词搜索、引导搜索、搜索结果筛选、同义模糊搜索以及多种条件组合查询等多种查询方式,以满足不同精度的查询需求。通过底层知识数据的抓取,为检索结果提供相关性算法以提高搜索的命中率,并支持不同的检索结果排序方式。

②对知识库管理模块内企业知识、部门知识、个人知识、应知应会等内容建立关联性索引,梳理清晰各内容之间的内、外部关系。并通过划词搜索,自动定位其相关知识,帮助员工快速了解岗位或职业相关的知识,为员工提升工作能力、胜任工作岗位提供知识参考。

③通过关键词搜索量自动排序,对出现较多的头部问题,采用智能应答或手动维护的方式形成投诉处理标准规范。

④智能坐席助手可采用智能语音识别,实现话前客户意图带入、话中实时语音转写、话中服务违规提醒等功能。

⑤语音客服机器人,解决非工作时间客户投诉应答,用户在电话服务过程中,如遇机器人无法有效地解决客户的需

求时,可接入人工服务。

5 结论和展望

咸阳烟草投诉管理知识库的研究目的在于利用知识库建设,逐步汇总企业分散的知识碎片,将企业制度、企业文化、业务类(业务基本流程和业务模式等)、专业类(财务、安全、专卖、法规等规范性文件)知识内容构建成完整的知识体系。提供一个快速学习、查询、借鉴的共享资源平台,提高工作效率;避免人员轮调或离职所造成的人才断层,降低核心知识/经验/技术流失的风险,缩短人员学习曲线,快速提升员工能力,及时掌握企业内外部重要资讯等,能有效解决咸阳烟草现有客户服务人员结构复杂、人员不稳定、投诉岗位标准不规范等问题。同时知识库的建立对现代烟草数字化转型具有积极意义。

参考文献

- [1] 邹益民.内蒙古烟草行业IT运维知识库建设的研究与探索[J].内蒙古大学学报(自然科学版),2017,48(2):196-199.
- [2] 文光富.呼叫中心知识库管理系统的设计与实现[D].成都:电子科技大学,2011.
- [3] 赵文璐.内蒙古烟草客户投诉管理体系建设[D].呼和浩特:内蒙古大学,2012.