

呼叫中心数据分析数据挖掘

开课时间： 2 天

培训对象：

呼叫中心运营经理、呼叫中心运营主管、呼叫中心班组长；呼叫中心培训讲师、呼叫中心数据报表专员、人力资源经理；呼叫中心质检主管、呼叫中心现场管理主管、呼叫中心排班师；客户俱乐部经理、高级客户经理、客户服务经理、服务运营主管；客户中心总监、客户中心经理、电子渠道主管；数据分析主管、运营分析主管、客户分析主管。

课程背景：

呼叫中心的运营管理自身就是对数字管理的过程，各项营运报表、整体运营成果、CSR 行为举动等都蕴藏在数字中。随着呼叫中心应用在国内高速发展，呼叫中心的管理也日趋精细化、数字化，但是很多呼叫中心管理人员只是理解数字化管理的大意，不能将其精髓应用到日常的管理工作中。

一位真正懂得数字化管理的优秀呼叫中心管理者或呼叫中心决策者必须清楚如何从数据中找规律、找问题、找答案、找方法，学会如何通过数据分析减少成本、增加收益、提高效率、避免风险、扩大影响、消除障碍。

而达到此目标需要掌握数据分析与数据挖掘的知识。数据分析的目的，在于发现问题，解释原因和关系，以及寻找可能的解决方法；同时达到更有效地沟通，无论是向决策层报告，还是与团队成员分享；并且数据的挖掘和整理，是绩效改善过程中的重要环节。

本课程实质上是“呼叫中心数字化运营管理”课程的升级版，进一步告诉学员如何实施数字化营运，从而以“数据为基础的决策”来改进营运质量，提升业务绩效。

课程收益：

- 1、正确掌握数据分析方法与技巧，并利用 office 统计分析预测功能，实现呼叫中心高效率营运。
- 2、通过大量的实际案例分析，进一步加深对呼叫中心运营管理过程中数据分析、利用与处理的理解，尤其是对各步骤之间操作关系的理解，有效把握呼叫中心管理的精髓。
- 3、通过成功呼叫中心各种数据的分析，提高管理策略的制定和执行跟踪的能力
- 4、通过对员工利用率 and 高峰进线量，对排班进行预测管理，实现有效的排班。
- 5、学会通过数据分析来监控呼叫中心运营状况，掌控运营绩效，推动绩效改善。

培训形式

课程采用了讲师讲授、分组讨论、实际演练、案例分析等生动活泼的教学形式，使学员在充分投入的氛围内最大限度的提升培训效果。

课程大纲：

核心课程一：数字在说话核心课程

数字不会骗你•

数字的误导

基于数据的管理和决策•

透过数字报表看运营管理•

呼叫中心的关键指标

呼叫中心数据报表举例•
核心课程二：Excel 数据分析功能举例•
数据分列•
高级筛选•
FIND 和 VLOOKUP 函数的灵活应用•
数据透视表与透视图•
加载宏：数据分析和规划求解
核心课程三：员工和团队绩效分析
两种绩效数据：数量和比例•
目标与结果之间的关联•
均值离差分析•
地位与百分比地位分析•
核心课程四：运营和业务分析•
绩效图表举例•
呼叫中心指标联动•
关键指标的帕累托分析•
分布频次分布•
要素相关性分析•
抽样的信度和效度
核心课程五：几个较为深入统计学命题
趋势分析和预测•
呼入型呼叫中心的话务量•
人员匹配计算•
正态分布下的最优选择•
对分析结果的可靠性检验•
核心课程六：从分析到行动•
设计有效的分析主题•
以终为始的行动计划•
行动计划的实时控制• 综合案例