

智能客服项目管理与产品管理

【课程背景】

在过去的几年，我们曾经给多个企业作过智能服务运营、训练等方面的咨询项目，在和企业客服中心的领导、智能服务运营和训练团队的相关同事一起工作、沟通中，发现很多企业在智能服务的产品管理、训练和运营方面、团队组建方面会遇到各种各样的问题，最终导致智能服务的效果不理想。

同时，即使智能服务运营的体系搭建完成后，运营也进入了高级阶段，需要从产品管理和项目运营的角度来对智能运营进行规划，包括产品生命周期管理，智能服务项目小组、风险管控，产品测试，同时从项目管理的角度基于产品立项，论证、投资回报分析，训练沟通模型等。

为了帮助大家更好的对智能服务上线前、中、后遇到的各种问题能够有效管控，本课程将从智能服务项目和产品管理的角度帮大家梳理其中的关键点，让所有的管理者对智能服务管的住、用的好。

【课程收益】

- 1、产品生命周期管理；
- 2、产品立项；
- 3、产品开发；
- 4、风险管理；
- 5、项目管理；
- 6、训练沟通模型；
- 7、采购管理；
- 8、语音机器人运营

【课程对象】

- 1、智能机器人运营相关工作人员；
- 2、企业客服中心管理人员；
- 3、智能客服相关岗位

【课程时长】 2天

【课程大纲】

| 单元 | 大纲 | 内容 | 效益 |
|-----|----------|--|---------------------|
| 单元一 | 智能服务项目管理 | 1、当前行业内智能服务管理现状 -匆忙上线 -期望高、效果差 -体系不完善 2、智能服务现状原因分析 -项目管控不到位 -智能服务体系设计问题 3、智能服务项目管理的关键环节 | 了解当前各行业智能服务管理现状 |
| 单元二 | 智能服务项目启动 | 1、项目立项 -立项建议 -立项评审 -项目筹备 2、产品论证 3、投资回报分析 | 掌握智能服务项目的启动和管理的关键方法 |

| | | | |
|-----|----------|--|----------------------|
| | | <ul style="list-style-type: none"> 4、组建团队 <ul style="list-style-type: none"> -制作干系人登记册 -干系人分析 -干系人分类管理 -管理干系人参与活动 5、采购管理 <ul style="list-style-type: none"> -外包管理 -采购管理 | |
| 单元三 | 智能服务项目实施 | <ul style="list-style-type: none"> 1、工作分解 <ul style="list-style-type: none"> -智能建设相关工作 -负责人与沟通计划 2、工作排序 3、成本估算 4、进度计划 5、服务训练沟通模型 6、项目监控与变更 7、项目评估与验收 | 掌握智能服务项目实施中的关键管控点与方法 |
| 单元四 | 智能服务产品管理 | <ul style="list-style-type: none"> 1、产品生命周期 <ul style="list-style-type: none"> -规划阶段 -开发阶段 -系统上线 -系统运营 2、智能服务项目管理 <ul style="list-style-type: none"> -项目管理基础知识 -智能服务项目的管理特点 3、智能服务项目小组 <ul style="list-style-type: none"> -项目型组织 -职能型组织 -矩阵型组织 4、智能服务产品开发简述 <ul style="list-style-type: none"> -智能服务项目生命周期 -智能服务产品开发模型 5、智能服务产品风险管理 6、智能服务产品测试简述 <ul style="list-style-type: none"> -测试小组 -测试内容 -测试流程 -测试标准及绩效管理 -测试用例的撰写方法 | 智能服务产品管理流程与方法 |