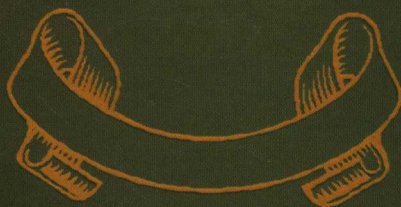


Gower Handbook of
Call and Contact Centre
Management

呼叫中心 管理

(英) 那塔利·卡尔弗特 编
曾智辉 邬霞 译

30多位经验丰富的专业人士共同打造的权威读本!



电子工业出版社
PUBLISHING HOUSE OF ELECTRONICS INDUSTRY
<http://www.phei.com.cn>

Gower Handbook of
Call and Contact Centre
Management

呼叫中心

管理

(英) 那塔利·卡尔弗特 编
曾智辉 郭霞 译

电子工业出版社
Publishing House of Electronics Industry
北京·BEIJING

Natalie Calvert: Gower Handbook of Call and Contact Centre Management

Copyright © Natalie Calvert 2004

This translation published by arrangement with Gower. All rights reserved.

本书中文简体字版由 Gower 授权电子工业出版社独家出版发行。未经书面许可，不得以任何方式抄袭、复制或节录本书中的任何内容。

版权贸易合同登记号 图字：01-2005-3286

图书在版编目 (CIP) 数据

呼叫中心管理 / (英) 卡尔弗特 (Calvert, N.) 编; 曾智辉, 邬霞译. —北京: 电子工业出版社, 2006.7

书名原文: Gower Handbook of Call and Contact Centre Management

ISBN 7-121-02827-1

I. 呼… II. ①卡… ②曾… ③邬… III. 电信—邮电企业—企业管理 IV. F626

中国版本图书馆 CIP 数据核字 (2006) 第 070993 号

责任编辑: 韩丽娜

印刷: 北京市天竺颖华印刷厂

出版发行: 电子工业出版社

北京市海淀区万寿路 173 信箱 邮编 100036

经销: 各地新华书店

开本: 787×980 1/16 印张: 23.5 字数: 380 千字

印次: 2006 年 7 月第 1 次印刷

定价: 43.00 元

凡购买电子工业出版社的图书, 如有缺损问题, 请向购买书店调换。若书店售缺, 请与本社发行部联系。联系电话: (010) 68279077。质量投诉请发邮件至 zlts@phei.com.cn, 盗版侵权举报请发邮件至 dbqq@phei.com.cn。

译者序

Preface from the Translator

读一本好书就像谈恋爱，当它摆在书架上时，你可能不会被它吸引，但当你捧在手里细细研读时，你可能被其中的文字所吸引，于是你也可能慢慢地喜欢上它。如果本书是难得一见的一本专业书，你可能更会有着如获至宝的喜悦。希望本书能给你带去这种感觉。

的确，市场上关于呼叫中心管理的书太少了，这与国内呼叫中心行业迅速发展的现状不太相称。事实上，自2000年前后中国掀起第一次呼叫中心建设热潮到现在，呼叫中心在各行业的应用广度和深度都是有目共睹的。从业务类型上看，呼叫中心从一开始的以客户服务为主，发展到提供全方位的客户关怀与客户互动。更进一步的是，呼叫中心在很多企业已发展成为以电话营销和电话销售为业务手段的“利润中心”。从业务内容上看，呼叫中心从单一的以处理电话为主到融合了包括网站、邮件、传真、短信等的多媒体环境。从技术上看，呼叫中心从简单的基于PABX的通信应用，到融合CTI、IVR、VoIP等多种技术手段在内的现代化呼叫中心……呼叫中心越来越成为许多企业赢得商业成功的重要武器。

可以说，从一开始，技术对中国呼叫中心行业发展的推动作用是非常明显的。但当这个行业经过了初始的发展而进入需要深耕细作的时候，很多矛盾就凸显出来了。运营经验的缺乏、管理人才的匮乏、行业第三方服务（咨询、培训、出版、会展等）的无序竞争都在一定程度上制约了这个行业的迅速推进。中国呼叫中心的管理人员需要通过各种方式来提升自己，来聪明地解决当前的各种困难。

虽然盲目照搬不是一件好事，但吸收国外先进的管理经验是一条不错的捷径。本书集合了许多欧美的资深呼叫中心管理专家和运营者的经验，内容涵盖了呼叫中心战略规划、人员管理、技术、流程和运营标准以及客户关系管理等，是一本相当全面而且非常有深度的好书。本书不仅会使国内的广大呼叫中心运营管理者、

咨询人员、培训师以及其他与呼叫中心相关的人员开阔视野，而且还会为大家带来很多的实践经验。我很佩服出版社的眼光，感谢出版社的各位相关人员，更感谢为这本书的翻译贡献了许多个日日夜夜的译友邬霞女士，她在大洋彼岸的加拿大为本书的翻译起到了至关重要的作用。有了大家共同的努力，才有这本书今天的出版。

中国的呼叫中心行业还有很长的路要走，我们无论是在呼叫中心行业从业人口占整个就业人口的比例还是在各行业应用的深度上都与欧美发达国家有着很大的差距。可以说，我们现在才刚刚上路。同为行路人，不管你在呼叫中心行业的哪个领域从事什么样的工作，让我们彼此关照，相互扶携，共同进步！

曾智辉

2006年5月22日于北京

推荐序

Foreword

呼叫中心协会（Call Centre Association, CCA）创建于1996年，现在被公认为呼叫中心行业的领头组织。作为一个独立的非营利组织，它拥有来自于私人企业和公共团体的600多名成员。创建CCA的初衷是将其作为一个管道来建立呼叫中心与其他专业组织、政府部门、海外代理以及所有对呼叫中心成功发展有兴趣的团体之间的新型关系。

CCA在2000年11月颁布了最佳实践基本准则纲要[®]。该纲要是一个支持和开发内部流程的指导，可以确保提升绩效和增加客户满意度。基本纲要的准则是“快乐的员工带来满意的客户”。CCA通过基本纲要的使用而对呼叫中心最佳实践产生有力的促进，这一行动卓有成效。纲要覆盖了培训、沟通、政策、法规等内容，80%以上的CCA成员将其作为绩效提升工具，它的潜在收益增值已经在行业内达到群聚效应。现在，标准认知工作室已经非常普遍，代理人可以对委托人的当前行动进行差距分析并做出改进计划。

呼叫中心行业为英国就业市场提供了40多万个就业机会，成为关键的就业机会提供者，并且这一行业也在不断地成长和多样化。印度、东南亚等地区也都在不断努力吸引呼叫中心从其他地区转移到当地。确实，客户服务已经成为一个可以从任何地点进行传送的全球化命题，很多企业都需要围绕呼叫中心投资对提高客户服务方面的认识得到一些建议。应这些企业提高服务传送的要求，CCA在帮助当今呼叫中心市场方面处于一个独特的位置。

呼叫中心正在面临着关键的挑战，这些挑战一部分是由其自身的成功所驱动，还有一部分则来自于对全球化的忧虑。我们的确应该关心海外工作的前景，然而，

CCA 确信无论在哪方面现在仍有足够的增长空间，我们应该勇敢地面对客户服务挑战，努力提高技术，并且为呼叫中心员工规划出呼叫中心这项职业。

与此同时，来自内部的挑战也层出不穷。例如招聘和留用问题、培训规定、技术发展，还有最重要的一点是对于呼叫中心所提供服务的公众认知。这本书将为呼叫中心经理提供支持和指导，无论是新手还是经验丰富者都可以从中得到启示。

安妮·玛丽·福赛思 (Anne Marie Forsyth)

呼叫中心协会执行董事

编者序

Introduction

在过去 20 年中，呼叫中心的作用已经发生了巨大的变化，从简单的接听电话转变成复杂的、多渠道环境，并成为很多公司业务的核心。众所周知，呼叫中心的一切都是基于客户的，通过它，可以去获取客户、留住客户、服务客户并为他们创造价值，最终一步一步地赢得客户的心和他们的关注，同时为他们创造更好的用户体验。

在早些年，我们目睹了用大量生产力指标推动的“作为成本中心的呼叫中心”和一个强大的“支配和控制”体系，这些都是为了能迅速处理大量的呼叫业务。这之后的“作为利润中心的呼叫中心”的目标是，在每个不同的接触环节销售或增加价值，无论是通过电话、电子邮件、因特网或移动服务。现在我们正进入一个新阶段的“客户体验中心”：一个公认的、以行为为能力的中心——它拥有十分灵活的、用品牌带动的客户社区，不仅能够自身创造利润或价值，而且可以减少机构内部沟通的成本，从而显示它的价值。这是一个史无前例的完整统一的模式。

客户体验中心不仅拥有先进的技术，并且创造了灵活的运作流程。它真正了解了完美的客户体验和真正“以人为本”的体验之间的关系。它认为员工忠诚度和客户忠诚度同等重要。在这个把通过减少成本来取得成功视为商业宝典的世界上，真正地尊重人的价值成为了一个巨大的管理挑战。无论如何，只有通过一个非常积极的、有着良好技能的团队才能使公司意识到其潜在的客户价值，传递具有竞争力的竞争优势并真正使客户满意。

组编本书就像是一个挑战，但自始至终我都一直清楚从什么地方开始到什么

地方结束。这里面包含了很多我喜欢的话题，涉及方方面面。总之，我试图竭尽全力满足呼叫中心管理人员的需求。

无论你是管理着5个还是5000个员工，在本书里你都会发现许多犹如珍珠般的智慧和胆识来帮助和支持你发展你的呼叫中心。本书的目的是成为一本手头必备的指引，帮助你成功运转你的呼叫中心，从而使你、团队、客户和公司一步一步地赢得所有人的心。

那塔利·卡尔弗特

致 谢

Acknowledgements

本书由 35 位供稿人供稿，每一位供稿人都努力将其自身的知识和经验财富加以浓缩和提炼。在英文版的组编过程中，我经常不由得对他们的文章感到钦佩。希望我的编辑工作不仅能够表达出他们的意思，而且也能准确地抓住他们字里行间的灵魂。如果有任何疏忽或不妥之处，敬请原谅。衷心感谢每一位供稿人，是你们完成了这项令人难以置信的专业搜集工作，我确信在今后几年内，将会有很多呼叫中心管理者由衷地感谢你们所做的这项工作。在此，特别感谢史蒂夫·品克（Steve Pink）为本书技术部分所给予的合作。

非常感激阿曼达·格芮菲斯（Amanda Griffiths）和凯任·莱温特（Karen Levent）为编辑此书所提供的帮助。我们谁都无法想象这类书的整理、修改和编辑过程具有如此的挑战性。谢谢你们！

我还要感谢 Calcom 集团的合作团队，这是一个如此优秀的团队，他们的技能、专业知识和奉献精神使企业和合作者受到巨大的鼓舞，同时也成为我每日的灵感来源。尤其要向马修·泰勒（Matthew Taylor）致以特别的感谢——谢谢你！

还要感谢我的母亲斯尔维亚（Sylvia）、继父马尔科姆（Malcolm）、迈克尔（Michael）及所有家人和朋友。在我职业生涯的 20 年里，是你们给予我无私的爱和支持，但是我却不能与你们分享更多的时间和欢笑，对此我深表歉疚。感谢伊丽亚何·亚丹尼（Eliyaho Yardeni）让我分享其聪明才智。还有我深爱的丈夫摩西·凯兹（Moshe Katz），你的耐心给予我莫大的支持，你真的很棒！

下面是一些知名人士对本行业和本书的评价和支持，在此一并感谢他们。

伊万·高里 (Ewan Gowrie), 欧洲第二代无线电话公司董事长

“如果要选出在过去 100 年来对全世界产生最具深远影响的发明创造, 电话的发明是当之无愧的。”

当然, 面对这项殊荣会有很多的竞争, 例如内燃机、飞机、雷达、电视、X 光机等。然而, 电话是最为重要的发明。它重新定义了我们的经营方式, 更为重要的是, 它还重新定义了全球的社会构建方式。”

皮埃尔·达依 (Pierre Danon), 英国电信零售部执行总监

“客户满意是英国电信零售部的战略基石。呼叫中心作为公司的一个重要组成部分, 每天要处理 230 万个客户电话, 处于确保企业战略成功的核心地位。”

这些多功能呼叫中心将使用领先的客户关系管理技术, 使客户能够通过他们所选择的媒介与我们沟通。所以客户顾问的技能至关重要。

下一代呼叫中心网络的目标是传送行业内最佳客户体验, 并且提高自身效率。”

彼得·斯科特 (Peter Scott), 英国 T—移动通信公司客户服务主管

“呼叫中心执行联系客户的任务, 从而形成和提升客户忠诚, 由此, 呼叫中心正在成为公司的活力源泉。”

同样是传送大量服务、高水平的科技和流程帮助, 但是不同的人会产生不同的效果。

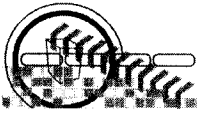
我们的员工职责是为客户效力, 通过情感体验建立客户忠诚。”

吉姆·斯波沃特 (Jim Spowart), 标准人寿和智能财务公司创始人

“过去 15 年来, 呼叫中心已经在美国和英国取得了极具动态的发展, 现在, 它所取得的突破正在全世界其他地区进行复制。呼叫中心方法学已经在商业流程中被广泛采用, 同时, 各种复杂而综合的应用程序也使它更具特色。该业务需要高水平的管理和知识丰富的员工, 所以, 员工的持续专业化发展应该是管理的关键。”

理查德·斯多莱瑞 (Richard Stollery), 乐高玩具公司全球客户服务主管

“当你将合适的人员聘任到合适的岗位, 当员工们知道他们在做什么以及为什么做 (董事会也是), 当他们有信心和才识为每一次联系增添价值, 当你给予他们足够的信任、支持和资源来增加这一价值时, 你便拥有了驱动员工和客户忠诚的操作流程, 并且达到了商业目标——这本书将会帮助你达到这些目标。”



格林·何利 (Glenn Hurley), PNS 集团代理董事长

“这本书将独特的理念带入我们呼叫中心行业的发展之中,这样的书只有那塔利·卡尔弗特能够成功组编出来。她为增添这本书的可读性所做的努力体现了她对撰稿人的真正理解和认同。这本书将她 20 多年的经验凝聚成了一个声音,它体现出伟大的价值,并且将会毫无疑问地成为很多培训程序的标准文本。”

安德鲁·提拉德 (Andrew Tillard), SITEL 公司董事长

“当我展望呼叫中心行业的未来时,有如下想法……

我们都知道产品多元化在任何重要时期都是难以保持的,所以我们在客户服务水平上形成较大的差异,如此一来我们才能提升客户忠诚度。但是这对于降低成本又形成很大的压力……

作为一个行业,我们能够如何提供帮助?

我们必须有证据证明好的客户服务能够增加利润,并且确定在这个行业中对于‘好’的定义是什么,还要不断提升此项定义以保证最高质量。我们必须使用智能工具(它们能够有效培训员工或者采用聪明的方式向客户传送有用而迅速的信息)来提高利润和降低成本。我们必须准确陈述管理信息,以便帮助决策者制定正确的决策,并让他们了解决策错误将会造成的损失。那些行业内的元老们应该思考一下:那些改变了行业运作方式的新产品(如电视购物、24 小时服务热线等)是如何建立的。我们还必须将眼光放长远,形成更多的行业变革模式。

最后,我给那些正在进入这一行业的人一句忠告:享受你的工作,时常思索一下你如何能够帮助重新设计当前公司的运作方法……这是非常难得的。”

梅勒尼·霍华德 (Melanie Howard), 未来基金会合伙人

“企业要想在更灵活的社会中满足客户的需要,就必须使用新的互动科技来创建一个透明且易达的多渠道沟通方式。如此一来,客户便可以在任何时间通过任何方式的互动来获取他们想要的产品。真实的发展是通过将新想法与新科技相结合来实现的,而不是以新的方式复制旧的瓶颈。对于这个行业来说,最大的挑战是要放弃使客户操作方便的努力,取而代之的是为客户创造真正的便利。”

那塔利·卡尔弗特

编者介绍

About the Editor

那塔利·卡尔弗特 (Natalie Calvert)

Calcom 集团管理董事

那塔利在过去 20 年来积累了丰富的呼叫中心管理经验。有为数众多的国际企业从她敏锐的商业洞察力、满腔的热情和无可比拟的专业知识中受益。

在接手了几项全球性的以及本地的业务后，她完全赞同提高销售、营销和客户服务的职业水平、标准和技能方面的举措。在过去的 10 年里，她承担着这一领域的开拓工作，其中包括：

- “欧洲呼叫中心资格认证”大使
- “伦敦第一呼叫中心专门工作组”负责人
- “直销协会”创建人及成员
- “直销协会”的电子商务董事会首席官员
- 呼叫中心管理硕士考评人
- 《数据库市场营销学报》编辑委员
- “呼叫中心协会 (CCA) 标准顾问委员会”成员

那塔利时常在重要活动中担任主持人和进行演讲，经常发表文章和参与评选行业奖项。

1992 年，那塔利创立了 Calcom 集团，这是一个受到高度尊敬和赞誉的成功企业，它显著提升了客户的经营绩效。Calcom 的客户包括了苏格兰皇家银行、皇家邮政、英国就业和退休保障部、乐高玩具公司等。Calcom 的团队因其确实在商业绩效、客户和员工满意度等方面做出的改变而声名远扬。

供稿人介绍

Notes on Contributors

安迪·巴克 (Andy Barker), 富士通西门子电脑公司移动通信负责人

安迪·巴克曾经担任施乐欧洲公司电子商务和电话销售主管, 他帮助建立和运行全欧洲的施乐呼叫中心, 同时负责施乐的欧洲电子商务战略和活动。作为康柏电脑 EMEA 地区 (欧洲、中东、非洲) 分渠道策略主管, 他负责检查康柏的主要战略项目, 按照网络时代的路线评估各个步骤。他于 1994 年开始在康柏任职, 帮助建立客户个人电脑商务, 并于 1996 年就任康柏欧洲地区分销主管。他还担任过 Virgin 零售公司市场主管, 并创建了 GAME 公司 (专业电脑和游戏店)。

谢利尔·布莱克 (Cheryl Black), 格伦水资源公司客户服务主管

谢利尔·布莱克是格伦水资源公司的客户服务主管, 负责格伦水资源公司的所有客户面对面业务, 包括呼叫中心、开具账单和收款, 其主要职责是将私营企业的客户服务准则、效率和重心带入国有企业。谢利尔以前是 NTL 公司 (英国有线电视公司) 东北和中部地区客户服务主管, 在其任职期间, NTL 公司自身及其产品线正在面临着戏剧性的变化。在此之前, 谢利尔曾经负责电缆和无线/NTL 公司最大的斯旺西呼叫中心, 该呼叫中心有 1 200 个坐席, 承担着很高的电话和电子邮件通信量。在谢利尔加入 NTL 公司之前, 她还曾经担任伦敦电力及奥兰治上市公司的客户服务主管, 以及 Acxiom 有限公司呼叫中心服务主管。

卡罗尔·伯格海斯 (Carol Borghesi), 英国电信公司 (BT) 呼叫中心客户主管, CCA (呼叫中心协会) 董事长

卡罗尔·伯格海斯曾经在加拿大温哥华的 BC 电信公司任职 17 年, 在此之后

于 1997 年 8 月加入英国电信公司。作为外呼呼叫中心总经理，她非常成功地领导了一个两年策略计划的执行，该计划将重心放在成本、收入和质量目标之上。卡罗尔现在是英国电信下一代呼叫中心的主管，领导着该公司呼叫中心和普通支持管理的发展，同时为所有英国电信公司的呼叫中心提供基本架构能力共享。她现在仍然是伦敦地区主管，负责制定英国电信公司在该地区的议程，并通过关键关系和目标程序的使用来支持公司伦敦策略的发展和实施。她于 2003 年被任命为 CCA 董事长。

迈克尔·伊斯奥 (Michael Esau), Premier Farnell 集团组织效能专家

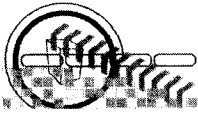
迈克尔·伊斯奥过去是苏格兰电力公司的绩效和开发经理，该公司是英国一家领头的公用事业提供商。在当今竞争激烈的市场中，他所扮演的角色是通过下属的 4 家呼叫中心来执行绩效提升程序。该程序的关键是使整个团队的经理队伍在绩效管理技能和网络浏览绩效管理解决方案执行方面实现有组织地发展，这也为呼叫中心的坐席代表提供了更多的绩效所有权。迈克尔当前的工作重心包括了建立团队管理和领导层发展程序，重新设计一个与组织价值和能力相结合的全球化绩效评估程序。

卡罗琳·格里菲斯 (Caroline Griffiths), Intext Media (英国) 公司管理总监

卡罗琳·格里菲斯是一个新媒体和电信市场咨询顾问。在 20 世纪 80 年代，她建立了英国首家增值电话公司，并随后为 BBC 广播公司工作，负责所有的广播互动运行工作，由此成为第 4 频道和第 5 频道最受欢迎的咨询顾问。在她的建议下，欧洲广播联盟成功地进行了全英国电话投票活动，并在两年内领导 BBC 广播公司通过即时视讯试验并加入世界化交互式电视。离开 BBC 后，卡罗琳运作了英国最大的自动电话处理公司。她在 2002 年 3 月创建了她自己的公司，主要提供专业咨询以及为传媒公司提供一揽子管理解决方案。

迈克·哈佛 (Mike Havard), 客户管理顾问公司 (CM Insight) 创始人及管理董事

迈克·哈佛是客户管理顾问有限公司的创始人及管理董事，这是一家客户管理解决方案咨询公司，它具有呼叫中心外包调解和获取的传统。客户管理顾问公司在帮助企业实现价值最优化和降低客户管理成本方面具有广阔的实用性和战略性竞争力。该公司主要负责为商业性和非营利性组织进行管理和取得外包客户管



理业务。在创建客户管理顾问公司之前，迈克担任一家英国电信公司的高级职务，并且是 Sitel 公司（一家全球化外包服务提供商）的常务董事。

大卫·霍华德（Dave Howard），Catalyst IT 公司执行总监和创始人

大卫·霍华德是 Catalyst IT 公司的创始人，并且曾经作为商业和技术设计师为英国、欧洲、南非、美国和加拿大的蓝筹金融组织工作。在此期间，大卫曾为 50 位以上的蓝筹客户提供过设计、实现或最优化呼叫中心的服务。在创建 Catalyst 公司之前，大卫还曾经为谨慎阅读公司（Prudential in Reading）运行其 IT 部门，并且曾经担任过多家软件开发和工程公司的多个职位。

梅勒尼·霍华德（Melanie Howard），未来基金会合伙人

在梅勒尼·霍华德于 1996 年与迈克尔·维尔莫特（Michael Willmott）共同创建未来基金会之前，曾经是 Henley 中心的 IT 与媒体咨询主管，负责 Teleculture 2000、Dataculture 和 Loyalty Paradox。她在电话营销开发和呼叫中心方面也有着一贯的兴趣，未来基金会的关键研究领域包括了：性别角色转换的影响，移动通信成长的暗示，24 小时社会时间使用的变化，以及新科技在网络和沟通中的影响。同时，她还是 Demos、布里斯托尔商学院以及皇家艺术学院 Helen Hamlyn 中心的合伙人。

安吉拉·亨特（Angela Hunter），Calcom 集团管理顾问

安吉拉·亨特的呼叫中心职业生涯仅仅开始于 10 年前，当时她承担着苏格兰格林诺克的 IBM 欧洲地区援助中心的初创工作，该项目后来成为全球客户联系业务家族的蓝图。1998 年，安吉拉转移到下一个初创项目——新 Barclays b2 品牌的市场投放，这一项目将 Barclays 带入到财富管理产品的直销市场。作为客户服务中心的主管，安吉拉和她的团队赢得了该行业的一系列奖励，其中包括最佳英国呼叫中心。2000 年，由于她为年度欧洲呼叫中心奖的创新所做出的贡献，安吉拉被授予 Kevin Hook 纪念奖。安吉拉于 2002 年 6 月加入 Calcom 团队，她与客户总监合作，共同了解他们的呼叫中心组织潜力。

库斯塔斯·约翰逊（Costas Johnson），Qualtrak 有限公司创始人和管理董事

库斯塔斯·约翰逊是 Qualtrak 有限公司（一家客户体验管理公司）的创始人和管理董事。在库斯塔斯于 1996 年创建 Qualtrak 公司之前，他曾在 Avis 租车、

奥的斯电梯和 Thorn EMI 等公司担任人力资源主管的职务。Qualtrak 公司提供了一系列的产品与服务,使呼叫中心能够传送一贯的积极客户体验。Qualtrak 公司还在近期投放了一种旗舰产品——QCoach,这是一种独特的综合性电子行为学习、在线辅导、竞争管理和质量监督系统。

唐纳德·麦克唐纳德 (Donald MacDonald), 传媒工会电信组织官员

唐纳德·麦克唐纳德是传媒工会的电信组织官员,同时也是欧洲呼叫中心资格项目英国工作组织成员。他对呼叫中心行业有着浓厚的兴趣,并大力支持呼叫中心雇员与雇主之间的合作。

科林·马凯 (Colin MacKay), 呼叫中心协会 (CCA) 质量与准则理事

科林·马凯自从 1997 年担任 CCA 理事及公司部长以来,一直负责改进 CCA 准则——最佳实践纲要。在此之前,他曾担任英国财务服务公司的一系列管理工作。科林现在加入到 CCA 培训鉴定和专业资格认证程序的开发工作。

戴维·马肯兹 (David Mackenzie), 呼叫中心咨询公司创始人, 呼叫中心未来学家

戴维·马肯兹是呼叫中心咨询公司创始人以及呼叫中心未来学家,他曾经在呼叫中心从事与语音和数据融合科技相关的项目和客户服务工作长达 14 年。他为那些配备了呼叫中心的公司提供咨询建议。他的专业覆盖了电脑电话、网络技术、IP 自动电话分配,这些专业知识在综合性呼叫中心的应用包括呼入电话路由、软件预计拨号、电话编稿以及网络化呼叫中心和电子邮件联系中心等。

克莱夫·麦卡斐 (Clive McAfee), Interdec 管理董事

克莱夫·麦卡斐已经担任 Interdec 工作场所设计公司(工作场所和呼叫中心设计专业公司)管理董事 5 年时间。在此之前,克莱夫曾与 BDG McColl 在该领域一家最受尊崇的企业中建立 Interdec。Interdec 工作场所设计公司在场所计划、内部设计、办公室和呼叫中心构架等方面独树一帜。该公司的客户包括 Sky、Zurich 保险、Thomas Cook 直销、NFU 直销和 Norwich 协会等。

凯·迈克凯伯 (Kai McCabe), 研究咨询有限公司北部地区管理董事

凯·迈克凯伯于 1995 年加入研究咨询公司(一家领头的独立招聘公司),任职爱丁堡业务主管,三年后被任命为苏格兰及英国北部地区总体业务的管理董事。自 2000 年 2 月成为管理层收购团队成员后,凯在发展研究公司苏格兰市场内的成