

<<呼叫中心能力成熟度模型>>

图书基本信息

书名：<<呼叫中心能力成熟度模型>>

13位ISBN编号：9787802523319

10位ISBN编号：7802523311

出版时间：2011-9

出版时间：华艺出版社

作者：袁道唯

版权说明：本站所提供下载的PDF图书仅提供预览和简介，请支持正版图书。

更多资源请访问：<http://www.tushu007.com>

## <<呼叫中心能力成熟度模型>>

### 内容概要

为帮助呼叫中心运营机构迅速提升管理能力，结合自身的业务梳理流程，形成体系和方法。

“CC-CMM国际标准组织”近日联合“华艺出版社”正式出版了《呼叫中心能力成熟度模型》一书。该书基于CC-CMM呼叫中心能力成熟度模型（2011版）的逻辑体系和规范框架，旨在帮助呼叫中心运营机构提升体系化管理的能力；是一套适用性很强的指导标准。

期待标准丛书的面市可以帮助国内呼叫中心运营机构改善管理，在体系化建设领域获得长足的进步。

关于“呼叫中心能力成熟度模型”：

CC-CMM呼叫中心能力成熟度模型是一套国际通行的呼叫中心管理方法论和管理体系。

为呼叫中心运营机构、呼叫中心专业园区、呼叫中心管理人员提供一套综合的、系统的管理手段与方法，促进整体运营水平、服务水平与管理水平的提升。

实施效果主要体现在以下几个方面：

1. 为过程能力提供了一个阶梯式的进化框架。

2.

指明了一个成熟的呼叫中心运营机构、专业园区以及管理人员要关注的工作点、这些工作点之间的关系、以及以怎样的先后次序，一步一步的做好这些工作使所在组织走向成功。

3. 通过与国际标准的不断比对，帮助呼叫中心运营机构、专业园区整合资源、明确定位与发展方向，在市场竞争中取得优势。

4. 确保产出以及投资所带来的收益。

其所包含的呼叫中心运营机构能力成熟度模型是帮助各行业、各地区的呼叫中心运营机构取得以下成绩：

+ 通过呼叫中心战略规划的框架性指导和标杆基准体系的不断比对，帮助呼叫中心整合资源、明确定位和修正方向；

+ 通过机制实现呼叫中心机构运营管理能力的长期性、持续性提升；

+

通过专业化的管控和研究，帮助专业服务供应商实现差异化竞争优势和组织效力的持续提升；在提高服务质量、提高客户满意度、提高效率、提高营销额的同时降低成本；

+ 实现呼叫中心中、高层从业人员的知识与技能更新、提升；

通过CC-CMM呼叫中心能力成熟度标准认证将是成为国内、亚太乃至全球标杆呼叫中心的象征！

## <<呼叫中心能力成熟度模型>>

### 书籍目录

呼叫中心能力成熟度模型介绍  
呼叫中心运营机构能力成熟度模型说明  
呼叫中心运营机构能力成熟度模型条目  
名词注释  
术语表  
索引

<<呼叫中心能力成熟度模型>>

版权说明

本站所提供下载的PDF图书仅提供预览和简介，请支持正版图书。

更多资源请访问:<http://www.tushu007.com>