

2016年企业云客服行业分析白皮书

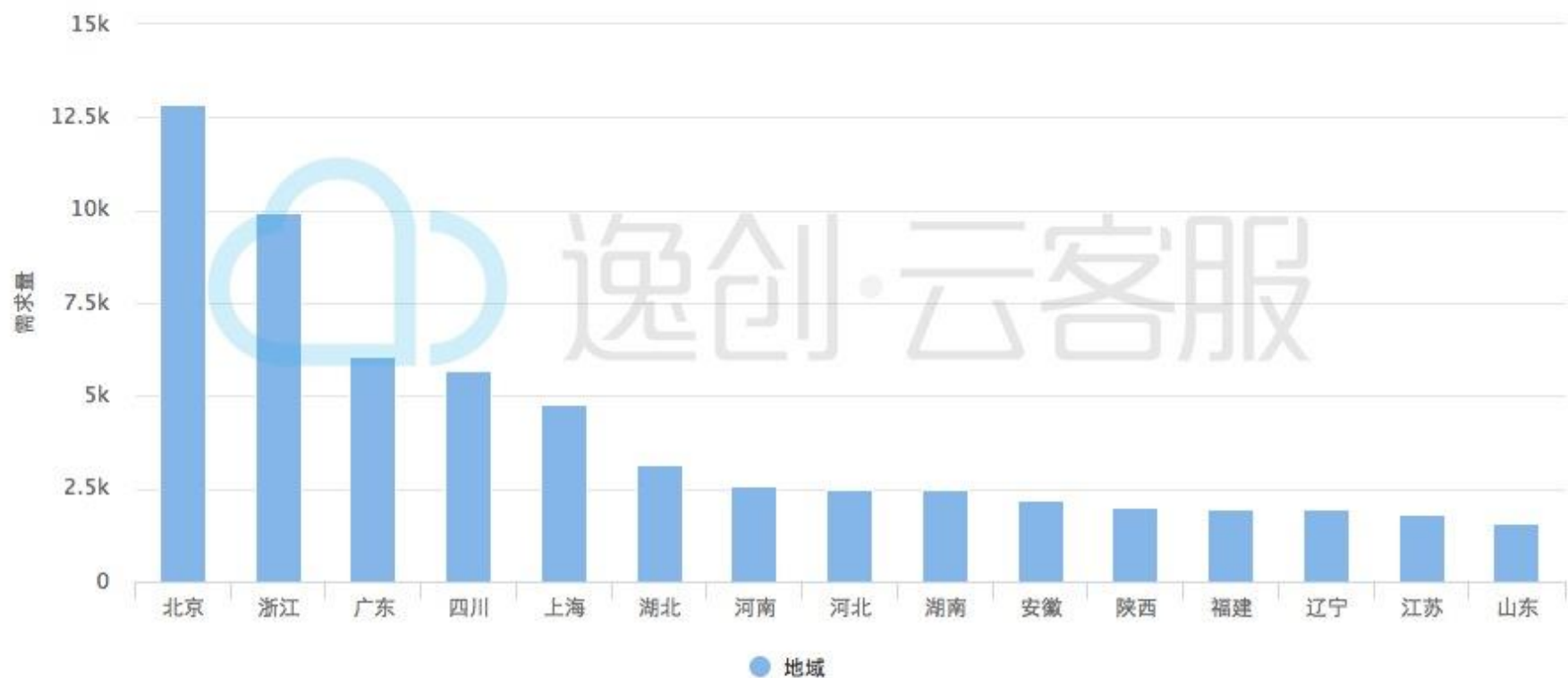
2017年2月

 逸创·云客服

逸创云客服近期对自有平台截止到 2016 年以来产生的客服行业数据，进行了详尽的分析整理，针对平台企业用户深入调研，综合体系内多种工具，并对结果进行汇总，特推出《2016 年企业云客服行业分析白皮书》。此报告呈现了客服行业的现状、近年来的变化以及可预测的未来情况。报告将从客服与企业、客服渠道、行业分析以及服务基准四个方面进行分析，希望对企业有所帮助。

客服与企业

客服需求企业地理分布



逸创云客服 www.kf5.com

采集自2016年某时间段30天企业客服需求量

通过上图数据可以看出，越是经济发达的区域，对客服的需求越强烈。越是经济发达区域，消费者对客户服务的要求和意识越强烈。所以在消费升级的过程中，企业主也明白企业的竞争优势不仅是产品本身的质量和价格，更重要的是用户体验和服务质量。越重视服务的企业，越能在消费升级中获得更多的竞争优势。北京作为全国的政治经济文化中心，发展于此的企业对服务的需求自然是需求最多；浙江因电商企业云集，对服务的需求与日俱增；广东的企业对服务的需求则主要集中在广州和深圳两座发展迅速的城市；而对于四川来说，近年来国家政策的大力支持，众多企业如雨后春笋般迅速发展起来，相对于其他一线城市，成都的生活和人工成本相对较低，且互联网科技进程飞速发展，也促使众多公司将服务中心和运营中心放在成都，这也是目前成都各个企业对客户服务需求较高的原因。

各个时段客服在线数量分布图

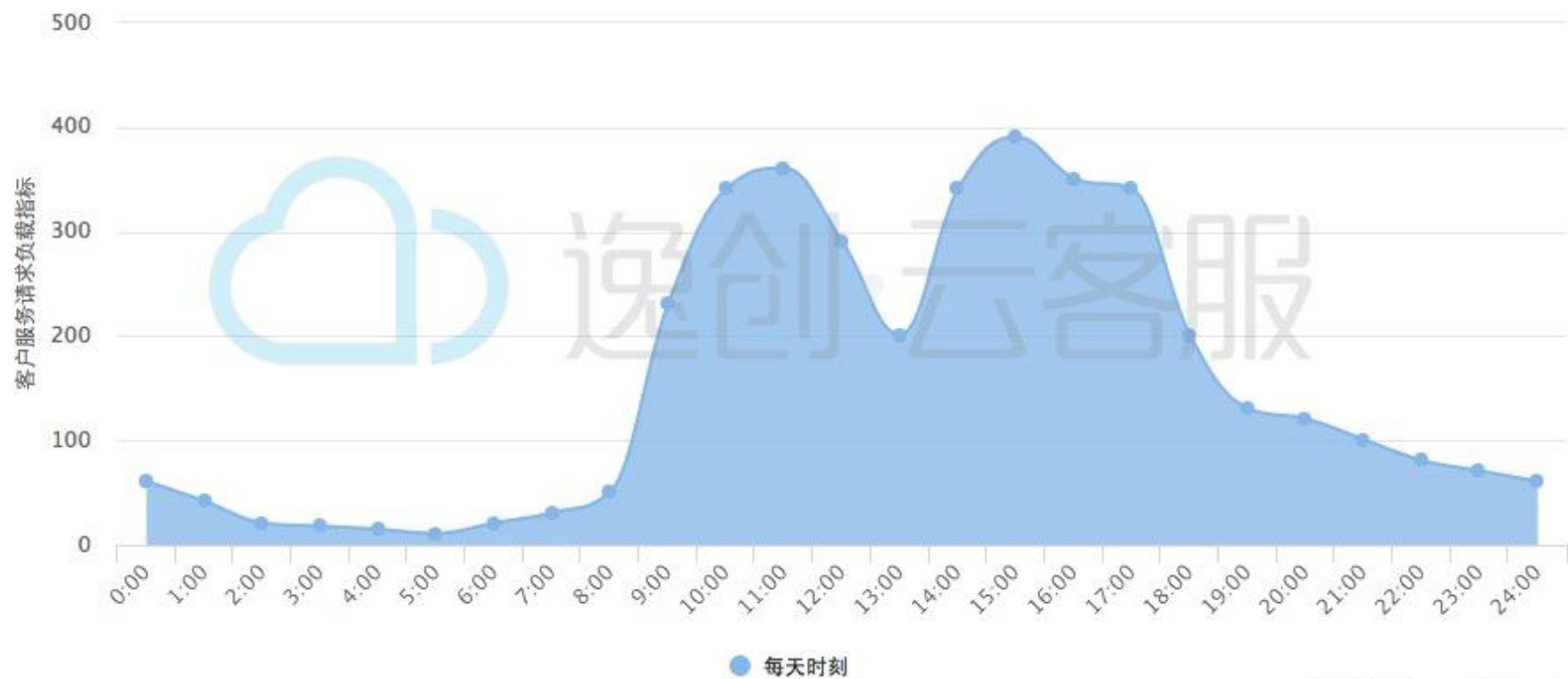


逸创云客服 www.kf5.com

采集自50000家各行各业企业一周均值

根据上图可以看出客服在线的时间基本符合消费者的生活习惯。当然我们也可以看到在晚间用户的客户服务需求也是存在的，这就对企业常规朝九晚五的客户服务提出了更高要求。企业需要为客户提供 12 小时乃至更长的服务时长用来提升整体满意度。解决客服的工作时间和消费者及客户的需求时间之间的冲突也逐渐成为企业服务的一个关键问题，而提升客服人员服务的机动性就成为了解决这个难题的最佳解决方案。

各个时段服务请求负载分布图

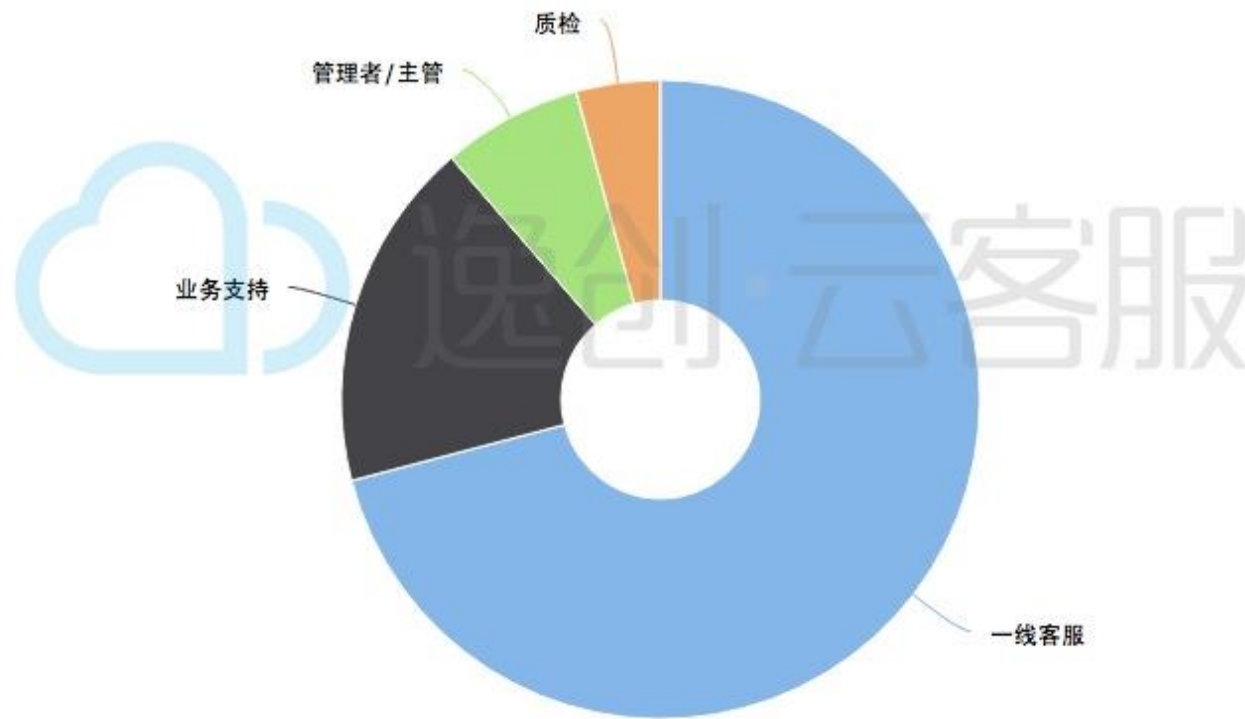


逸创云客服 www.kf5.com

采集自50000家各行各业企业一周均值

上图所示为企业一周时间内一定数量的每天平均负载值，为了展示方便，Y轴采用了换算过后的指标。我们通过以上数据可以看出客户服务请求负载基本符合客服在线的数量情况。而企业完整涵盖客户服务的请求需要给客服提供完备的培训和机动灵活的客户服务接待方式。

客服行业客服职能占比情况



采集自50000家各行各业企业功能使用频率推断 有偏差

逸创云客服 www.kf5.com

上图为使用逸创云客服的相关产品功能行为的分析统计，通过以上数据我们可以推断出客服主要职能的构成（可能与实际情况存在一定偏差）主要分为一线客服、业务支持、质检和管理者；在企业客户服务中心工作的业务支持人员需要对应支撑 3-5 倍的一线客服，而一个主管则需要管理 7-14 个一线客服人员。质检主要负责企业客户服务质量管控，对客服人员能力提升及提升客户满意度有很大的作用，一般来说 14-24 个一线客服对应匹配一个质检人员。

一线客服所需具备技能权重



本图为逸创云客服针对企业客户服务人员能力配备所做的调研。客服其实是一个工作职责很杂的职位，因为他不仅需要应对用户/客户的各种问题还需要协调相关人员来协助处理用户/客户问题。环比去年的统计，客服人员的综合素质在逐渐上升，服务型客服在沟通能力上的要求有一定增长，销售型客服在产品和技术的能要求上有一定增长。

在本次调研中我们将客服大致分为服务型客服及销售型客服，他们除了精通各自专业以外，还需在产品能力、技术能力、沟通能力、协调能力上进行相应程度的改进和提升。我们相信好的客户服务人员一定是全能型选手。

客服人员年龄段占比



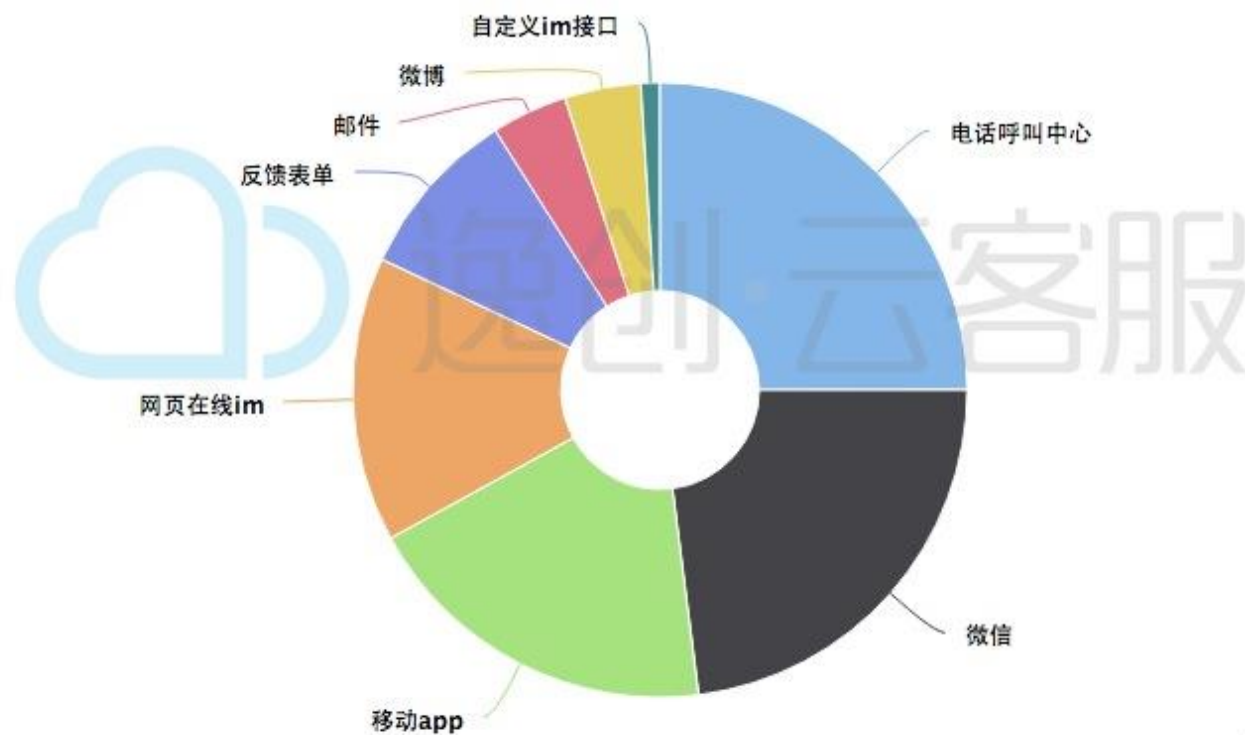
逸创云客服 www.kf5.com

客户问卷调研统计

随着企业客服成本的不断增加，对于招聘有若干年经验的客户服务人员，企业已经无法招架之力。除了提升客户服务管理水平，合理降低客服压力以外，企业将更多目光转向了偏年轻化的人员来有效降低客服成本。事实上，有经验的客服随着年龄增加逐渐进入到企业的管理层，年轻的服务人员也正在涌入客服行业，他们的年龄主要集中在 22-28 岁。随着企业的发展、客户服务规模的扩大以及企业客户服务规范化标准化体系建立的应用，预计工龄较长的客服人员开始慢慢减少，客服人员将呈年轻态势的趋势还会继续增长。但是伴随着客服行业标准的不断优化升级，企业亟待需要采用更先进的管理方法和工具。

客服渠道

客户服务渠道使用占比图

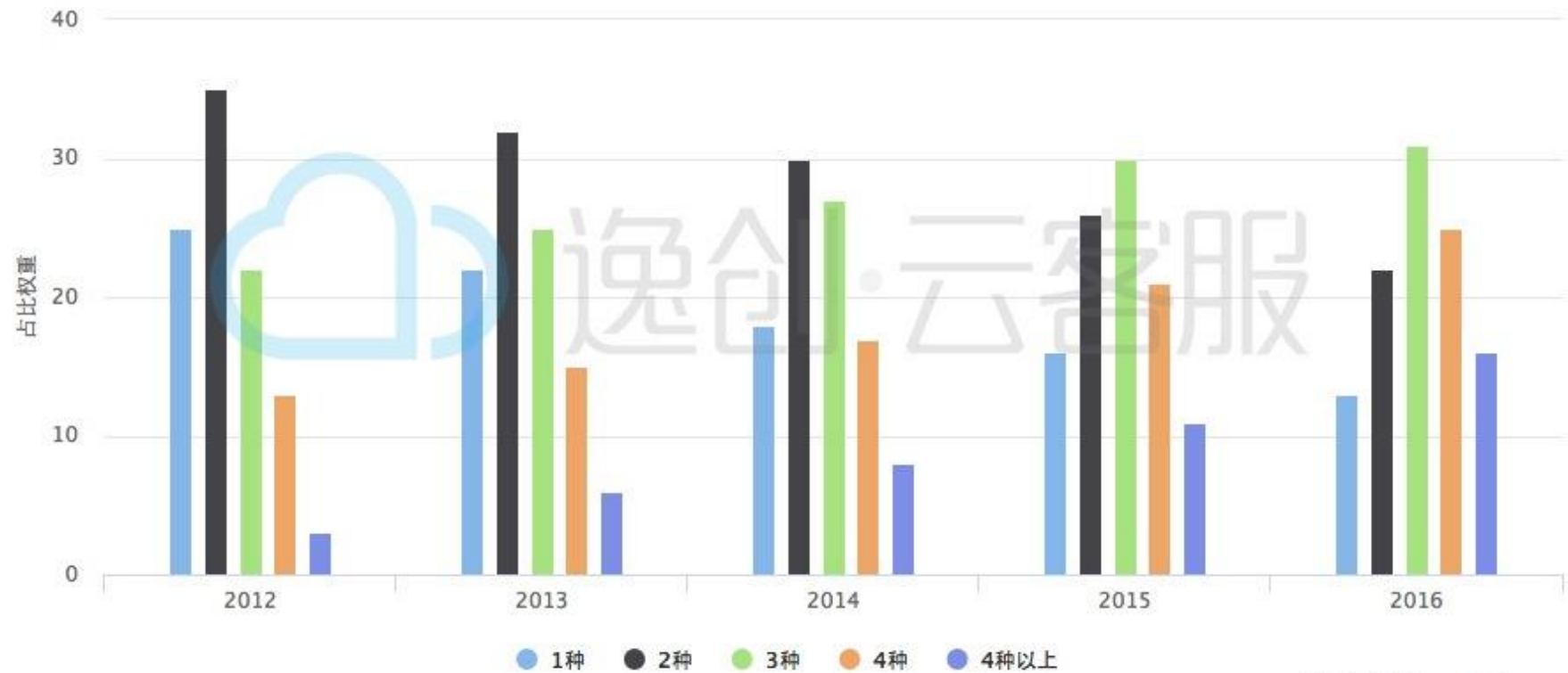


采集自50000家各行各业企业

逸创云客服 www.kf5.com

通过上图的数据可以看出，电话呼叫中心依然是行业客户最受欢迎的客户服务方式。因为电话服务的方式即时且传统企业还在不断互联网化的进程中，呼叫中心在传统行业中依旧占有较高的比例。电话服务的方式能让客户最快的接触到企业，并能对紧急的事情进行快速处理，但是环比 2015 年的数据，电话占比份额呈缓慢下降的趋势。多种客服渠道的服务方式和 IM 多端服务方式的份额正在逐渐上升。由于微信的受众以及业务涵盖不断扩大，微信客服的份额开始大幅度上涨。未来多种客服渠道接入、移动化和社交化将逐渐平分客户服务方式并会慢慢演变成以多种客服渠道服务方式独揽的局面。

企业用多种客户服务方式占比



逸创云客服 www.kf5.com

采集自50000家各行各业企业

通过上图可以看到，仅使用 2 种客服渠道的企业正在逐年减少，使用 3 种或以上客服渠道的企业正在逐年增多。环比 2015 年之前的企业用户客服渠道主要集中在 1-2 两种之间——电话及网页在线客服；自 2015——2016 年开始逐渐增多，主要增加了移动端的微信服务和 App 通道；不止如此，企业对客户服务的认知也在进行改变。企业正从以往的单一客户服务渠道转而向多种客户服务渠道演变，因为用户变得越来越挑剔，企业需要用更方便快捷的方式让用户随时接触到企业，从而快速响应，快速服务用户。从本图可以看出企业的客户服务呈现利用多种客服渠道的发展趋势，预计未来几年这种趋势会越来越明显。多种客服渠道/移动化/社交化在未来也将成为企业的主要客服通道。

行业分析

主要客服方式在各个行业使用权重

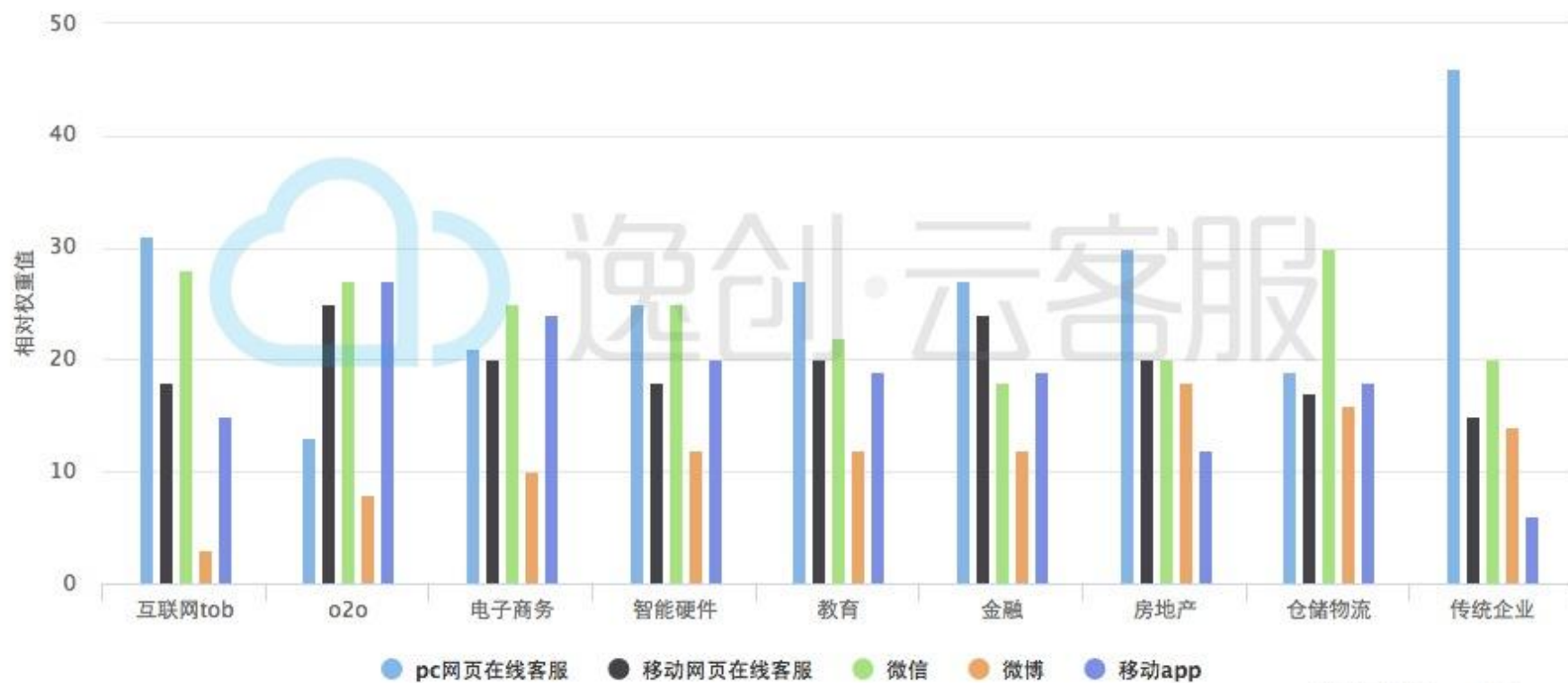


逸创云客服 www.kf5.com

采集自50000家各行各业企业

不同行业，对客户服务的重视程度也都不同，但从上图的整体趋势能看出不同行业的企业都开始越来越重视客户服务。更多的互联网企业都倾向于在客服成本和客户体验中选择最佳的解决方案，IM（包括网页 im，手机网页 im，app，微信及微博）成为 ToC 类企业的第一选择；电话服务相比依然是大多数企业比较主要的客服通道，但是因为其成本和消费者习惯及服务效率的综合考虑，电话服务在客服行业应用中的地位也在逐渐降低。和传统企业相较而言，传统企业可接触的多种互联网渠道并不多，所以电话服务依然占有很高比例。随着企业互联网化和消费升级这种变革无时无刻不在上演，电话的使用份额会逐渐降低。当然对于特定行业如 ToB 类的物流仓储等行业，对于客户服务的实时记录和流转过程需要更加明确，所以更加偏爱于使用工单系统。

im的各个端在各个行业使用权重

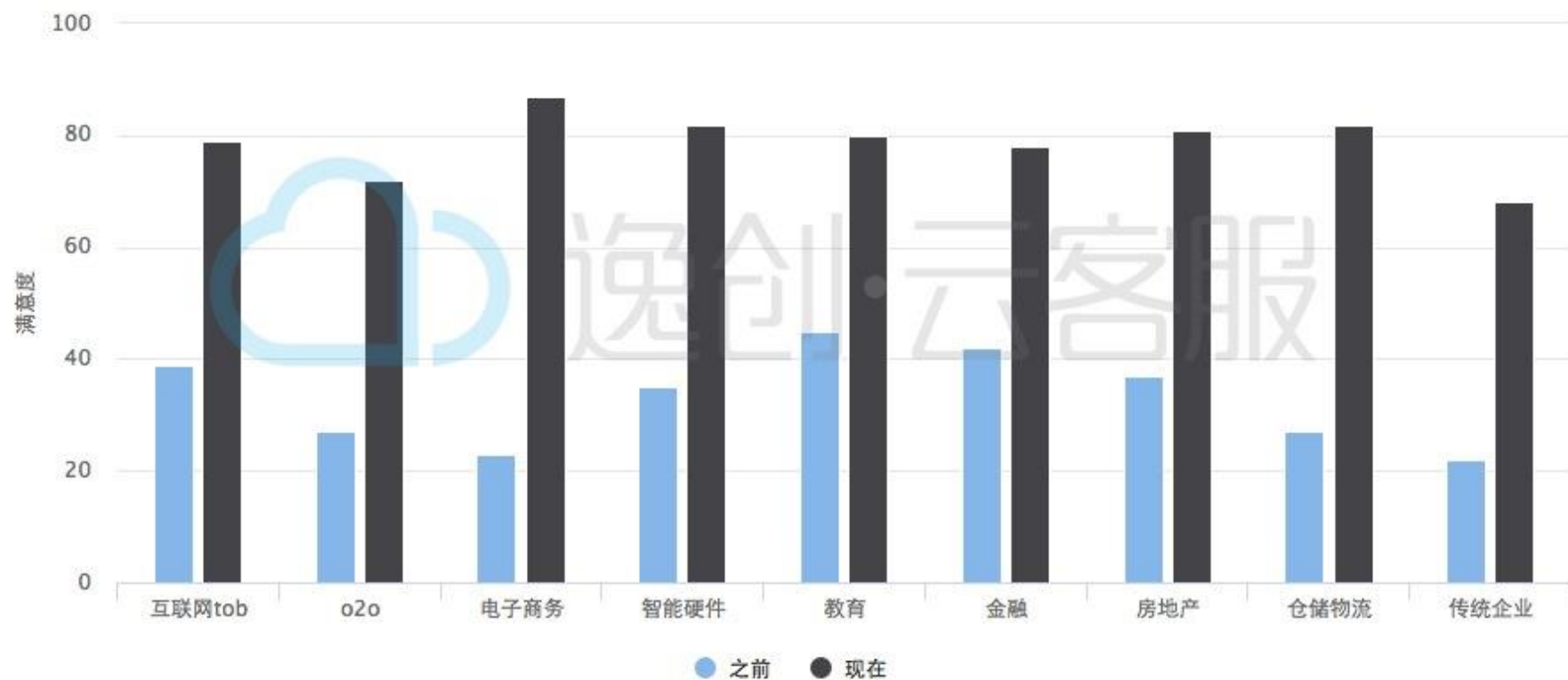


逸创云客服 www.kf5.com

采集自50000家各行各业企业

近年来，消费者对企业客户服务的要求越发严苛，这也带动企业的客户服务质量不断提升，与此同时带来的结果是让客户满意度越来越高。当然这得益于企业对客户服务的越发重视，也得益于高效的云客服系统的密切配合。通过上图可以看出，单独剥离出 im 这种客户服务方式来看，微信作为客户服务的工具占有比例是比较高的。由于国内 PC 端的流量大量向移动端转变，一些行业的移动端客服使用量明显高于 PC 端。而传统行业的移动化进程相对较慢，所以传统行业的客户服务使用 PC 端的 im 方式依然是主流，但是这种形势在未来也将会有所改变。

各行业客服满意度



逸创云客服 www.kf5.com

采集自50000家各行各业企业30天均值

通过上图可以看出，伴随着企业对客户服务的越发重视、客服管理模式的提升和使用科学的手段来运营客户服务，企业的用户满意度普遍得到了提升。

各个行业客服数量指数



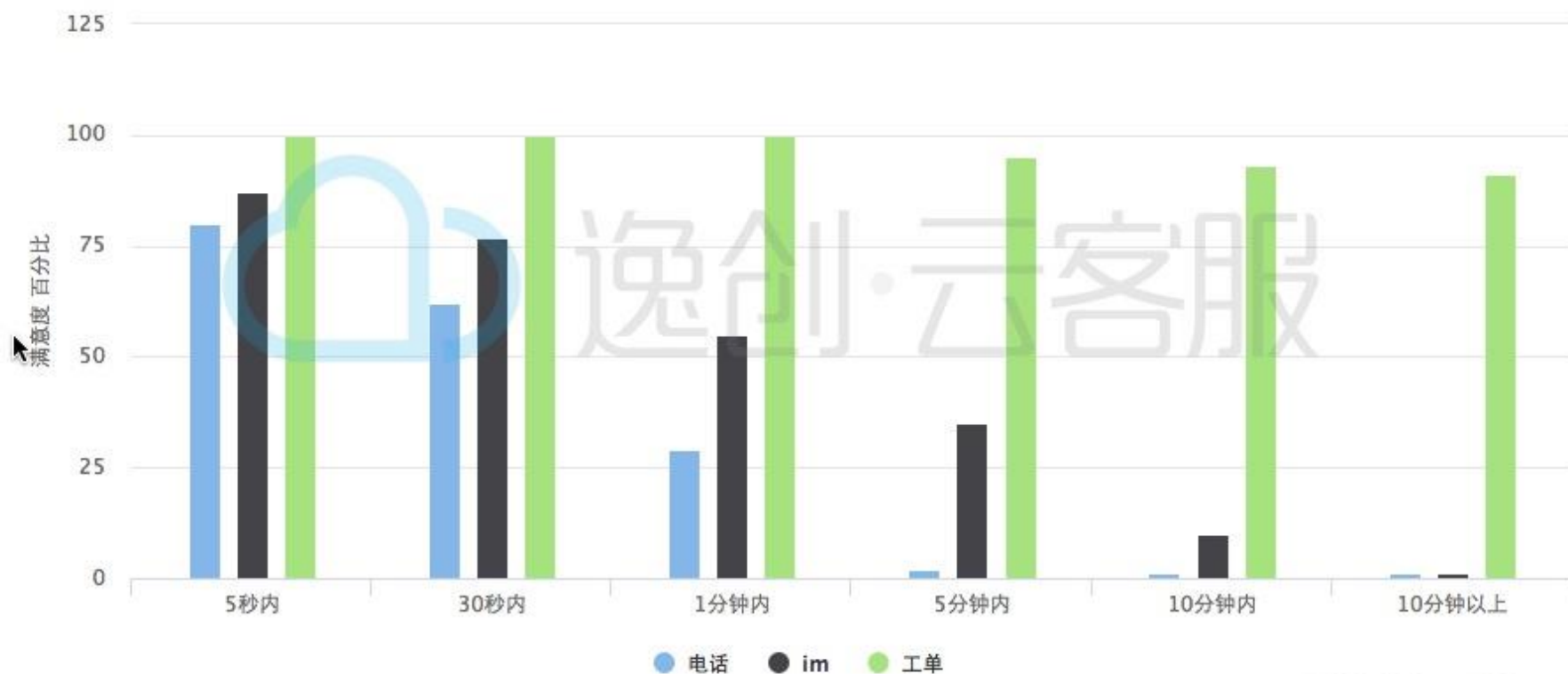
采集自50000家各行各业企业

逸创云客服 www.kf5.com

如上图所示，我们可以看到对于服务密集型企业，客户服务的人力正在逐步压缩，企业正在逐步使用更科学的客户服务标准和管理手段来应对不断增长的客户群体，从而为客户提供更好的服务。

服务基准

主要客户服务方式响应时间对于满意度的影响

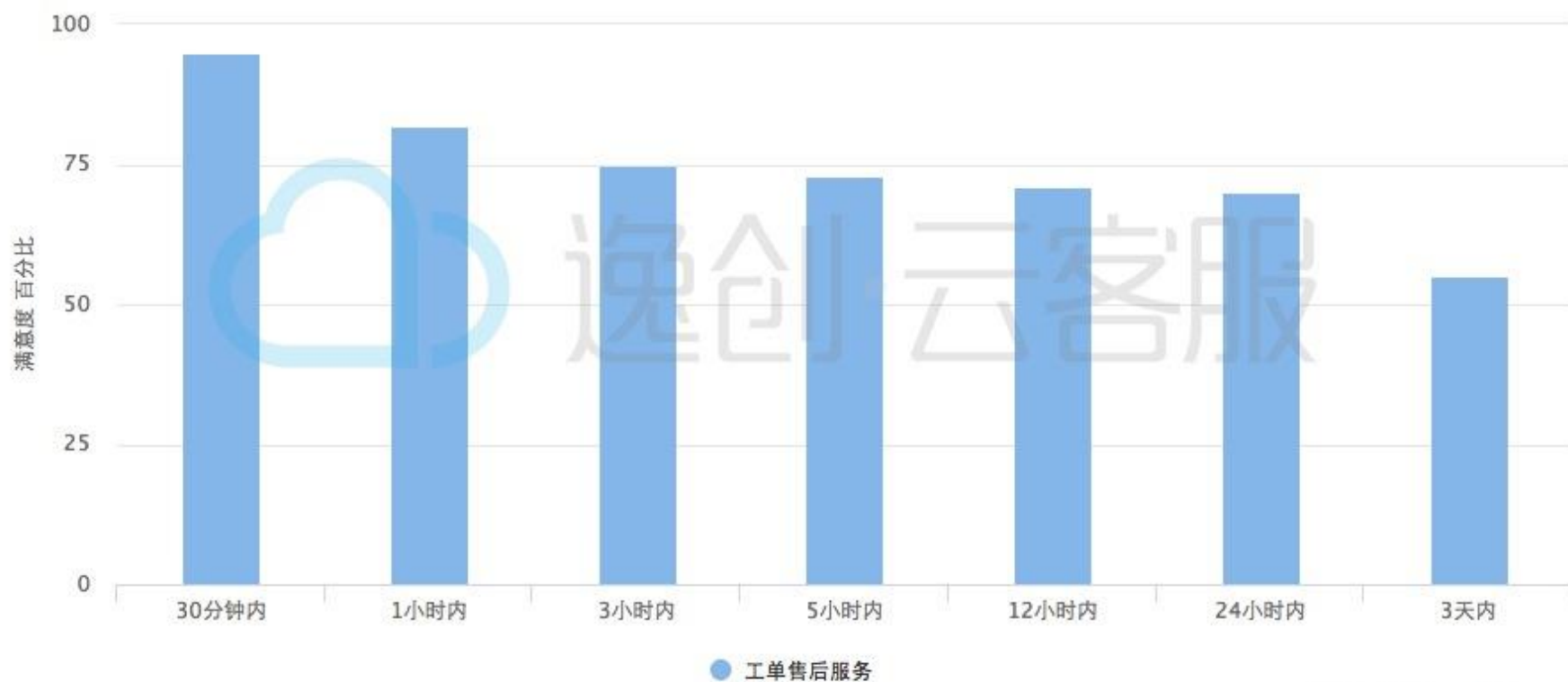


逸创云客服 www.kf5.com

采集自50000家各行各业企业30天均值

对于售前来说，电话和 IM 必定是企业的首选。通过上图数据分析可以看出用户通过电话寻求帮助无法忍受等待 30 秒以上，超过 30 秒以后，客户满意度是直线下降趋近于 0 的。而通过 IM 方式，因为客户在发起 IM 交谈时还可以同时做其他事，所以相对来说满意度下降不是那么快，通过 IM 方式的客户无法忍受等待 1 分钟以上无响应。众所周知，满意度低于 30% 就是非常糟糕的体验了，结果可能是用户关闭窗口或直接跳转页面。越快速响应客户，获得的客户满意度越高。当用户的容忍度开始越发严苛，对客服的响应速度要求就更高。但是对于某些行业来说，响应速度可能并不需要那么快，比如一些售后服务的接待，通过工单的形式，用户平均可以容忍的响应时间可以达到 15-30 分钟，当然最好在 10 分钟内响应，会达成很好的用户满意度。

售后服务解决时间对于满意度的影响



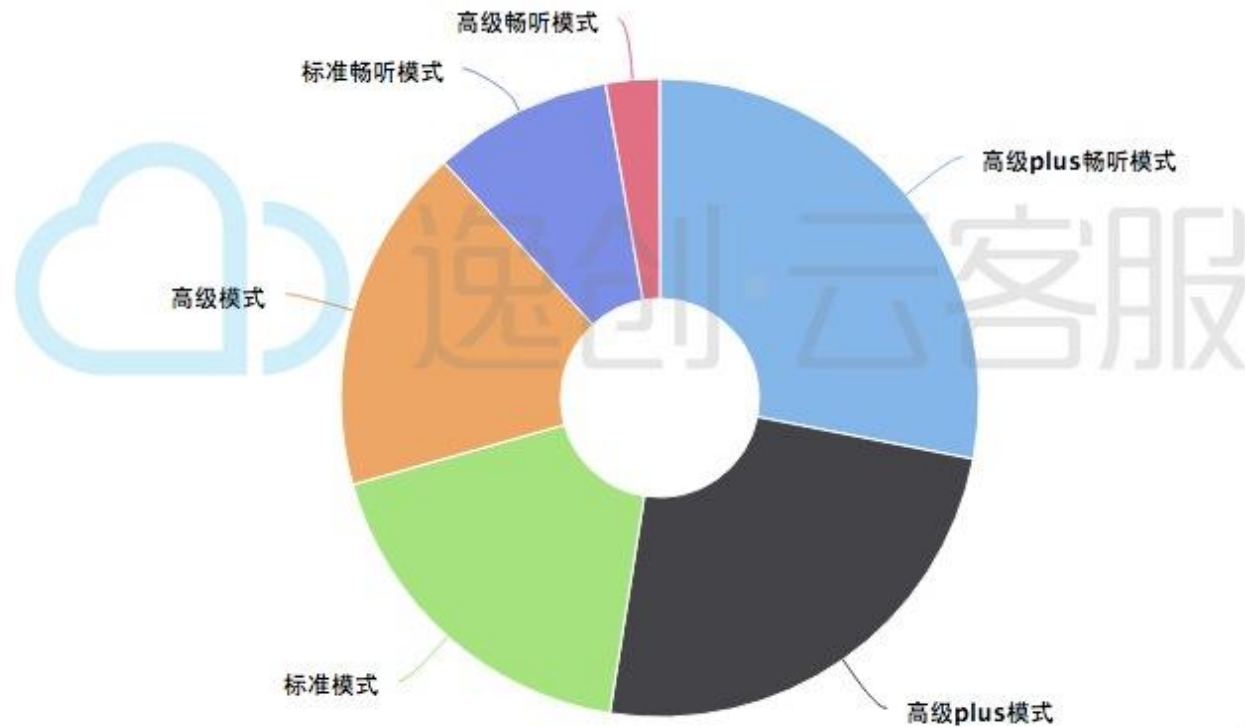
采集自50000家各行各业企业30天均值

逸创云客服 www.kf5.com

在售后服务中，工单作为一种新型的客服工具给企业的客户服务信息沉淀和服务流程管理起到了很关键的作用，通常售后服务无法即时解决，需要跨部门和跨人员协作，有时还需要上门服务或等待物流，这些都决定了售后服务需要有一定的周期。通过上图可以看到用户期望这种服务的解决时间最长不超过 3 天，而超过 5 天就会让用户产生抱怨的同时满意度直线下降。如果问题能在 24 小时内解决，平均客户的满意度不会有太大跌落。客户对于售后服务的要求并不单纯的像售前的快速及时，而是更加看重企业对问题的最终解决方案，所以容忍度会更高。但我们还是建议企业在遇到客户问题时解决速度越快越好，尽量不要拖沓。

逸创云客服服务模式

逸创云客服套餐服务模式受企业欢迎程度



逸创云客服 www.kf5.com

采集自50000家各行各业企业全年数据

作为本次白皮书及 saas 客服产品的提供方，逸创云客服也统计了企业对逸创云客服平台产品不同套餐服务模式的使用青睐度。如图所示，这一数据统计也进一步印证了多渠道整合体系在越来越多的企业中得到的认可和应用，高级 plus 畅听模式涵盖了所有的客服支持渠道 + 全面的客户服务统计分析（8 个分支的统计类目）+ 全面的客户自助服务工具 + 完备的第三方集成接入工具，也是中型和大型企业的首选；对于初创型和成长型公司，他们更多选择了标准模式/高级模式；对工单有要求的企业更多的选择了高级 plus 模式以适当控制自身企业的成本。

采用科学的客户服务管理方式 + 完备全面的客户服务工具，用数据说话并随时改进，同时打通企业售前售中售后服务的业务流程，配合客户自助服务降低一定客户服务的劳动成本，相信您也能轻松搞定企业客户服务。



本次《2016 年企业云客服行业分析白皮书》由逸创云客服(www.kf5.com)团队整理发布，本白皮书的数据均来源于逸创云客服 saas 平台数据统计采集分析以及线上深度调查问卷整理，反应了一定程度企业客户服务的客观现状，可能与全行业所有企业的真实状况有一定偏差。