



# 上海市公共体育服务呼叫中心的建设

冯维胜<sup>1</sup>, 倪刚<sup>2</sup>

**摘要:** 为构建上海全民健身公共服务体系, 并建立“全民健身365”工程, 上海市体育局的政务微博“上海体育发布”正式更名为“965365上海体育发布”, 成为上海体育公共服务的重要平台, 有效推进体育信息化建设进程。针对公共体育服务需求规模庞大、需求层次较多, 公共体育的供给也需要提供多种业务, 为很好解决公共体育服务的供给管理、数据管理和应用管理问题, 有效利用信息资源, 提高管理效率, 提出建立上海市公共体育“呼叫中心”的方案, 并提供了建设上海公共体育呼叫中心的规划和完善对策。

**关键词:** 上海; 公共体育服务; 呼叫中心; 建设

中图分类号: G80-05 文献标志码: A 文章编号: 1006-1207(2013)02-0058-04

Establishing Shanghai Public Sports Service Call Center

FENG Wei-sheng, NI Gang

(Shanghai Dian Ji University, Shanghai 201306, China)

**Abstract:** In order to form a Shanghai mass fitness public service system and start a “Mass Fitness 365” project, Shanghai Sports Release, microblog of Shanghai Administration of Sports, was officially changed to 965365Shanghai Sports Release, which has become an important platform of Shanghai public sports service for efficiently speeding up the construction of sports informationization. In order to meet the large and different-level requirements for public sports service, the supply should offer diversified service. The paper suggests establishing Shanghai Public Sports Call Center so as to better solve the problems of supply management, data management and application management of the public sports service, making full use of information resources and improving management efficiency. Some more suggestions are put forward for the plan of establishing the call center and the measures for perfection.

**Key words:** Shanghai; public sports service; call center; establishment

上海体育局为构建全民健身公共服务体系, 建立了“全民健身365”工程, 将“上海体育发布”正式更名为“965365上海体育发布”, 有效推进了上海公共体育的信息化建设, 这是目前上海公共体育服务的重要平台。根据规划, 上海公共体育服务将整合体育服务信息, 规范公共体育服务方式, 逐步建立市、区、街道三级业务协同共享平台, 为广大市民提供准确、及时、有效的上海公共体育信息和各种服务。在东方体育中心内的热线电话自2012年3月正式筹建, 已开通12门电话, 运行成熟后, 将达40门线路。热线服务全年无休, 工作时间为每天8点至20点。但是“965365”提供的信息非常有限, 只能提供场馆的联系方式, 至于场馆的开放时间、使用情况、收费方式等基本信息需再与场馆方面联系; 对在上海举办的重大赛事, 也仅提供票务电话, 至于赛程安排、票务状况、购票途径等赛事相关信息均不提供; 此外, 器材和装备购销、体育培训、教练聘请以及投诉咨询等方面的服务也不在其业务范围内。可见, 上海需要进一步深化公共体育服务的信息化建设, 以提高公共体育服务水平。

## 1 呼叫中心概述

对于呼叫中心存在多种描述, 可以简单地将其比作一个结合现代通讯、网络 and 计算机技术, 能够处理大量的呼

入、呼出和访问业务的操作平台。在这个系统的背后, 存在一个相对集中的场所, 由一批服务人员组成客服机构, 利用计算机和通讯技术, 处理大量来自社会的访问, 可将来访和来电自动分配给专业人员处理, 并能记录和储存所有访问信息。在公安、交管、邮政、电信、金融等行业, 以及其他进行商品销售、产品营销、售后服务与技术支持的行业、企业、服务机构已经广泛采用了呼叫中心技术, 该技术极大程度提高了上述组织的运营效率和服务水平。

建立呼叫中心的主要目的是处理顾客提出的信息查询、咨询和投诉业务, 该类型的呼叫中心是典型的以消费者为主的呼叫中心, 它兼具呼入与呼出功能, 还能够进行顾客回访、满意度调查等呼出业务。此类呼叫中心的特点是接听来电, 为咨询者提供一系列的服务与支持。而网络呼叫中心不需要电话系统, 是基于计算机技术和网络进行信息交互的呼叫系统, 既可以进行在线交流, 也可以进行留言服务<sup>[1]</sup>。

### 1.1 呼叫中心的定义

呼叫中心(Call Center), 有时也被称作客户服务中心、客户关照中心、客户联系中心、客户支持中心等, 是一种基于计算机、网络和电话的集成技术, 是新兴的信息服务体系。该系统综合了计算机技术、网络技术和电话通信技术, 是为需求者提供自动语音应答服务、人工接听服务和其他特

收稿日期: 2013-01-10

基金项目: 2012年上海市体育社会科学决策咨询研究项目(TYSKYJ2012002)

第一作者简介: 冯维胜, 男, 江苏连云港人, 讲师, 主要研究方向: 体育产业与管理。

作者单位: 1. 上海电机学院, 上海 201306; 2. 华东师范大学体育与健康学院, 上海 200240



定商业活动而接收和发出信息的技术。此外,多数呼叫中心还具有内部服务分类统计和分析功能,服务质量监控系统以及考核评价系统。目前,中国电信的114和10000,中国工商银行的95588,中国铁路12306订票系统以及一些大公司的800免费电话等,都是呼叫中心的具体应用<sup>[2]</sup>。

### 1.2 呼叫中心工作原理

呼叫中心是建立在通讯、网络、计算机之上的交互式系统。用户可以运用多种方式进入系统,在访问系统数据库时可以采用自动语音导航、网络访问和人工问答等多种方式,完成相应的事务处理<sup>[3]</sup>。呼叫中心包含交换机呼叫自动分配系统,计算机通信集成系统、交互式语音应答系统、来电呼叫管理等诸多系统<sup>[4]</sup>。在呼叫系统中,各系统各司其职且相互协作。其中,自动呼叫分配系统最为重要,它是影响呼叫中心业务效率和客户满意度的根源,自动呼叫分配系统能大批量处理来话和网络来访,并且能够将信息按照规定传送给具有相应职责的业务代表,这依赖于交互式语音应答系统。通过该系统,客户不仅可以利用电话按键或输入信息,还能够接收系统的录制信息,实现了电话和计算机系统的信息共享<sup>[5]</sup>。

### 1.3 呼叫中心发展历程

呼叫中心最初在旅游业应用,世界上第一个具有一定规模的呼叫中心是泛美航空公司,该公司旨在方便客户进行机票预定而建立了呼叫中心,随后该行业普遍采用了中央式的电话预订系统和预订中心<sup>[6]</sup>。当电话程控交换机出现后,呼叫中心在银行、销售公司以及电话营销公司大量应用,并迅速形成了独立的呼叫中心产业。如今,在国外使用了近40年的800电话,就是典型的电话呼叫中心。利用电话进行商业活动的方式很早就在国外使用,而在国内则是近些年的事情。随着高科技的迅猛发展,基于局域网联络的呼叫中心,以及基于互联网处理交易、客户端应用系统、开放式电话系统的发展,使得各种规模的呼叫中心成为可能,同时确保了具备先进的电话处理和客户管理能力。随着计算机网络技术的进一步成熟,新一代呼叫中心以最佳的资源配置最大程度地使客户满意,并且不断为使用者优化经营业务和服务。这一代呼叫中心是基于开放的通信服务器平台,采用一体化的结构,一台服务器、一个系统集成多种功能<sup>[7]</sup>。

## 2 建立公共体育服务呼叫中心的意义

公共体育是在政府主导下,以公共财政投资为基础,提供公共体育设施、产品和服务,为保障公民基本体育权益,满足群众体育需求,而开展的系统工程。随着社会的日益发展,公共体育服务也开始摆脱完全由政府控制的方式,走向市场。选择实施呼叫中心主要是想要通过这个系统以较少的社会成本提供更好的体育服务,从而克服公共体育资源使用的低效率问题。

为了解决公共体育服务需求规模庞大、需求层次较多以及业务繁杂等难题,需要进行呼叫中心建设,借此解决公共体育服务的供给管理、数据管理和应用管理问题。建立统一的信息访问和管理平台,不仅能够有效利用体育资源,提高体育管理效率,还能为公共体育决策提供充足的信息和依据。

### 2.1 准确高效地提供公共体育服务信息

上海经济社会发展对公共体育服务呼叫中心有着巨大的需求:众多大型赛事的举办,需要提供购票服务、观众管理、交通指引、住宿咨询等,这些皆可通过呼叫中心来完成。大众体育的不断兴起,需要呼叫中心提供场地预定信息,以及寻找合适的教练等等。呼叫中心由于采用智能分配系统,不同的业务由相应的人员受理,因而,可以保证业务受理的准确性,满足社会对于准确性的要求,并能提供及时的服务。

### 2.2 满足大众对公共体育服务的要求

社会经济的发展、科技的进步以及人们需求的提升,催生了呼叫中心,呼叫中心的作用和功能也随着通讯科技的进步以及人们需求层次的不断提升而得以拓展。公共体育呼叫中心的建立,使得人们只要通过电话和网络便能得知一切关于体育场馆、健身活动、赛事方面的信息。如今的现代化呼叫中心还能对大众的需求和行为进行一定的统计分析,既提升了消费者的服务感受,也能在享受更多公共体育资源的情况下节约自己的时间和精力。在上海,计算机和电话基本普及,这两种方式符合人们的生活习惯,采用呼叫中心这种服务方式,能够高效地满足大众对体育信息的需求。

### 2.3 搭建大众参与公共体育的互动平台

和其他行业领域的呼叫中心相比,公共体育服务呼叫中心也单单提供电话支持和呼叫服务,后者将进一步拓展其功能,将增加大众之间的交流、专家的在线咨询以及体育信息发布等,承担起体育交往、文化传播、信息发布等任务。如通过公共体育服务呼叫中心,可以聘请教练参与体育培训;通过呼叫中心能够联系到社区的运动伙伴;体育消费者通过呼叫中心查询体育用品、进行价格比较、浏览评价等完成购物活动;轻松完成场地预定等。从某种意义上来说,体育服务呼叫中心不再是以前简单的信息被动提供者,而是承担着搭建多方“互动平台”的组织者角色。

### 2.4 促进体育服务业的发展

信息化是现代经济的重要标志,而呼叫中心就是实现体育服务信息化的手段之一,它适用于所有行业、领域和社会生活的各个方面。呼叫中心扩展了体育服务的传播渠道,有助于为体育需求者提供更便捷、周到和个性化的服务,使得潜在的体育消费能够转化成现实的体育消费,增加了体育消费人群。社会大众可以通过呼叫中心查询周围场馆使用情况,为其进行健身消费提供便利;借助呼叫中心能够选择适合个人情况的教练,使得体育培训成为可能;利用呼叫系统可以轻而易举地进行赛事门票预订,扩大了赛事观赏群体;通过呼叫中心可以增加网上商城浏览量,提高体育用品销售额。因此,呼叫中心与体育产业的结合,弥补了传统体育服务产业链的薄弱环节,使得体育信息更加畅通,拓展了体育产业规模,能够提高体育服务业的运作水平,优化体育产业体系,增强体育服务业的竞争力,推动体育服务业发展方式的转变。

### 2.5 树立体育职能部门良好形象

公共体育服务呼叫中心将为市民提供高效、便捷和满意的体育服务,必将大幅度提高公共体育服务效率,增强政府提供公共体育服务的效能,加强现代体育服务的数字化建



设,提升社会对政府的满意度,进而塑造体育职能部门的形象。呼叫中心系统包括公共体育服务管理有关的咨询、投诉、举报等,有关体育事宜只需上网或电话就能解决,这将为市民与政府和体育职能部门之间架起对话平台与沟通桥梁,真正体现“爱民、为民、便民、亲民”的服务新理念。

### 3 上海市公共体育服务呼叫中心的建设规划

上海市公共体育服务呼叫中心是为了满足市民公共体育需求而建立的技术平台,旨在为社会大众接受公共体育服务提供充足的信息和畅通的渠道。借助该平台,市民、企事业单位可以运用包括上网、电话、短信等现代通信工具,寻求所需体育信息。也可以通过该平台反映各类诉求,将在接受公共体育服务过程中所遇到的问题进行反馈,这些问题在呼叫中心汇集并分类,由呼叫平台转交不同职能部门,并给出解决期限,处理过程和结果在中心网站发布。

上海市公共体育服务呼叫中心的建立需要各方协同配合,尤其需要利用政府的公共服务主导作用,提高社会管理和公共服务水平;统筹规划,协调各个职能部门的关系;获得财政支持,确保建设工作的落实。

#### 3.1 支持系统

上海公共体育服务呼叫中心建设需要政府和社会的共同支持,坚持政府主导和社会参与的原则。政府方面:市级机构成立呼叫中心项目组,各区县政府落实各自负责人,统筹区县呼叫中心建设。社会参与方面:呼叫中心是现代信息系统,系统数据库需要区县、乡镇和街道、社区,各行业、系统,体育企业、培训机构、赛事组织,以及其他企事业单位将其所拥有的体育资源,按照统一的标准化要求上报数据库。在各基层单位建成局域网的基础上,组建市级信息网络平台,通过连接各级行政机构和各系统的网络,实现各级信息的及时采集,并上传到呼叫平台,进行全市体育数据信息资源的共享,进而建设全市统一的公共体育服务资料库,形成公共体育服务信息系统。此外,在呼叫中心的运行过程中,还需要上述组织实时更新数据。

#### 3.2 团队构建

建立一支高效的管理团队是建设上海公共体育服务呼叫中心的首要任务,中心建设需要专业人员进行规划、组织、指挥、协调。首先,需要建立专家团队,对呼叫中心的核​​心系统进行整体规划。其次,一定数量且受过良好训练的客服人员不可或缺,他们对具体业务的执行起着关键作用。第三,建设公共体育服务呼叫中心需要协调与之相关的关系链,包括政府、体育职能部门、体育市场组织以及社区等,这就需要有效协调各利益关联方的关系。

#### 3.3 功能规划

就公共体育服务呼叫中心项目而言,其核心任务是对呼叫中心的系统的开发。作为新型呼叫中心,与已有的“965365”只提供诸如场馆和票务的联系方式相比,前者需要全方面采集与公共体育相关的信息,不断对信息进行更新,并以“中间人”的身份解答访问者提出的与公共体育有关的问题。

首先,呼叫中心系统是集公共体育服务的信息“集大

成者”,通过专门系统在各个场馆、票务机构、培训组织等基层体育企业进行信息采集,由指定人员及时更新业务信息,通过现代网络系统和计算机系统将数据传输到呼叫中心,由呼叫平台整合后成立信息库,向社会投放信息。以场馆业务为例,中心可以提供需求者所在地周围的场馆布局、各场地价格、当前以及预定情况等信息(也可以通过网络访问)。而“965365”仅限于提供需求者制定的场馆方的联系方式,对场馆的具体情况需和场馆方取得联系确定。因此,要加强信息采集,扩大数据库容量,并实时刷新,确保信息的有效性。

其次,呼叫中心系统是公共体育服务的信息发布者,由终端服务期筛选、处理从各个信息采集点获得的信息。呼叫中心系统提供的信息包括:场馆信息方面:场地位置的精确所在地、联系方式、开放时间、收费价格以及配套服务一应俱全;体育培训方面:是否租借器材设备、私家教练的课程安排、收费标准、授课区域以及大众点评等,通过体育人才库建设,提供完备的体育培训信息;赛事信息方面:不但提供赛事票务营销方的联系方式,而且包含购票途径、赛程安排、余票信息、观赛交通等,确保赛事信息的完备性。

再者,呼叫中心能够将不同的体育服务需求者和供给方进行“撮合”,通过智能系统实现高效率对接体育服务的供应者和需求者。例如,它能根据需求者输入自己的所在地以及自身需求等信息,反馈到终端服务平台,然后快速准确地选择最近的场馆、最适合的私家教练或者最佳的观赛路线等等,让体育需求者能够以快速、便捷、优惠的方式享受公共体育服务。

#### 3.4 资金筹划

资金是呼叫中心建设必须解决的现实问题。资金的来源一是政府拨款,二是自主创收。体育服务呼叫中心的建设期应以公共财政投资为基础,自主创收作为后期运作资金来源。上海市公共体育服务呼叫中心具有较强的公益性,呼叫中心整合公共体育资源并提供公共体育服务,使体育资源的供给和需求有效衔接,促进了上海体育事业的发展。因此,政府投资应是呼叫中心建设资金的主要来源。呼叫中心的建成可以帮助体育场馆方、体育用品企业、体育培训机构、体育赛事主办方等提供优质的宣传载体,为它们招来更多的消费者,增加它们的供给水平。向上述主体收取不同程度的管理费既是可行的也是应该的,可以解决呼叫中心短期的建设资金,也可以成为中心长期的运作资金来源。

### 4 上海公共体育服务呼叫中心具体实施

呼叫中心的应用领域非常广泛,已成为各种组织与大众进行互动沟通的平台,作为一种便捷的交流手段,正受到社会各界的关注。随着现代科技在呼叫系统中的广泛运用,建立体育服务呼叫系统已不存在技术问题。上海市民对公共体育服务的需求与日俱增,渴望政府提供快速便捷公共体育服务,呼叫中心具有强烈的现实需求。

#### 4.1 模式选择

通常情况下,对于公共体育服务呼叫中心的系统环境,可以根据需要选择独立式或集中式呼叫中心、网络式呼叫中心以及虚拟型呼叫中心。其中,独立或集中式呼叫中心的来访不能在该类型的中心之间自由转接和共享。每一个独立



式中心都有独立的基础架构,区别仅在于容量和所处地理位置的不同。早期,由于大城市拥有非常巨大的消费群体,这类呼叫中心通常被设立在人口众多,且比较繁华的区域。由这些位于市中心的呼叫系统处理大量来自于本地的电话,能够降低运行成本。网络式呼叫中心和独立或集中式呼叫的区别在于,前者能够转移呼叫,在全部客服在线的情况下,可将来访转移给其他中心。这种形式的呼叫中心在其内部建立了虚拟专用网,各个呼叫分部由网络相互连接,在占线和拥挤产生前,每一个呼叫中心又都是相对独立的。虚拟呼叫中心则打破了呼叫分部与客服所处地理位置,所有访问和呼入中心都能将其分配给空闲客服。通过以上分析,上海的公共体育呼叫中心应选择后一种模式。

就网络呼叫和电话呼叫两种形式而言,上海具有领先其他省市的信息化水平,网络覆盖面较大,网络普及程度高,多数市民熟悉并能够熟练使用网络。网络运行条件和网络环境比较成熟,能够满足公共体育服务呼叫中心的建设要求。所以,应该采用网络型呼叫中心,或者网络和电话共同运行。

#### 4.2 要素配置

上海公共体育服务呼叫中心系统提供一站式的服务,市民既可以通过电话接入也可以通过网络进行访问,其基本运作思路是通过终端服务器进行分析处理。消费者可通过网络访问、来电自动语音应答、人工坐席服务系统等,这些都离不开硬件与软件的配置。当前智能手机非常普及,手机兼具通信和上网双重功能,这是最普遍的呼叫终端,能够非常便利地和呼叫中心取得联系。为更好地配合终端,需要呼叫中心具备一定的技术条件,并能够满足今后一段时期的技术更新要求。

此外,呼叫中心需要通畅的通讯和网络线路,计算机和通讯器材,还需要专业的工作人员,这是建立上海公共体育服务呼叫中心的必备条件。最重要的是配置容量的选择,基本的配置条件只需要满足日常来电与访问。而体育服务有其特殊情况,在节假日访问的数量会大幅度增加,这就需要配备高峰时期的业务能力。

#### 4.3 日常运行

上海公共体育呼叫中心日常运行最重要的就是准确估计来访流量,并配备与之对应的客服。在呼叫中心试运行期间可以多安排客服,期间对各个时段的访问流量和通话时间进行统计,从而提高正式运行后的使用效率。在访问高峰期间,要增加设备和人手并经常对软件进行升级,保持访问和应答的匹配。呼叫中心安排一定的补缺客服也是必要的,以应对突发情况的产生。此外,提高客服的应答质量,也可以提高呼叫中心的工作效率,这就需要对客服代表开展培训。

#### 4.4 管理

呼叫中心提高服务质量的关键在于对呼叫中心的管理。一般而言,大众对体育活动的的需求主要集中在周末、节假日,在此期间的访问量快速增加。一旦有大量的来访,必须有一定数量的备用设备以及兼职人员,才能满足“不时之需”,不然就会产生占线、登录困难或者无法访问等问题。所以,对高峰时段,应做好充足预案。

呼叫中心管理的另一个方面是进行绩效评价,以制度安排的形式确定一系列管理规章,能够有效防止效率低下。可以借助统计软件,对访问流量、访问时间、呼叫频率、客户满意度等指标进行统计,保证客服的服务质量。

最后,制定入网认证细则也是呼叫中心建设的重要内容。呼叫中心提供体育场馆、体育培训、体育器材销售以及票务服务等各种体育业务。这就需要对进入呼叫中心的各方进行资格认证,包括注册登记、从业记录、经营状况等。此外,由于呼叫中心拥有反馈系统,对进入呼叫中心系统的组织,可根据其服务对象的反馈情况进行评估,对于长期受到投诉的组织,要进行整改,整改后仍旧不达标的则退出该系统。这就需要根据上海市的具体情况,制定“申请进入公共体育服务指导细则”之类的文件。

总之,建立完善的公共体育服务呼叫中心,可以促进城市体育的数字化、信息化和网络化建设,使城市公共体育服务水平不断提升,使市民的体育需求得到进一步释放,使社会对政府和体育职能部门的满意度提高。

#### 参考文献:

- [1] 王琦. 呼叫中心技术及其发展[J]. 中国数据通信, 2004, 6(1): 50-53.
- [2] 曾程, 田忠和. 呼叫中心接入的解决方案[J]. 计算机应用研究, 2000, 17(5): 48-50.
- [3] 彭新岭. 呼叫中心的技术分析与方案设计[D]. 电子科技大学, 2004.
- [4] Dialogic 技术服务园地 Dialogic 呼叫中心解决方案[J]. 铁路计算机应用, 2007, 16(10): 58.
- [5] 金健, 王力, 杜军朝等. 策略可扩展的ACD模块的设计与实现[J]. 计算机技术与发展, 2008, 18(4): 104-106, 110.
- [6] 韩雪玉, 刘洪松. 呼叫中心在我国证券行业中的发展与应用[J]. 金融经济, 2009, (3): 121-122.
- [7] 张岩. 建筑智能化系统集成的设计与实现[D]. 大连理工大学, 2009.

(责任编辑: 陈建萍)