呼叫中心企业发展方向规划

目录

前言.....3

一、呼叫中心生产计划的编制.....3

(一)、呼叫中心生产计划的编制.....3

二、呼叫中心生产计划的含义与指标.....6

(一)、生产计划的含义与指标.....6

三、技术贸易.....9

(一)、技术贸易概述.....9

(二)、技术贸易的国际合作.....11

(三)、技术贸易风险管理.....12

四、生产控制的基本程序.....14

(一)、呼叫中心生产控制的基本程序.....14

五、呼叫中心知识产权管理.....17

(一)、知识产权管理.....17

六、呼叫中心企业经营决策的方法.....21

(一)、企业经营决策的方法.....21

七、呼叫中心技术创新的含义.....26

(一)、技术创新的含义.....26

八、企业研究与发展管理.....27

(一)、研究与发展的主要类型.....27

九、SWOT 分析说明.....29

(一)、优势分析(S).....29

(二)、劣势分析(W) 31

(三)、机会分析() 32

(四)、威胁分析(T) 33

十、技术创新的过程与模式 35

(一)、需求拉动创新模式 35

(二)、交互作用创新模式 36

(三)、A-U 过程创新模式 38

(四)、系统集成和网络创新模式 39

十一、呼叫中心项目风险对策 39

(一)、加强呼叫中心项目建设及运营管理 39

(二)、采取多元化融资方式 40

(三)、政策风险对策 40

(四)、市场风险对策 40

(五)、技术风险对策 42

(六)、资金风险对策 42

十二、组织机构管理 43

(一)、人力资源配置 43

(二)、员工技能培训 44

十三、网络分销渠道 45

(一)、网络分销渠道与传统分销渠道的比较 45

(二)、网络分销渠道的特征 46

(三)、网络分销系统 47

(四)、网络分销渠道类型 49

十四、发展规划分析 51

(一)、公司发展规划 51

(二)、保障措施 52

十五、生产控制的基本程序 56

(一)、制定控制的标准 56

(二)、根据标准检验实际执行情况 57

(三)、控制决策 59

(四)、实施执行 62

十六、技术创新决策的评估方法 63

(一)、定量评估方法 63

(二)、定性评估方法 65

十七、企业技术创新的外部组织模式 67

(一)、产学研联盟 67

(二)、企业一政府模式 69

(三)、企业联盟 71

十八、生产控制的方式 73

(一)、生产控制的方式 73

前言

随着经济全球化及技术革命的推进，呼叫中心企业面临的挑战和机遇前所未有。高效的企业战略发展规划方案是呼叫中心企业扬帆远航的路线图，它关注企业的核心能力构建，竞争策略的选择，以及创新驱动的发展路径。通过对行业趋势的洞察与企业内部资源的深入挖掘，本方案旨在帮助企业在复杂多变的商业环境中找到清晰的发展方向。本文档内容丰富专业，仅供学术研究或个人学习之用，不得用于任何商业目的。

一、呼叫中心生产计划的编制

(一)、呼叫中心生产计划的编制

呼叫中心制定生产计划涉及一系列关键步骤，可概括为以下六个主要阶段。

（一）调查研究

在开始编制生产计划之前，必须进行深入的调查研究，以全面了解企业内外的经营环境。这一阶段的任务包括充分收集各类信息资料，其中涵盖国内外市场信息、预测，上期产品销售状况，合同执行情况及成品库存量，以及上期计划完成情况等方面。同时，对企业的生产能力、原材料及能源供应、品种定额资料、成本与售价等也需要进行详尽调查。

（二）统筹安排，初步提出生产计划指标

在这个阶段，任务是制定多个生产计划方案，并从中选择一个最为满意的。具体而言，需要进行产量指标的优选和确定，合理安排产品的出产进度，搭配各产品品种，将企业的生产指标分解为各个分厂、车间的具体生产指标。

（三）综合平衡，编制计划方案

制定和优化计划方案时，考虑到各种原因，不可能将所有约束条件和目标都完全考虑进去。因此，需要围绕生产任务进行全面的反复综合平衡。这包括生产任务与生产能力之间的平衡，考虑企业设备、生产面积对生产任务的保障程度；生产任务与劳动力之间的平衡，评估工种和数量，检查劳动生产率与生产任务的适应性；生产任务与物资供应之间的平衡，考虑主要原材料、动力、工具、外协件对生产任务的保障程度，以及生产任务与材料消耗水平的适应程度；以及生产任务与生产技术准备工作的平衡等。

（四）生产计划大纲定稿与报批

通过全面综合平衡后，对计划进行适度调整，准确制定各项生产指标，并将其提交给总经理或上级主管部门进行批准。生产计划大纲的核心内容包括编制生产计划的指导思想、主要生产指标、完成计划的难点和重点、采取的关键措施，以及生产计划表等详细内容。

（五）监控执行，实时调整

生产计划一旦定稿并获得批准,就需要在执行阶段进行实时监控。这包括对生产过程中的各项指标、生产进度、原材料供应、劳动力利用等进行全面而及时的监测。通过引入先进的信息技术和数据分析工具，企业可以实现对生产活动的实时追踪，及时发现潜在的问题和偏差。

在监控的过程中，需要建立一套灵活的反馈机制，使得生产计划能够根据实际情况进行调整。这包括及时收集反馈信息，分析执行过程中的问题和挑战，以便迅速作出决策。例如，如果某一生产环节出现延误，可以迅速调配资源或调整进度，以最大限度地确保计划的顺利执行。

（六）持续优化，提高生产效能

生产计划的制定和执行是一个不断优化的过程。企业应该建立一个反馈循环，不断总结经验教训，评估生产计划的实际效果，并根据反馈结果进行持续改进。通过分析历史数据和生产绩效，企业可以识别出改进的空间，进而调整生产计划的方向和策略。

在优化过程中，还可以考虑引入新的技术和管理方法，以提高生产效能。这可能包括自动化生产线的引入、员工培训和技能提升、供应链的优化等方面。通过持续的优化工作，企业可以更好地适应市场变化，提高生产的灵活性和适应性。

综上所述，制定生产计划是一个多层次、多环节的复杂过程，涉及多方面的考虑和平衡。企业需要在不断学习和改进中，不断提高生产计划的制定水平和执行效能，以适应市场的竞争和变化。

二、呼叫中心生产计划的含义与指标

(一)、生产计划的含义与指标

(一)呼叫中心生产计划的涵义

制定生产计划是为了全面规划企业生产运营系统，包括产品的品种、质量、产量以及产值等生产任务，并安排产品的生产进度。生产计划并非只关乎某几个特定生产岗位或某一生产线的活动，也不涉及产品生产的具体机器设备、人力资源等细节问题，而是提供指导企业计划期生产活动的整体方案。

生产计划工作是通过综合平衡，为生产系统提供优化的生产计划，涉及到企业的中长期生产计划、年度生产计划以及生产作业计划三个层次。这三个计划相互关联、相互依存，形成了完整的生产计划体系。中长期生产计划是企业发展计划的一部分，规划了企业未来三至五年的生产能力、技术改造、设备投资等方面。年度生产计划则是企业年度经营计划的核心，基于企业的经营目标和市场需求，确定了产品的品种、质量、产量等生产指标。而生产作业计划则是年度生产计划的具体实施，将生产任务分解、分配给各个生产单元，以确保实现年度计划。

(二)生产计划指标

生产计划指标的制定是生产计划中的关键内容，旨在有效、全面地指导企业计划期的生产活动。生产计划指标主要构建了产品品种、

产品质量、产品产量和产品产值四个主要方面的指标体系。

1. 产品品种指标：产品品种指标规定了企业在报告期内所生产产品的名称、型号、规格和种类。这一指标不仅反映了企业对社会需求的满足能力，还显示了企业的专业化水平和管理水平。确定产品品种首先要考虑市场需求和企业实力,确保产品品种在市场中保持平衡。

2. 产品质量指标：产品质量指标是企业经济状况和技术水平发展的重要标志之一。它通过统一规定质量参数，形成质量技术标准。这包括产品内在质量和生产过程中的工作质量，如质量损失率、废品率等。

3. 产品产量指标：产品产量指标是企业在一定时期内生产的、符合产品质量要求的实物数量。这一指标反映了企业的生产水平，用于制定和检查产量完成情况、分析产品之间的比例关系以及进行产品平衡分配。

4. 产品产值指标：产品产值指标以货币形式表示产量指标，能够综合反映企业生产经营活动成果，方便不同行业间的比较。产品产值指标包括工业总产值、工业商品产值和工业增加值三种形式，各自用途不同，例如工业总产值反映了一定时期内工业产品的总量，而工业增加值则更真实地反映了企业生产活动的最终成果。

（三）编制生产计划的步骤

制定生产计划是一个复杂而系统的过程，包括以下关键步骤，以确保计划的有效性和可行性。

1. 调查研究：生产计划的第一步是进行调查研究，深入了解企业内外的经营环境。这涵盖了国内外市场信息、上期产品销售情况、

合同执行状况、成品库存等。还需对企业的生产能力、原材料及能源供应、成本与售价等进行详尽调查。

2. 统筹安排，初步提出生产计划指标：在这一阶段，需要制定多个生产计划方案，并从中选择一个最为满意的。这包括产量指标的优选和确定、产品的生产进度安排、各产品品种的合理搭配，最终将企业的生产指标分解为各个分厂、车间的具体生产指标。

3. 综合平衡，编制计划方案：制定和优化计划方案时，需要全面反复地进行综合平衡，考虑生产任务与生产能力、劳动力、物资供应、生产技术准备等方面的平衡关系。这确保计划是全面且可行的。

4. 生产计划大纲定稿与报批：经过综合平衡后，对计划进行适度调整，准确制定各项生产指标，并提交给总经理或上级主管部门批准。生产计划大纲的核心内容包括编制生产计划的指导思想、主要生产指标、完成计划的难点和重点、采取的关键措施，以及生产计划表等详细内容。

5. 监控执行，实时调整：一旦生产计划定稿并获得批准，就需要在执行阶段进行实时监控。这包括对生产过程中的各项指标、生产进度、原材料供应、劳动力利用等进行全面而及时的监测。引入信息技术和数据分析工具有助于实现对生产活动的实时追踪，并及时调整计划以确保顺利执行。

6. 持续优化，提高生产效能：制定和执行生产计划是一个不断优化的过程。企业应该建立一个反馈循环，不断总结经验教训，评估计划的实际效果，并根据反馈结果进行持续改进。通过分析历史数据

以上内容仅为本文档的试下载部分，为可阅读页数的一半内容。如要下载或阅读全文，请访问：

https://d.book118.com/486004004025010104