



上海华泛信息服务有限公司

企业详情

企业官方注册名称：上海华泛信息服务有限公司
 企业常用简称（英文）：800 Teleservices
 企业常用简称（中文）：上海华泛
 所属国家：中国
 中国总部地址：上海市浦东新区峨山路91弄120号8号楼5楼
 网址：www.trainingmaster.cn
 所属行业类别：移动学习
 在中国成立日期：1997
 在全球雇员人数：5000

业务详情

- 1、主要客户所在行业：快速消费品、汽车及零部件、零售业与电子商务、金融服务（如银行，保险，财富管理）、运输及物流
- 2、曾服务过的客户案例

客户案例一：

所提供的服务类别	人工智能技术应用—学习与发展
客户公司性质	外商独资
客户公司行业	快速消费品
客户当时的需求	客户是上海一家为快消品提供通路营销的公司，在全国各地几千个超市、大卖场里有几万名促销员，这些促销员是客户的员工，和客户签劳动合同，为客户的客户提供卖货的服务。这个项目上，客户的客户是一个奶粉品牌，在全国有3500名促销员帮这个奶粉品牌做促销。这些促销员的培训一直是一个大问题，以前的培训都是通过文字阅读和上大课的形式，效率低，考核有难度，培训效果差，而且都是文字知识，说不出来，亟待解决。
具体服务内容	我们通过智能培训大师这款产品，实现和客户沟通，把该奶粉品牌需要培训的学习材料包括企业文化、slogan、产品知识、售卖知识等全部导入到智能培训大师的系统里。导入完毕后，给3500名促销员每一个人开一个账号，通过微信小程序进行登录智能培训大师，每个人都能进行专业、精准的语音对练。



服务成果	客户使用智能培训大师给员工进行培训后，经过短时间的使用，极大的提升了培训的参与率，有效的区别出哪些是落后的员工，而且每一个考试不及格的员工智能培训大师会在考试结果里告诉他哪里是扣分项，比如说语速、情绪、违禁词、漏关键信息等。
------	--

客户案例二：

所提供的服务类别	人工智能技术应用—学习与发展
客户公司性质	国有
客户公司行业	金融服务（如银行，保险，财富管理等）
客户当时的需求	因客服中心员工培训周期较长（2个月），且培训结束后，新员工上线后对相关业务的知识点掌握度不够，差错较多，且员工在线上与客户的交流沟通不顺畅等因素，故引入TrainingMaster系统，帮助客服中心打造以“客户说了算”为中心的服务宗旨。
具体服务内容	将客户金融、理财、保险咨询、售后服务生活缴费咨询、售后服务线上线下活动咨询、消费咨询等全流程业务导入TrainingMaster系统中，尤其对业务重点（销户&解绑）流程做了100多个流程的人机对练场景，对于刚入职的新员工的业务掌握度，员工感受度，以及差错率方面都有较大幅度的提升。同时针对6个月以上的老员工在业务更新后的知识点，差错率也有很大的帮助和提升。
服务成果	2022. 1. 1至2022. 12. 31日，各批次新学员对于《销户》流程人均练习36. 3次，ATT时长较未使用对练系统的员工下降92秒，下降占比为24%，业务差错率下降5. 84%，下降占比为43%。 《解绑》流程人均练习29. 7次，ATT时长较未使用对练系统的员工下降48秒，下降占比为13%，业务差错率下降5. 34%，下降占比为32%。客服中心学员普遍反馈：能让自己快速掌握业务，在线上更加自信和从容的应对客户问题。

档案内容更新2023年7月