

河南中原鼎盛云科技服务有限公司



目录 CONTENTS

1

····· 公司介绍

2

····· 公司架构

3

····· 公司资质

4

····· 业务介绍

5

····· 成长与收获

6

····· 主要岗位介绍

PART 01

公司介绍

Company Profile

公司简介 Company profile

河南中原鼎盛云科技服务有限公司成立于2014年10月份（简称“鼎盛云”）专注于为企业提供**呼叫中心客服、电销、电催运营外包、用户价值经营提升、管理与运营培训、咨询与行动落地辅导**等专业化、定制化解决方案，秉承“**客户亲密、运营卓越、产品领先**”的服务理念，围绕客户服务价值全生命周期，建立创新的、综合的、高品质的客户服务模式，贴近客户场景和用户旅程，打造多点、质优、纵深、共赢的稳定合作客户关系。

鼎盛云与多家银行、持牌消费金融、保险、互联网金融等公司建立了多维度、深层次的合作关系，经过多年运营经验积累，在**金融行业监管政策解读与执行、客户信息安全保密、用户价值持续提升**等方面取得了卓有成效的业绩表现。

鼎盛云始终坚持“**连接创造价值**”的初心，先后荣获

“2017年中国客户联络中心行业最幸福团队”

“2018年度质效双保障示范单位”

“2018年度中原最佳人气雇主100强”

“2019年中原银行优秀合作机构”

“2020年中原银行最佳电销合作伙伴”

“2021年中国客户联络中心最佳雇主单位”等荣誉称号。



创始人简介 Founder Profile

公司创始人：徐倩雯

徐倩雯，女，汉族，中共党员，1987年出生于河南省周口市，北京市户籍，现任职河南中原鼎盛云科技服务有限公司总经理一职。

2009年毕业于**上海外国语大学**工商管理专业；

同年9月以全国唯一录取名额考入**北京大学光华学院**企业管理专业；

2011年毕业后，**加入了中国银行总行运营服务总部**，期间参与了两次客服中心从0到1的建设工作；

2015年，作为首批中原银行社招人员加入**中原银行网络金融部**，任职客服中心总经理一职；

2018年，**创立河南中原鼎盛云科技服务有限公司**，秉承“提升客服行业的竞争力与话语权，增强员工的工作幸福感与成长力”的创业初心，带领团队改变、重新定义“服务”。



职场简介 Career Introduction

鼎盛云现主职场兴邦大厦，面积共计4000平，坐席人员200+。

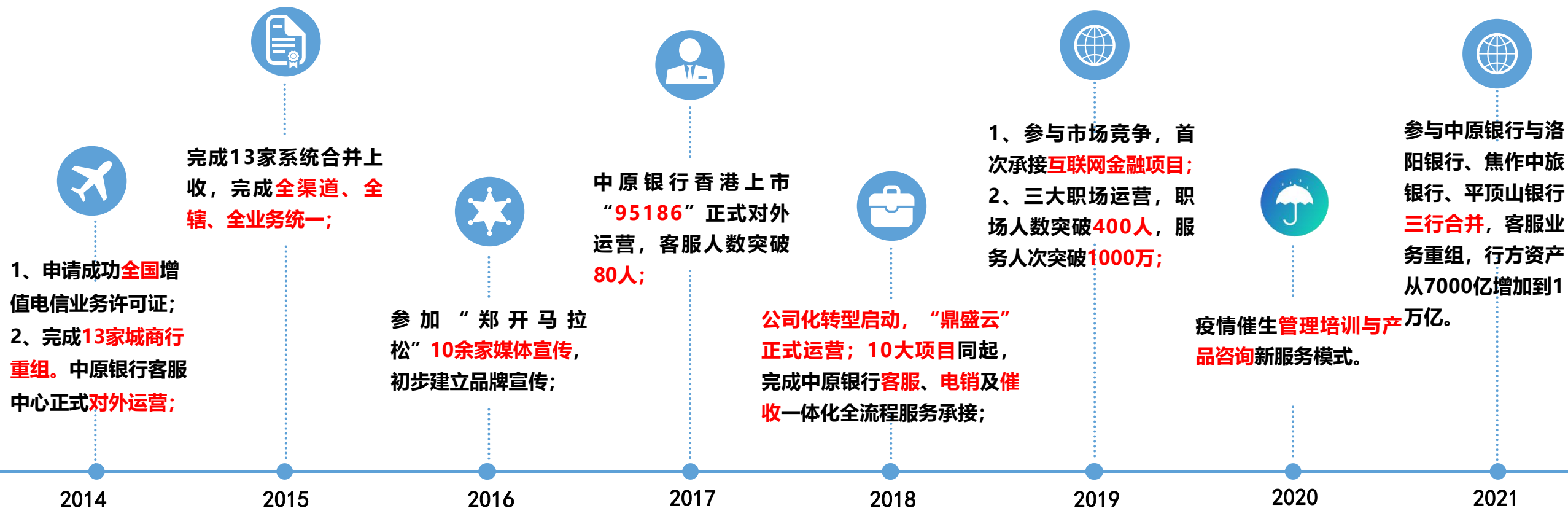
部分合作客户



兴邦职场 位于经济开发区经北一路
与第九大街西150号兴邦大厦8楼，
工位200席。



公司历程 Company History



行业峰会 Industry summit

2019/03/21

参与**北京2019阿里云峰会**，分享《城商行智能客服运营之路》



2020/07/21

参与**上海客户世界·新讲坛·金融2020**，分享《城商行客服之路的思与行》



2020/09/25

参与**广西北海第4届中国客户服务节**，分享《中小银行客户旅程之思与行》



2020/11/20

参与**北京第五届中国客户联络中心行业发展年会**，分享《打造无边界企业大学，构建三位一体员工成长体系》



2021/06/04

参与**天津第四届新银行发展策略大会**，分享《数字化运营转型浪潮下打造中小银行客服中心运营新模式》



2020/12/4

参与**青岛第十五届中小商业银行CEO论坛**，分享《危中寻机-后疫情时代中小银行客服之路的思与行》



公司荣誉 Company honors

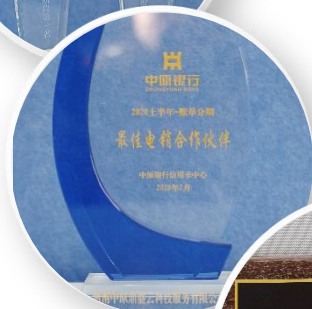
2020/7

催收敏捷小组荣获**中原银行上
半/M1/M2阶段第一名奖项**



2020/7

信用卡账单分期荣获**中原银行
2020上半/-账单分期最佳电销
合作伙伴奖项**



2020/9

荣获**中国客户联络中心最佳学习
型组织奖项**



2021/1

催收敏捷小组荣获**中原银行
2020/信用卡催收核心机构奖项**



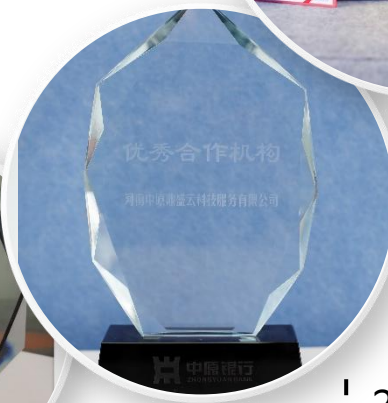
2021/5

荣获**中国客户联络中心最佳雇主
单位奖项**



2021/1

信用卡账单分期荣获**中原银行信
用卡中心电销分期2020/优秀合
作伙伴奖项**





使命

卓越服务，连接无限可能

愿景

成长为中原地区一流服务品牌

价值观

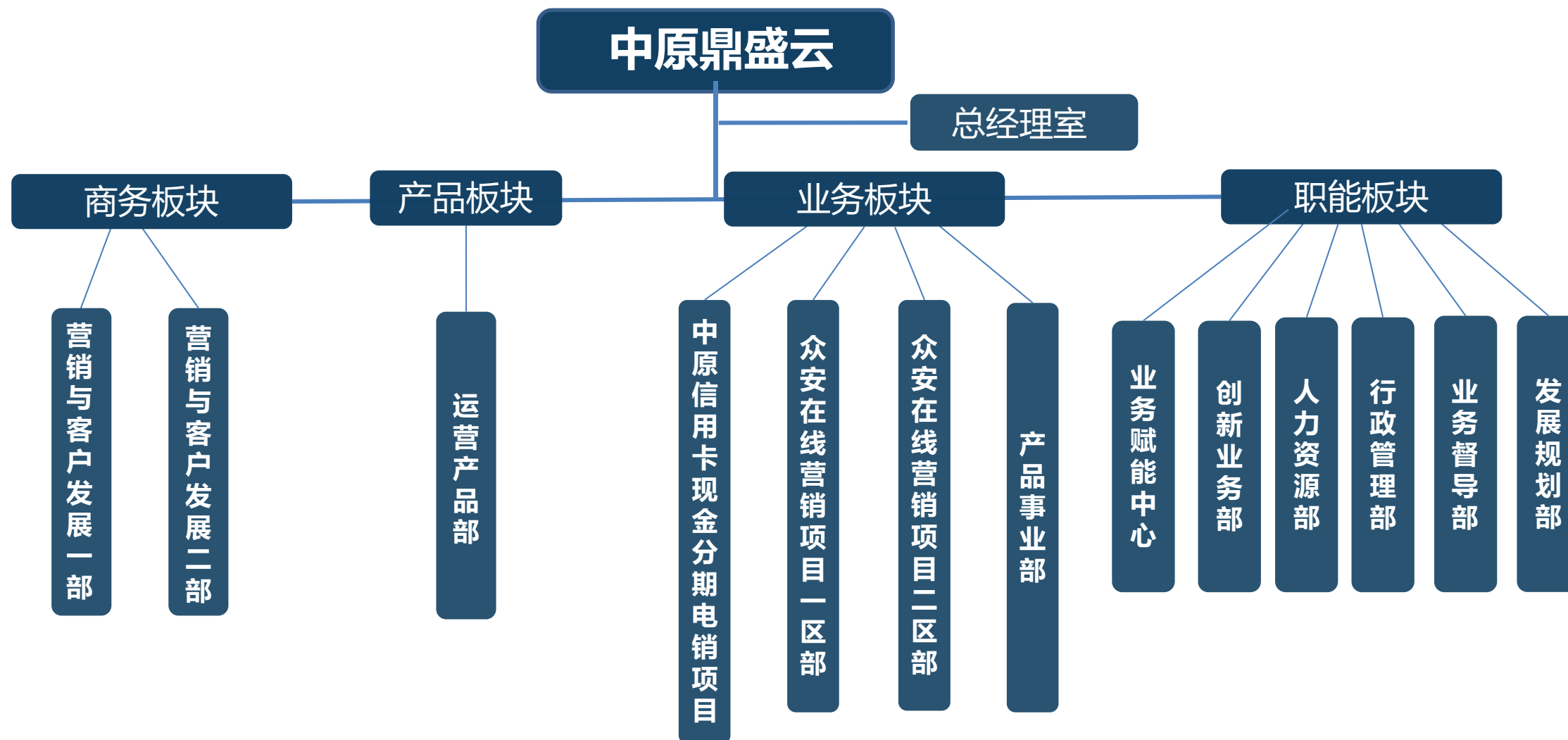
为每一个人打造智慧愉悦的服务体验

PART 02

公司架构

Company structure

公司构架 Company structure





王方圆

副总经理

创新业务部
营销与客户发展部



文 宁

首席运营官

业务一部
业务三部
大数据用例提升项目



赵 熠

高级业务总监

业务二部
业务四部



高伟言

总经理助理

发展规划部
行政管理部
人力资源部
业务督导部
业务赋能中心

优秀团队 Excellent team



PART 03

公司资质

Company Qualification



中华人民共和国 增值电信业务经营许可证

经营许可证编号: B2-20150366

根据《中华人民共和国电信条例》及国家有关规定,经审查,准许你公司按照本经营许可证(正文和附件)载明的内容经营增值电信业务,特颁发跨地区增值电信业务经营许可证。

公司名称:河南中原鼎盛云科技服务有限公司

法定代表人:徐倩雯

业务种类 国内呼叫中心业务
(服务项目) 全国
及覆盖范围:



发证机关(盖章):

发证日期: 2020年06月04日

有效期至: 2025年06月04日

公司自建立以来,十分注重自身素质的提高。近年来公司在市场准入以及资质认证方面都取得了突破性的进展。我公司最近取得的资质证书包括:

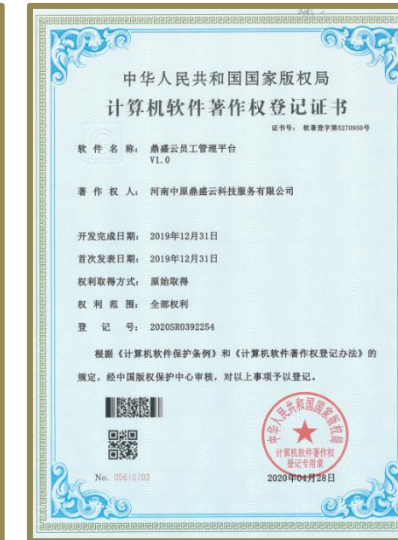
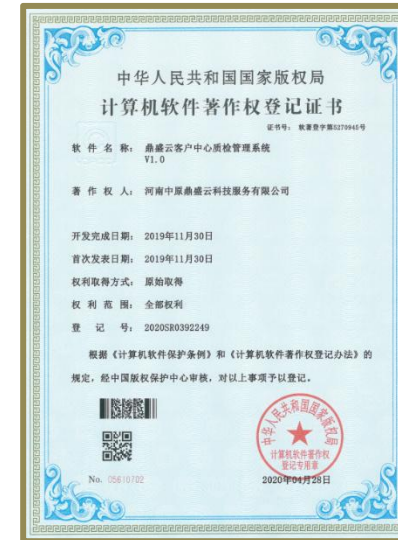
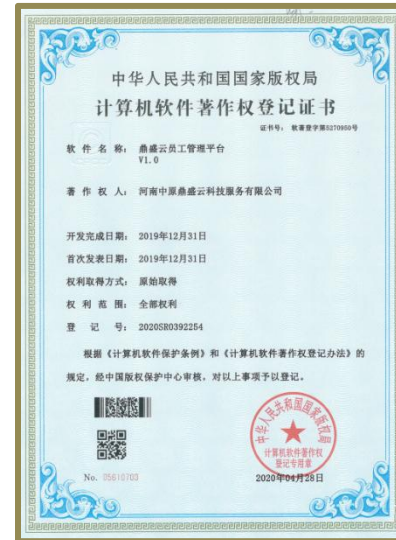
★ 计算结软件著作权登记证书

★ 增值电信业务经营许可证 (国内呼叫中心业务)

★ IEC27001证书信息安全管理体系证书

★ ISO9001质量管理安全体系证书

公司资质 Company Qualification



PART 04

业务介绍

Business introduction

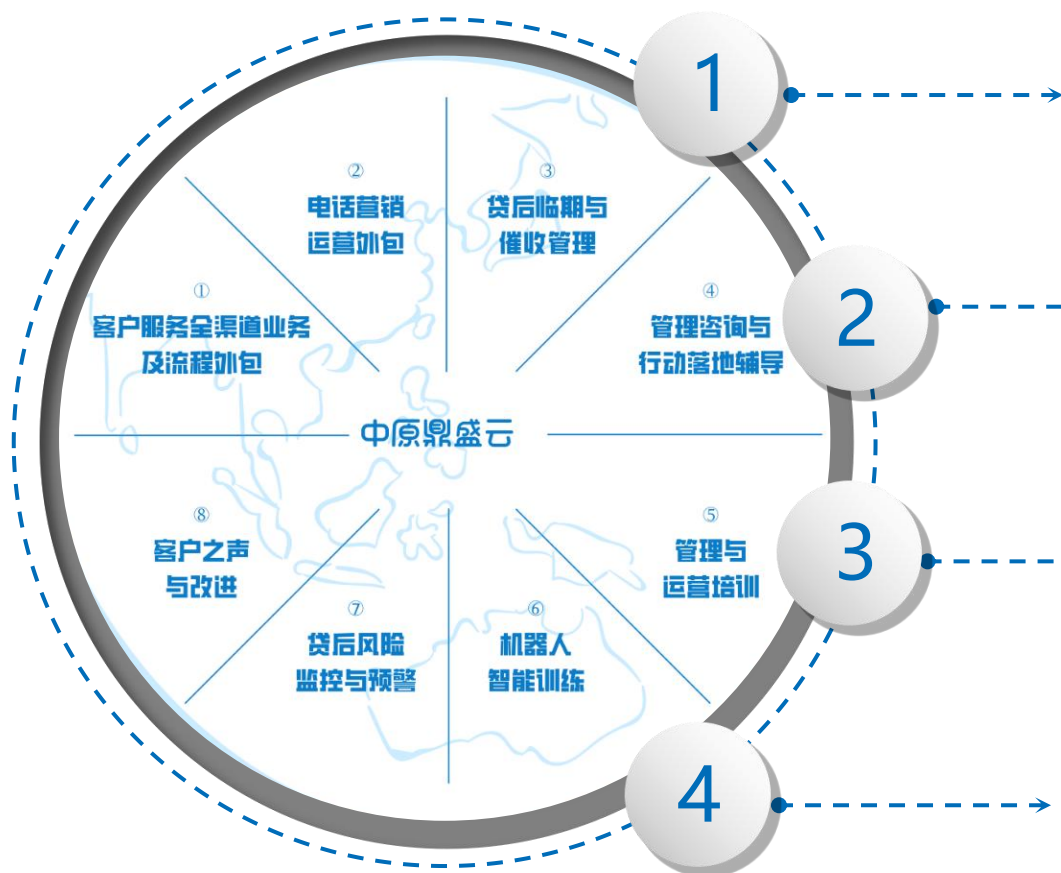


业务介绍 Intro Operation

伴随客户在银行业务中的客户全周期旅程，突破跨业务、跨客户的精细化管理，完成系统共享、资源共享、知识共享实现能力一体化建设。打造**客户服务、外呼营销、电话催收**一体化业务外包，创造标准化、流程化业务管理，个性化、差异化服务体验。挖掘客户价值最大化，为银行创造更多价值，与合作方实现合作共赢。



八大业务板块:



客户服务全渠道业务及流程外包

提供包括语言、文本、视频等在内的全渠道定制化客户服务，创建服务价值化、业务流程化、营销常态化的业务外包模式，致力于打造卓越、愉悦、智慧的客户体验。

电话营销运营外包

根据客户需求和产品特征，提供技巧型营销服务，致力于通过智能化、大数据等工具，打造策略先行、技能奠基的高效营销效果，创造三方满意的营销体验。

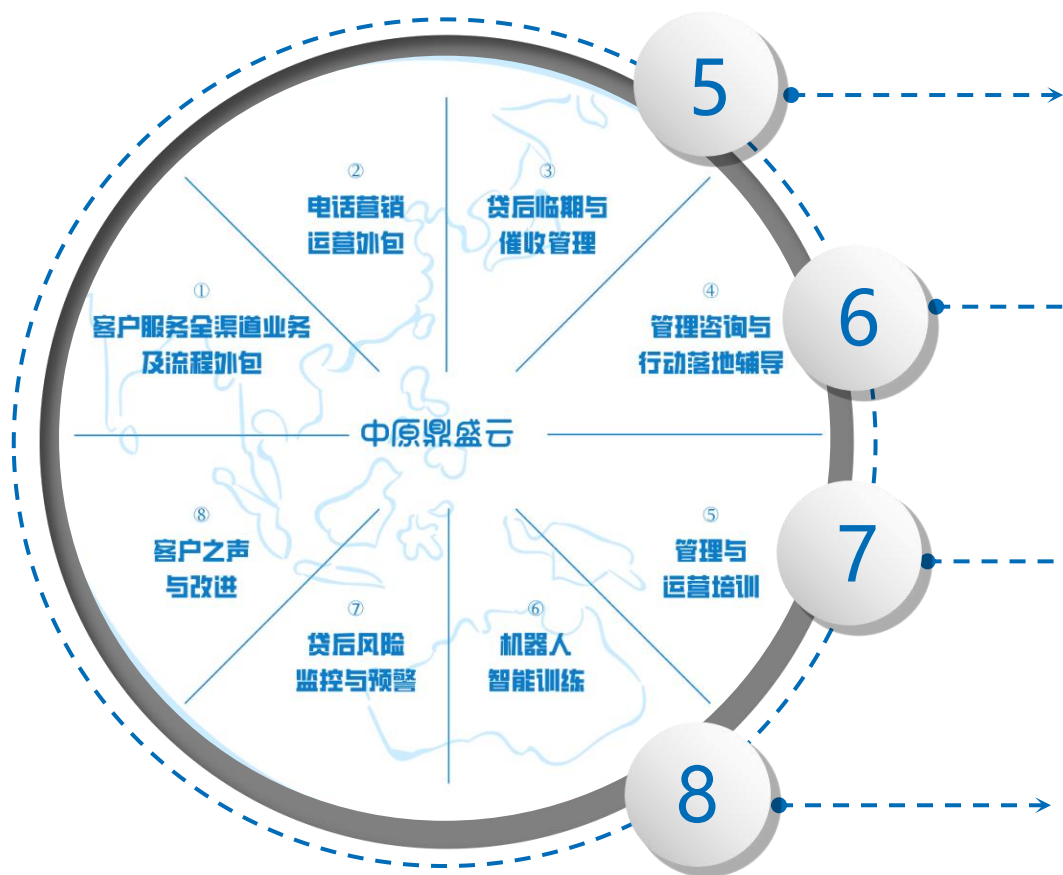
贷后临期与催收管理

重风险、重方法、重策略的运营思路下，总结出了一套完整的“提醒、确认、承诺、促成”八字四部曲催收管理方法，利用多渠道海量信息，探索更加智能化、讲效果、优体验的催收模式。

管理咨询与行动落地辅导

通过现场调研、员工访谈、指标分析等措施，针对管理现状及异常指标进行分析评估，给予合作方改善提升方案；同时关注咨询方案落地效果，提供“咨询-诊断-落地-成效”的四维一体管理咨询培训方案。

八大业务板块:



管理与运营培训

凝聚工作实践中总结沉淀的经验，将萃取提炼的精华做赋能传递，打造针对每一个不同情景的定制化管理与运营培训，手把手教学，面对面实践，重在落地效果及关键指标提升，致力于做好实战型培训。

机器人智能训练

提供全方位多渠道业务训练、流程梳理等智能训练服务。通过在智能客服的多场景应用中的运维经验积累，沉淀出全方位业务训练体系，力求不断提升智能服务准确率。

贷后风险监控与预警

根据贷后用户交易行为形成画像，建立风险预警模型，达到问题前置处理的目的。通过多年运营经验，提炼出不同等级风险预警后续处理流程。

客户之声与改进

重服务经营，更重服务创利。通过用户调研、用户回访等方式直线触达，将用户观点与建议整理至改进方案，助力服务方深耕用户习惯，深度经营客户价值。

伴随客户在银行业务中的**客户全周期旅程**，突破**跨业务**、**跨客户**的精细化管理，完成**系统共享**、**资源共享**、**知识共享**实现能力一体化建设。打造客户服务、外呼营销、电话催收一体化业务外包，创造标准化、流程化业务管理，个性化、差异化服务体验。挖掘**客户价值最大化**，为银行创造更多价值，与合作方实现合作共赢。

客户服务

呼入客服
外呼客服
在线客服
视频客服
智能客服

外呼营销

产品选择
团队组建
业绩提升
系统优化
产品优化

电话催收

用户画像
风控模型
团队组建
业绩提升
经验沉淀

运营服务

数据报表体系
绩效管理体系
培训管理体系
质量管理体系
人力资源池

信息一体化管理

统一的坐席管理

统一的客户管理

业务创新和组合管理

专业精细化的运营管理

PART 05

收获成长与快乐

番外 — 收获成长

入职培训

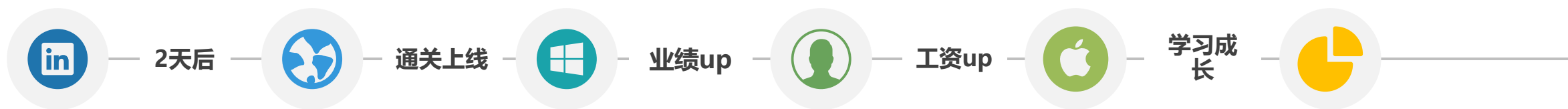
坐席培训部

签订劳务合同

人力资源部

技能辅导

坐席培训部、项目
运营部



业务培训

坐席培训部

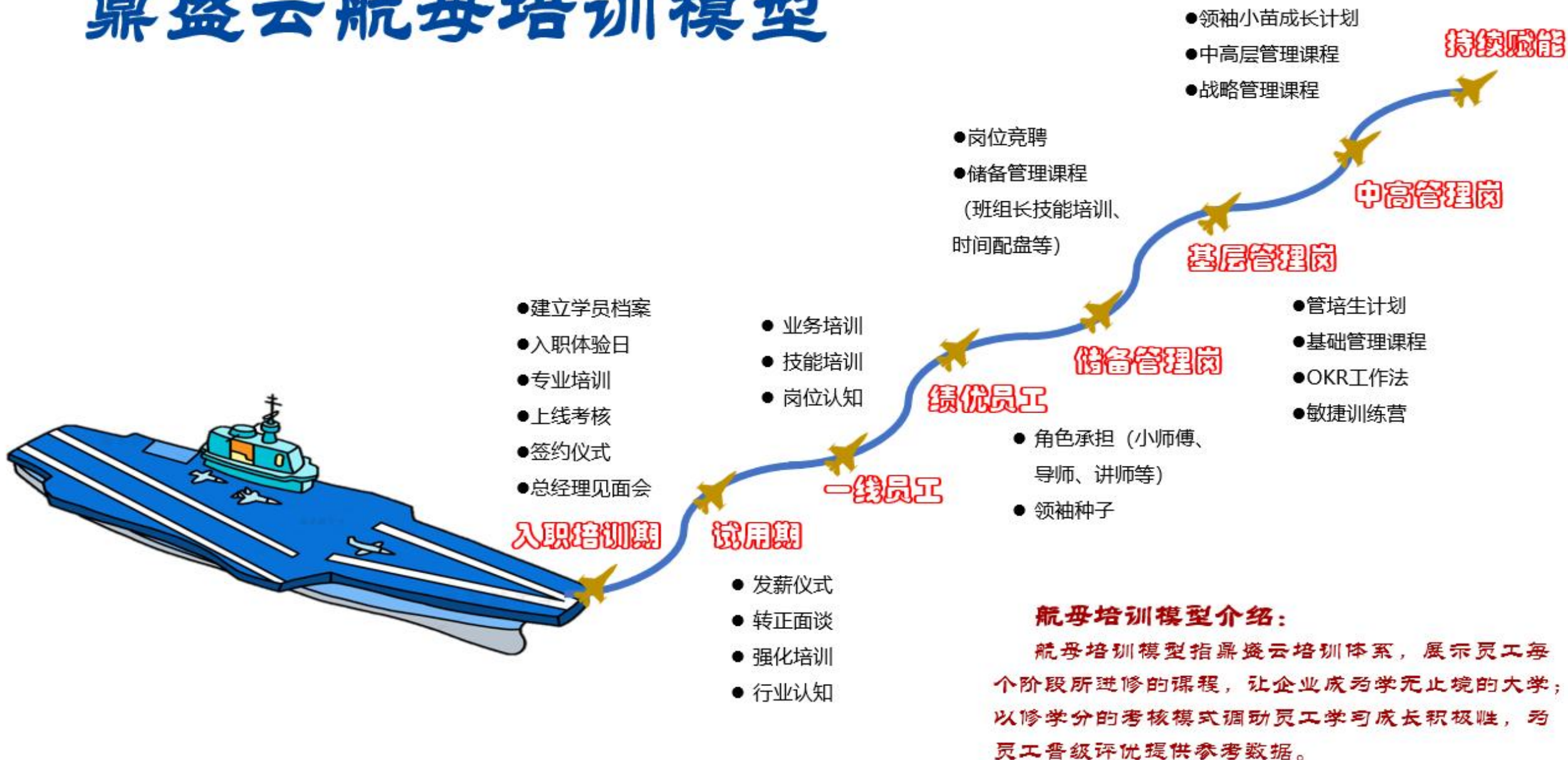
质量把控

质量管理部

岗位晋升和发展

人力资源、坐席培
训、项目运营

鼎盛云航母培训模型



番外 — 鼎盛云之歌评选活动



番外 — “DSY*TED” 演讲比赛

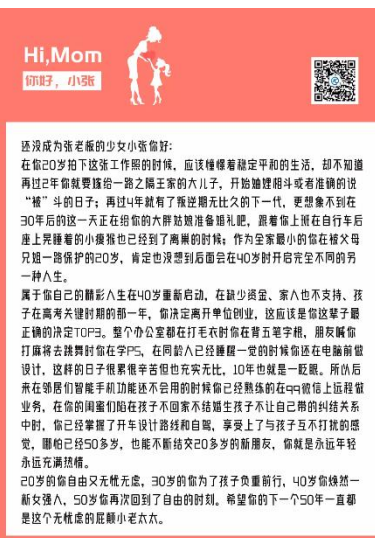
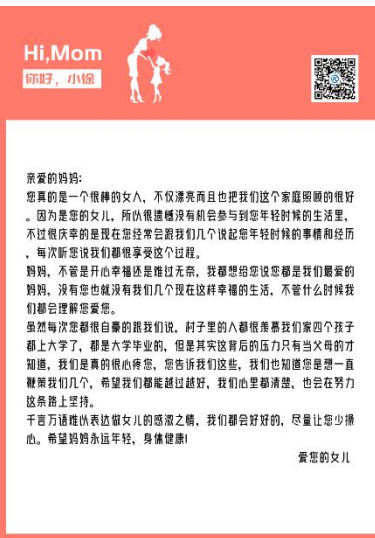


番外 — 三月女神季

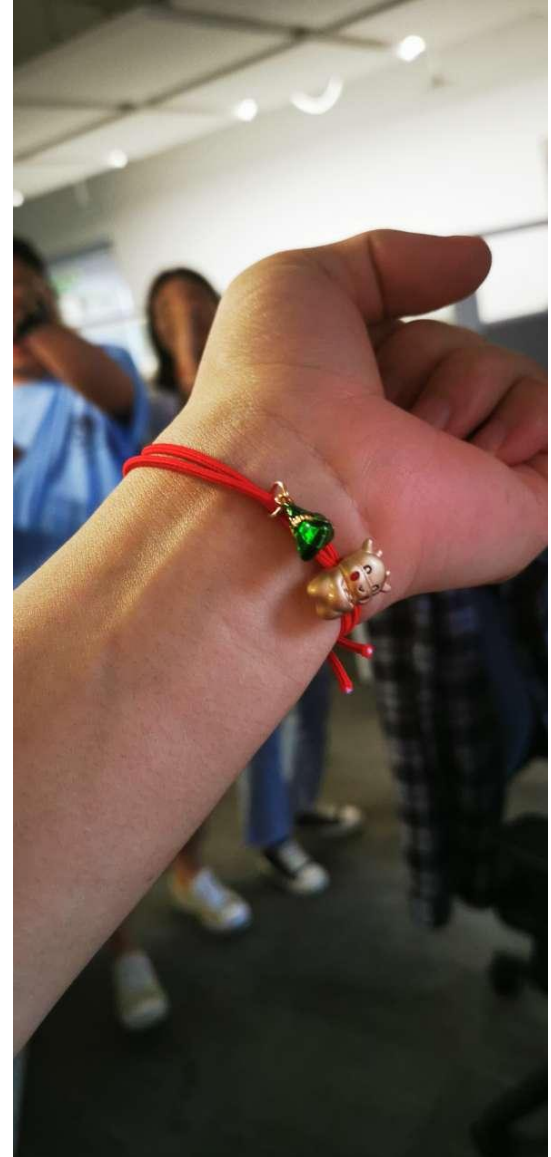
Hi,Mom
你好, XXX



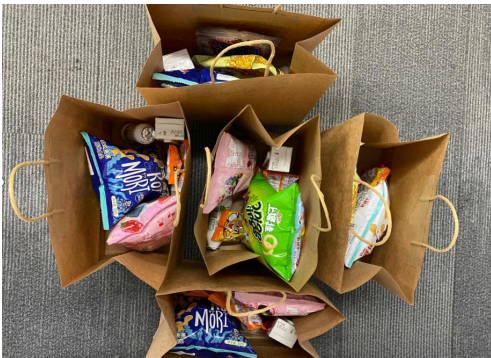
中原鼎盛云
3月女神季
妈妈特别版



番外 — 五月五，过端午



番外 — 六一欢乐儿童节



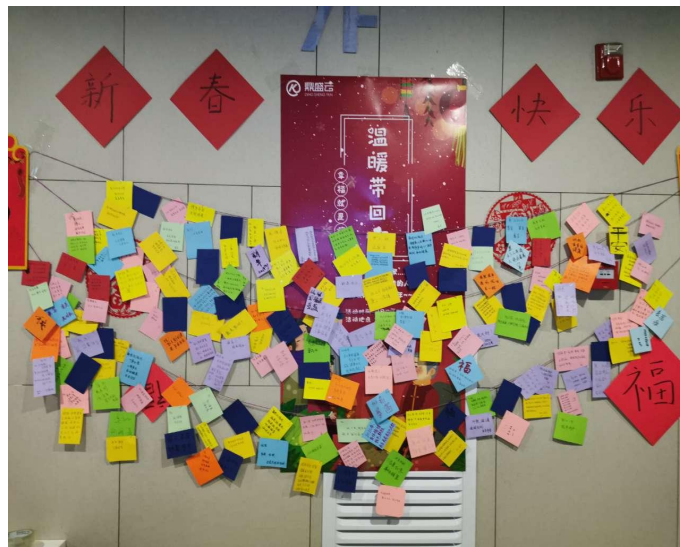
番外 — 能量满满的讲师们



番外 —— 圣诞老人降临



番外 — 庆春节



PART 06

加入我们吧

主营业务介绍-中原银行现金分期项目

鼎盛云现金分期电销项目于**2020年3月正式成立**，该项目针对中原银行符合办理现金的目标客户进行电话营销办理；

鼎盛云一直秉承，**客户至上、创造共赢、打造服务式电销模式**，项目人员从最初4人团队发展至60余人，目前项目分为两个区部、4个小组，团队在不断成长中积累了电销特有的**现场管理、外呼策略、以及精细化的数据研究团队**，**搭建了客户画像及坐席画像等**，创立了鼎盛云特色的电销团队。



岗位一：银行客服外呼岗位

【岗位职责】

- 1、针对银行筛选过的优质客户提供信用卡现金分期业务的线上办理；
- 2、持有银行工号，操作银行系统，拥有银行独立权限；
- 3、银行系统办公，系统外呼，无需外出。

【岗位要求】

- 1、18-35岁，帅哥、美女皆可；
- 2、普通话标准，流利，反应灵敏，乐观积极、电脑操作熟练；
- 3、具有良好的沟通表达能力及应变能力，有较强的服务意识。



目前承接众安在线财产保险股份有限公司业务，众安是**中国首家互联网保险公司**，港联交所主板上市，股票代码为6060。众安秉承“保险+科技”战略，以“科技驱动金融，做有温度的保险”为使命，围绕健康、消费金融、汽车、生活消费、航旅五大生态系统，聚焦核心前沿技术，科技服务新生代，为其提供个性化、定制化、智能化的新保险。

网电结合模式

传统保险痛点：

客户群体

产品性价比

双录等

众安拨打模式：

客户精准，资源充足

时效性，及时性

产品品类全，选择更多

成交率和家庭单成交率

岗位一：产品咨询客服外呼岗位

【岗位职责】

- 1、依托公司平台，以系统官方电话沟通，为公司客户提供产品咨询服务，公司提供所有客户资源；
- 2、整体互联网流程，网电结合模式，工作更加轻松。



【岗位要求】

- 1、18-35岁，帅哥、美女皆可；
- 2、普通话标准，流利，反应灵敏，乐观积极、电脑操作熟练；
- 3、具有良好的沟通表达能力及应变能力，有较强的服务意识。



岗位一：管培生

职位描述 & 岗位亮点：

您将获得行业内极有吸引力的薪酬福利

多维度、深层次的职业生涯发展目标、规划与路径

具有挑战的职位轮换

完善的导师制、专业的知识技能培训

管理培训生是公司人才发展战略的重要组成部分，**公司总经理、高管直接参与管理培训生项目**，通过2-3年的系统培养计划，为公司各个业务领域输送专业人才和优秀的管理者。

职位要求：

应届硕士研究生及以上学历（优先），专业不限较强的领导潜能，出色的沟通能力和快速学习能力具有较强的分析能力和敏锐的商业头脑，勇于创新，乐于承担新的挑战和责任自我激励，成熟，愿意付出额外的努力和承受压力，接受公司内不同岗位的轮岗。

福利待遇

- 1、公司提供工作日每天20元餐补，上班时间：9:00-12:00 14:00-18:30
- 2、过节会有礼品福利、奖金福利，法定节假日上班补助加班费，且年终发放年终奖；
- 3、团队旅游、生日福利、生日会，下午茶，不定时的小惊喜都在等着您，期待您的加入！
- 3、员工晋升空间大，晋升途径：坐席—小组长—项目副经理—项目经理—项目总监；
- 4、综合工资6000-12000，上不封顶；
- 5、公司每天请专业瑜伽老师教授瑜伽课；
- 6、项目奖励、小组奖励、公司业绩PK奖励等各种奖励；
- 7、五险一金、项目团建、过节费、节日礼品、节日活动等各种福利；
- 8、定期举办种子营、鼎盛云学院等多种学习班，综合培养员工的各项能力
- 9、公司90%以上员工都是90、95后帅哥美女



联系我们

小姐姐李亚芳：15713809755

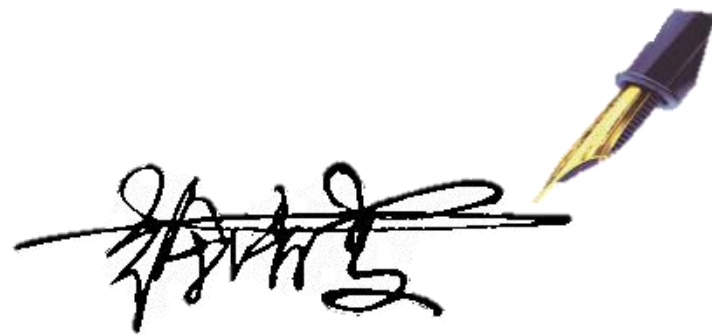
小姐姐陈紫琪：18530891771

小姐姐岳亚茹：15617698890



亲爱的伙伴：

当你的工作在你心目中有意义，你就有成就感；
当你的工作给你时间，不剥夺你的生活，你就有尊严；
成就感和尊严，给你快乐。



谢谢观看

立足当下
放眼未来

