

增进合作交流 共同推进呼叫产业发展

—— 2017年鹤壁呼叫中心产业高峰论坛举行

□本报记者 李雪婷

11月29日上午,由淇滨区政府主办的2017年鹤壁呼叫中心产业高峰论坛在鹤壁呼叫中心产业园举行。市、区相关领导、呼叫行业专家及领军企业、电商企业代表等200余人参加论坛。

在此次论坛上,本着“联络、服务、体验、分享”的理念,淇滨区根据呼叫产业发展方向,围绕市商务中心区鹤壁呼叫中心产业园开展招商推介活动。此次论坛还邀请业内专家以作报告的形式,交流阐述呼叫产业发展与网络经济、区域经济以及产业城市融合的关系。与会嘉宾对鹤壁呼叫产业的快速发展给予了高度认可,认为鹤壁呼叫产业大有可为。

70多家企业的160余位客商 共同交流探讨产业发展新方向

据了解,河南正华电讯、河南邮政速递物流互联网中心、中国联通鹤壁分公司、中国移动鹤壁分公司、中国电信鹤壁分公司等70多家行业领军企业的160余位客商及业内专家相聚鹤壁,参加了此次论坛。

论坛上,中国联通大数据公司高级产品经理朴冬临、河北博岳通讯技术有限公司常务副总经理李秋满、中国移动在线服务有限公司对外业务拓展中心副总经理陈晓峰、北京鸿联九五冀豫公司呼叫中心高级运营总监魏芳分别以《大数据助力企业价值提升》《打造新形势下专业服务外包运营团队》《智能创造服务价值,共赢构建产业生态》《信息改变未来,服务成就精彩》为题作了报告,与大家探讨客户联络创新技术,阐述呼叫产业发展与网络经济、区域经济及产业城市融合的关系,并分享他们在运营管理方面的经验,让在场的每位嘉宾更加深刻地理解目前行业发展需求,对呼叫产业有了更深刻的理解。

此次论坛得到了大家的广泛好评,不少客商评价,他们通过参加此次论坛“对呼叫中心的运营有了新的认识,论坛举办得非常有意义”。

“论坛举办得很成功,我们业内人士聚在一起进行了业务方面的交流,可以更好地推进产业发展。另外,我们在鹤壁的运营十分顺利,这里政通人和、环境优美,我们希望更多的企业能和我们一样选择来鹤壁发展。”北京鸿联九五冀豫公司呼叫中心高级运营总监魏芳告诉记者。目前该公司已经入驻呼叫中心产业园区,企业规模达500座席。

开展招商推介活动,力求合作共赢,共谋发展

当天,根据呼叫产业发展方向,淇滨区有关领导围绕市商务中心区鹤壁呼叫中心产业园开展招商推介活动,共谋呼叫产业发展,并承诺将以最优质的服务、最优良的环境、最优惠的政策,为企业发展创造良好条件。

论坛期间,很多人驻企业表示,在鹤壁呼叫中心产业园,企业运营很顺利,希望更多的同行企业选择鹤壁。中国移动在线服务有限公司对外业务拓展中心副总经理陈晓峰在接受采访时表态,将把更多的合作资源介绍给鹤壁,让中国移动更多的合作伙伴和淇滨区政府进行合作。

淇滨区作为市委、市政府所在地,是全市的政治、经济、文化中心。近年来,淇滨区紧紧围绕市委、市政府部署,围绕都市功能区发展定位,以特色服务业强区为目标,抢抓机遇、奋发作为,三产服务业得到全面发展。

为进一步完善城市功能,培育经济增长新引擎,加快产业转型升级,淇滨区在市商务中心区高标准谋划了鹤壁呼叫中心产业园,通过“呼叫中心+电子商务”融合发展模式,重点引进服务外包和呼叫中心企业,努力打造以“生态、人文、科技”为核心的呼叫产业集聚区。

鹤壁呼叫中心产业园分两期建设运营,一期项目以龙门大厦为运营载体,总投资4.5亿元,总建筑面积10万平方米;二期项目位于淇滨区创新创业园,总投资2亿元,总建筑面积5万平方米。项目建成后,可容纳2万坐席,带动6万人就业。自今年4月份开园以来,近200家企业先后到园区考察,已经入驻了北京鸿联九五、河南正华电讯等22家企业,签约座席突破4000个,业务涵盖了通信增值服务、金融保险、电子商务、文化教育、快递物流、文博会展、特色旅游等多个行业。2017年,鹤壁呼叫中心产业园先后被评为全国“呼叫中心标准化示范园区”、全国首批“电子商务+客户联络中心”产业示范园区。



参加论坛的客商们在专心听报告。



2017年鹤壁呼叫中心产业高峰论坛现场。

希望更多的同行企业选择鹤壁 共谋发展

——访北京鸿联九五冀豫公司呼叫中心高级运营总监魏芳



魏芳

□本报记者 李雪婷

“我们在鹤壁运营得很顺利,希望更多的同行企业选择鹤壁,共谋发展。”11月29日,参加2017年鹤壁呼叫中心产业高峰论坛的北京鸿联九五冀豫公司呼叫中心高级运营总监魏芳接受记者采访时说。

谈起为何选择落户鹤壁,

魏芳说:“首先,鹤壁市委、市政府以及淇滨区委、区政府对呼叫中心产业非常重视。再者,我们了解了鹤壁的经济、历史、文化,认为鹤壁是一个人杰地灵的地方。另外,我们做了一些实地考察,这里有一些大中专院校,人口综合素质也非常高。因此,我们十分看好鹤壁,考察后就立刻签约入驻了,现在公司

已经正式运营。”

入驻鹤壁呼叫中心产业园之后感觉如何呢?“目前我们在这里运营得十分顺利,跟政府部门打交道非常顺畅,物业服务很好,员工招聘工作也非常顺利。我们希望下一步有更多、更深层次的合作。”魏芳对公司在鹤壁的发展充满了信心。

鹤壁呼叫中心产业园规划和配套设施完善 保障措施很到位

——访中国移动在线服务有限公司对外业务拓展中心副总经理陈晓峰



陈晓峰

□本报记者 李雪婷

“来到鹤壁后,我发现这里打造呼叫产业发展的战略和行动都清晰明确,我们也愿意把更多的资源和先进产品的解决方案放在鹤壁,希望能够服务整个行业里更多的企

业和客户。”中国移动在线服务有限公司对外业务拓展中心副总经理陈晓峰告诉记者。

陈晓峰认为,鹤壁呼叫中心产业园的整体规划和配套设施十分完善,整个战略和各方面的保障措施都很到位。“我们中国移动的很多合作伙伴已

经在鹤壁呼叫中心产业园开展他们的业务,开始经营工作了。未来我们也愿意让更多的合作伙伴来鹤壁呼叫中心产业园,和当地政府进行合作。我们相信鹤壁会在呼叫产业发展上取得更多更好的成果。”陈晓峰说。

这里生态环境优越、配套政策完善 十分有利于企业发展

——访中华联合财产保险股份有限公司电子商务郑州运营中心副总经理张启明



张启明

□本报记者 李雪婷

与很多入驻企业一样,中华联合财产保险股份有限公司电子商务郑州运营中心也是被鹤壁良好的政治和生态环境所吸引,其副总经理张启明说:“我们选择鹤壁是因为我们之前得知鹤壁非常支持呼叫产业

发展,专门在这个地方建立了呼叫中心产业园,支持力度很大。比如有为企业提供的免费办公场所,每个座席还有补贴,有配套的员工餐厅和员工服务活动中心,员工的办公、出行、饮食等都有全方位的配套,可以说鹤壁优越的生态环境、完善的现代服务业配套政策,十分有利

于呼叫中心企业及从业人员的聚集、发展和生活。”

张启明告诉记者,这两天该企业已经开始进驻招聘,由于鹤壁人才资源丰富,招聘工作进行得很顺利。张启明说:“我们会先把400多个坐席快速扩充发展起来,把业务不断做大。”



中国联通大数据公司高级产品经理朴冬临以《大数据助力企业价值提升》为题作报告。

《《《链接

鹤壁呼叫中心产业园

鹤壁呼叫中心产业园位于市商务中心区。市商务中心区总面积4.4平方公里,核心区1.2平方公里,入驻企业200多家,年营业收入17亿元,从业人员近万人,去年被评为河南省十强服务业“两区”。

鹤壁市委、市政府和淇滨区委、区政府高度重视呼叫产业发展,在这方面明确了“一个目标”,抓住了“两个载体”,强化了“六项保障”,以推进呼叫产业做大做强。

一个目标:通过3年左右时间,重点引进规模服务外包和呼叫企业,打造立足豫北、辐射全国的呼叫中心产业园,成为鹤壁创建特色服务业名市的引领者。

两个载体:一期龙门大厦,二期创业创新园,可容纳2万坐席,带动6万人就业。

六项保障:1.政策保障。提供办公用房,3年免租,还可以享受一次性阶梯式坐席补贴。

2.成本保障。在供水、供电、供气、物业管理、人力资源和劳动保障方面,成本较低。

3.配套保障。园区采用双回路供电,能够保障电力需求;建成了电子政务云平台,可为企业免费提供数据托管服务。与鹤壁移动、联通、电信签订了项目共建战略合作协议,保障园区通信多元运营。聘请优秀物业公司,为企业提供优质服务。

4.人力保障。市区乡三级政府协助企业开展社会招聘。与市外外的职业院校深度合作,搭建了政校企合作平台,打通了人才培养的输送通道。通过鹤壁信息港、58同城、鼎盛劳务等人力资源平台开展市场招聘。

5.生活保障。吃:园区周边建有龙门云小厨、帆旗美食城、龙门餐厅,方便员工用餐。住:为企业员工提供低于市场价格的公租房,内部设施完善,可拎包入住。行:增加了从园区到市内的多个公交班次,方便员工出行。游、购、娱:建设了员工活动中心,配备了健身器材等设施,周边有国际购物中心、市体育馆、区文化中心、市会展中心,能够满足员工娱乐、休闲、购物需求。

6.服务保障。市、区主要领导多次到园区现场办公,解决问题,由17个部门组成的推进小组,具体负责招商、服务和管理工作。



位于市商务中心区的鹤壁呼叫中心产业园。

(本版图片由孙伟民、赵雷、薛山摄)