

# AI 时代呼叫中心 BPO 项目运营-核心痛点与全流程优化

邢海燕 郭维

中国联合网络通信有限公司广东省分公司, 中国·广东 广州 510000

**摘要:** 当前呼叫中心 BPO 行业普遍存在很多结构性痛点, 直接造成项目 SLA 指标不达标、利润压缩、甲乙双方履约纠纷。本文结合 4PS、COPC 等行业标准与近五年政务、通信、企业类呼叫中心外包实操经验, 从项目承接、现场交付、人力、系统、技术、合规六大维度梳理行业共性痛点, 依托“经济、便利、合规、安全”底层逻辑, 提出标前前置管控、人机分层协同、一体化中台打通、价值型人力体系、内网私有化分级 AI 落地等全流程优化对策, 构建适配外包场景的数智化运营管理解决方案。

**关键词:** AI; 呼叫中心 BPO; 外包运营; 人机协同; 运营优化

## Call Center BPO Project Operations in the AI Era-Core Pain Points and End-to-End Process Optimization

Xing Haiyan, Guo Wei

Guangdong Branch of China United Network Communications Corporation Limited, China Guangdong Guangzhou 510000

**Abstract:** Currently, the BPO industry of call centers is plagued by numerous structural problems, which directly lead to non-compliance of project SLA indicators, profit compression, and disputes over performance between the parties. This paper, based on industry standards such as 4PS and COPC, as well as the practical operation experience of call center outsourcing in government affairs, communication, and enterprise sectors over the past five years, systematically identifies the common pain points in the industry from six dimensions: project acquisition, on-site delivery, human resources, system, technology, and compliance. Relying on the underlying logic of "economy, convenience, compliance, and security", it proposes optimization countermeasures throughout the entire process, such as pre-control before the project, human-machine layering collaboration, integrated middle platform integration, value-based human resource system, and private internal network classification AI implementation, to build a digital and intelligent operation management solution suitable for outsourcing scenarios.

**Keywords:** AI; Call center BPO; Outsourcing operations; Human-machine collaboration; Operation optimization

## 0 引言

呼叫中心 BPO 作为第三方外包主流交付模式, 是政企降本增效、弹性承接话务压力的核心选择, 但当前行业发展存在明显短板。呼叫中心 BPO 完整链路分为前期投标承接、中期现场落地交付、后期长期履约管控三大阶段, 天然带有甲方标准刚性约束、外包人员流动性高、交付指标量化考核、甲乙跨主体协同、利润空间透明压缩五大特征。在 AI 数智化转型浪潮下, 完全依靠人工、经验管理、大规模坐席堆量的传统运营模式, 在项目适配、现场交付、人力管理、质量管控、跨方协同、数据治理、AI 落地合规七大维度形成结构性短板, 直接影响项目落地稳定性、

SLA 达成率与整体盈利水平。

## 1 AI 时代呼叫中心 BPO 项目运营管理六大核心痛点

### 1.1 项目方案适配痛点: 投标承诺与实际交付能力错配

大量 BPO 服务商在投标阶段存在风险前置管控缺失问题, 投标阶段的虚高承诺与企业真实运营承接能力严重脱节, 项目落地后极易出现服务指标持续不达标、人力成本倒挂、客户服务稳定性崩塌、甲乙双方纠纷频发, 严重时直接导致项目亏损、提前解约。低价竞争环境下, 服务商预留风险成本不足, 一旦出现业务高峰、人员大规模流

失、甲方临时加严考核标准，项目无缓冲空间，履约风险集中爆发。

## 1.2 项目运营能力痛点：运营骨干储备不足，实战能力缺口明显

呼叫中心 BPO 属于典型项目制服务，业务具备临时性、阶段性特征。出于长期人力成本控制考量，绝大多数 BPO 企业不会长期储备足额资深项目经理、现场主管、质量管控骨干，优质运营人才完全随项目需求临时调配。项目中标后才紧急组建运营团队，管理人员缺少同类项目完整实操经验，对甲方业务规则、考核细则、话务波动规律、应急处置流程不熟悉。骨干人才储备不足直接导致新项目交付爬坡周期拉长、现场管理混乱、质量波动大，项目前期投诉、工单积压、SLA 扣分等问题集中出现，大幅提升项目整改成本与沟通成本。

## 1.3 成本与交付痛点：人海战术刚性强，弹性交付能力不足

当前行业长期陷入“招聘—短期培训—批量流失—重复招聘”恶性循环，新人培训周期长、产能爬坡慢，人员流失带来隐性招聘、培训、质检成本持续走高。同时政企业务量具备极强波动性：业务淡季则出现坐席闲置，人力成本持续支出，不断挤压项目利润。大量标准化、重复性咨询、信息核对、回访、工单录入工作占用 80% 以上人工产能，资深坐席精力被基础事务消耗，高价值投诉安抚、客户纠纷处置、重点客户维系工作人力投入不足，整体人效与投入产出比长期处于低位。

## 1.4 系统协同痛点：系统工具割裂，甲乙双方数据、权限壁垒突出

外包服务商与甲方天然存在系统、数据双重壁垒，是制约运营效率的核心障碍。一方面，部分甲方受内部组织管控、预算约束限制，不允许服务商接入自研智能辅助系统、AI 坐席插件，甲方自有业务平台老旧、功能缺失，流程繁琐，大幅降低一线坐席作业效率；另一方面，甲方业务系统、工单平台、客服热线与乙方运营管理系统完全独立，渠道、数据孤岛严重。外包坐席仅开放有限查询操作权限，极易引发负面情绪与投诉。甲乙双方工单对账、数据报送、问题反馈全部依靠线下人工汇总，流程滞后，经常出现工单漏传、统计数据偏差、问题处置脱节，服务闭环断裂，持续增加双方沟通成本与履约扣分风险。

## 1.5 人员管理痛点：团队稳定性差，考核激励机制失衡，数智能力薄弱

企业类外包呼叫中心岗位替代性强、高压重复作业、

员工归属感弱；政务类热线薪酬结构固定，员工工作积极性不足，团队整体氛围消极。两类场景均存在统一短板：现有绩效考核体系仅核算通话量、接通率等基础指标，未将话术优化、流程改进、业务知识库补充、典型服务案例沉淀等价值型工作纳入激励。一线坐席优质服务经验无法沉淀至系统，更无法转化为 AI 训练语料，团队智慧无法复用，整体数智化提升缺少人力支撑。

## 1.6 技术追逐陷阱：大模型落地成本、内网安全、业务适配多重矛盾

行业普遍看好大模型客服降本增效价值，但甲乙双方诉求错位形成落地障碍。多数政企业务内网禁止连通公网，通话录音、客户联系方式、工单隐私信息严禁上传公有免费大模型，公有云 AI 完全无法适配内网业务场景；本地化私有化部署硬件、算力、运维成本高昂，甲乙双方成本分摊难以达成共识。同时通用大模型未针对本行业业务微调，频繁出现业务理解偏差、模型幻觉、高并发话务接口延迟问题，AI 自动生成话术不合规，直接引发客户投诉、SLA 失分，大量服务商投入技术成本后未实现预期降本效果。

## 2 AI 时代呼叫中心 BPO 项目全流程运营优化应对措施

针对上述六大维度痛点，以“经济、便利、合规、安全”为底层逻辑，围绕标准化承接、数智化交付、精细化管理、协同化履约、前置化风控五大核心方向，搭建覆盖项目全生命周期的优化解决方案，从源头规避履约风险、压缩刚性成本、提升交付稳定性。

### 2.1 运营素材体系化，运营团队前置介入标前方案，消解交付适配风险

第一，搭建全流程标准化运营知识库，将项目投标、资源筹备、职场落地、人员管理、质量质检、应急处置、风险管控、数智化支撑、项目验收等全环节方案、实操案例、数据模板统一入库，图文数据完整留存，实现运营经验标准化沉淀，为标书编制提供成熟素材支撑。第二，依托 AI 能力搭建智能方案生成工具，输入甲方招标文件、业务规模、服务指标要求，自动匹配知识库同类项目案例，输出标准化技术方案与成本测算报价区间，降低商务团队标书编制难度，杜绝虚高承诺。第三，建立运营人员标前评审机制，项目运营经理、质量主管、成本测算人员全程参与标书撰写与评审，完成全成本测算、风险成本预留、权责清晰划分、服务指标科学承诺，从投标源头规避低价竞标、透支标准问题，实现项目运营从被动整改转向主动前置管控，保障项目长期可持续盈利。

## 2.2 运营管理标准化, 搭建人才储备平台, 补齐骨干能力缺口

第一, 编制统一呼叫中心 BPO 全流程运营管理规范, 形成标准化流程、操作模板、管控细则, 固化至数智化运营管理平台, 降低项目管理门槛, 普通管理人员可快速标准化上手, 弱化对单一资深骨干的依赖。第二, 搭建人才数字化管理平台, 将全公司所有运营、质检、主管、资深坐席统一纳管, 线上完成指标监控、绩效评价、能力画像、经验共享, 依托 AI 能力自动识别高潜力储备人才, 建立跨项目人才流动池。第三, 常态化开展储备人才数智化技能培训, 统一培训 AI 辅助工具使用、模型训练、智能质检、数据复盘等核心能力, 打通人才内部调岗、新项目快速上岗通道, 解决新项目骨干临时短缺问题。

## 2.3 构建分层人机协同模式, 配套弹性外场资源, 对冲人力与业务波动压力

以“AI 承接标准化基础工作、人工聚焦高价值复杂业务、弹性资源应对峰值波动”为核心思路重构交付模式: 一是机器替人, 将常规咨询、信息核对、政策告知、简单回访、工单初筛、基础录入、全量智能质检、风险预警等低风险标准化工作交由 AI 机器人 7×24 小时承接, 大幅削减基础人工产能占用; 二是机器助人, 上线坐席实时智能辅助系统, 包含意图识别、知识库自动推送、合规话术弹窗、情绪风险预警、通话摘要自动生成、智能排班、自动化报表, 统一全坐席服务口径, 缩小新人与熟手能力差距, 实现预判式精细化运营; 三是搭建弹性外场人力储备池, 签订备用外包人力协议, 业务峰值快速扩容, 淡季收缩人力, 解决人力闲置、排队超时双向成本损耗; 四是分层处置业务: 简单咨询 AI 自助承接, 常规业务 AI 辅助人工处理, 高风险投诉、情绪客户、重点保障场景由资深骨干专项兜底; 五是全员参与 AI 迭代优化, 将话术优化、流程改良、优质案例标注、知识库完善纳入绩效考核, 激励坐席持续沉淀业务经验, 反向迭代大模型业务适配能力。

## 2.4 搭建一体化协同中台, 打通甲乙双方系统、数据、权限壁垒

解决甲乙双方协同割裂问题, 首要统一双方运营共识, 以合规安全为前提, 搭建“一套标准、全域贯通、统一数据视图”协同架构。第一, 通过智能业务中台接口对接甲方业务系统、工单平台、乙方运营管理系统, 打通渠道与数据孤岛, 客户全渠道服务记录、工单流转状态、历史诉求、处置结果双向实时同步, 外包坐席开放完整客户轨迹查询权限, 避免客户重复复述诉求; 第二, 将甲方 SLA 考核规

则、合规话术、服务标准、质检细则全部固化至 AI 平台, 机器人应答、人工坐席服务、工单流转、自动质检、数据统计统一对齐甲方要求, 消除内外标准不一致带来的履约扣分风险; 第三, 全流程线上化工单对账、问题反馈、数据报送、项目复盘, 自动生成完整项目交付档案, 甲乙双方可实时查阅、追溯全流程服务记录, 线下沟通需求大幅减少, 协同效率显著提升。

## 2.5 打造价值导向型人力成长体系, AI 赋能培训降低流失、提升产能

针对人员流失、激励失衡、能力参差不齐问题, 搭建数字化人力管理体系: 第一, 搭建分层岗位晋升体系, 明确坐席、组长、质检、主管、项目经理岗位职责、能力标准、升降级与退出机制, 打通员工成长通道; 第二, 重构薪酬绩效体系, 提高浮动绩效薪酬占比, 量质双维度考核, 将服务量、满意度、投诉率、知识库贡献、AI 优化贡献全部纳入激励, 实现多劳多得、高能多得, 杜绝“干多干少无差别”; 第三, 明确服务底线、标准线、红线三类管理准则, 配套员工行为正负清单, 对于消极怠工、服务违规人员执行调岗、淘汰机制, 优化团队整体氛围; 第四, AI 驱动标准化速成培训体系, 智能生成课程、定制个性化练习题库、人机模拟对练、每日线上考核, 自动抓取全员共性短板定向推送培训内容, 针对个人能力缺陷制定一对一学习方案, 大幅缩短新人产能爬坡周期, 缩小全员服务能力差距; 第五, 配套智能办公工具、线上员工关怀模块, 降低员工重复工作负担, 提升团队归属感, 降低人员流失率。

## 2.6 分阶段私有化 AI 落地, 分级人机协同规避安全与适配风险

针对大模型落地成本、内网隔离、数据合规、模型幻觉痛点, 制定分阶段落地策略: 第一, 甲乙双方协同制定 AI 落地分期投入方案, 出具私有化部署硬件、算力、运维完整成本清单, 采取小范围试点、分批次上线模式, 分步争取甲方预算支持, 避免仓促上线引发大面积服务故障; 第二, 内网本地化智能架构搭建, 选用支持私有化部署轻量化行业大模型, 全程隔绝公网, 通话录音、工单、客户隐私数据全部本地存储, 搭建数据脱敏、分级访问权限、全操作日志审计机制, 所有 AI 调用记录永久归档, 满足政企信息安全监管要求; 第三, 建立本地专属业务知识库, 针对项目业务场景持续微调模型, 设置分级处置规则: 普通咨询可使用 AI 辅助生成话术, 高危投诉、纠纷业务强制人工接管, AI 输出内容必须经过前置质检才可对外应答; 第四, 常态化 AI 应答巡检机制, 定时排查模型错误答复、

幻觉问题，持续迭代知识库；定期向甲方输出 AI 降本、压降投诉、缩短通话时长量化运营数据，持续争取迭代升级预算，形成 AI 落地良性循环。

### 3 结语

本文完整梳理 AI 时代呼叫中心 BPO 项目全生命周期六大类核心痛点，并配套对应体系化优化对策，从投标前置管控、运营人才储备、人机协同交付、甲乙系统打通、人力激励改革、私有化 AI 合规落地六大维度形成完整理论解决方案。但理论方案落地效果、投入产出、适配性仍需依托真实政企、通信行业省级呼叫中心大型 BPO 项目实践验证，下文将结合真实落地案例，完整展示数智化运营体系落地路径、量化成效，并针对落地后衍生出新问题

提出长效升级策略。

### 参考文献：

- [1] 4PS 国际客户联络中心标准体系 运营管理规范 [Z]. 中国呼叫中心行业协会，2024.
- [2] 李然. 人工智能赋能下呼叫中心服务流程优化与质量管控研究[J]. 数字技术与应用，2026 (02):189-191.
- [3] 张敏. 数智化转型背景下呼叫中心数据治理与价值挖掘路径[J]. 企业科技与发展，2025 (08):76-79.

作者简介：邢海燕（1979-），女，硕士，研究方向：从事 BPO 项目的运营管理、项目运营支撑和能力打造、人力资源管理、产品营销策划、客户服务等方面的研究。