

王德宝：用执念缔造中国声谷

他,大学电子信息专业毕业,却从事了证券工作;十多年时间,他勤奋而执着,一路顺风顺水;九年前,巧遇人生第一次创业机会,在众人不解声中毅然辞职下海。如今,他是国内首家在国际资本市场挂牌上市的中国客户服务外包运营企业—泰盈科技集团的执行董事。他叫王德宝,一个时刻提醒自己不忘山东人的踏实性格,每走一步都会反过来审视自己的人。



从事证券十余年 却弃高薪艰苦创业

济南连续几天重度雾霾,能见度很低,王德宝依旧匆匆忙忙四处奔波。记者几次微信电话预约他采访,他都在出差的路上,几次三番,才终于有时间见面。初见王德宝,衣着朴素简洁,有着山东人踏实直爽的性格,眼神儿却透着坚毅。刚一落座,他便飞速放下背后大大的双肩背包,取出包里的电脑随身办公。他留给记者的印象,除了忙还是忙。稍有间隙,才断断续续打开话匣子。

王德宝大学学的是电子信息专业,毕业后在国内知名证券公司任职十余年,一路顺风顺水,直至担任总裁助理一职,有着别人艳羡的职业和收入。在一次寻找投资项目过程中,他偶然遇见了对第三方服务产业有独到深刻见解的现任CEO,并被他人格魅力吸引。那时,BPO(Business Process Outsourcing,服务外包)产业刚刚兴起。当时,服务外包还是一个新词汇,谁也不知道这个产业究竟如何发展。王德宝却深深被董事长打动,认为服务外包产业会迎来良好的发展机遇,毅然决定辞职与董事长共同创业。

为了凑齐创业的资金,他几乎借遍了所有能借的钱,把全部身家押上,开启了艰难的创业之路。“创业不能给自己留退路,只有这样,在遇到困难时才会想尽办法去解决。”现在说起创业初期的艰难时,他仍然仿佛历历在目。创业初期,公司仅有几十人,王德宝到处借钱给员工发工资,一天一天数着甲方到账的日子,自己的收入更是与原来的高收入无法相提并论,日子过得捉襟见肘。“当你成功的时候有鲜花和掌声,在你起步和最需要帮助的时候,或者暂时失败的时候没人看得见,只能全凭信念坚持。”王德宝时刻用这句话鼓励自己,度过最艰难的创业时期。



搭上互联网的顺风车 迎来黄金发展期

王德宝是幸运的。正如他们预想的,创业不久,国家为了发展服务外包产业,在2010年开始设立21个服务外包示范城市。在新的调结构转方式这样一个大潮中,现代服务业成为立在潮头的行业,各级政府将服务外包当做了重要的产业而加以促进。随着中国经济的快速发展,人民物质和生活水平的不断提高,消费层次的提升伴随着对服务的需求越来越高。而服务外包产业发展分工越来越细,客户服务逐渐成为各家企业必不可少的后台业务,将这个板块进行剥离,让专业的公司以专业的角度去做专业的事,也成为促进产业成型和发展的催化剂。

随着互联网信息科技的发展,越来越多的便民应用出现。通过手机网络预约车辆、订票、订酒店、购物等,极大地方便了大众的生活。孰不知,在这些产业背后的绝大多数客服服务人员,他们并不在总部。即使你拨

打的是北京、上海、深圳区号的电话,电话那头的甜美声音也可能来自山东、江苏、重庆甚至新疆。正是在这样的背景下,王德宝与泰盈科技搭上了中国呼叫中心产业迅速发展的黄金列车。

泰盈科技从通信行业的第一个客户,逐渐发展为横跨通信、金融、电子商务、交通、先进制造业、电子政务等行业,为世界500强或中国各行业排名靠前的知名企业提供全流程的客服外包供应商。这其中有全球最大的通信企业,有全球知名的汽车服务共享企业,就连全球知名互联网巨头都是泰盈科技的合作商。

泰盈科技从山东开始,一步步面向全国布局。现在,他们在山东、北京、重庆、上海、新疆、广西、江苏、安徽、河北等11省市设立近20家运营中心,为客户打造以客服外包运营为核心,以大数据运营平台、客服软件技术研发、语音智能机器人、全媒体客户服务整体解决方案等服务的生态链体系。泰盈科技也从初创时几十名员工的小公司发展壮大为超万名员工的大公司。

布局全球 靠“一带一路”走出去

在创业最困难时期,他们就一直以严格的管理著称。他们坚信泰盈科技会成为上市公司,“永远比别人多走半步”是他一直坚持的理念。2015年12月21日,山东泰盈科技有限公司成功在纳斯达克证券交易所上市,成为首家在国际资本市场挂牌上市的中国呼叫中心外包企业。

王德宝认为,呼叫中心和电商后台外包是全球化趋势,美国仅有3亿人口,却有超过3%的人在做呼叫中心产业。随着国内经济进入新常态,大众对服务的意识在提高,服务需求的整体人数在增长,从而促进整个产业的发展。国内呼叫中心服务产业的发展方兴未艾,每年的各种行业大会都会以各种数据、测算和报告的方式展示行业发展的强劲速度。客户服务产业具有技术密集型、知识密集型、人力资源密集型的特点,围绕行业发展的高技术通信设备行业、软件行业、教育培训行业以及地方的高技能人才就业可以提供强大的拉动作用,这是巨大的发展空间。

泰盈科技作为国内成长迅速的信息服务业企业,以云计算客服平台、大数据挖掘和整合营销、智能语音技术、全媒体客服外包为核心业务,为客户提供定制化的大数据分析及整合咨询、技术开发、语音及在线智能机器人技术及全媒体客服外包、人才培养的综合服务。作为蓝迪国际智库里少有的BPO企业,泰盈科技也开展了自己的一带一路战略的研究和建设。尤其是泰盈科技成功在美国纳斯达克挂牌,进入国际顶尖的资本市场,提升了泰盈科技的国际品牌价值,也打开了泰盈科技引入国际管理人才,逐渐走入境外扩张发展的大门。公司先后在新疆的乌鲁木齐、广西的南宁、山东的泰安、烟台分别建立了面向一带一路国家的交付基地和人才培训中

心。利用三地的地域优势,网罗当地的国际化人才,为走出去做好铺垫。

中国的一带一路战略是带动中国企业走出去的有效路径。王德宝不断思索和尝试如何利用各种机会,为泰盈科技走出国门,服务于全球客户做各种铺垫。未来,面对日益开放的中国,面对日益临近的国际化的全球市场需求和竞争,他们打算拿出中国企业家的实干精神,扎扎实实开展好自己的内部运营和风险管控,同时利用好一切可以利用的外部资源,积极参与到各项外部竞争中,从而为泰盈科技的未来发展做好铺垫。走出国门,既有机遇又面临着挑战。说到未来,王德宝眼神儿坚毅,“拿出企业家的实干精神,每一步审视自己,聚精会神。”

利用大数据信息 反哺客户、管理员工

王德宝介绍说,企业的客服从原来的成本中心逐步过渡到每个企业都无法离开的利润中心,正是利用了大数据的各种应用,来有效拓宽企业用户的粘性和深度营销。利用人工智能技术,泰盈科技现在完全掌握了语音大数据的各种分析能力,建立了各种各样的行业数据模型,可以为客户提供除了客服外包服务外更深层次的咨询服务。未来,公司利用人工智能和大数据仓库提供各种咨询报告,从而将浩瀚的数据分类,寻找到可以解决企业深度挖掘,深度营销,深度服务,深度研发的各种解决方案,利用大数据分析反向营销反哺客户。

王德宝还把大数据分析应用到近万名员工的管理当中,通过大数据软件分析员工的工作状态和情绪,长期观察员工服务质量。“有的员工在四五点钟情绪低落,主管就提醒他放松休息,喝喝茶。”王德宝说。只要发现员工服务质量低时的时间段,及时进行员工情绪疏导,让员工用更好的状态积极工作服务。