

龙人呼叫中心系统方案

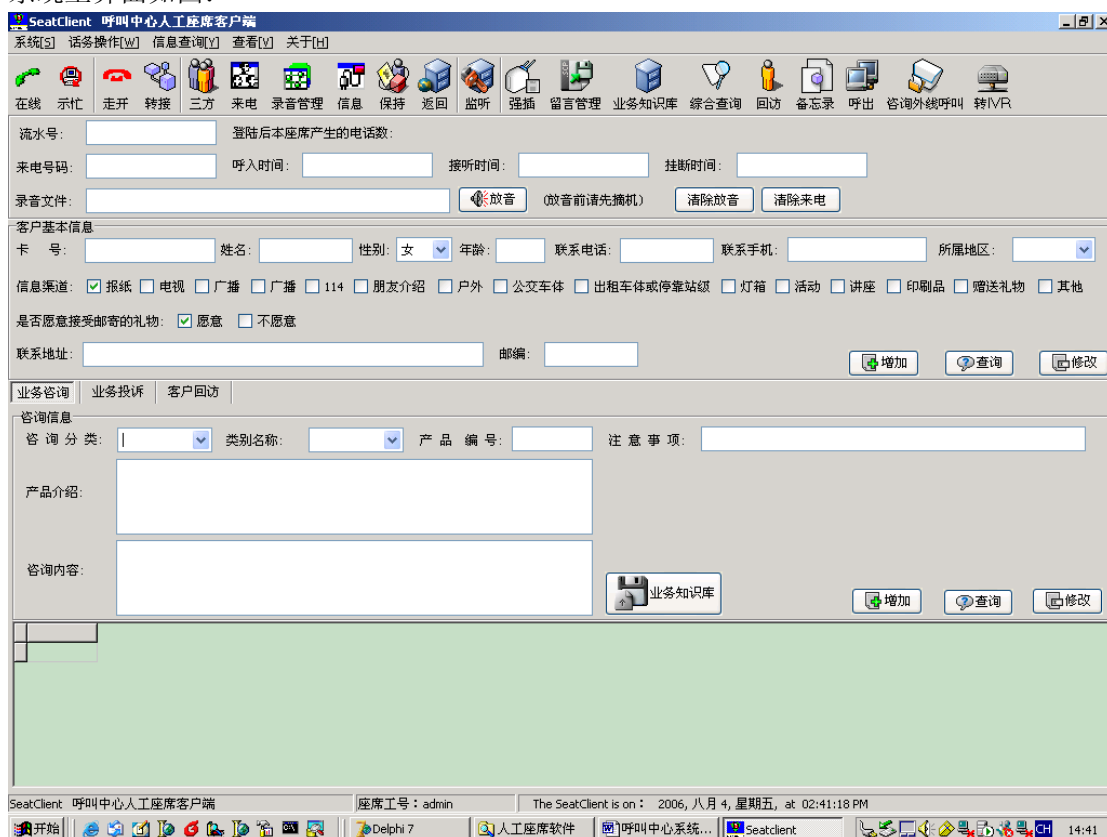
呼叫中心(Call Center)又称客户服务中心(Customer Service Center),是充分利用电信技术与计算机网络技术相结合的,多功能集成化的综合信息服务系统;是一种新的基于CTI技术的服务方式,利用现代的通信手段,有效的为客户提供高质量的服务。它应用了一系列先进技术手段,如:数字中继、交换技术、智能话务分配、计算机网络、计算机语音合成、综合的数据集成、先进的CTI(电脑与电信技术的融合)技术等,使各种信息数据能够及时、远程、方便的处理,最大地发挥了通信和计算机网络的潜能。使得它能最有效、高速的为用户提供多种服务。该系统的功效不仅适用于企业和客户间的互相沟通,而且也适用于政府机关和各事业单位,并对加强政府机关与社会、企业、市民之间的进一步相互联系,提高政府办事效率和政府办事的透明度,密切联系群众;机关各职能部门及时掌握社会、企业、市民的需求信息和有关各项业务工作,都会起到有效的推动和促进作用。

一、系统特点:

- 漂亮、操作性强的用户界面,采用流行办公软件桌面设计,提供鲜明的图标,简便易用。
- 清楚的中文菜单,操作易懂易学,管理员可轻松管理整个系统。
- 系统运行稳定性好,为核心软件提供容错保护,可对语音数据信息进行备份,安全性、可靠性强。
- 系统采用模块化设计,用户可以根据自己的实际情况,对任意功能模块进行扩充和重组,灵活地满足企业的个性需求。
- 良好的开放性,完善的业务应用开发接口,同时提供采用国际标准的接口,保证了强大的业务扩展能力及二次开发能力,在用户投资达到最小限度的情况下,发挥企业资源最大效益,最大程度满足用户的业务需求。
- 可以快速实施、灵活配置,轻松实现个性化应用,简单、低成本维护,简易管理。
- CTI技术与Internet技术的完美融合,实现电话、传真、短信、Email、Web接入的多媒体互动,并可通过电话、传真、Internet等方式进行查询、咨询。
- 灵活性高,系统升级、增加座席的数量、增加呼叫中心的新功能等都非常灵活方便。
- 自动语音接入,7*24小时不间断服务,还可根据业务需求灵活设定自动语音信息服务流程。可统一管理,并可实现电话与客户信息同步转移功能,提高了企业的整体通信及呼叫中心运作效率。

- 更加细致、全面的数据管理及统计打印功能。
- 详细的呼叫记录，方便工作人员统计查询。

系统主界面如图：



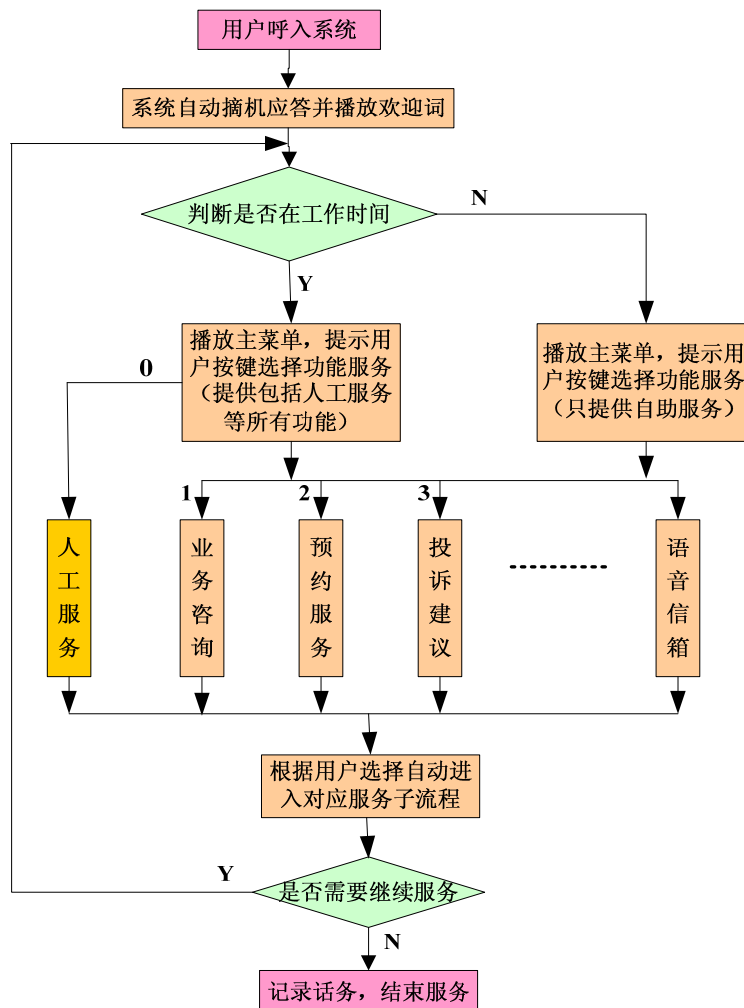
二、主要功能

- **客户信息管理：**客户基本信息（身份和背景资料等）管理，与此客户相关的基本活动管理，并可针对各级别客户进行管理，支持批量客户信息资料的导入、导出。
- **来电弹出：**来电时系统自动弹出来电号码及客户资料、历史通话记录，同时提供界面记录通话内容；若为新客户则系统自动弹出提示信息，以便座席人员及时添加新客户资料。
- **通话记录管理：**系统自动记录与客户的通话记录，确保通话记录的完整性、正确性以方便查询。
- **遇忙处理：**在人工服务全忙时系统可提供自动留言服务，请客户留下电话号码，空闲时系统自动接通客户，为其提供服务。
- **录音管理：**录音文件保存和录音文件回放，包括系统自动保存录音文件，提供录音检索后，可以在计算机上录音回放。
- **电话录音监听：**对所有呼入呼出电话进行全程录音，并可方便地听取和保存相关录音。通过电话录音系统，还可实时监听服务人员的通话。

- **在线备份:** 系统可按小时、天、周进行数据在线备份, 以防止出现异常情况造成数据丢失, 确保系统的安全性。
- **统计分析:** 对各种数据进行统计分析, 按工号统计人工服务台每个人每天、每月、每年的话务量、座席工作量, 统计客户访问情况等, 为业务发展和呼叫中心管理提供决策依据, 同时系统还提供全面的报表数据和多种数据的显示方式(饼图、直方图、曲线图、报表等)。
- **综合查询:** 强大的自定义字段功能及组合查询、模糊查询等功能, 并可分组显示各种数据, 方便操作人员浏览。
- **排班管理:** 班次设定, 班次变更, 考勤记录及汇总。
- **多种语言:** 支持多种语言提示。
- **传真功能:** 支持传真接收、发送。
- **IVR 流程编辑器:** 可以方便地实现任意的呼叫流程编辑, 实现呼叫流程与业务系统整合。
- **权限管理:** 设定权限, 不同层级管理人员可查看不同的数据统计分析。
- **座席电话服务:** 实现摘机、释放、回放、通话、保持、咨询、在线录音、转接(转接到其他座席或 IVR 自动语音流程)、外拨等电话处理功能, 为客户提供业务查询、业务咨询、业务受理、投诉/建议受理、客户回访等各种业务功能, 座席间还可以互相发送短消息进行交流, 并能绑定呼叫自动弹出客户信息, 极大地提高了业务代表的工作效率。
- **班长座席:** 班长座席除具有一般话务员座席的全部功能外, 还具有监控座席工作状态、呼叫电话量、工单流转状态、查看当前服务座席数、空闲数、关闭数等有关数据、响应话务员的服务请求、考核座席人员的工作情况等功能。
- **文档管理:** 以客户为中心, 跟踪同客户的联系, 如时间、类型、简单描述、任务等, 并且可以把相关文件作为附件, 针对不同的客户制定相应的建议书, 并支持事后针对客户所进行的服务情况的查询。
- **信息共享:** 客户资料共享, 客服中心内部和部门之间还可发送消息、通知、公告, 方便数据共享利用, 提高了工作效率。
- **系统维护管理:** 实现系统配置及修改, 定制系统的规模, 控制/裁减系统功能, 完成座席管理、业务管理、权限管理等功能, 并可进行系统日记的检索浏览。完成系统数据的随机补充、修改和更新, 完成系统数据的准备工作。进行语音编辑和业务流程的修改, 进行录音数据的删除和备份。

三、主要模块介绍

呼叫中心系统能提供业务咨询，投诉建议，客户管理，业务回访，人工服务等多种业务功能，并可根据需要进行统计查询，生成统计报表。



1. 业务咨询模块

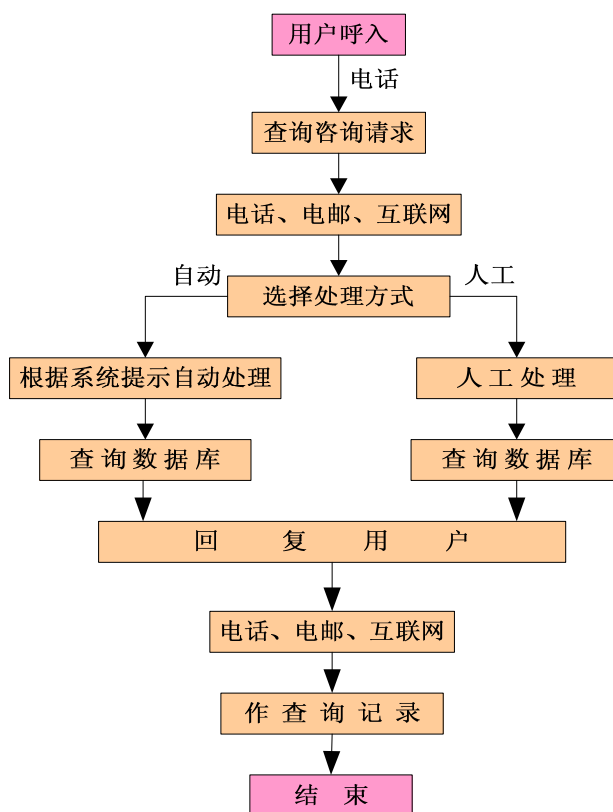
业务咨询是指客户完全不用亲自到公司，新项目介绍、产品介绍，均可通过电话查询。同时，会员用户还可以查询自己预付费卡账户、积分情况。座席记录所有客户的咨询信息，记录每个来电的咨询类别，如：项目、产品等，记录客户姓名、联系电话、项目类型、产品编号备注等等相关信息。咨询可分为产品时用咨询、其他、地址咨询、联系业务、打错电话、增值服务等。当话务员填写咨询单后，点击确定即将该咨询记录存储到数据库，方便后期的分类统计分析管理。

主要功能：

1. 信息管理：记录咨询来电时间、号码、卡号、姓名、性别等基本客户资料。

2. 渠道管理：可选择渠道：报纸、电视、广播、网络、114、朋友介绍、户外、公交车体、出租车体或停靠站级、灯箱、活动、讲座、印刷品)、其他等。
3. 统计：可按时间段(日、周、月)等进行咨询业务统计、查询、汇总，并生成相应的咨询业务单，咨询业务日(周、月)志表。
4. 座席服务：客户拨打特别服务号码接入呼叫中心系统后，于任何环节，均可选择转入人工座席服务，要求导航或人工受理。

系统流程图如下图所示：



2. 投诉建议模块

投诉建议模块是座席用于记录客户投诉信息的入口，记录投诉建议时间、号码、卡号、姓名、性别等客户基本信息，记录客户的投诉类型(服务项目、部门、人员、产品、药品、设备、环境、其他)、原因、备注等等相关信息，投诉时一级分类中有项目编号、部门编号、人员编号可选，二级分类中可选择价格、效果、服务（打勾选择），以前投诉内容可按时间排序。当客户投诉电话进入时，首先选择投诉的类型（不同的类型有不同的流程），信息录入完成后点击确定投诉信息即进入处理流程。

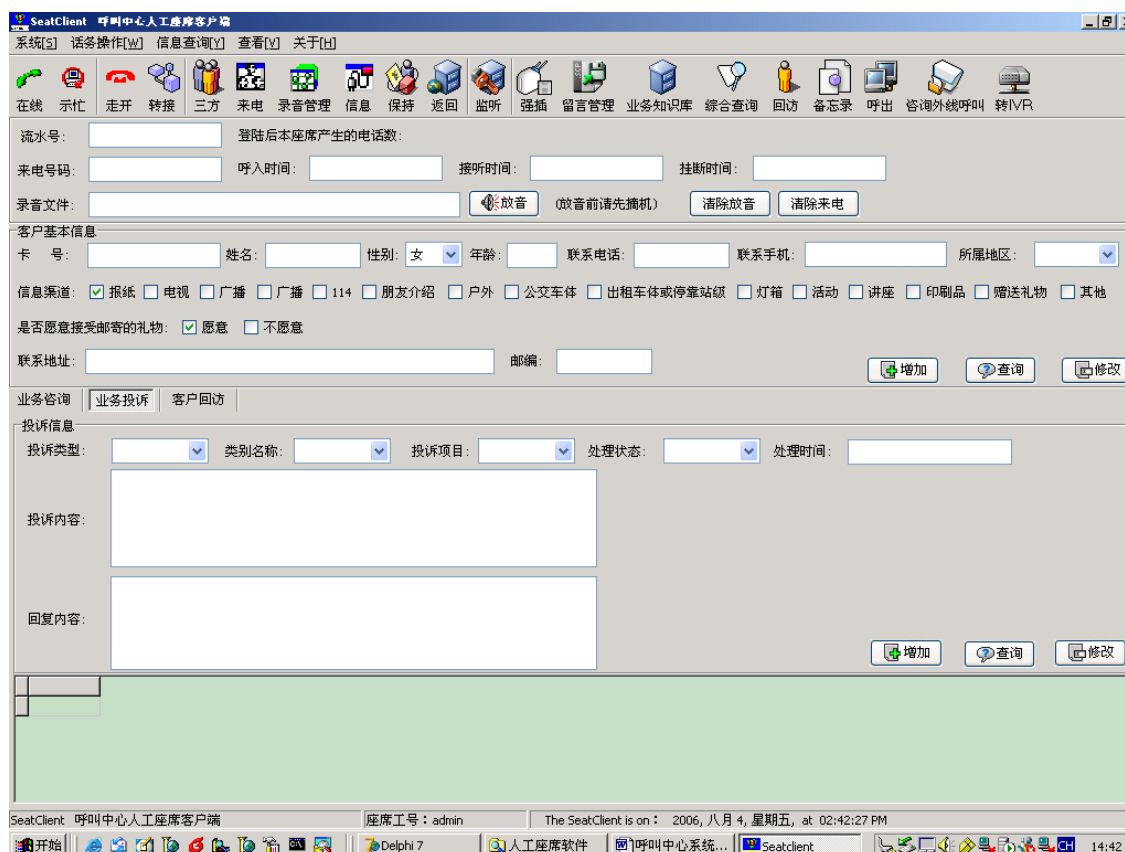
座席填写好投诉单后，接着将该单据派给相关的部门进行处理。部门主管将复核投诉派

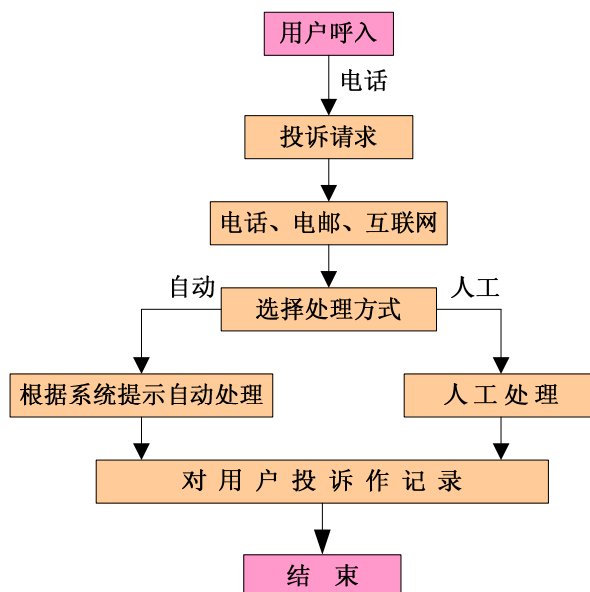
单的分类，核定投诉是否成立，指定处理时限，必要时予以修改；接着通过网络将投诉信息自动发往相应的负责人进行处理。处理状态包括处理中、处理完未回复、处理完已回复，同时显示相应时间，且时间不可改。在客服管理系统中还设置了相应的处理时限，在处理时限到了该投诉还未得到处理的时候，系统将会自动向相关负责人发出警告。

最后，座席把相关部门的处理意见通过呼出以及其它各种方式反馈给投诉用户，同时征求用户对处理意见的满意程度并做相应的记录；如果投诉用户的联络方式是电话或电子邮件、短消息，则进行相应方式的自动反馈。

投诉内容、回复内容等详细投诉建议信息可按时间段查询、汇总，并生成呼叫中心意见（投诉）反馈日（周、月）志表，呼叫中心意见（投诉）反馈单。

主界面及系统流程图如下图所示：



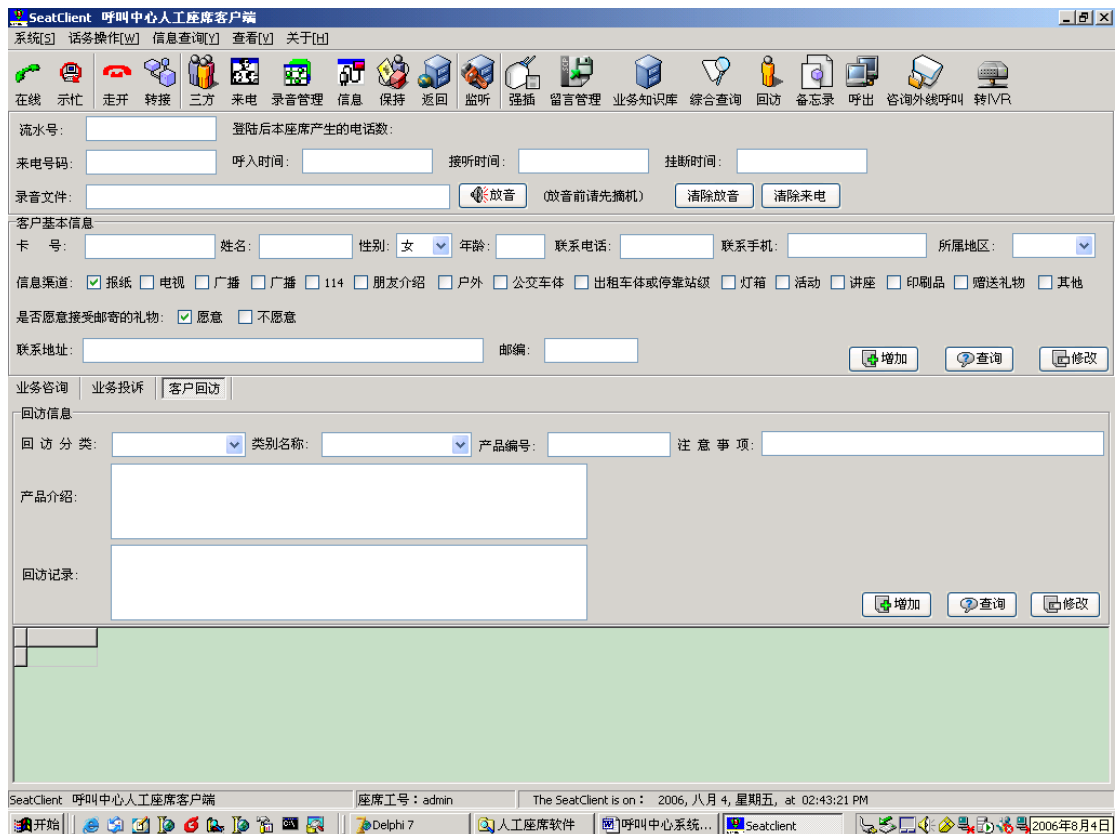


3. 业务回访模块

客户回访是客户服务的重要内容，做好客户回访是提升客户满意度的重要方法。客户回访对于重复消费的产品企业来讲，不仅通过客户回访可以得到客户的认同，还可以创造客户价值。

系统记录回访时间、号码、卡号、姓名、性别等客户基本信息；选择渠道：报纸、电视、广播、网络、114、朋友介绍、户外、公交车体、出租车体或停靠站级、灯箱、活动、讲座、印刷品、公司礼物、其他(打勾选择)，并可选择是否愿意接收公司邮寄的礼物；回访分类有产品使用后回访、产品使用前回访、未接通等；信息管理：系统自动记录回访时间、号码、卡号、姓名、性别等客户基本信息。

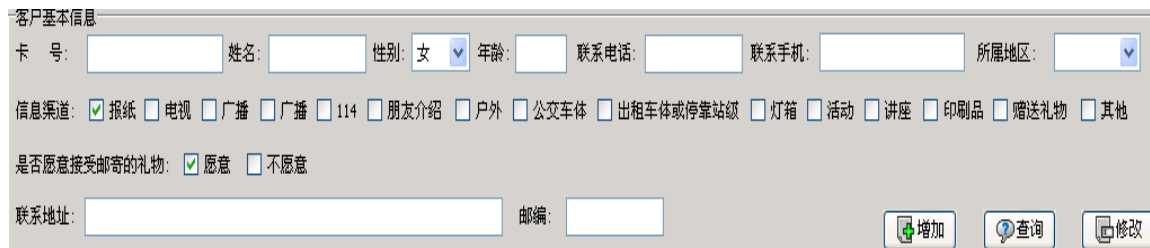
1. 产品使用前客户回访：系统自动从客户资料中按设定抽取术前客户名单，自动将客户名单分配给回访组的人员，并定好完成时间，到时间未完成的，弹出警告提示。并记录回访人员的任务完成情况。
2. 产品使用后客户回访：系统自动从客户资料中按设定抽取术后客户名单，自动将客户名单分配给回访组的人员，并定好完成时间，到时间未完成的，弹出警告提示。并记录回访人员的任务完成情况。
3. 统计管理：可按时间段查询、汇总呼叫中心回访业务，生成呼叫中心回访业务日（周、月）志表，呼叫中心回访业务单。



4. 客户管理模块

客户管理模块是指客户基本的记录与跟踪信息，包括客户的电话号码、卡号、姓名、性别、联系地址等客户基本信息；渠道打勾（报纸、电视、广播、网络、114、朋友介绍、户外、公交车体、出租车体或停靠站级、灯箱、活动、讲座、印刷品、礼物、其他）是否愿意接收邮寄的礼物打勾（愿意，不愿意）。

其主界面如下图：



5. 人工服务模块

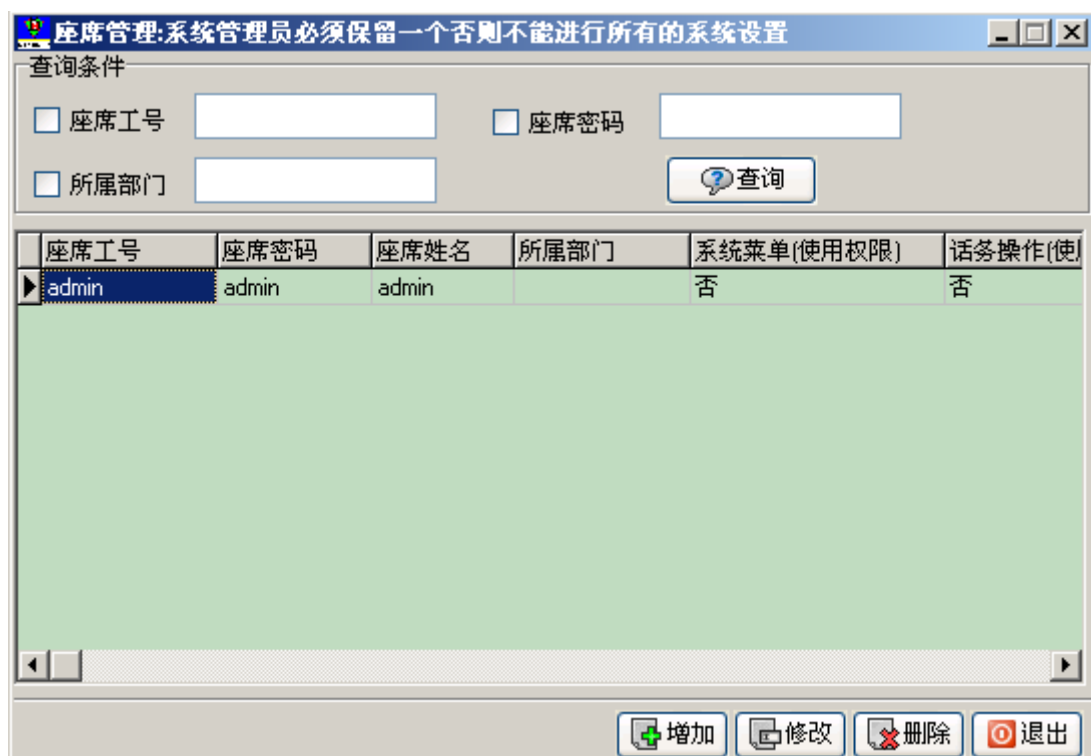
客户拨打特别服务号码接入呼叫中心系统后，不论是业务咨询还是预约服务等，于任何环节，均可选择转入人工座席服务，要求导航或人工受理。其主要功能有：

1. 座席电话服务：实现摘机、释放、回放、通话、保持、咨询、在线录音、转接(转接到

其他座席或 IVR 自动语音流程)、外拨等电话处理功能, 为客户提供业务查询、业务咨询、业务受理、投诉/建议受理、客户回访等各种业务功能, 座席间还可以互相发送短消息进行交流, 并能绑定呼叫自动弹出客户信息, 极大地提高了业务代表的工作效率。

2. 遇忙处理: 在人工服务全忙时系统可提供自动留言服务, 请客户留下电话号码, 空闲时系统自动接通客户, 为其提供服务。
3. 统计分析: 对各种数据进行统计分析, 按工号统计人工服务台每个人每天、每月、每年的话务量、座席工作量, 统计客户访问情况等, 为业务发展和呼叫中心管理提供决策依据, 同时系统还提供全面的报表数据和多种数据的显示方式(饼图、直方图、曲线图、报表等)。
4. 综合查询: 强大的自定义字段功能及组合查询、模糊查询等功能, 可查询客户资料、座席电话簿、历史记录、呼入呼出记录等, 并可分组显示各种数据, 方便操作人员浏览。
5. 排班管理: 班次设定, 班次变更, 考勤记录及汇总。
6. 班长座席: 班长座席除具有一般话务员座席的全部功能外, 还具有强插通话、实时监控座席工作状态、呼叫电话量、工单流转状态、选择座席进行录音、查看当前服务座席数、空闲数、关闭数等有关数据、设定座席分机表、响应话务员的服务请求、考核座席人员的工作情况等功能。
7. 实时监控: 实时监控外线和内线状态, 如: 外线或座席分机的拨入、拨出、等待及相应的主叫、被叫、通话时长等信息。

座席管理界面如下图:



6. 报表管理模块

对各种数据进行统计分析，按工号统计人工服务台每个人每天、每月、每年的话务量、座席工作量，统计客户访问情况等，为业务发展和呼叫中心管理提供决策依据，同时系统还提供全面的报表数据和多种数据的显示方式（饼图、直方图、曲线图、报表等）。并可按时间段进行信息查询、汇总，生成报表：座席呼出（呼入）量报表、短信发送情况报表、手机短信定制报表、短信查询明细报表、客户收到短信回复至呼叫中心报表、短信收到明细表、短信群发（按客户类别）及群发审核报表、短信直接发布报表、活动通知报表、新闻发布报表、呼叫话务统计报表、人工话务统计报表、来去电话务统计报表等。

单位：北京龙人计算机系统工程有限公司

地址：北京市海淀区紫竹院路 31 号华澳中心 2 号楼 19G

开户行：中国银行北京分行新世纪分理处

帐号：804303018408092001

电话：010-68420866, 68428501/02/03

传真：010-68422119

邮编：100089

网址：www.dragonmen.com

E-Mail:dragonmen@263.net