

松下KX-NS1000&强讯Call Think

--构建最适合您的呼叫中心

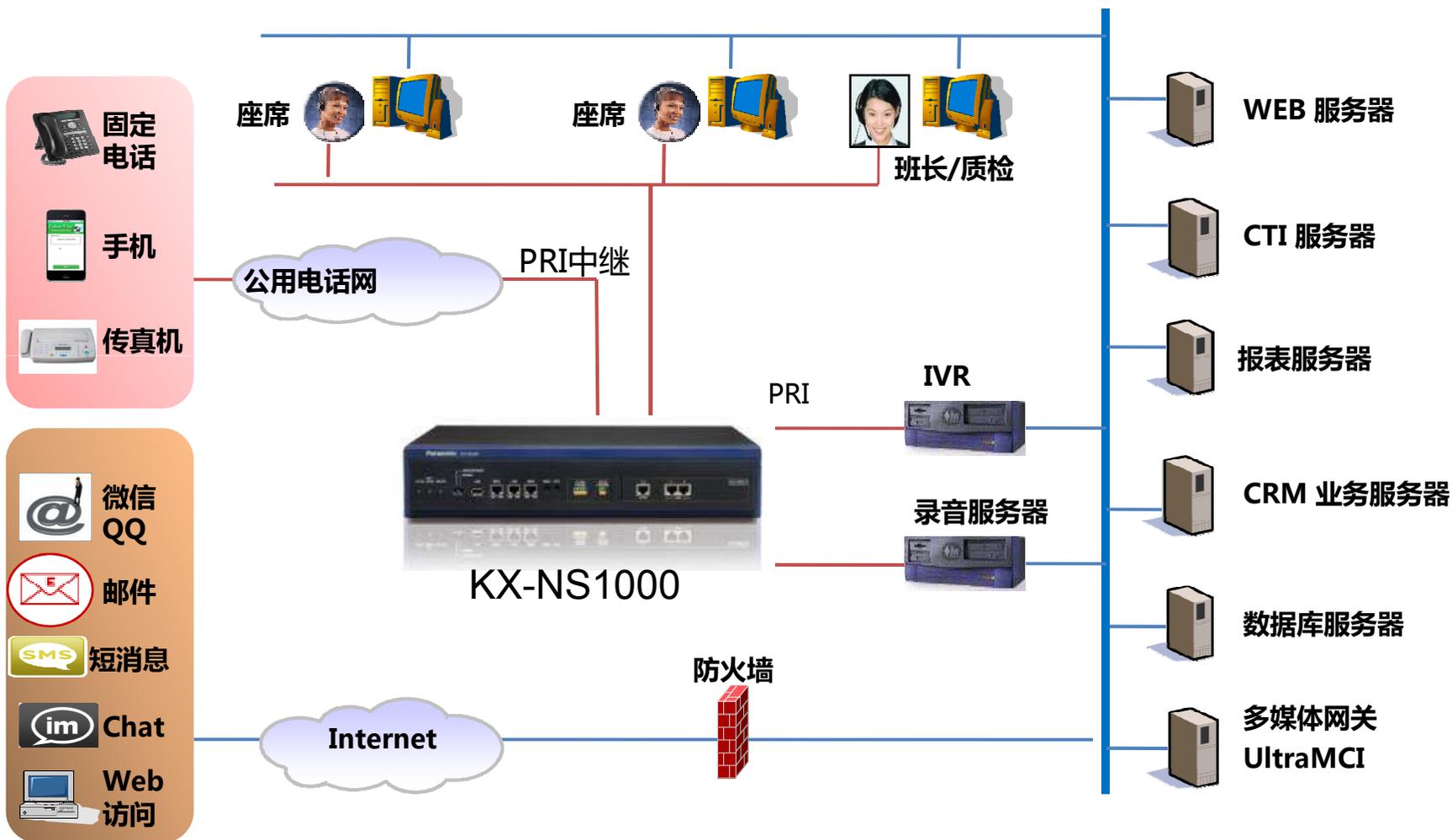


Panasonic



Call Think呼叫中心拓扑架构

Panasonic



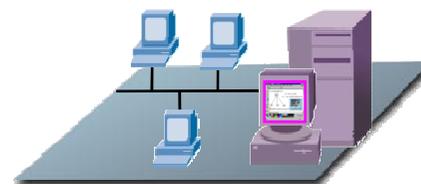
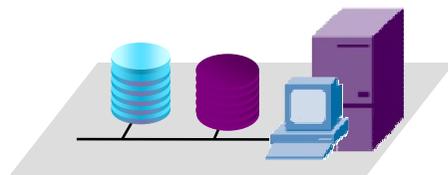
PBX(ACD)	松下KX-NS系列
CTI	支持TAPI、CSTA等多种协议（无需CTConnect）
IVR	支持多种硬件（NMS、Intel、Synway），多协议，大容量、分布式
监控-管理-报表	UltraMoitor 平台监控报警、UltraCMS 统计报表、ctsAdmin 配置管理
录音和质检	TalenteL-Log 录音查询系统和质检系统
多媒体网关	UltraMCI 支持传真、短信、EMAIL处理系统，ICC-WebCall服务子系统
座席系统	UltraCRM 客户服务中心软件
数据库	支持主流数据库：SQL，Oracle，Sybase；提供DBTools管理工具。
其他	机房装修、应用服务器、PC、网络设备、防火墙、UPS等



KX-NS1000

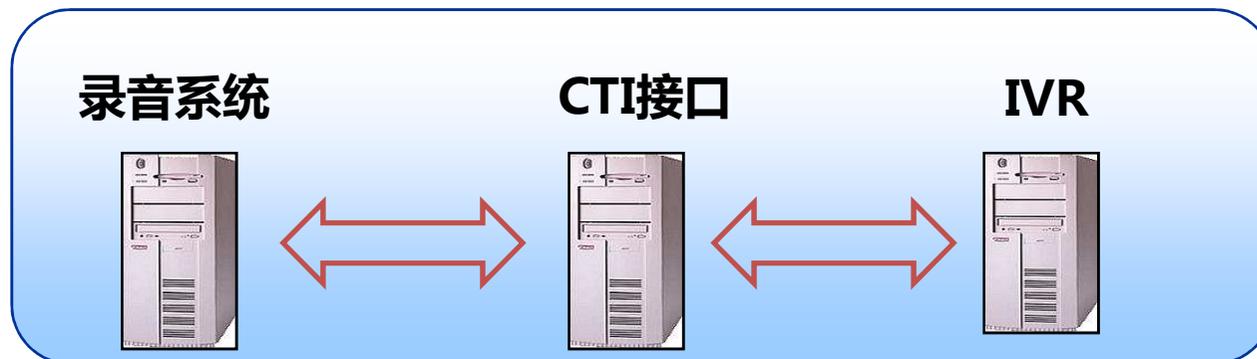
- 连接公用电话网，主要实现电话呼入、呼出功能；
- 提供CTI Link模块作为计算机/电话集成接口；
- 支持IVR自助语音服务系统连接；
- 提供模拟座席、数字座席和IP座席的连接。

- 操作人员登入，登出，置忙，事后处理；
- 电话弹屏；
- 电话的呼入、呼出、转接、通话、强插、强拆、会议、监听等；
- 智能的ACD分配方式；
- 实时监控；
- 提供API开发包，可以扩展CRM、IVR、录音功能。

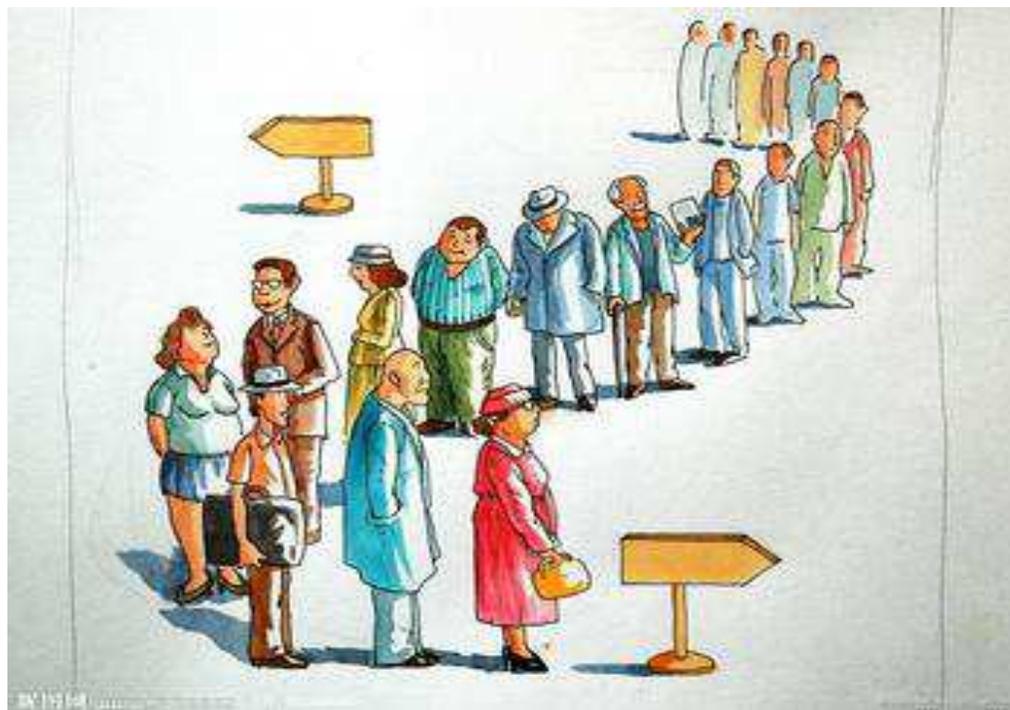


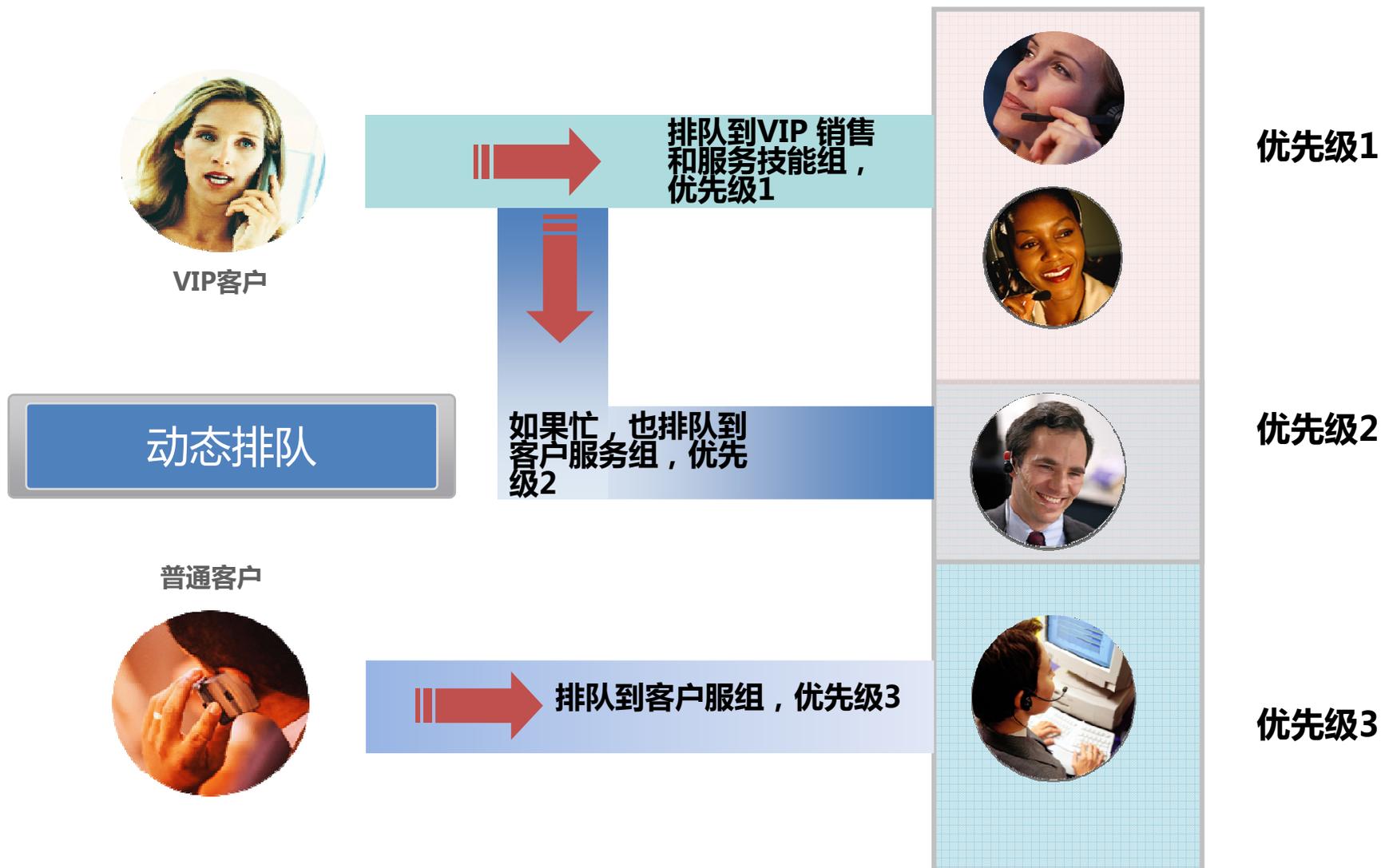
基础平台介绍-CTI接口与录音和IVR集成 **Panasonic**

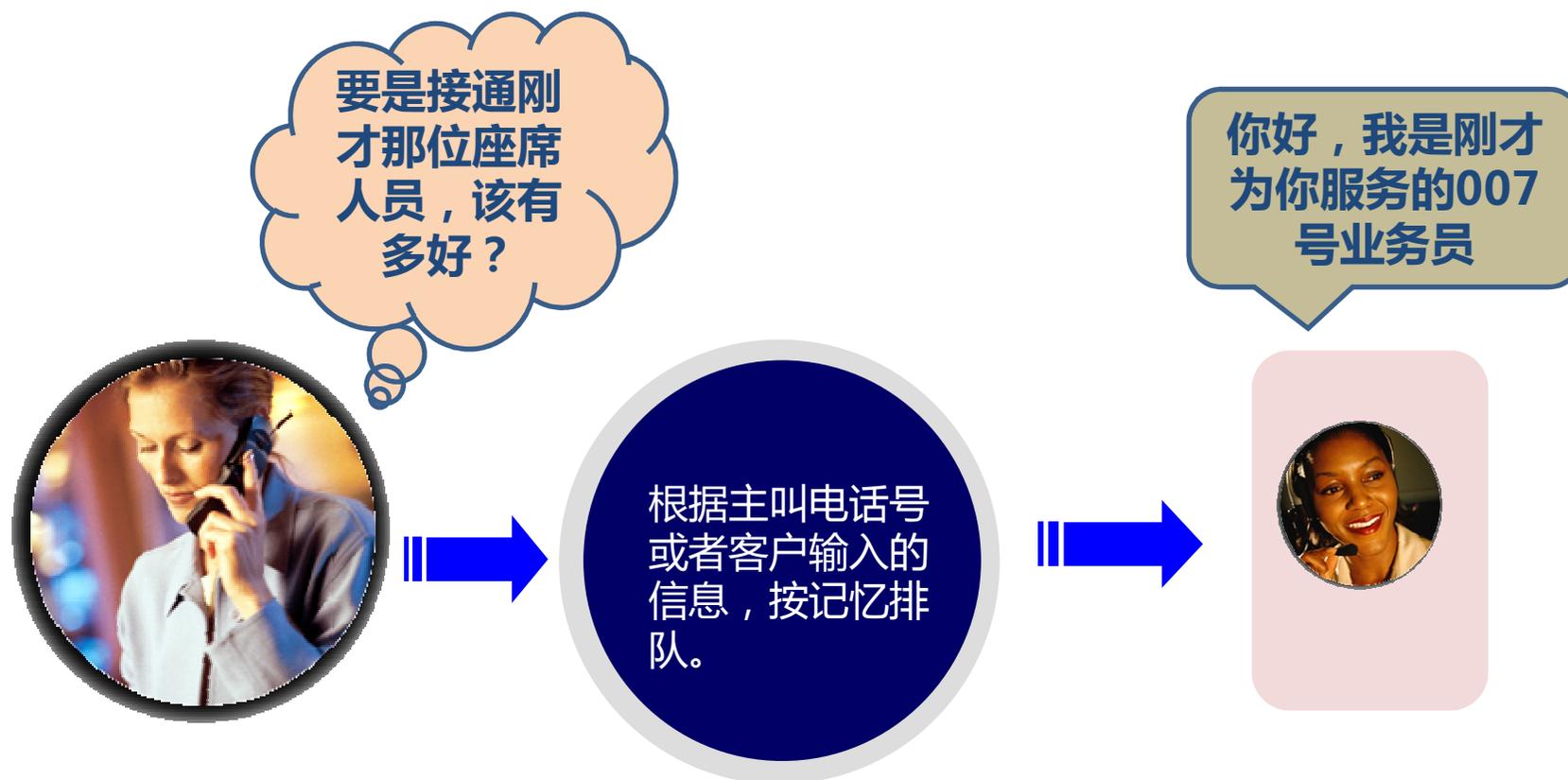
- 为录音服务器提供接口
 - 完成CTI控制录音
 - 录音资料与主叫号码、座席人员、呼叫标识等绑定
- 为IVR 提供接口
 - 监控所有的IVR分机状态
 - IVR端口的控制功能
 - 呼叫过程统一的Call ID



- 采用通信平台的硬件ACD功能
- 通过软件实现的线性排队
- 循环排队
- 按ACD优先级排队
- 按最少接答次数排队
- 按最大空闲时间排队
- 按呼叫记忆功能分配来话







- 节省客户的时间，提高用户满意度；
- 提高座席的工作效率，节省运营成本。

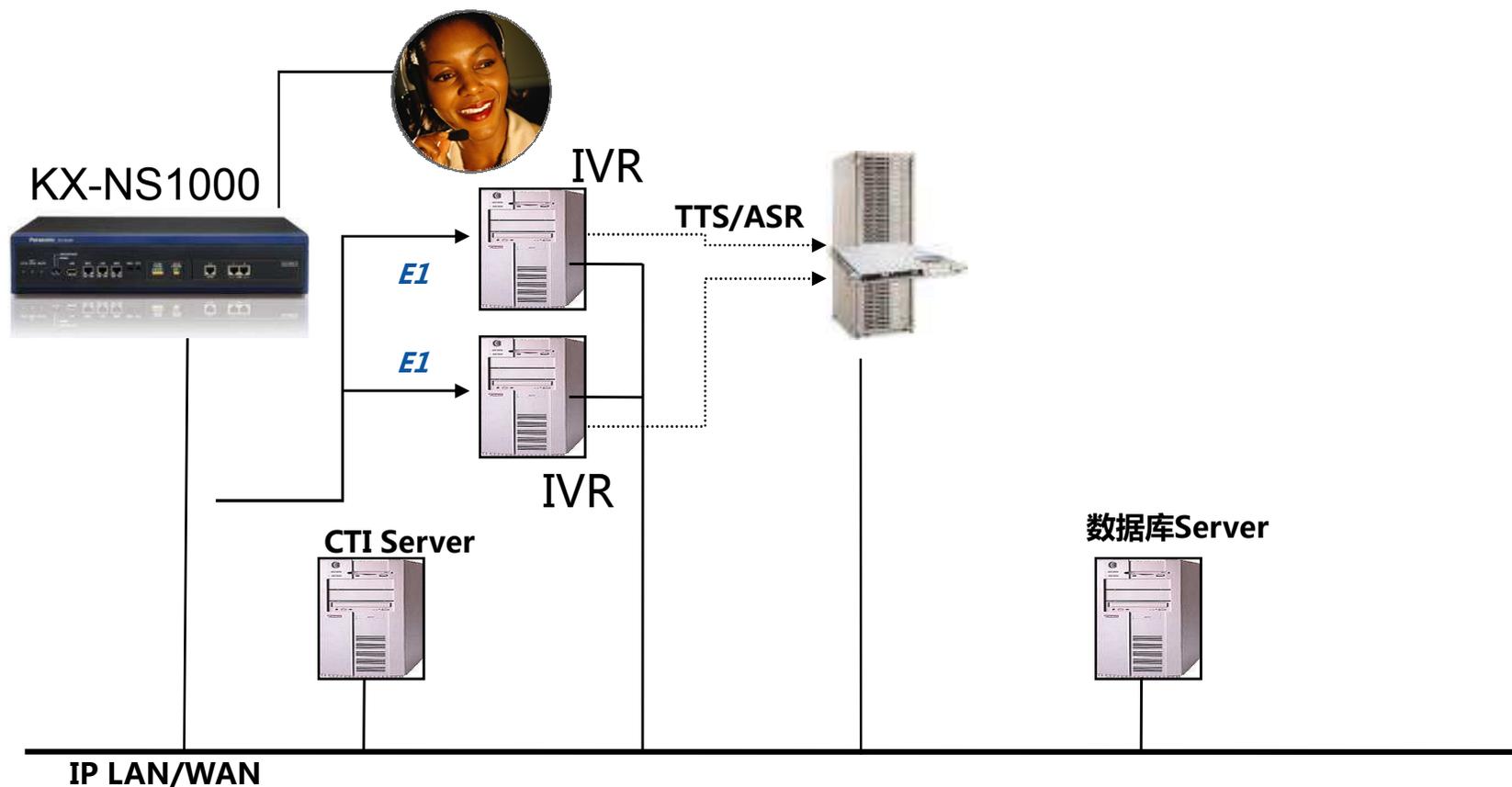
- 恶意电话判断
 - 座席人员将来话置黑
 - 系统将非正常来话置黑
- 恶意来话处理
 - 交换机提供忙音
 - 转接到IVR提供语音提示



- 获取中继线、座席的工作状况，以消息方式通知应用层。
- 通过API接口，完成对交换机的控制，诸如：
 - 发起呼叫 (Make A Call)
 - 接听电话 (Answer A Calls)
 - 挂断电话 (Hang up Calls)
 - 呼叫前转 (Call Forward)
 - 转接电话 (Call Transfer)
 - 呼叫保持 (Call Hold)
 - 强插强拆 (Override)
 - 建立会议 (Conference)
 - 免打扰 (Do Not Disturbed)
 - 路由呼叫 (Routing Calls)
 - 预拨号 (Predictive dialing) 等
- 监控不同设备的呼叫状态，如IVR分机、座席分机、ACD队列、路由点、监控通道等设备的状态

基础平台介绍-IVR系统架构

Panasonic

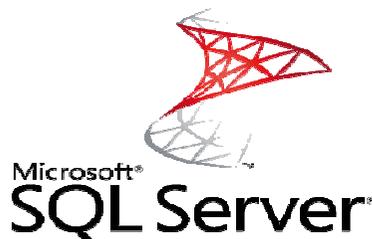


- 高密度语音接口方案，最大单机240路
- 多台IVR服务器可以组网运行，最大系统可达3000路。

- 与国内知名厂商ASR、TTS具备集成能力



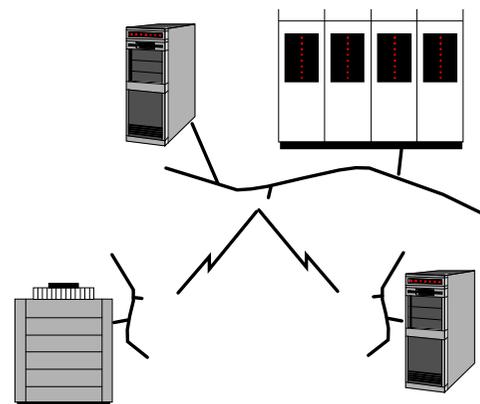
- 支持MySQL、SQL Server、ORACLE等数据库



- 硬件兼容性



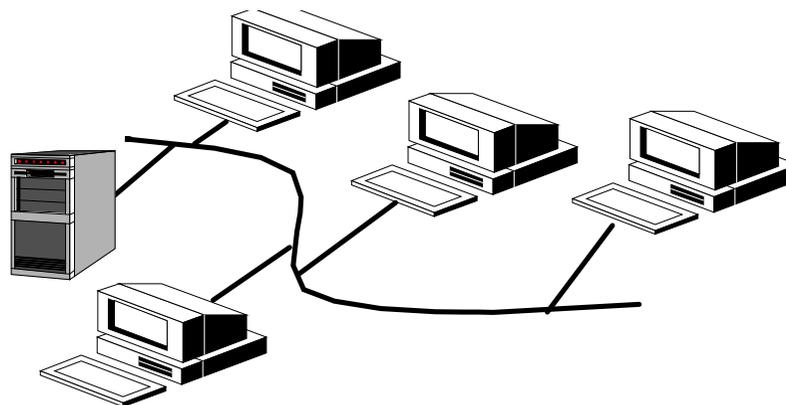
- 具有语音导航功能
- 客户身份验证
- 支持连续拨号
- 语音流程控制
- 支持多语种ASR、TTS
- 支持语音留言
- 直接外拨功能
- 支持传真功能
- 程序和数据在线更新
- 具有系统管理、警报管理



- 监控服务质量，使座席服务更为规范，提高客户满意度；
- 迅速发现损害企业利益行为，为企业决策人员提供意想不到的法律依据；
- 电话录音系统可促使职员全心全意、优质高效的工作来赢得企业的认可和获得企业的嘉奖，使企业更有竞争力。



- 一个方案同时支持IP录音、并线录音和会议录音；
- 录音文件加密；
- 方便与业务集成，和业务关联查询；
- 通过简单的WEB页面进行管理配置；
- 录音系统与CTI进行集成,方便根据CTI信息进行语音查询；



- 提供多种录音启动方式：
 - 摘机控制，按键控制、主被叫号码控制，CTI控制，客户端控制等。
- 可按通道或通道分组设定启动录音条件。
- 可按呼叫方向（呼入，呼出）分别设置录音启动方式。
- 在录制通话语音文件的同时同步记录呼叫信息。
- 提供完整的呼叫信息记录,包括主叫号码，被叫号码，座席员工号，呼叫方向，通话时间和通话时长等。
- 过期记录自动删除，以节约存储空间。
- 从CTI服务器取得各种呼叫信息。
- 提供录音存储介质可用空间报警机制。

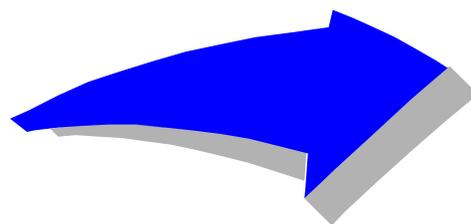


- 支持磁盘阵列存储录音文件。
- 支持磁带机作为转存介质。
- 支持可读写光盘作为转存介质。

录音设备



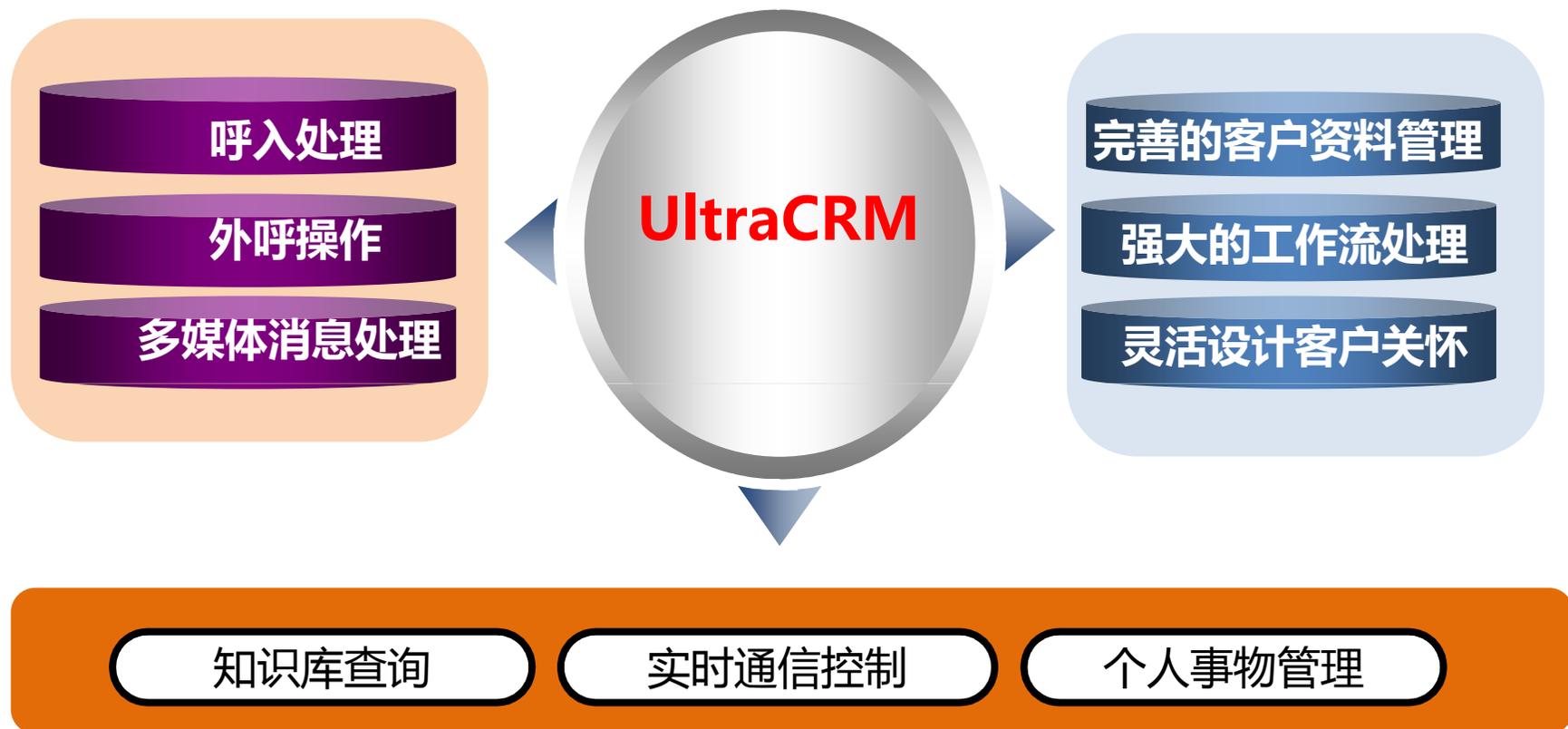
本地存储



光盘



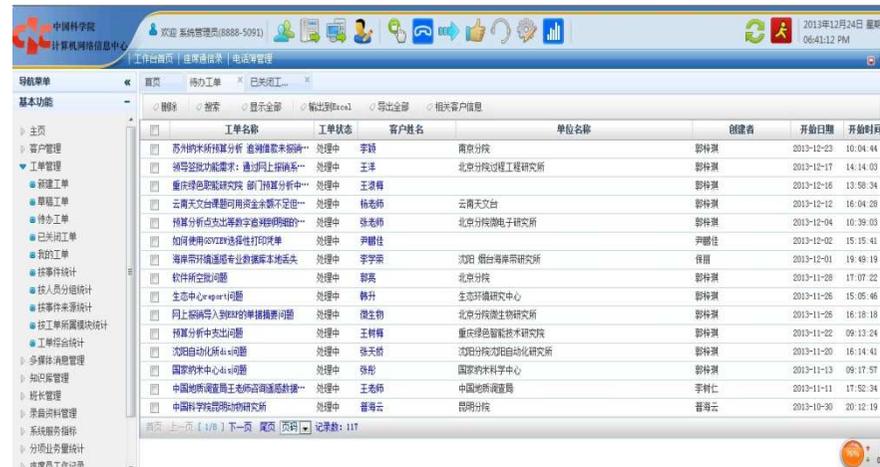
磁盘阵列



CRM客户关系管理十大功能



- 实时的通信功能
- 客户资料管理
- 工单处理
- workflow处理
- 多媒体消息处理
- 知识库查询
- 呼出处理
- 个人事务管理
- 录音文件管理



电话控制

The screenshot shows the main interface of the UltraCRM system. At the top, there is a navigation bar with the user's name '王秀生 (8644-644)' and the date '2014年1月28日 星期二 01:05:39 PM'. Below this is a '基本功能' (Basic Function) section with a '导航菜单' (Navigation Menu) on the left and several content panels on the right.

电话控制 (Phone Control): This area is highlighted in red and includes the top navigation bar and the '公告信息' (Announcement Information) panel. The navigation bar contains icons for user profile, system status, and various management functions. The '公告信息' panel lists several company announcements.

功能菜单 (Function Menu): This is the '导航菜单' on the left side, also highlighted in red. It lists various system functions such as '客户资料管理' (Customer Data Management), '员工通信录' (Employee Directory), and '工单资料管理' (Ticket Data Management).

公告信息 (Announcement Information): A panel containing a list of announcements:

- 2013年技术部门重组和各部门经理任命通知
- SmarTalk V3000L 自动总机/语音信箱停产通知
- 产品发布更新流程的最新通知
- 2013年商务部成立---通知
- 基于Mysql 数据库 的呼叫中心 开发完成了
- 上网规定公告
- 关于公司内部呼叫中心问题反馈的通知
- 强讯《内部工作规范》通知

最新消息 (Latest News): A panel displaying a table of recent news items:

序号	来自	主题	日期
1	彭明昭	UltraCR...	2013-02-25 17:04:09
2	彭明昭	常用网...	2013-03-14 11:55:30
3	高维薇	单独的...	2013-08-19 11:46:25
4	彭明昭	UltraCR...	2013-01-17 15:32:48
5	彭明昭	关于新...	2012-12-17 14:08:12
6	韩晓奕	公司内...	2012-12-13 09:39:51
7	王莉	公司内...	2012-12-10 13:51:37
8	褚金荣	重要通...	2012-11-09 16:21:39

我的公文 (My Documents): A panel displaying a table of documents:

序号	来自	主题	日期
1	王莉	来自王...	2014-01-03 16:08:00
2	张喆龙	新考勤...	2013-12-26 15:35:44
3	李焱	元旦及...	2013-12-20 13:34:27
4	王超	12月20...	2013-12-19 16:24:40
5	王超	12月13...	2013-12-12 12:01:16

个人任务 (Personal Tasks): A panel displaying a table of tasks:

序号	工单...	进展情况	截止日期	执行人
1	新东...	1-已分配	2014-01-26	付智伟
2	2014...	0-未处理	2014-01-29	
3	上海...	2-处理中	2014-01-09	付智伟
4	计费...	1-已分配	2014-01-08	张彦瑞
5	SQL与...	1-已分配	2014-01-02	王超

功能菜单

我的公文

个人任务



组坐席状态

The screenshot displays the UltraCRM interface with the following components:

- Header:** Includes the UltraCRM logo, user information (王秀生), and navigation tabs like '工作台首页', '客户资料管理', etc.
- Left Sidebar:** A navigation menu with options such as '电话服务监控', '设定座席信息', and '客户资料管理'.
- Main Content Area:** Titled '组坐席状态', it shows a list of agents grouped by department (e.g., 售后座席组, 销售座席组, 办公人员). Each agent's name and phone number are listed with a status icon.
- Call Statistics Box (Red Box):** Located on the right, it displays: 接听总量: 19, 人工服务: 6, 自动服务: 13, 溢出排队: 0.
- Legend (Bottom):** A '座席图例' section with icons for various states: 未登录, 空闲, 应答, 振铃, 回铃, 通话, 通话呼出, 断开, 三方通话, 摘机, 置忙, 事后处理, 离席, 其它.

电话状态 姓名

接听总量: 19
人工服务: 6
自动服务: 13
溢出排队: 0

话务统计

未登录

空闲

应答

振铃

回铃

通话

通话呼出

断开

三方通话

摘机

置忙

事后处理

离席

1、电话呼入，客户端业务系统弹出

工单详细资料

增加 保存 删除 转发工单至座席 转发工单 输出工单 workflows操作 返回

环节: 实施 环节状态: 已签收
合同编号: NO. BJQX-12-BLS#-000000 初购合同编号: NO. BJQX-12-BLS#-00000000
商务负责人: 李生
工单分类: 0-新签合同 服务方式:
合同服务期限(月):
工单名称: 中远散运输16路IP录音测试工单
工单编号: 201203211035592969
安装调试工作: TONETHINK.SOFT软硬件 操作系统、数据库 第三方交换机 综合布线 杀毒软件 OFFICE等必备软件(特殊说明请写在工作备注中)
是否标准系统: 用户规定完成日期:
闭单业务员: 工单建立日期: 20120321
工单建立时间:

工单相关信息

客户资料 工单轨迹 硬件出库信息 代维历史记录 工程师维护记录 附属合同工单 售后服务卡

工单编号	工单名称	工单类型	工作流实例ID	业务环节
201203211035...	中远散运输16路IP...	内部工程工...	c423d967-21b0-41ed-af62-d56b1142293d	
201203211035...	中远散运输16路IP...	内部工程工...	c423d967-21b0-41ed-af62-d56b1142293d	
201203211035...	中远散运输16路IP...	内部工程工...	c423d967-21b0-41ed-af62-d56b1142293d	分派
201203211035...	中远散运输16路IP...	内部工程工...	c423d967-21b0-41ed-af62-d56b1142293d	分派

工单详细信息

与该客户关联的业务信息

2、根据呼入业务，灵活切换业务类型

增加 保存 选择工单类型 0(咨询工单) 返回

工单编号	2012032117	1(内部工程工单)	
工单名称	工单	2(内部任务工单)	
工单类型	0(咨询工单)	3(程序修改工单)	
工单状态	0-未处理	4(代维工单)	
客户号	2003030516	5(提交产品部的建议及	
客户名称	北京强讯科	6(售后服务工单)	
拼音码	BJQXKJYXGS	7(投诉管理)	
呼叫编号	1234567	8(售前工作工单)	
发生时间	174900	9(内部培训工单)	
当前业务员	8610	10(回访工单)	
联系人		11(回访工单111)	
性别		12(BUG记录工单)	
部门			
公司地址			
省份	北京		
手机号码			
分机号码			
电子邮件			
备注			

来电号码 82015266

发生日期 20120321

建立业务员 8610

闭单业务员

职位

城市 北京

联系电话 82015266

传真号码 603

工单详细资料

增加		保存		删除		转发工单至座席		转发工单		输出工单 (Word)		发送公文通知		返回	
工单编号	201305071024009165					来电号码	827 10								
省份	北京					城市									
工单名称	工单														
通过何种渠道了解到本公司															
网站						介绍									
其他															
客户名称	苏州...酒店					客户姓名									
联系电话	10000000					手机号码	1381.....491								
电子邮件	...@163.com														
公司地址															
咨询类型	<input type="checkbox"/> 服务 <input type="checkbox"/> 产品 <input type="checkbox"/> 价格 <input type="checkbox"/> 催促 <input type="checkbox"/> 其他														
咨询内容	苏州...酒店 咨询HCMS系统 北京...有限公司														
处理方法															
工单状态	待处理					处理结果									
备注															

CRM客户关系管理-工单转发



增加 保存 删除 转发工单至座席 **转发工单**

环节: 分派部门

合同编号: NO. BJQX-12-BWXT-000001

商务负责人: 王

工单分类: 0-新签合同

合同服务期限(月):

工单名称: 代理北京维信通信8路数字录音测试

工单编号: 201203211245551892

安装调试工作: TONETHINK.SOFT软硬件 操作系统

是否标准系统:

闭单业务员:

工单建立时间: 134246

分配人员:

分配工时:

工单状态: 0-未处理

实际验收日期:

代维超期日期:

初次安装日期:

售后服务卡号:

客户名称:

客户号: 201203211244056172

手机号码:

工单编号: 201203211245551892

工单主题: 代理北京维信通信8路数字录音测试

转发至座席:

确定转发 返回

工号	姓名	邮件地址
8600	李生	lis@allytel.com.cn
8601	张斌	zhangb@imail.com
8602	测试员	
8605	陈凯	
8608	彭明昭	peng@allytel.com.cn
8609	彭明昭-test	peng@lqq
8610	王越	
8611	王风波	
8612	贾磊	1
8613	朱钦健	zhuqj@imail.com

分配部门:

代维负责人:

须交宣传文档: 无

联系人:

联系电话: 10000000

CRM客户关系管理-完善的客户资料管理 **Panasonic**

- 客户资料
- 联系人管理
- 电话簿功能
- 报备管理
- 电话号码快速查询
- 客户资料批量导入



CRM客户关系管理-工单资料定制



环节状态

工单资料详细消息

合同编号: NO. EFWX-11-82XJ-01280005

环节: 归档

环节状态: 已签收

初购合同编号: 无

商务负责人: [下拉菜单]

工单分类: 0-新签合同

服务方式: 远程服务

合同服务期限(月): 12

工单名称: 华尔街英语呼叫中心增加1个远程站点(广州)

工单编号: 201102140940548297

CRM类型: [下拉菜单]

用户规定完成日期: [日期选择器]

闭单业务员: [下拉菜单]

工单建立日期: 20110214

工单建立时间: 094054

建立业务员: 8888

工单资料定制举例:
通过下拉菜单选择, 未签收、
签收、已提交、退回。

定制工单样式管理

请选择工单类型: 1(内部工程工单)

将表单描述信息导入模板表

从模板表创建表单

全部字段 所选字段 输出SQL文件

选择	序号	显示顺序	字段名称	字段值	字段长度	显示长度	字段类型	显示格式	缺省值	可以为空
<input checked="" type="checkbox"/>	72	0	环节状态	PROCESS_STATUS	50	18	smallint			1
<input type="checkbox"/>	71	0	环节	PROCESS	50	18	smallint			1
<input type="checkbox"/>	60	0	合同编号	SALES_ID	50	24	varchar	varchar		1
<input type="checkbox"/>	11	0	拼音码	PYM	20	20	varchar			1
<input type="checkbox"/>	10	0	当前业务员	CURRENTGHD	20	10	varchar			1
<input type="checkbox"/>	20	0	客户满意度	SATISFY_RESULT	2	20	smallint			1
<input type="checkbox"/>	91	9	初购合同编号	SALES_S_ID	50	20	varchar	varchar		1
<input type="checkbox"/>	62	9	商务负责人	SALES_PERSON	50	20	varchar	varchar		1
<input type="checkbox"/>	57	10	\工单分类	SALES_STYPE	2	20	smallint	A-B		1
<input type="checkbox"/>	59	11	服务方式	SALES_SERVICE_WAY	20	18	varchar	varchar		1
<input type="checkbox"/>	88	12	合同服务期限(月)	SALES_CON_TERM	20	18	varchar	varchar		1
<input type="checkbox"/>	2	20	\工单名称	CASENAME	100	60	varchar	varchar		1
<input type="checkbox"/>	1	21	工单编号	CASEID	20	18	varchar			0
<input type="checkbox"/>	66	30	\CRM类型	CRM_TYPE	20	20	varchar	varchar		1
<input type="checkbox"/>	70	31	用户规定完成日期	FINISH_DATE_USER	8	18	varchar			1
<input type="checkbox"/>	23	32	闭单业务员	CLOSE_GHD	20	18	varchar			1
<input type="checkbox"/>	7	40	工单建立日期	SDATE	8	20	varchar	Date		0
<input type="checkbox"/>	8	41	工单建立时间	STIME	50	18	varchar			1

数据字段属性

字段描述: 环节状态

字段名称: PROCESS_STATUS

字段长度: 50

字段类型: smallint

缺省值: [输入框]

允许为空

字段显示属性

列表内容: 未签收, 已签收, 拒收, 已提交, 退回

关联内容: [输入框]

编辑类型: 1(ComboBox)

新建记录缺省值: 0

读写属性: 只读

编辑宽度: 18

显示格式: [输入框]

在详细资料中显示

在列表中显示

在弹出中显示

在查询中显示

Command

显示序号: 0

添加 暂存 删除

修改数据库 检查错误 设计列表 应用于表单 关闭

CRM客户关系管理-工作流引擎工作流程



工单跟踪

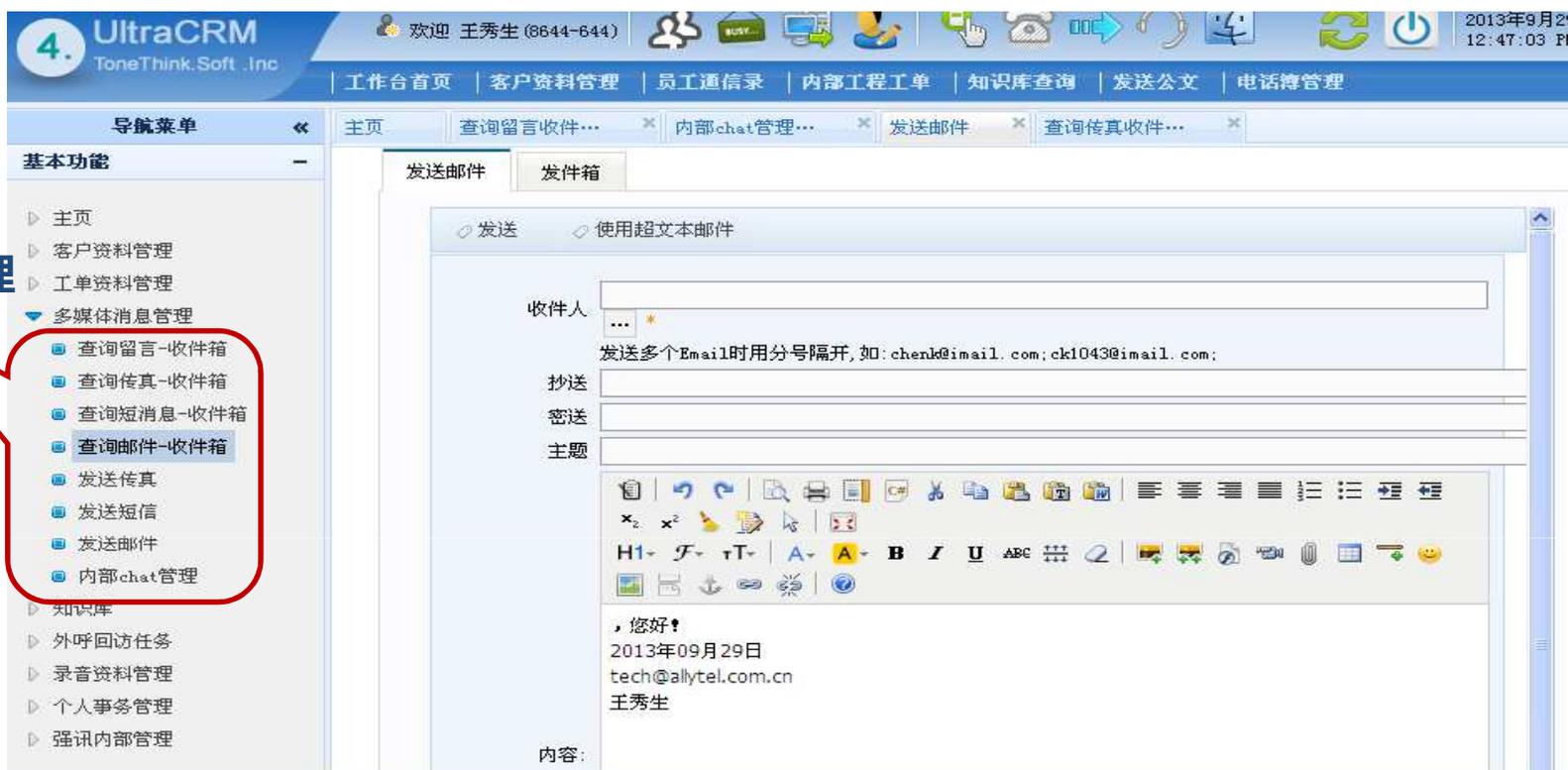
工单编号: 201306031059075159	工单状态: 2-处理中
工单名称: 广州...采购操作系统	
环节: 实施	环节状态: 0-未签收
创建人: 8686-...	所属人: 8621-...

接收: 20130603 112735 提交: 20130603 112735 提交人: 8686-...	接收: 20130603 113143 提交: 20130603 113143 提交人: 8619-...	接收: 20130603 113143 提交: 20130603 123030 提交人: 8605-...	
---	---	---	--

工单编号	工单名称	转入日期	发送人	前一环节	当前环节	环节状态	业务员	是否超时	超时长
201306031059075159	广州...采购操作系统				立项		8686	否	
201306031059075159	广州...采购操作系统	20130603 112735	8686	立项	分派	1-已签收	8619	否	
201306031059075159	广州...采购操作系统	20130603 113143	8619	分派	检验	1-已签收	8605	否	
201306031059075159	广州...采购操作系统	20130603 123030	8605	检验	实施	0-未签收	8621	否	

记录数: 4

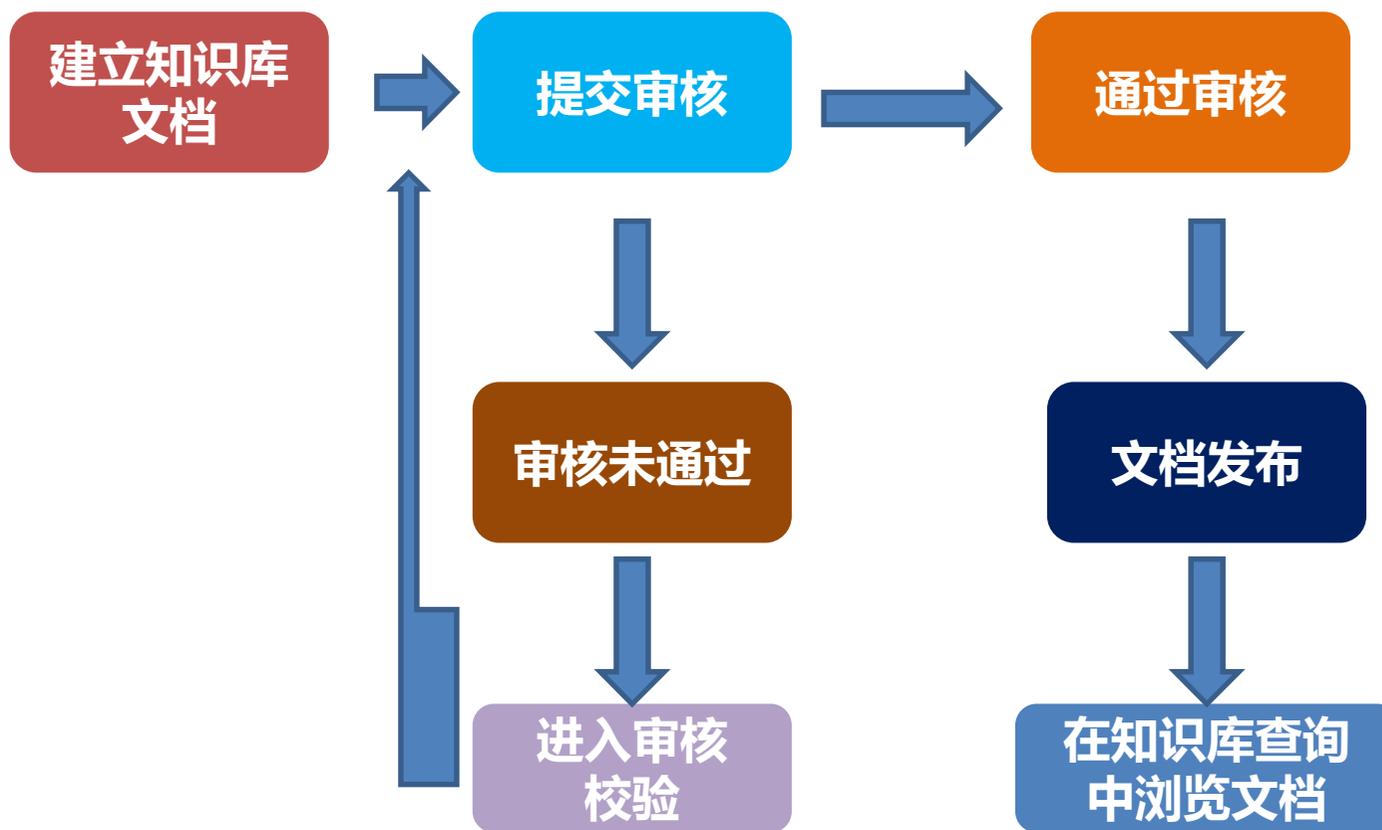
多媒体消息统一管理



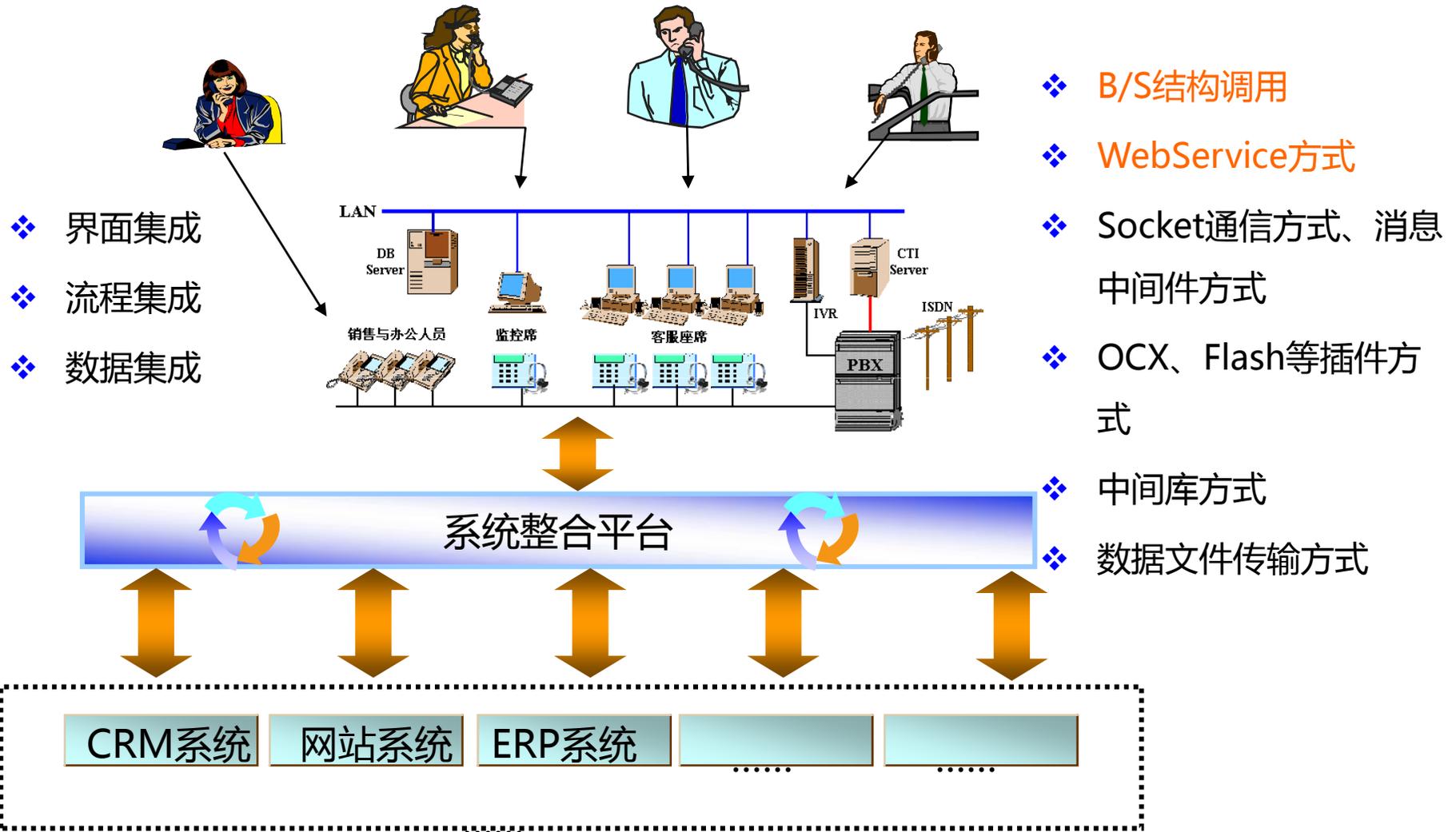
- **多媒体接入处理 (同步弹出)**
- **IB多媒体管理 (留言、FAX、E-mail、SMS)**
- **OB多媒体处理 (群发传真、邮件、短信)**
- **Chat 交谈**
- **网页同步**

- 知识库查询
- 知识库访问量统计
- 知识库资料维护
- 知识分类管理
- 提供多种方式的热点排行查
- 快速搜索引擎
- 网页嵌入





- 支持快速检索
- 支持传真、电子邮件在线发送
- 支持文件格式，包括音频、视频、图片等文件。



班长席

■ 座席话务量统计

- 单个座席和业务组话务量统计
- IVR流程业务点统计
- 座席质检，包括满意度统计等
- 区域来话分析统计

■ 座席实时状态监控

- 座席状态监控
- 排队状态监控
- IVR占用状态监控
- 座席排队情况告警



管理员

■ 系统话务量统计

- 系统呼入呼出统计
- IVR呼入呼出统计
- 最大座席登陆情况统计
- 中继线最忙时间统计

■ 系统实时状态监控

- CTI运行情况监控
- IVR运行情况监控
- 录音设备运行情况监控



呼叫中心运营和管理-丰富多样的报表



- 基本服务指标，描述系统整体服务水平，按日、周、月计算系统总体指标
- 系统使用率：主要考察系统主要设备使用情况，便于增减设备，安排人员。
- 分项业务量统计报表
- 座席员座席员工作记录
- 统计在IVR系统的自助语音服务中，用户曾经根据语音提示做过哪些按键选择
- 系统可以通过来电地域统计的功能统计出打入电话的用户是属于哪个省份的。
- 管理者可以根据自己的需要选择报表类型、报表种类
- 系统还提供了报表输出和生成图表的功能



呼叫中心运营和管理-报表输出界面



4. UltraCRM ToneThink.Soft .Inc

欢迎 8644 (王秀生) 欢迎使用呼叫中心报表系统

2014年1月22日 星期三 01:08:46 PM

工作台首页 | 系统常用报表 | 座席常用报表 | ACD组常用报表 | 来电区域分布 | 同一主叫多次呼入

我的主页 | 系统呼入数 | 系统呼入数 | 座席效率指标... | 座席工作状态... | 队列呼入数

按时统计 | 按日统计 | 按周统计 | 按月统计 | 按服务号统计

系统呼入数 6-Doughnu 刷新 窗口显示 返回

系统呼入数

日期: 2014-01-15,2014-01-21

日期	系统呼入数
01月15日	129
01月16日	66
01月17日	48
01月18日	4
01月19日	0
01月20日	79
01月21日	64
平均	65
合计	390

记录数: 9

- 我的报表
 - 系统呼入数
 - 系统呼入数
 - 座席效率指标
 - 座席工作状态
 - 队列呼入数
- 常用报表
- 报表排行统计
- 话务分项统计报表
- 话务记录查询
- 来电地域分布统计
- 评分管理
- 排班管理
- 业务报表-定制
- 报表系统管理

菜单选项

报表统计日期选择

图形输出

统计报表

呼叫中心运营和管理- 座席话务报表



座席员业务量指标统计，按座席员统计

日报表 | 周报表 | 月报表 | 年报表 | 自定义

查询 | 输出图表 | 输出到Excel | 返回

选择座席员: 全部 ... 查询日期: 2012-08-26

查询 重置

日期	座席呼入...	座席呼入接...	座席呼入未...	座席15秒内接...	座席呼入通话总...	座席呼入平均通话...	座席呼入应答...	座席呼出...	座席呼出通...	座席呼出失...	座席呼出通话总...
08月2...	71	67	4	66	02:53:10	00:02:35	00:00:03	106	100	6	02:40:05
08月2...	82	76	6	72	02:46:22	00:02:11	00:00:02	113	99	14	02:11:48
08月2...	52	50	2	47	02:14:11	00:02:41	00:00:03	103	91	12	02:31:34
08月2...	80	65	15	63	02:26:40	00:02:15	00:00:03	192	165	27	04:14:00
08月2...	74	66	8	64	02:07:36	00:01:56	00:00:03	109	89	20	02:10:50
08月2...	0	0	0	0				0	0	0	
08月2...	0	0	0	0				0	0	0	
平均	71.80	64.80	7	62.40	02:29:35	00:02:19	00:00:02	124.60	108.80	15.80	02:45:39
合计	359							623	544	79	13:48:17

记录数: 9

选择座席员

选定 返回 座席员 ACD组

<input type="checkbox"/>	工号	姓名	角色
<input type="checkbox"/>	8600	李生	普通座席-Sales (销售部、综合部)
<input type="checkbox"/>	8601	张斌	25
<input type="checkbox"/>	8602	测试员	管理员 (不用)
<input type="checkbox"/>	8604	张洋	普通座席-Sales_商务 (工单代维管...
<input type="checkbox"/>	8605	陈凯	管理员 (不用)
<input type="checkbox"/>	8608	彭明昭	25
<input type="checkbox"/>	8609	彭明昭-test	23
<input checked="" type="checkbox"/>	8610	王越	管理员 (不用)
<input type="checkbox"/>	8611	王风波	普通座席-财务 (财务部)
<input type="checkbox"/>	8612	贾磊	普通座席-财务 (财务部)
<input type="checkbox"/>	8613	朱钦健	管理员 (不用)
<input type="checkbox"/>	8614	邹凌峰	系统管理员/IT维护人员 (部门经理)
<input type="checkbox"/>	8615	高维薇	管理员 (不用)
<input type="checkbox"/>	8616	许亨	系统管理员/IT维护人员 (部门经理)

关闭



- **随时随地监控**：实时掌握话务情况。
- **异常情况告警**：还可以对系统的各个功能模块进行异常告警。
- **多级别告警**：系统消息告警、短信告警、Email告警、电话告警等。

- **忙闲监控**
- **实时话务监控**
- **座席状态监控**
- **来电数量统计监控**
- **技能队列话务监控**
- **中继状态监控**
- **接通率异常告警**
- **平均通话时长异常告警**

- **功能模块异常告警**
- **数据库连接告警**
- **可配置化监控内容**
-

- **告警分级**
- **多种告警方式**
- **短信通知**



呼叫中心运营和管理-大屏幕显示

Panasonic



UltraCRM 客户服务中心 (客户端) - Flash Player Installation - Mozilla Firefox

文件(F) 编辑(E) 查看(V) 历史(S) 书签(B) 工具(T) 帮助(H)

火狐主页

168.168.168.120/web_desk/desktop_im.aspx

访问最多 火狐官方网站 新手上路 常用网址 天猫商城

4. UltraCRM
ToneThink Soft . Inc

欢迎 王秀生 (8644-644)

2013年9月29日 星期日
01:31:34 PM

工作台首页 | 客户资料管理 | 员工通信录 | 内部工程工单 | 知识库查询 | 发送公文 | 电话簿管理

导航菜单

基本功能

- ▶ 主页
- ▶ 客户资料管理
- ▶ 工单资料管理
- ▶ 多媒体消息管理
- ▶ 知识库
- ▶ 外呼回访任务
- ▶ 录音资料管理
 - ▶ 录音查询
 - ▶ 录音质检分配
 - ▶ 录音评分
- ▶ 查询评分结果
 - ▶ 按天统计评分结果
 - ▶ 按组统计评分结果
 - ▶ 按座席统计评分结果
- ▶ 评分模板管理
- ▶ 录音收藏夹
- ▶ 设定录音参数
- ▶ 个人事务管理
- ▶ 强讯内部管理

选择评分模板 1-标准模板

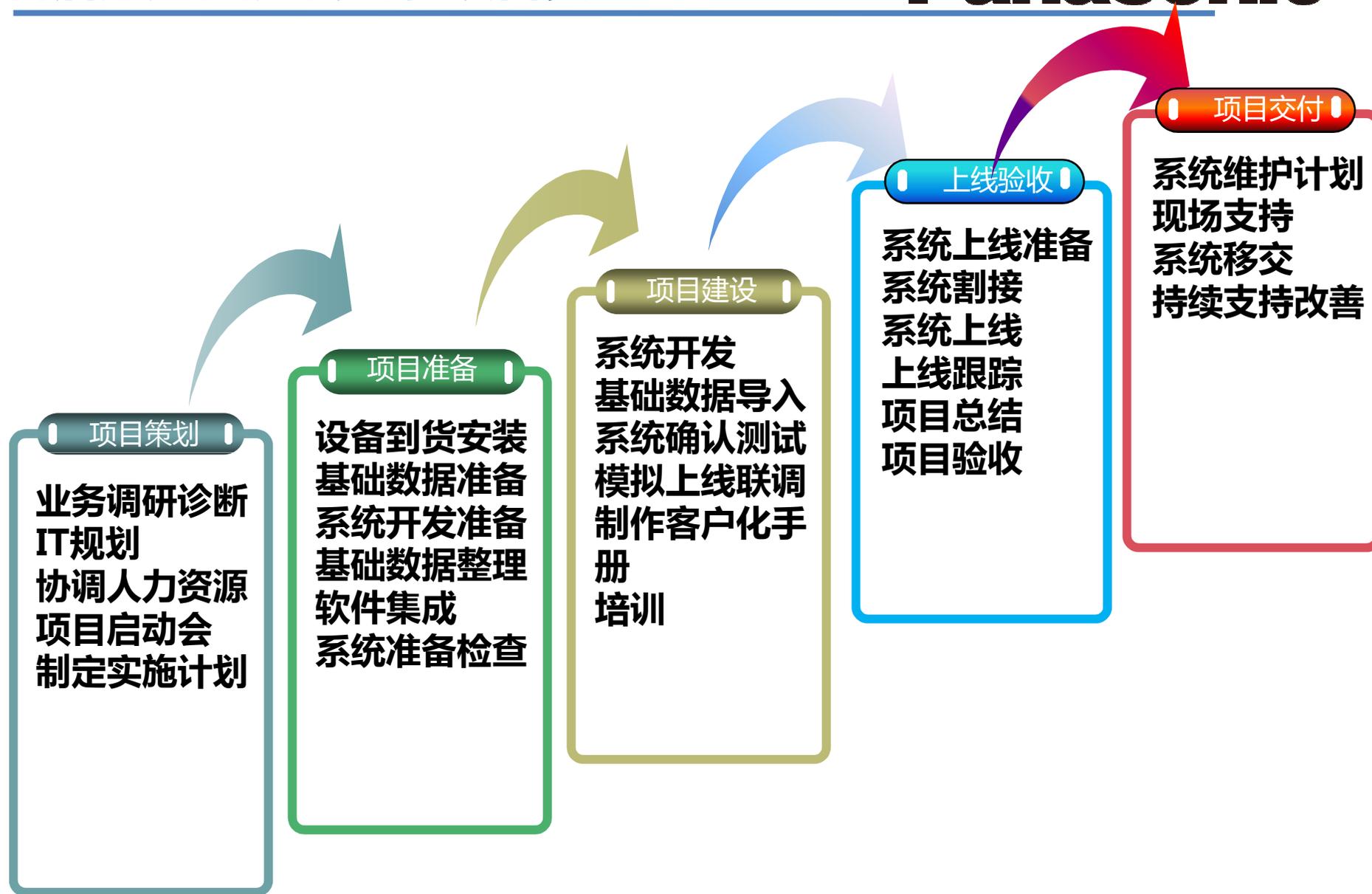
编号	项目名称	评定标准描述	评分类型	启用	查看
1001	普通话	普通话 (5分)	0-正常(总分间任意值)	1-启用	
1002	礼貌用语	礼貌用语 (5分)	1-单选项	1-启用	
1003	服务热情 (5分)	服务热情 (5分)	1-单选项	1-启用	
1004	服务耐心	服务耐心 (5分)	1-单选项	1-启用	
1005	倾听技巧	倾听技巧 (10分)	0-正常(总分间任意值)	1-启用	
1006	表达技巧	表达技巧 (10分)	0-正常(总分间任意值)	1-启用	
1007	主动服务意识	主动服务意识 (10分)	0-正常(总分间任意值)	1-启用	
1008	及时性	及时性 (20分)	0-正常(总分间任意值)	1-启用	
1009	处理能力	处理能力 (30分)	1-单选项	1-启用	
1010	补充说明	补充说明	3-0分项	1-启用	

记录数: 10

质检抽检和评分

质检评分查询

质检评分项





项目实施与售后维护服务



相关资质



高新技术企业证书



ISO9001质量管理证书



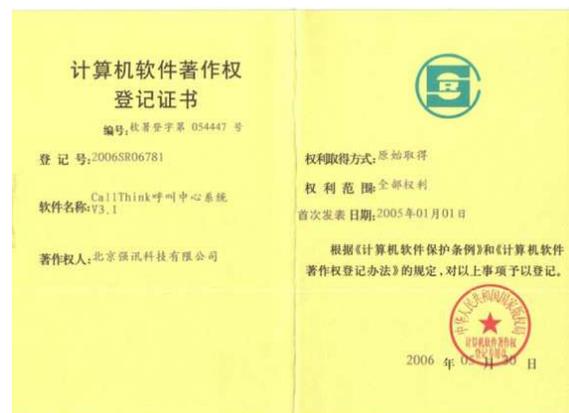
软件企业认定证书



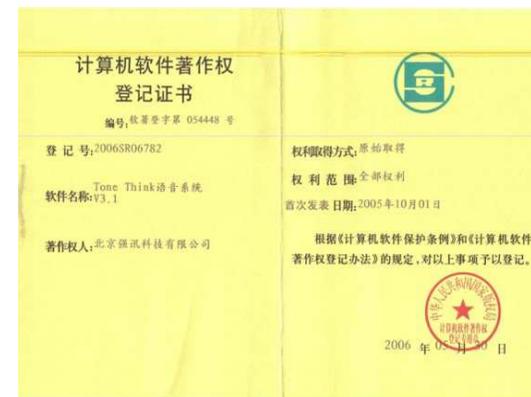
管理系统著作权证书



呼叫中心著作权证书

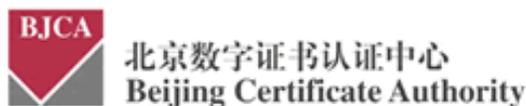


语音系统著作权证书



典型案例（国内用户）

Panasonic



典型案例列 (跨国公司)

Panasonic



Das Auto.



Panasonic

