元欣電話客服管理系統實用版

參考檔案

客戶類別建立系統
客戶等級建立系統
區域別建立系統
行業別建立系統
客戶來源建立系統
產品類別建立系統
部門資料建立系統
案件進度狀況建立

基本資料

貨品基本資料管理系統
客服業務人員建立系統
客服等級資料建立系統
客服原因資料建立系統
客服類別資料建立系統
客戶處理狀況建立系統

客戶管理

管理系統

客戶資料管理系統
產品登錄管理系理
廠商資料管理系統

標籤報表

客戶名冊明細列印
客戶郵寄標籤列印
客戶產品資料明細報表
客戶保固到期明細報表

片語維護

片語資料建立
全省地址維護

客服作業

解決方案

客服解決方案建立系統

客服處理

客服櫃檯作業管理系統
客服記錄資料管理系統

明細報表

期間客服記錄明細報表
客戶客服記錄明細報表
客服記錄日報明細報表
期間客服收費明細報表

統計分析

客服通話次數統計表
期間人員客服統計表
期間客戶客服統計表
期間客服類別統計表
期間產品客服統計表
期間客服原因統計表

權限維護

系統密碼設定
系統參數設定
資料備份處理
資料還原處理

選購模組

結轉精靈模組
來電精靈模組
郵件精靈模組
簡訊精靈模組
待辦精靈模組
客戶匯入精靈
貨品匯入精靈
序號匯入精靈
工作日誌精靈
業務案件精靈
客服客訴精靈
ERP連結精靈
上傳精靈模組
下載精靈模組

系統特色

★專為電話客服設計的流程，系統化整合作業，減少人力成本及錯誤
★對客戶資料及問題完全掌握不須重覆詢問，有效掌握交談記錄，進而提昇服務品質
★可建立客戶、廠商、產品的詳細資料，客服人員可即時線上查詢相關資料，完全掌握正確無誤
★提供客服人員題庫型解決方案，減少客服人員訓練成本，提升既有顧客的滿意度
★提供前線電話客服人員專用的客服櫃台整合介面，來電客戶歷史往來資料全部即時呈現
★提供產品登錄管理，詳細記載購買日、保固日、經銷商及產品規格、序號、機號及批號等資料
★提供客戶郵寄標籤列印功能，便利客戶互動關係，更可以延展業務觸角，接觸新客戶群
★整合式報表，客服人員可以有效管理各式客戶互動資料，大幅提升工作績效
★客服主管並能即時監控所有客服人員的狀態、客服時間，有效調配與協助相關人員
★客戶來電客服佇列記錄設計，即時顯示來電客服未處理數量，客服可即時承接未處理記錄
★可忠實記錄每通來電通話時間提供管理者做有效資訊管理分析
★系統提供了多種統計分析表，通話次數、客服原因、客服類別、產品別客服及客戶別客服等，可透過對話收集客戶資料與消費行為，做下次活動參考資料
★提供客服收費明細表，可處理相關保固外收費管理，帳務清楚明瞭
★提供客戶保固到期明細表，適時提醒客戶保固到期資訊，主動出擊增加營收獲利
★提供使用者帳號權限設定，可自定每位登入系統之新增，修改，刪除及查詢使用之權限
★與MS-Office相容整合，報表資料轉換易
★報表格式全功能提供修改，可用滑鼠輕點視窗化修改報表，簡易方便

硬體需求

※處理器：Pentium Ⅲ以上
※記憶體：512MB以上，建議1GB
※硬碟：4G以上
※顯示卡：VGA以上，解析度1024x768以上
※作業系統：Windows XP/Vista/Win7/Win8 Server 2003以上
※其他：鍵盤/滑鼠/光碟機

產品包裝

※原版系統安裝光碟
※免費教育訓練上課券
※產品序號卡
※電子手冊
※免費電話諮詢服務90天

經銷商