



# 元欣來電電話客服系統實用版



## 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  
 產品登錄管理系統  
 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

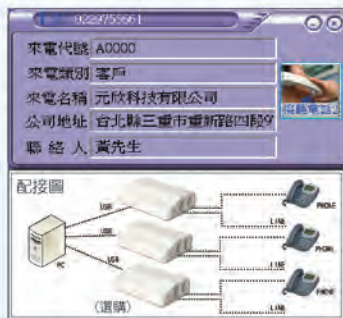
## 選購模組

- 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

- ★系統提供外接1~4條電話線同時偵測來電(依選購有差異)
- ★當來電時會自動顯示來電電話, 若電話未建檔則提示未知來電, 反之則可以即時得知來電客戶/廠商基本資料
- ★點選接聽電話時, 可立即呈現客戶/廠商詳細資料, 並可即時留言處理
- ★未知來電時, 系統提供即時查詢建檔或留言, 快速管理來電
- ★提供建立客戶多組電話設定, 以加速系統比對資料, 並立即提醒客戶相關基本資料
- ★留言功能提供您記錄來電時客戶告知訊息做記錄及回覆, 環保又便利
- ★提供電話留言查詢系統, 讓您查看留言資料, 或未接來電, 讓您管理來電的處理狀況, 也可透過留言明細表做列表處理
- ★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
- ★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
- ★提供前線電話客服及客戶別客服專用的客服櫃檯整合介面, 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
- ★客戶來電客服行列記錄設計, 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
- ★系統提供了多種統計分析表, 通話次數、客服原因、客服類別、產品別客戶別客戶別, 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



## 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