

# Call Center

## 系统简介

5/9/2014

易丰软件(武汉)有限公司

年志奇



## 目录

Call Center 系统简介 .....	2
Call Center 架构 .....	3
Call Center 功能列表 .....	4
呼叫中心（客户端） .....	4
门市信息 .....	4
订位查询 .....	4
订位数量 .....	4
订位设置 .....	4
主窗体 .....	4
座席操作 .....	4
修改密码 .....	4
注销（登出） .....	4
退出系统 .....	4
作业信息 .....	4
选择通道 .....	4
换皮肤 .....	4
基本资料系统 .....	5
基本设置 .....	5
客诉 .....	5
权限 .....	5
其他 .....	5
收银系统 .....	6
订位提醒 .....	6
订位查询 .....	6
新增订位 .....	6
订位转开立 .....	6
开立提醒 .....	6
Call Center 图例 .....	7
客户端 .....	7
基本资料 .....	8
收银系统图例 .....	10
订位资料 .....	10
关于易丰软件 .....	11

## Call Center 系统简介

呼叫中心是为了方便企业更好地发展，在更节省人力财力的情况下获取企业最大的回报。

呼叫中心由话务员接听并处理客户的各种问题，如订位、投诉、建议等，或呼出进行市场调研、客户回馈等。它已经成为一个统一、高效的服务工作平台，它将企业内分属各职能部门集中在一个统一的对外联系的窗口，集中化地安置坐席，采用统一的标准服务模式，为用户提供系统化、智能化、人性化的服务。

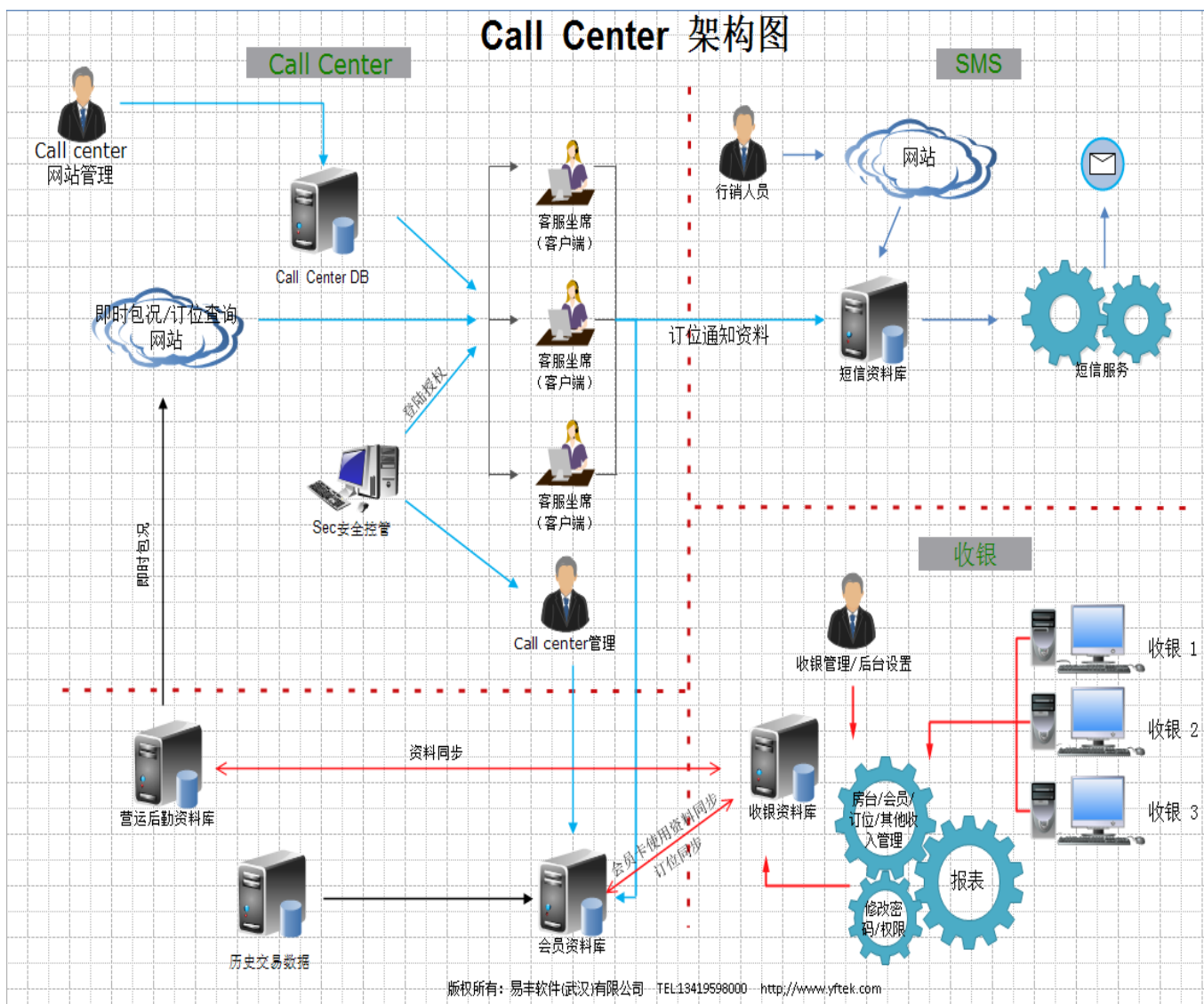
呼叫中心已经成为与企业连为一体的一个完整的综合信息服务系统，是现代企业运营不可或缺的一部分，同时也成为企业间竞争的有力工具。

本系统主要包含两大子系统：基本资料系统（后台管理、设置等）和客户端（前端客服人员操作平台）。系统中除了给操作者提供便捷的操作之外，还具备完善的权限控管体系。

另外，本系统具备与收银系统的数据同步功能。能够实现消费记录、订位数据、包厢状况等数据的实时同步。便于客服人员查看客户消费信息，以及有效的完成订位操作。

最后，本系统兼具短信提醒功能，能够很好的将订位资料等信息以短信的方式告知客户。

# Call Center 架构



## Call Center 功能列表

### 呼叫中心（客户端）

#### 门市信息

包含门市地址以及门市活动信息，以供客服人员查阅。

#### 订位查询

可以通过查询条件来查询订位信息。

#### 订位数量

通过筛选条件，查看订位数量。

#### 订位设置

查看当前的预留量设置情况。

#### 主窗体

主窗体中可以完成会员信息的修改和保存操作，以及订位、客诉、查看会员信息以及消费记录等操作。

#### 座席操作

在客户端中，客服人员可以完成示闲、示忙、保持、恢复等坐席操作。

#### 修改密码

供客服人员修改客服密码。

#### 注销（登出）

登出操作会将系统锁定，同时自动设置为示忙状态。

#### 退出系统

退出系统，关闭系统并自动置为示忙状态。

#### 作业信息

查看当前系统与服务器的连接状态。

#### 选择通道

选择 PC 对应的通道号。

#### 换皮肤

更换系统皮肤。

## 基本资料系统

### 基本设置

基本设置主要包括公司的门市地址、门市活动以及取消订位原因等信息的维护。

### 客诉

完成客诉处理以及客诉类型维护等操作。

### 权限

权限维护完成对整个系统的权限设置，主要包括：操作人员设置，角色设置，群组权限设置以及密码修改功能。

### 其他

其他中主要包括关于和换肤功能。



## 收银系统

此处仅介绍与呼叫中心订位操作相对应的功能。

### 订位提醒

订位界面上会实时提醒未来一段时间内所需包厢数量。

### 订位查询

通过查询条件，查询订位资料。（可查询其他门店资料）

### 新增订位

新增订位信息，并即时同步到呼叫中心服务器。

### 订位转开立

选择订位数据，完成开立操作。并将开立数据即时同步到呼叫中心服务器。

### 开立提醒

进行某包间开立操作时，如果一段时间后有订位与之冲突，会即时提醒操作人员。



## Call Center 图例

## 客户端

## 主画面/即时包况

乐美斯
 关闭 | 11 | 8 |  | 5 | 9 | 11 |  || 使用 | 2 | 3 |  |  | 1 | 1 |  |
乐美斯合计		13	11		5	10	12	
武一店	关闭	11	8	2	13	18	27	
使用	2	2		1	5	1		
武一店合计		13	10	2	14	23	28	
总计		26	21	2	19	33	40	
</tbody>
</table>
 The status bar at the bottom shows: '座席: 802, 通道: 3 | MAC: 08606E79D523 | 使用者: 系统管理者 作业信息 状态 | 易丰软件(武汉)有限公司 技术支持 13419598000 | 换皮肤 | 版本: 14.5.11.1'."/>

数量	类型	VIP大包厢	VIP中包厢	复合式...	豪华大...	豪华小...	豪华中...	迷
乐美斯	关闭	11	8		5	9	11	
	使用	2	3			1	1	
乐美斯合计		13	11		5	10	12	
武一店	关闭	11	8	2	13	18	27	
	使用	2	2		1	5	1	
武一店合计		13	10	2	14	23	28	
总计		26	21	2	19	33	40	

座席: 802, 通道: 3 | MAC: 08606E79D523 | 使用者: 系统管理者 作业信息 状态 | 易丰软件(武汉)有限公司 技术支持 13419598000 | 换皮肤 | 版本: 14.5.11.1

## 订位操作



呼叫中心

门市信息 订位查询 订位数量 保留数量 超订数量

武汉店 13419598000

手机号: 13419598000 查找 保存

姓名: 武汉区 生日: 1993-09-09 性别:  男  女 地址:

通话日期	开始时间	结束时间	通话时长	摘要
2014-04-18	13:33:41	13:34:09	小于0.5分钟	步骤: 检查用户输入 远端挂机, pr=1.
2014-04-18	13:34:46	13:35:04	小于0.5分钟	步骤: 等待坐席摘机 远端挂机, pr=1.
2014-04-18	13:35:11	13:35:28	小于0.5分钟	步骤: 等待坐席摘机 远端挂机, pr=1.
2014-04-17	19:38:54	19:39:17	小于0.5分钟	步骤: 录音留言 外线挂机, pr=1.
2014-04-17	19:36:49	19:37:18	小于0.5分钟	步骤: 等待坐席摘机 远端挂机, pr=1.
2014-04-17	19:36:08	19:36:34	小于0.5分钟	步骤: 检查用户输入 远端挂机, pr=1.

卡ID	卡号	门市	卡片类型	开卡日期	有效日期	消费次数	余额	高点	折扣	积分基数	建立人员	建立时间	更新人员	更新时间
19909880	19909880	武汉一店	VIP卡	2013-11-29	2014-08-15	0	0	23.40	90	10	王小江	2013-11-29 1...	邓雅婷	2013-12-04 16...

订位 客诉 消费记录

预订代码: 498866 门市名称: 武汉一店 预订日期: 2014/05/12 19:00 使用者姓名: 武汉区

预订电话: 13419598000 消费人数: 4 小孩人数: 0

包厢类型: 豪华大包厢 包厢: [选择]

备注: [输入框]

日期	可订	总款	使用	保留	已订	可删
18:00	12	14	1	0	1	0
19:00	12	14	1	0	1	0
20:00	12	14	1	0	1	0
21:00	12	14	1	0	1	0
22:00	19	14	1	0	0	0

确定 取消

处理: 002, 通道: 3 MAC: 00808219523 使用者: 系统管理 作业流程 状态

易丰软件(武汉)有限公司 技术支持: 13419598000 热线电话: 14, 5, 11, 1

## 基本资料

### 门市活动设置

基本资料

基本设置 客诉 权限 其他

活动信息

查询条件: [查询]

门市名称: 武汉一店

建立时间: 2014/4/30 ~ 2014/5/1

开始时间: 2014/5/1 ~ 2014/5/2

结束时间: 2014/5/9 ~ 2014/5/10

门市名称	活动名称	开始时间	结束时间	删除
武汉一店	六一儿童节	2014/06/01 15:11	2014/06/06 15:11	<input type="checkbox"/>
武汉一店	test	2014/04/24 15:05	2014/04/24 15:05	<input type="checkbox"/>
武汉一店	五一黄金周	2013/04/24 15:05	2013/05/10 15:05	<input type="checkbox"/>
武汉一店	test	2014/05/04 11:21	2014/05/04 12:21	<input type="checkbox"/>
武汉一店	周年庆	2013/08/08 15:17	2014/08/10 15:17	<input type="checkbox"/>

### 客诉处理

客诉处理

查询条件:

门市名称:

回访人:

回访电话:

回访日期:  ~

门市名称	回访人	回访电话	删除	建立时间	结案	结案人员	结案时间
武汉一店	fun	18270804127		2014-04-14 ...			

客诉信息

客诉内容

明天系

客诉内容

处理内容	处理人	处理时间	删除	更新时间	更新人员	备注

处理内容:

处理人:

处理时间:

备注:

## 收银系统图例 (Call Center 及门市都可接订)

## 订位资料

候位		订位资料										174331		
A:新增/未开	C:网络取消	D:已删除	E:已取消	L:延迟开立	Q:已开立	U:已修改	S:所有状态	页次: 1 / 1						
卡号/...	代码	姓名	电话	时间	到点...	来源	成年	小孩	类型	包厢	备注	状态	订位者	来...
123456...	268211	邹先生	12345678901	11 18:40		门市现场订位	9		0 C	306		新增/...	计算机	05/11...
123456...	234400	年先生	12345678901	11 18:42	17:43	门市现场订位	6		0 A	328		已开立	计算机	05/11...
134195...	488095	王先生	13419598000	11 19:39		门市现场订位	9		0 C			新增/...	计算机	05/11...
111222...	346430	张先生	11122233331	11 19:42		门市现场订位	2		0 A			新增/...	计算机	05/11...
123456...	643011	黄先生	12345678901	11 21:42		门市现场订位	6		0 B			新增/...	计算机	05/11...

新增订位时，可指定包厢，或依据人数自动分派适合的包厢类型

可查询其他门店的订位资料

开立	新增	取消	删除	总部查询	日期查询	其他查询	空包查询	-1H	上页	下页	离开
----	----	----	----	------	------	------	------	-----	----	----	----

## 关于易丰软件

### 公司简介与产品



易丰软件有限公司是以企业管理信息化为核心业务，从事软件研发、生产、销售、支持、服务以及咨询的企业。公司以「创新、服务、团队」为经营策略，以专业的信息技术，优秀的团队，优质的服务，为客户提供信息专业的服务。

公司主要生产餐饮相关行业的 POS 系统、多媒体广告机系统、人事管理系统(HR)、进销存系统、财务管理系统、客户关系管理系统(CRM)、公司商务管理网站/主机代管等多项产品；另为顾客提供相关的客制化服务。鉴于微利时代企业在竞争多变的环境中经营不易，为了创造更丰硕的利润目标，企业对信息系统的仰赖程度将日俱增。我们以标准化，套装化、服务化的软件为开发方向，提供企业在 IT 资源不充裕下最佳的选择。总公司设立台湾，研发分公司设于武汉，除提供国内软件服务外，另外和台湾关系企业合作，提供两岸及跨国系统集成服务。

## 报价与联络方式

公司网站: <http://www.yftek.com> 产品论坛: <http://forum.yftek.com>

联络电子邮件: [service@yftek.com](mailto:service@yftek.com) QQ: 1522808603(翟先生)2226214310(王先生)

易丰软件(武汉)有限公司 (中国)

电话号码: +86-027-84698967

传真号码: +86-027-84698967

業務專業: 13476085729 翟先生 13419598000 王先生

430050 湖北省武汉市汉阳区汉阳大道 140 号闽东国际 4 栋 A 单元 2404 室

易丰科技股份有限公司 (台湾)

电话号码: (02)89237092

业务专线: 0929-038995

23447 台湾省新北市永和区中和路 409 号 6 楼