

门市呼叫中心

操作手册

12/31/2014

易丰软件(武汉)有限公司

黄详



目录

系统简介	2
系统操作指导	3
1 呼叫中心（客户端）	3
1.1 门市信息	4
1.2 订位查询	6
1.3 订位数量	7
1.4 保留数量	8
1.5 超订数量	9
1.6 主窗体	10
1.7 修改密码	16
1.8 注销（登出）	17
1.9 退出系统	17
1.10 作业信息	18
1.11 打开设备	18
1.12 换皮肤	19
2 基本资料系统	20
2.1 基本设置	20
2.2 客诉	24
2.3 权限	27
2.4 其他	28
3 收银系统	29
3.1 订位提醒	29
3.2 订位查询	30
3.3 新增订位	31
3.4 订位转开立	32
关于易丰软件	33

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。

门市呼叫中心主要提供给门市前台使用，主要用于完成订位以及查看弹屏信息。可以与总部呼叫中心共存，通过修改设定档来进行系统切换。

本系统主要包含两大子系统：基本资料系统（为了便于管理和操作，此部分与总部呼叫中心共用）和客户端（前端客服人员操作服务），以下将分别对其进行详细介绍。

另外，本系统具备与收银系统的数据同步上下传功能。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。



系统操作指导

1 呼叫中心（客户端）

客户端作为客服人员的操作平台，主要完成客诉、订位、订位查询、门市信息查询等。以下将分别对其进行详细介绍。首先对其界面进行简单的介绍，登陆界面如图 1 所示：



图 1：登陆界面

登陆成功后，会进入呼叫中心主界面，如图 2 所示。界面上会显示当前的即时包况信息，以供客服人员查阅。

数量	类型 ▲						
门市 ▲	状态 ▲	VIP大包厢	VIP中包厢	复合式...	豪华大...	豪华小...	豪.
乐美斯	关闭	11	8		5	9	
	使用	2	3			1	
乐美斯合计		13	11		5	10	
武汉二店	关闭	4		2	12	21	
	使用					1	
武汉二店合计		4		2	12	22	
武汉六店	关闭			1	13	7	
武汉三店	出清						
	关闭	5				19	
	使用	1				1	
武汉三店合计		6				20	
武汉四店	关闭	16		2	2	24	
武汉五店	关闭	12			3	14	
武汉一店	出清	1			2	5	
	关闭	13	9		8	9	
	使用	1	1		1	2	
	维修				1	3	
武汉一店合计		15	10		12	19	
总计		66	21	5	47	116	

座席信息 MAC:60A44C51896F 使用者:系统管理者 作业信息 打开设备失败 12-31 10:20:51 易丰软件(武汉)有限公司 技术支持 13419598000 换皮肤 版本:14.5.11.1

图 2：主界面

1.1 门市信息

门市信息是对门市相关信息的汇总，包括门市地址、门市活动等信息。首先，选择门市名称 1-1 所示：

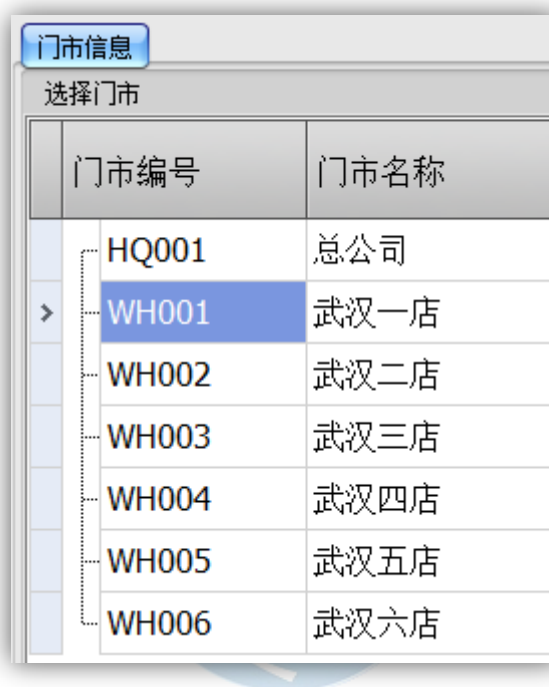


图 1-1: 选择门市

门市所对应的具体地址是在<其他信息>中显示的，也就是所选门市的地图以及地址如图 1-2 所示：



图 1-2: 门市地图

选择门市名称后，会自动加载出该门市所对应的活动信息。如图 1-3 所示：

活动名称	开始时间	结束时间	删除	建立人员	建立时间
周年庆	2013/08/08 15:17	2014/08/10 15:17	<input type="checkbox"/>	系统管理者	2014/04/24 15:19
六一儿童节	2014/06/01 15:11	2014/06/06 15:11	<input type="checkbox"/>	系统管理者	2014/04/24 15:12

图 1-3：门市活动

选择门市活动后，会根据门市活动加载出对应的活动详情（如图 1-4 所示）、活动图片（如图 1-5 所示）等信息。

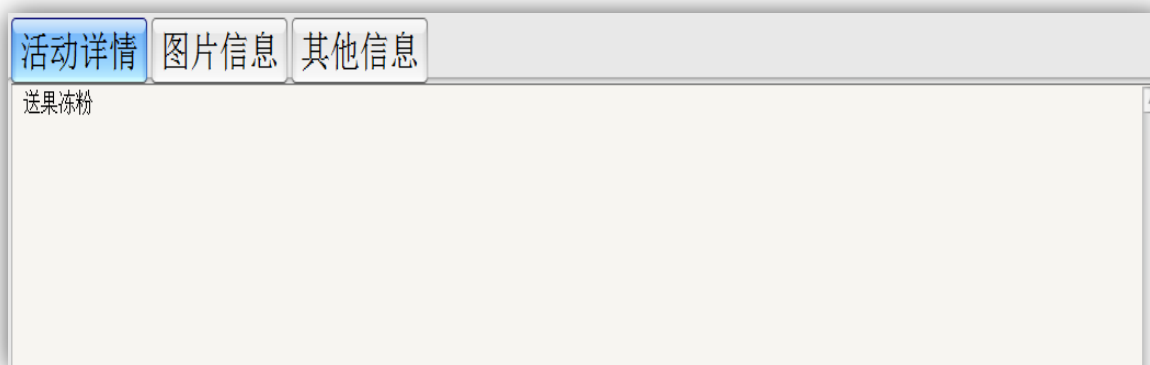


图 1-4：活动详情



图 1-5：活动图片

1.2 订位查询

订位查询通过选择查询条件，查询订位信息。可以选择门市名称、预订代码、预订电话、会员名称以及预订时间等查询条件，如图 1-6 所示：

查询条件：

门市名称

门市代号	门市名称
HQ001	总公司
WH001	武汉一店
WH002	武汉二店
WH003	武汉三店

预定代码

预定电话

会员名称

预定时间

~

图 1-6：查询条件

查询结果如图 1-7 所示：

呼叫中心

门市信息 订位查询 订位数量 保留数量 超订数量 主窗体

订位查询

查询条件：

门市名称

预订代码

预订电话

会员名称

预订时间

~

预订代码	门市名称	预订使用者姓名	预订电话	账单编号	预订时间	预订消费者人数	预订小孩人数	包厢类型
823366	武汉一店	黄洋	15927603907		2014-12-31 11:00:00	4	0	豪华小包厢

1 of 1

图 1-7：订位查询结果

1.3 订位数量

点击订位数量按钮，可以查看当前各门市包厢的订位情况。如图 1-8 所示：

The screenshot shows a web interface titled "包况" (Room Status). At the top, there is a date dropdown menu set to "2014/4/22". Below this, there are several filter buttons: "日期" (Date), "订位数" (Reservations), "包厢数" (Rooms), "占比" (Percentage), and "档次" (Category). There are also dropdown menus for "门市" (Outlet) and "包厢类型" (Room Type). A "Grand Total" table is displayed with the following data:

Grand Total		
订位数	包厢数	占比
0	0	Error

At the bottom of the interface, there is a copyright notice: "2014 © Copyright by 易丰软件(武汉)有限公司 http://www.yftek.com 13419598000" and a "结束" (End) button.

图 1-8: 订位情况

1.4 保留数量

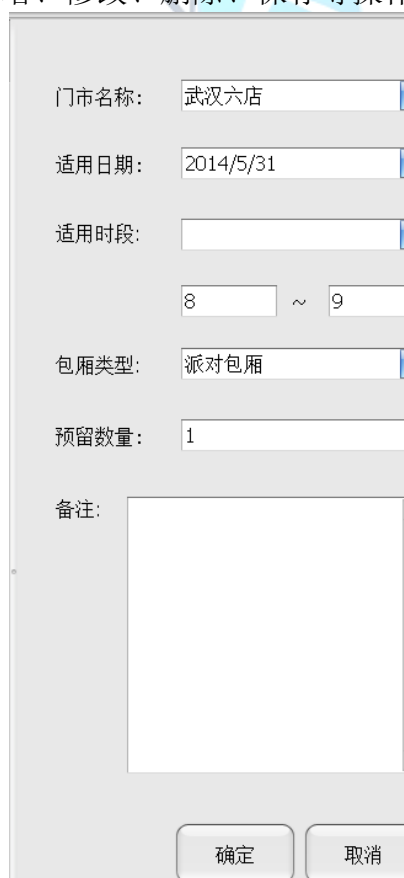
点击保留数量，可以查看当前的保留数量明细，如图 1-9 所示：



门市名称	房间类型	适用日期	开始时间	结束时间
武汉六店	派对包厢	2014-05-31	8	9
武汉一店	复合式包厢	2014-05-21	12	18
武汉四店	复合式包厢	2014-05-28	23	17
武汉一店	豪华中包厢	2014-05-20	18	24
武汉二店	VIP大包厢	2014-05-14	8	0

图 1-9：订位设置

客服人员可对保留数量进行新增、修改、删除、保存等操作，如图 1-10 所示：



门市名称：武汉六店

适用日期：2014/5/31

适用时段：8 ~ 9

包厢类型：派对包厢

预留数量：1

备注：

确定 取消

图 1-10：保留数量维护界面

1.5 超订数量

点击超订数量，可以查看当前的超订数量明细，如图 1-11 所示：

门市名称	房间类型	适用日期	开始时间	结束时间	超订数量
武汉一店	豪华小包厢	2014/5/7	17	23	03
武汉一店	豪华大包厢	2014/5/20	11	22	4
武汉四店	VIP大包厢	2014/5/13	9	16	003

图 1-11：订位设置

客服人员可对超订数量进行新增、修改、删除、保存等操作，如图 1-12 所示：

图 1-12：超订数量维护界面

1.6 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。界面如图 1-13 所示：



图 1-13: 主窗体

1.6.1 来电弹屏

当有电话呼入时，系统会自动获取来电号码，通过来电号码判断以下三种情况：

- 如果来电号码，没有会员记录与之想对应。则会在会员表中自动新增一条记录，并且在界面中显示出来。如图 1-14 所示：

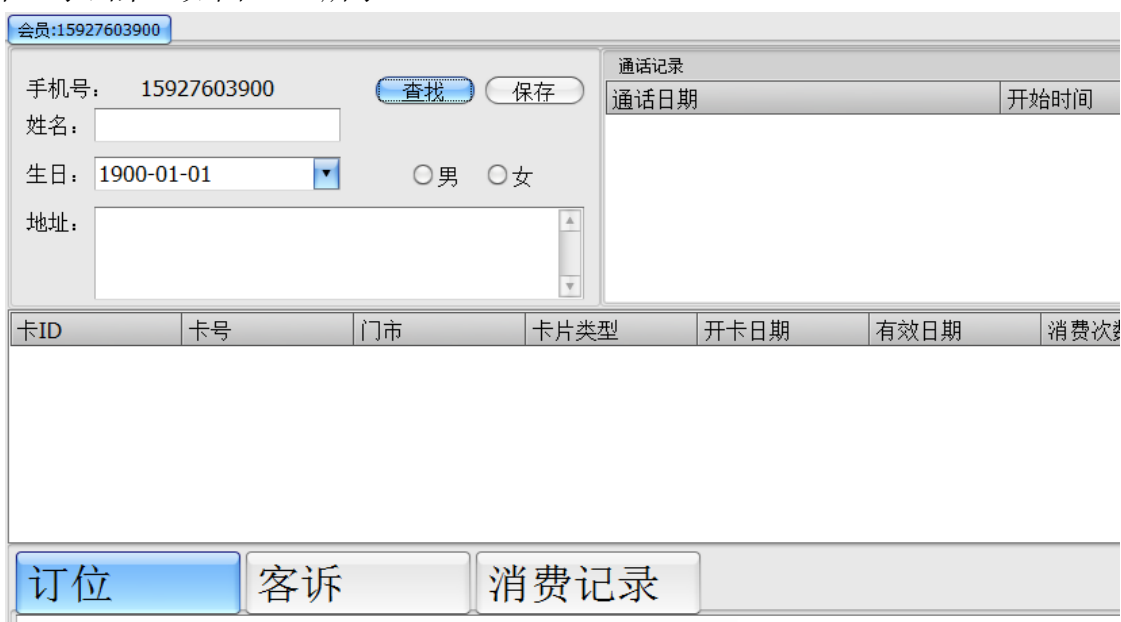


图 1-14: 新增会员信息

- b) 如果有且仅有一条会员记录与来电号码相对应，则会通过来电号码加载会员信息，如图 1-15 所示：

卡ID	卡号	门市	卡片类型	开卡日期

图 1-15: 加载会员信息

- c) 如果有多条会员信息与来电号码相对应，则会弹出会员选择框。客服人员通过询问后，选择相应的会员名称，并且加载相关信息。如图 1-16 所示：

姓名	身份证号	生日	性别	手机号码	地址	职业	单位	电话号码
武汉		1993/9/9	男	15927603907				15927603907
黄洋		2014/4/1	男	15927603907	sdasdasdasd			15927603907

图 1-16: 选择会员信息

1.6.2 查询会员信息

点击查找按钮，输入需要查找的号码，可以查看会员的订位、客诉、消费记录等信息。与来电弹屏功能一致，这里不再赘述，如图 1-17 所示：

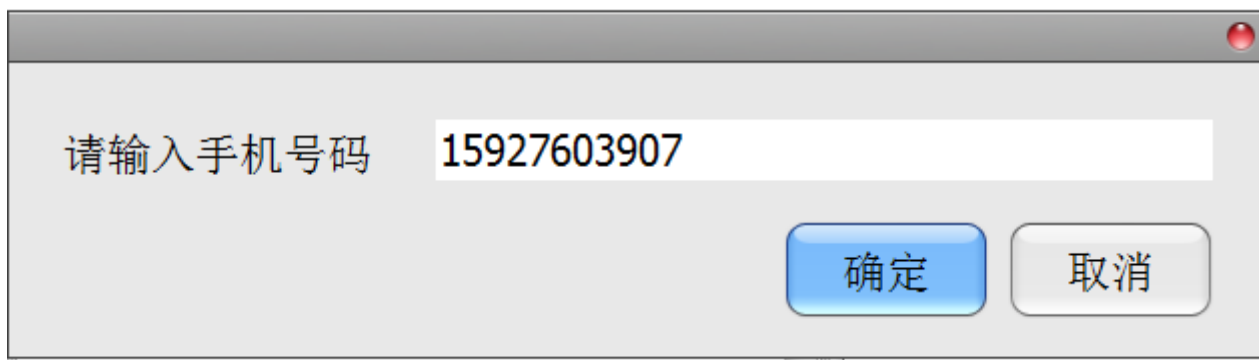


图 1-17: 查找会员信息

1.6.3 通话记录

需要注意的是，门市呼叫中心不会记录通话记录。获取到的通话记录为拨打总部呼叫中心的记录，如图 1-18 所示：

通话日期	开始时间	结束时间	通话时长
2014-04-17	21:30:29	21:30:41	小于0.5分钟
2014-04-17	21:31:04	21:31:14	小于0.5分钟
2014-04-17	21:32:42	21:32:52	小于0.5分钟
2014-04-17	21:51:16	21:51:26	小于0.5分钟
2014-04-16	11:23:07	11:23:20	小于0.5分钟
2014-04-16	11:23:29	11:23:49	小于0.5分钟

图 1-18: 通话记录

1.6.4 会员卡信息

一个会员可能对应有多张会员卡，以下会显示所选会员信息对应的所以卡片信息，如图 1-19 所示：

卡ID	卡号	门市	卡片类型	开卡日期	有效日期	消费次数	余额	点数
12345	12345	武汉四店	85折储值卡	2013-11-01	2014-08-16	0	80	490.60

图 1-19: 卡片信息

1.6.5 订位操作

选择会员信息后，可以进行订位操作。如图 1-20 所示：

预订代码	预订时间	门市名称	包厢类型	预订包厢编号	预订使用者姓名	预订电话	预订消费者人数	预订小孩人数	备注	开台房台	开立时间	要求	取消
79336	14-05-23 15:00...	武汉一店	豪华中包厢		黄洋	15927603907	4	0					<input type="checkbox"/>
335063	14-05-11 22:00...	武汉二店	豪华中包厢	304	黄洋	15927603907	4	0					<input type="checkbox"/>
469758	14-05-25 10:00...	武汉二店	豪华中包厢	304	黄洋	15927603907	4	0					<input type="checkbox"/>
78018	14-06-25 13:00...	武汉一店	豪华中包厢	210	黄洋	15927603907	4	0					<input type="checkbox"/>
549705	14-05-26 18:00...	武汉三店	迷你包	310	黄洋	15927603907	4	0					<input type="checkbox"/>
957163	14-05-23 23:00...	武汉二店	复合式包厢	345	黄洋	15927603907	4	0					<input type="checkbox"/>
145430	14-06-25 12:00...	武汉一店	豪华小包厢		黄洋	15927603907	4	0					<input type="checkbox"/>
771624	14-05-28 22:00...	武汉三店	迷你包	310	黄洋	15927603907	4	0					<input type="checkbox"/>

图 1-20: 订位操作

这里可以完成订位的新增、修改、删除等操作。订位时可以选择包厢类型，也可以直接指定包厢号进行订位。右边的表格中会加载出即时的包况信息，如图 1-21 所示：

预订代码: 823366 门市名称: 武汉一店 预订日期: 2014/12/31 11:00 使用者姓名: 黄洋

预订电话: 15927603907 消费人数: 4 小孩人数: 0 发送短信

包厢类型: 豪华小包厢 包厢:

备注: 要求:

日期	可订	总数	使用	保留	已订	可超
10:00	11	21	10	0	0	0
11:00	11	21	10	0	0	0
12:00	11	21	10	0	0	0
13:00	11	21	10	0	0	0
14:00	11	21	10	0	0	0

确定 取消

图 1-21: 订位操作

值得注意的是，订位时可以发送短信。如果勾选，则确定订位信息后，会给客户发送订位信息短信。另外，点击门市名称，可以弹出即时包况信息，以供客服人员参考如图 1-22 所示：

Drop Filter Fields Here												
数里		类型										
门市	包况	VIP大包厢	VIP中包厢	复合式包厢	豪华大包厢	豪华小包厢	豪华中包厢	迷你包	米乐之星	派对包厢	尊贵包厢	Grand Total
乐美斯	关闭	11	8		5	9	11			2	1	47
	使用	2	3			1	1					7
乐美斯 Total		13	11		5	10	12			2	1	54
武一店	关闭	12	10	2	13	18	27	3	1			86
	使用	1			1	5	1					8
武一店 Total		13	10	2	14	23	28	3	1			94
Grand Total		26	21	2	19	33	40	3	1	2	1	146

图 1-22: 即时包况

1.6.6 客诉

切换到客诉页面，可以对客诉信息进行操作。如图 1-23 所示：

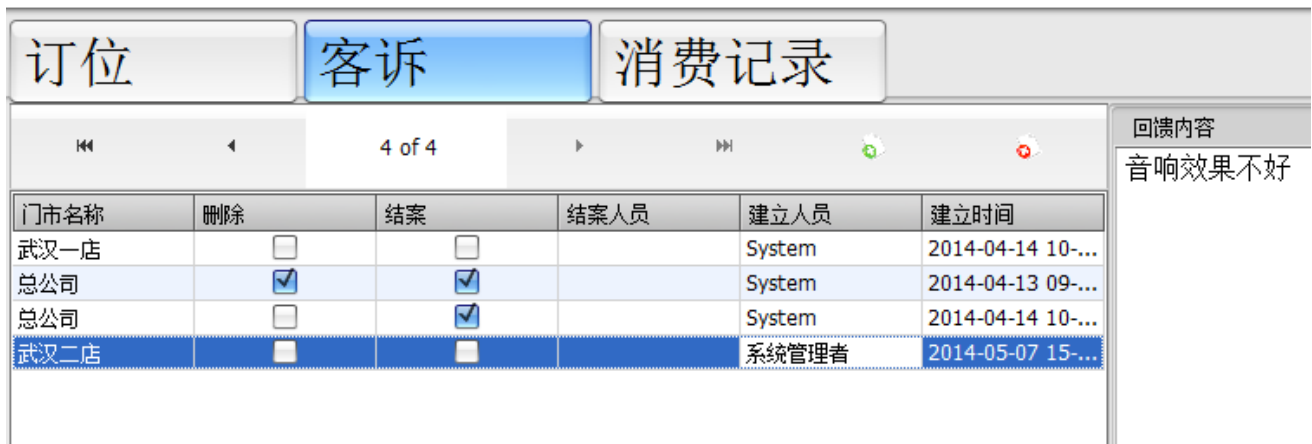


图 1-23：客诉操作

这里可以对客诉进行新增、修改、删除等操作。如图 1-24 所示：

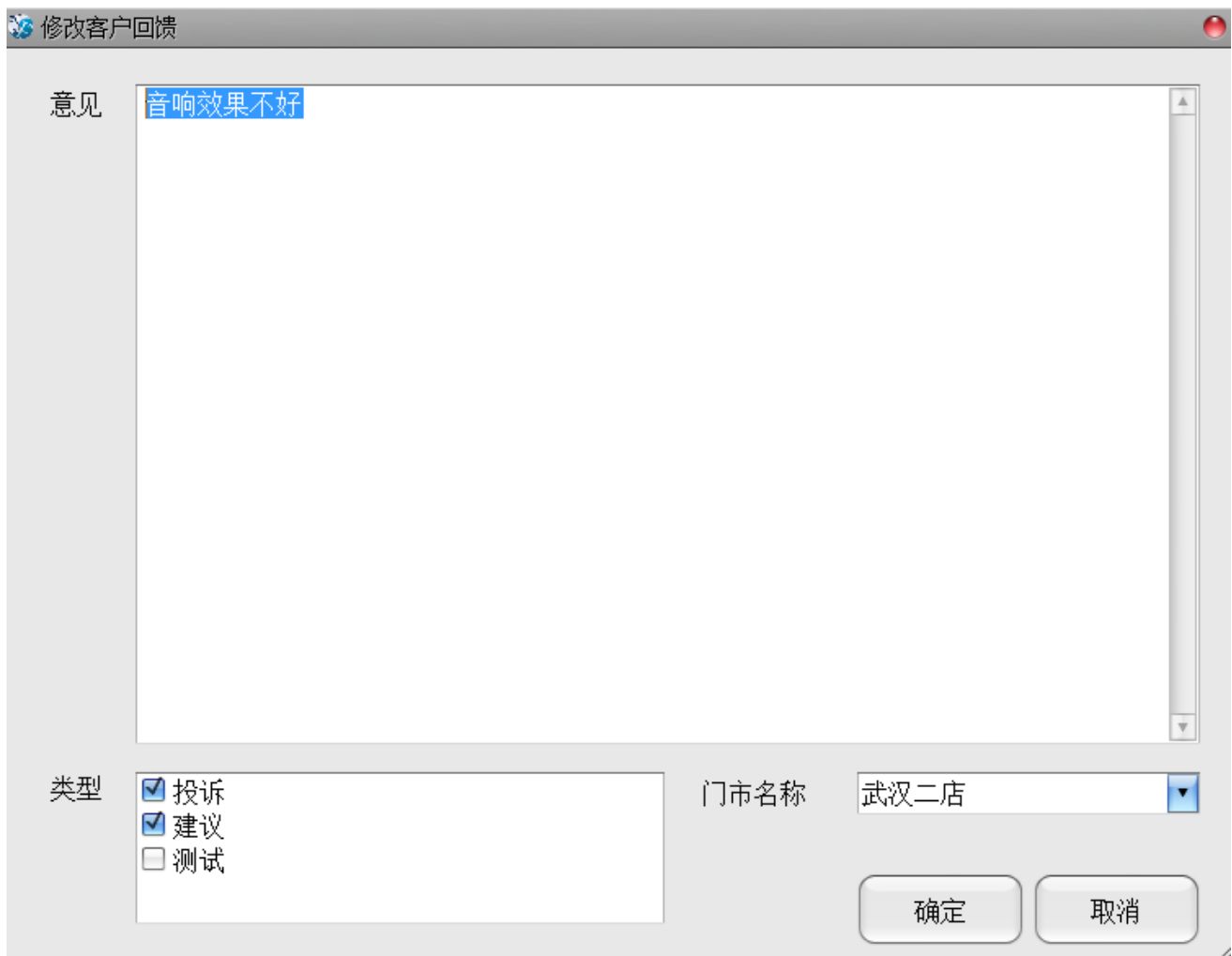


图 1-24：客诉操作

点击左边的客诉信息，会同步加载客诉具体内容以及客诉处理结果。可以显示多条记录，如图 1-25 所示：

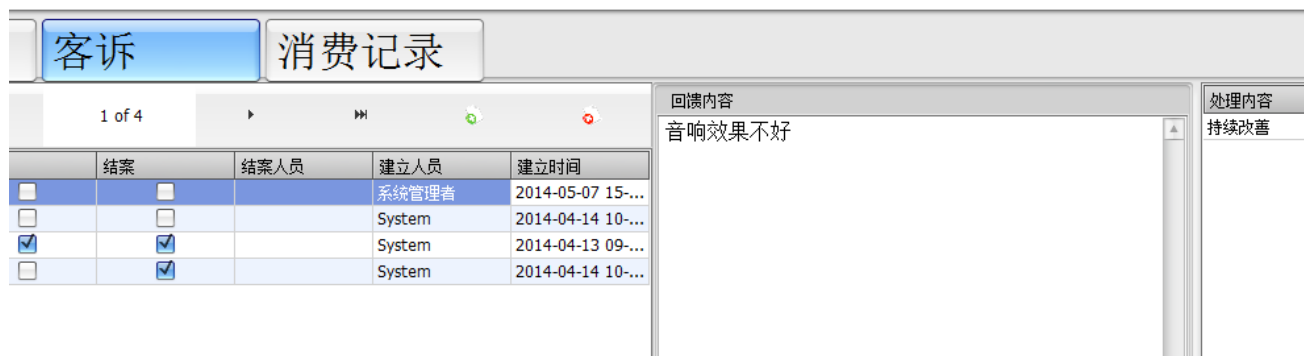


图 1-25: 客诉信息

1.6.7 消费记录

消费记录中，会显示该会员对应的所有消费记录，包括储值与支付、积点与扣点以及打折活动信息等。如图 1-26 所示：

号(编号)	会员名称	门市名称	帐单编号	包厢编号	营业日期	进场时间	离场时间
2345	黄洋	武汉一店	9402210003	000	2014/2/20	2014-02-21 13:54	2014-02-21 13:54

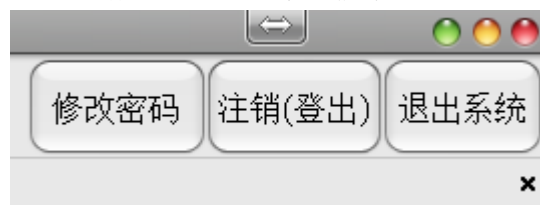
图 1-26: 消费记录

1.6.8 取消订位

点击取消按钮，选择取消原因，完成订位取消操作。

1.7 修改密码

点击修改密码按钮，如图 1-27 所示，可以弹出修改密码界面，如图 1-28 所示。



1-27 修改密码

变更密码

建议您输入的密码包含:A-Z, a-z, 0-9 以及特殊字符

旧密码

新密码

确认新密码

等待输入新密码...

确认 取消

信息

图 1-28: 修改密码操作

1.8 注销（登出）

登出操作会将系统锁定，如图 1-29 所示：



图 1-29：登出操作

1.9 退出系统

退出系统，如图 1-30 所示：

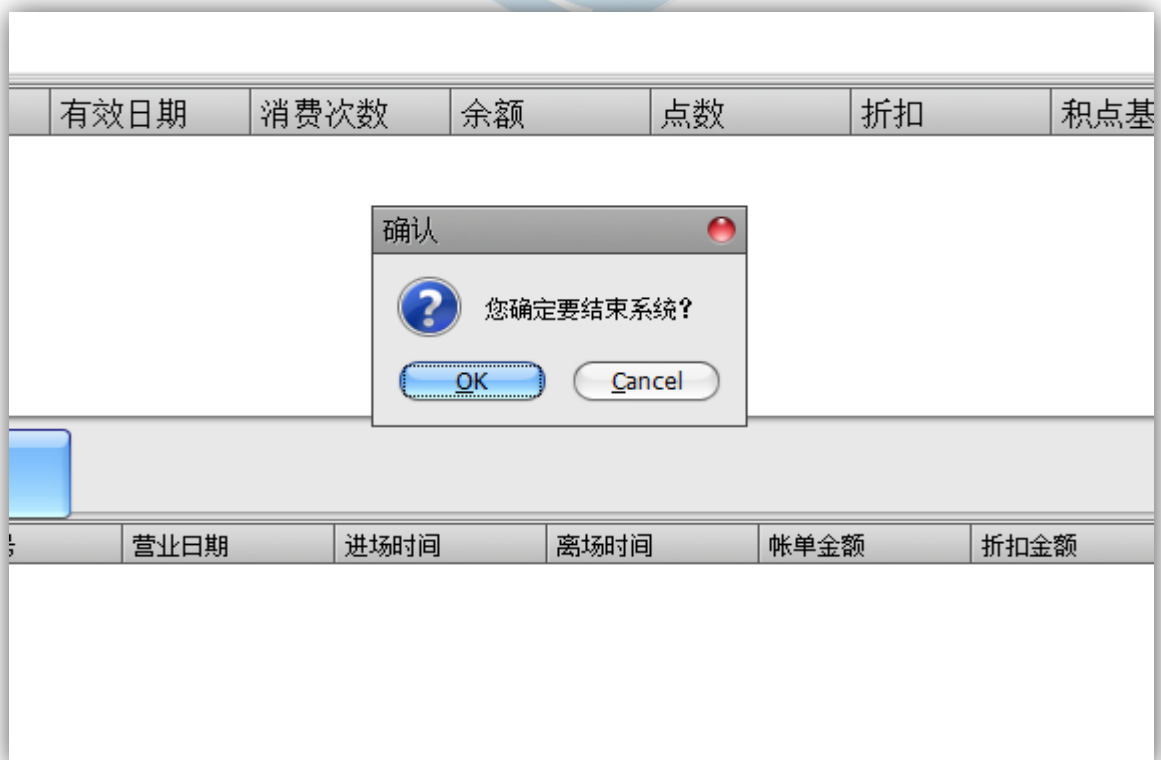


图 1-30：退出系统

1.10 作业信息

点击左下角的作业信息，可以查看当前系统与来电显示器的连接状态。如图 1-31 所示：



图 1-31：系统信息

1.11 打开设备

当连接设备失败时，按键 F12，可以打开设备。

1.12 换皮肤

点击左下角的换肤功能，可以给当前系统更换皮肤。如图 1-32 所示：

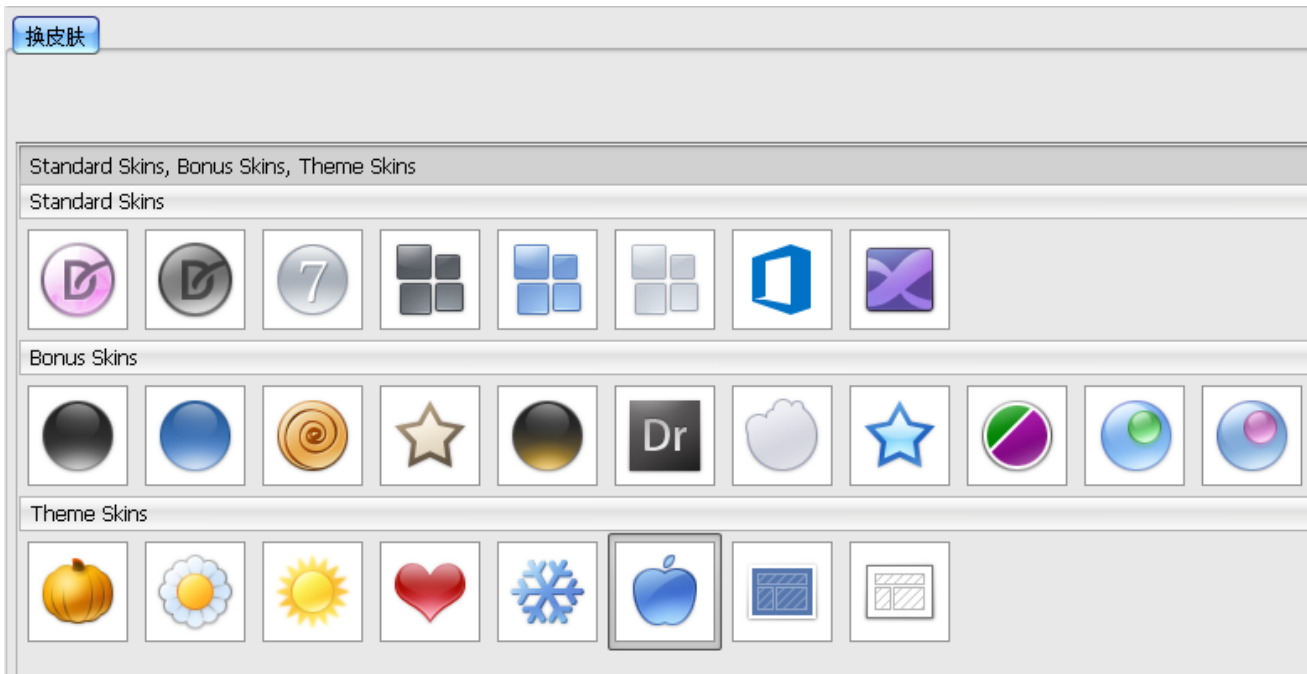


图 1-32: 换肤

2 基本资料系统

基本资料系统的主要功能是对 Call Center 系统的系统参数及本资料进行维护。包括基本设置、客诉、权限、其他设置等功能。

2.1 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。

2.1.1 门市地址

门市地址设置：用于增添、删除以及保存门市地址等操作，如图 2-1 所示：

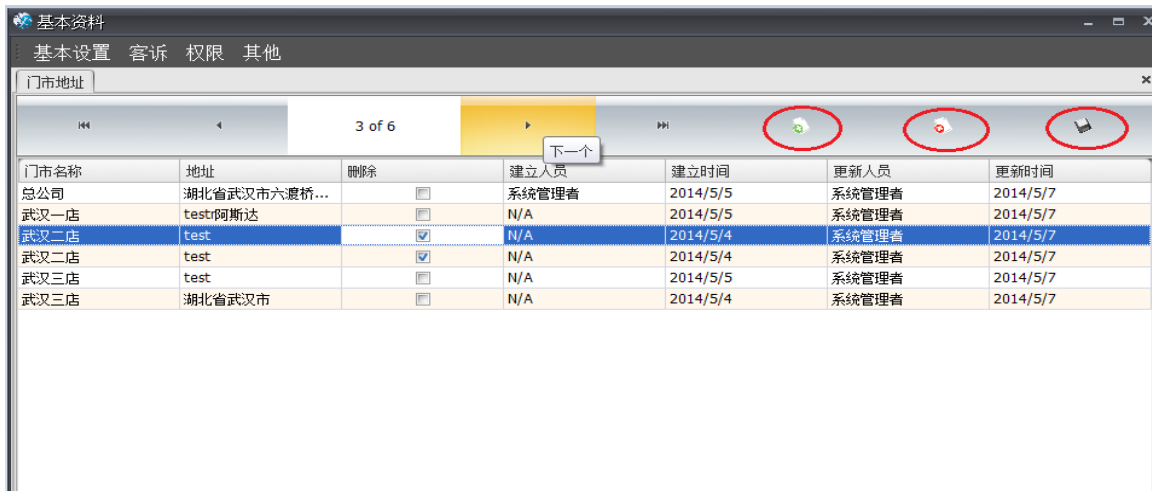


图 2-1：门市地址

<新增>门市地址页面,输入门市名称、填写门市地址以及导入门市地图。如图 2-2 所示：



图 2-2：门市地址维护

2.1.2 门市活动

门市活动信息用于查询、新增、作废门市活动。如图 2-3 所示：

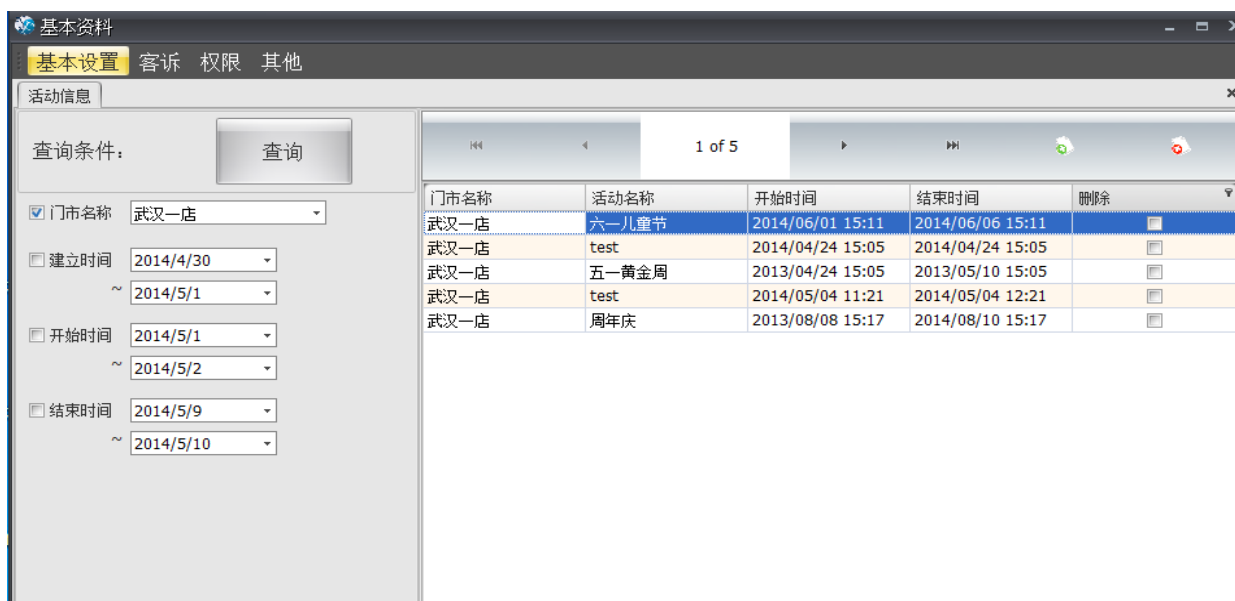


图 2-3：门市活动

双击门市活动，弹出活动信息详情以及活动图片页面。可以进行查看与修改操作，如图 2-4 所示：

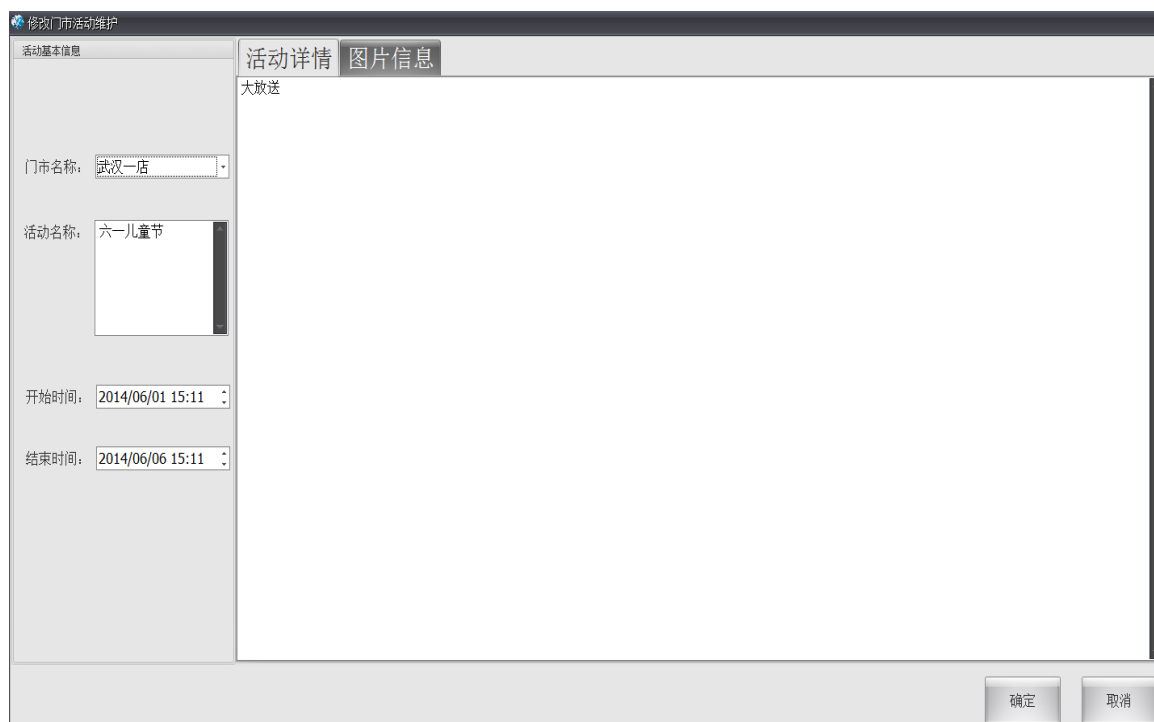


图 2-4：修改活动

点击新增按钮，可以新增活动详情。如图 2-5 所示：

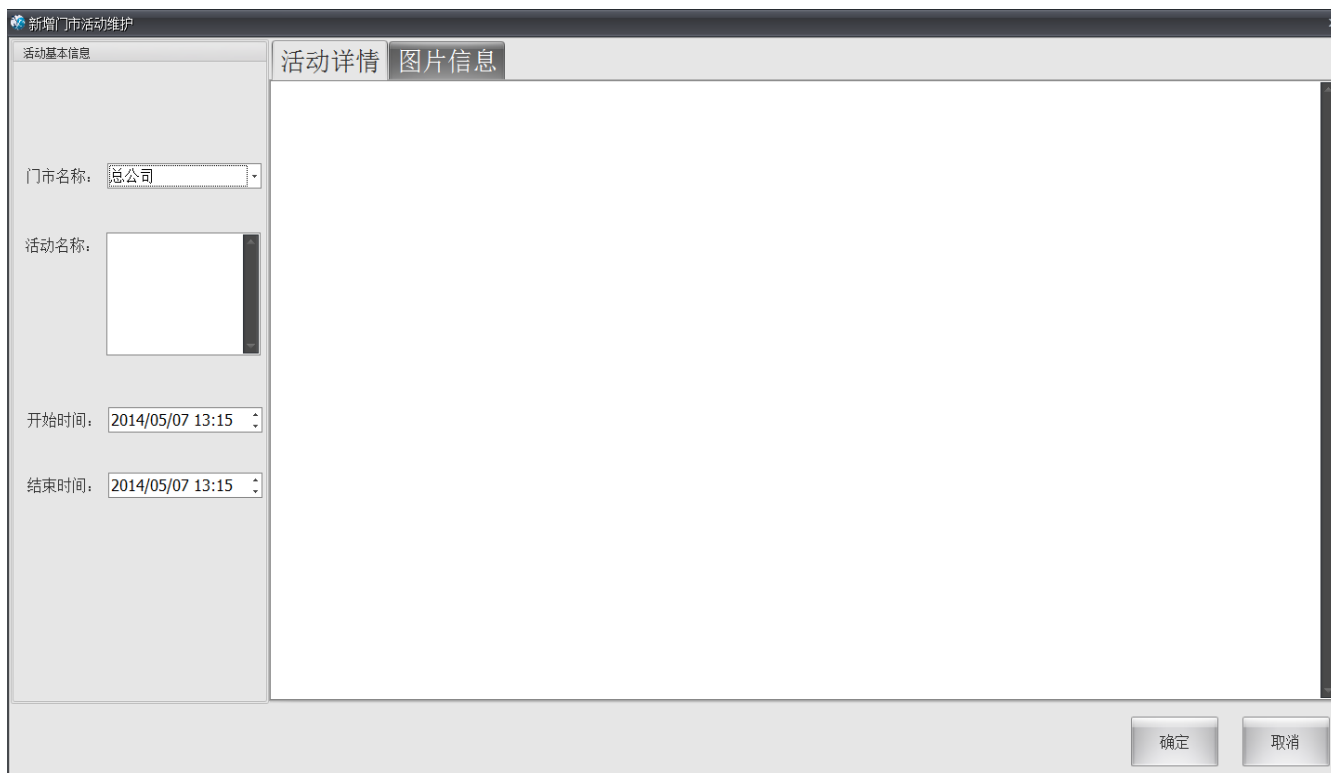


图 2-5: 新增门市活动

活动图片导入，如图 2-6 所示：



图 2-6: 导入活动图片

删除当前活动信息，如图 2-7 所示：

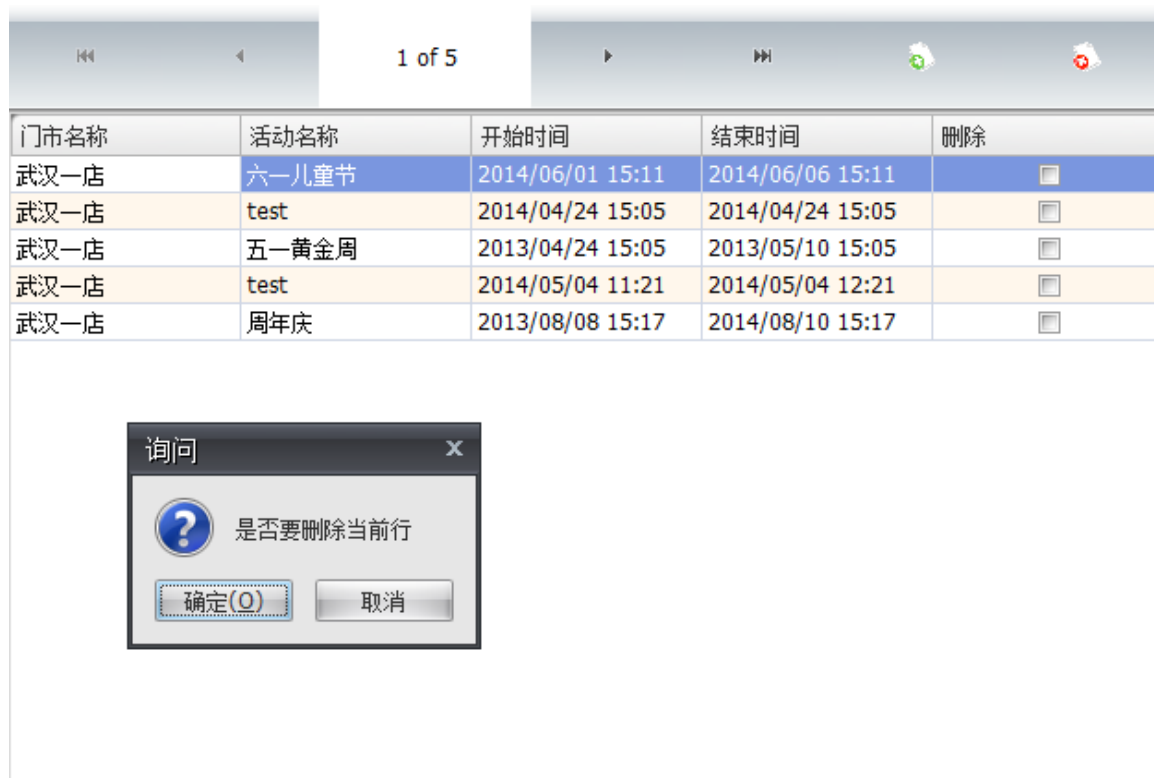


图 2-7: 删除活动信息

2.1.3 订位取消原因维护

可以执行订位取消原因的新增、修改、删除以及保存等操作。如图 2-8 所示：

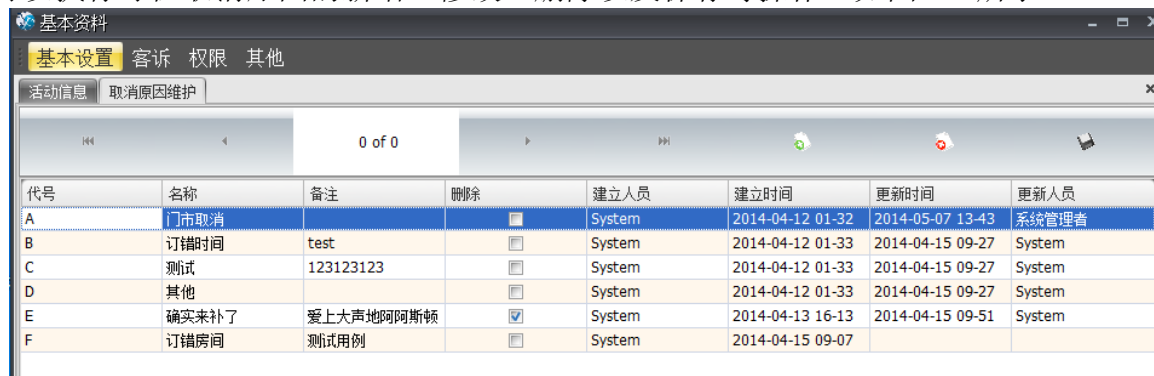


图 2-8: 订位取消原因维护

2.2 客诉

完成客诉处理以及客诉类型维护等操作，下面对其进行详细介绍。

2.2.1 客诉类型维护

主要包括客诉类型的新增、修改、删除以及保存等操作。同前，这里不再赘述。界面如图 2-9 所示：

代号	名称	备注	删除	建立人员	建立时间	更新时间	更新人员
A	投诉		<input type="checkbox"/>	System	2014-04-02 10-43	2014-05-07 15-09	系统管理者
B	建议	test	<input type="checkbox"/>	System	2014-04-02 10-43	2014-04-14 13-21	System
C	测试		<input type="checkbox"/>	System	2014-04-02 10-43	2014-04-14 13-21	System

图 2-9：客诉类型维护

2.2.2 客诉处理

客诉处理包括查询客诉内容、新增客诉处理、作废处理内容以及结案等操作，如图 2-10 所示：

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
总公司	SYSTEM	13419598000	<input type="checkbox"/>	2014-04-03 ...	<input checked="" type="checkbox"/>		
总公司	SYSTEM	13419598000	<input checked="" type="checkbox"/>	2014-04-02 ...	<input checked="" type="checkbox"/>		
总公司	fun	18270804127	<input type="checkbox"/>	2014-04-14 ...	<input checked="" type="checkbox"/>		
总公司	武汉区	13419598000	<input checked="" type="checkbox"/>	2014-04-11 ...	<input type="checkbox"/>		
总公司	黄洋	15927603907	<input checked="" type="checkbox"/>	2014-04-13 ...	<input checked="" type="checkbox"/>		
总公司	黄洋	15927603907	<input checked="" type="checkbox"/>	2014-04-14 ...	<input checked="" type="checkbox"/>		
武汉一店		12312312321	<input checked="" type="checkbox"/>	2014-04-11 ...	<input type="checkbox"/>		
武汉一店	黄洋	15927603907	<input type="checkbox"/>	2014-04-14 ...	<input type="checkbox"/>		
武汉一店	fun	18270804127	<input type="checkbox"/>	2014-04-14 ...	<input type="checkbox"/>		
武汉一店	武汉区	13419598000	<input type="checkbox"/>	2014-04-16 ...	<input type="checkbox"/>		
武汉二店	fun	18270804127	<input type="checkbox"/>	2014-04-15 ...	<input checked="" type="checkbox"/>		

处理内容	处理人	处理时间	删除	更新时间	更新人员	备注
已经有结果了	fun	2014-04-14 00-00	<input type="checkbox"/>	2014-04-15 10-35	System	效果上的稍有差异
123123	testr	2014-04-15 00-00	<input type="checkbox"/>	2014-04-15 10-35	System	asdasdasd
测试一下更新过去没有	阿斯顿	2014-04-15 00-00	<input type="checkbox"/>	2014-04-14 11-43	System	确实打实
123	23	2014-04-02 00-00	<input checked="" type="checkbox"/>	2014-04-14 11-42	System	确实打实

图 2-10：客诉处理

- a) 查询操作
选择客诉查询条件，查询客诉内容。如图 2-11 所示：

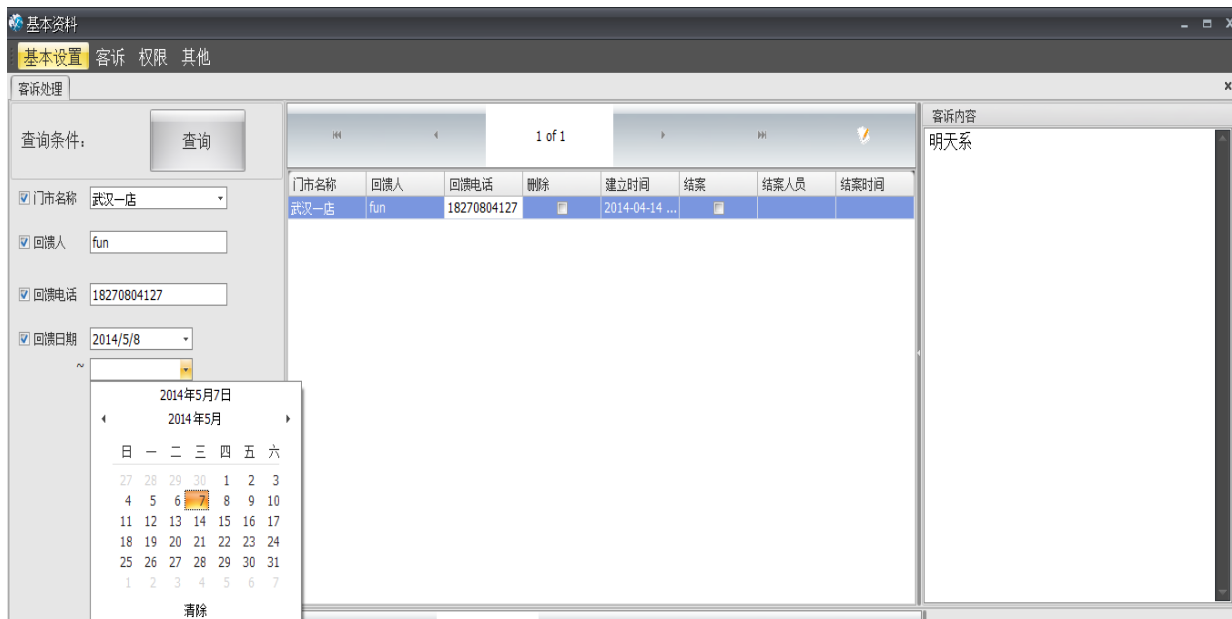


图 2-11: 客诉查询

- b) 客诉处理
客诉处理:选择客诉信息，填写处理内，如图 2-12 所示：

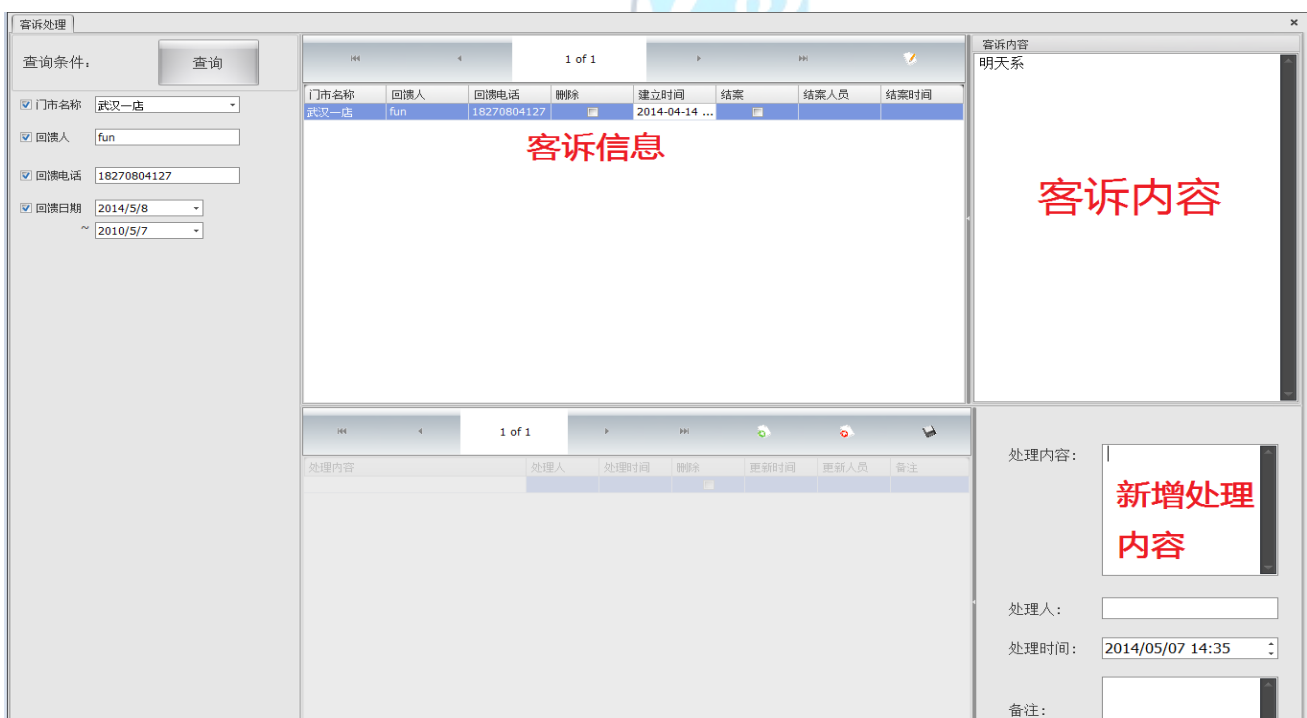


图 2-12: 客诉处理

c) 结案

对客诉内容进行结案操作，结案后不能继续处理。如图 2-13 所示：



图 2-13: 结案

2.3 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。

a) 操作人员维护

要设置权限，首先要对操作人员进行设置，因为权限是由人去实现。操作人员维护中可以完成操作人员的新增、修改、删除操作。操作方式与前面讲解的一致，这里不做过多介绍。

b) 角色维护

为了便于后期的维护，权限没有直接给某个操作人员。操作人员必须在系统中担任某种角色才能获得权限，所以接下来要进行角色维护。角色维护中，通过设置模组可以使角色以及角色包含的操作人员加入指定群组。如图 2-14 所示：

使用中	角色代码	角色名称	说明	模组
<input checked="" type="checkbox"/>	CAdmin	客服管理角色	客服管理角色	客服系统客户端
<input checked="" type="checkbox"/>	CALL	座席角色	座席角色	客服系统客户端

图 2-14：角色维护

c) 群组权限维护

权限设置的实际操作是在群组维护中实现的：1、要选择操作人员所在群组；2、在群组中选择角色；3、在所选角色下增加操作者，如图 2-15 所示；4、选定操作者后，点击功能按钮，通过勾选功能来完成权限的设置。

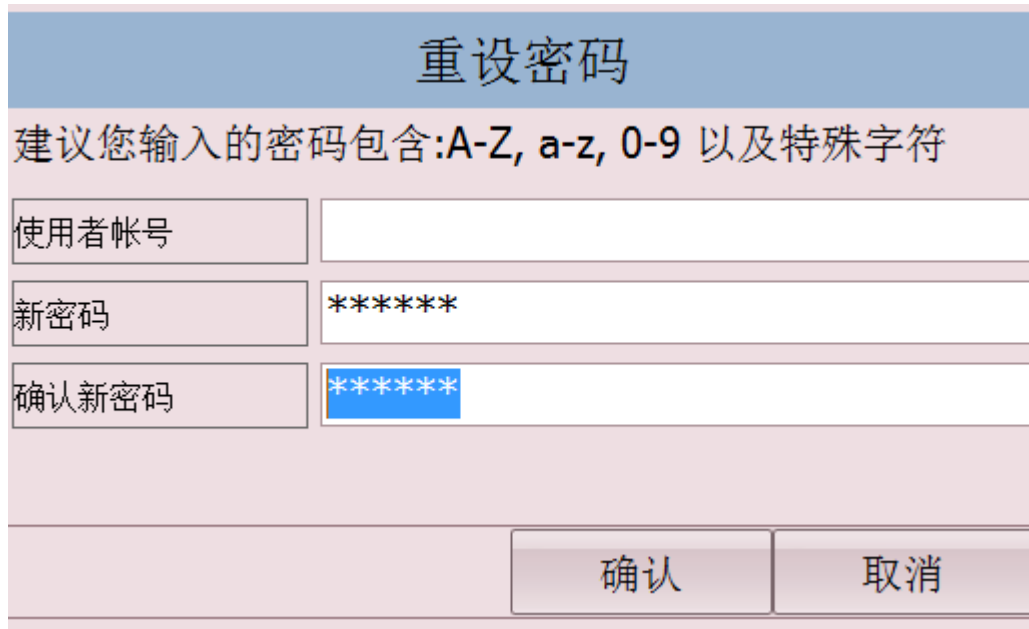
使用	角色代码	角色名称
<input checked="" type="checkbox"/>	CAdmin	客服管理角色
<input checked="" type="checkbox"/>	CALL	座席角色

使用者	功能
<input checked="" type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>
<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>
<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>
<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>

图 2-15：角色权限维护

d) 重设密码

重新设定指定操作者密码，如图 2-16 所示：

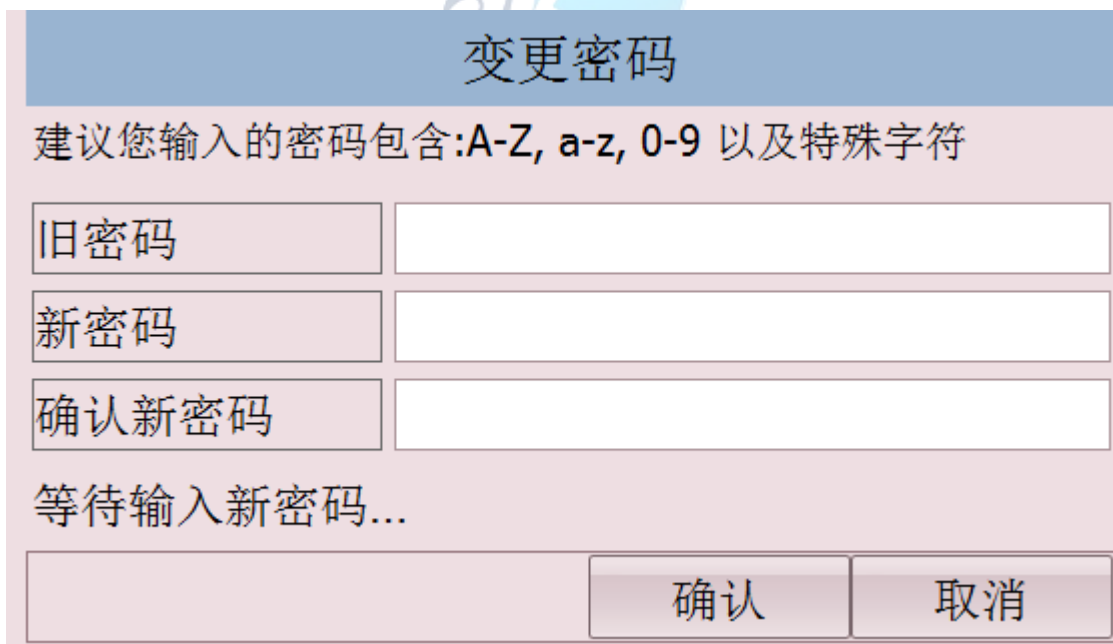


重设密码	
建议您输入的密码包含:A-Z, a-z, 0-9 以及特殊字符	
使用者帐号	<input type="text"/>
新密码	*****
确认新密码	*****
<input type="button" value="确认"/> <input type="button" value="取消"/>	

图 2-16: 重设密码

e) 修改密码

进行修改密码操作，如图 2-17 所示：



变更密码	
建议您输入的密码包含:A-Z, a-z, 0-9 以及特殊字符	
旧密码	<input type="text"/>
新密码	<input type="text"/>
确认新密码	<input type="text"/>
等待输入新密码...	
<input type="button" value="确认"/> <input type="button" value="取消"/>	

图 2-17: 修改密码

2.4 其他

其他中主要包括关于和换肤功能，这里不再赘述。

3 收银系统

我司开发的收银系统主要包括咨客、收银、厨房、超市等子系统，本文中仅介绍与呼叫中心订位操作相对应的功能。订位主画面如图 3-1 所示：



图 3-1：订位主画面

3.1 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，以供服务人员参考。系统中默认设置为当前时间往前 30 分钟，往后三小时所需包厢类型的数量，如图 3-2 所示：

Test...						包厢备注	全馆包况
301F 2(0) 20:57 23:57 (-1067)	312E 2(0) 01:52 05:52 (-712)	323B 2(0) 19:12 22:12 (-1172)	335E	356C			367H
302F	313E 2(0) 01:45 05:45 (-719)	325B 10(0) 20:23 23:23 (-1101)	336D	357D			666I
303F 2(0) 01:51 05:51 (-713)	315F	326F	337E	358B			
305E	316F	327E	338B	359B			
306F	317B	328D 6(0) 17:44 21:44 (239)	339C	360B			
307F	318E	329E	350C	361C			
308F	319C	330D	351B	362C			当前时间往前30分钟，往后三小时之间，所需要各类型包厢的数量
309F	320E	331D	352C	363C			
310F	321C	332E	353H	365C			
311F	322C	333F	355C	366E			

迷你(1), 中包(2), 大包(1)

区域(全部) 房型(全部) 包况(全部) 排序(编号) 功能

乐美斯 工作站: 咨客(P01) 计算机 05/11 17:44:57 打印机

图 3-2：订位提醒

3.2 订位查询

通过查询条件，查询订位资料，如图 3-3 所示：

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...
111222...	651625	林先生	11122233312	11 17:44		门市现...	15	0	D			新增/未开	计算机	05/1...
123456...	268211	邹先生	12345678901	11 18:40		门市现...	9	0	C	306		新增/未开	计算机	05/1...
123456...	234400											未开	计算机	05/1...
012345...	173047											未开	计算机	05/1...
134195...	488095											未开	计算机	05/1...
111222...	346430											未开	计算机	05/1...
123456...	643011											未开	计算机	05/1...

图 3-3：订位查询

另外，除了可以查询本店订位情况外，还具备总部查询功能，可以查询到其他门店的订位资料。如图 3-4 所示：

图 3-4：总部查询

3.3 新增订位

新增订位信息，并即时同步到呼叫中心服务器。如图 3-5 所示：

新增订位				
日期时间*	2014年05月11日 19时39分		日历	
包厢		成年*	9 人	未成年 0 人
可修改数据				
身份证号		姓名	王	
电话/手机*	13419598000		先生	
备注				
储存	设定到点	储存后开立	设定帐编	取消

图 3-5：新增订位

订位时可以选择指定到包厢号，如图 3-6 所示：

可开立包厢选择							
楼层：		包厢类型：					
302	305	306	307	308	309	310	311
315	316	317	318	319	320	321	322
326	327	328	329	330	331	332	333
335	336	337	338	339	350	351	352
353	355	356	357	358	359	360	361
362	363	365	366	367	666		
				上页	下页	取消	

图 3-6：订位到包厢号

3.4 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。进行某包间开立操作时，如果一段时间后又有订位与之冲突，会即时提醒操作人员。如图 3-7 所示：

The screenshot displays a software interface for opening a room. At the top, the title is '开立包厢'. Below the title, there are input fields for '包厢号码*' (Room Number) with value '306', '成人人数*' (Adults) with value '2', and '儿童人数' (Children) with value '0'. A modal dialog box titled '确认' (Confirm) is overlaid on the screen. The dialog contains a question mark icon and the following text: '请告知顾客，该包厢：306，已经有人预订，最多只能欢唱至：18:40，也就是：0小时54分钟，是否接受？' (Please inform the customer that this room: 306, is already booked, and can only sing until 18:40, which is 0 hours and 54 minutes, do you accept?). Below this, it lists '下一组订位信息：' (Next booking information): '预定时间：18:40' (Booking time: 18:40), '顾客姓名：邹先生' (Customer name: Mr. Zou), '人数：9(0)' (Number of people: 9(0)), '联系电话：12345678901' (Contact phone: 12345678901), and '订位代码：268211' (Booking code: 268211). The dialog has '确定' (Confirm) and '取消' (Cancel) buttons. The background interface shows various form fields like '顾客证件' (Customer ID), '会员' (Member), '姓名' (Name), '出生' (Birth), '职业' (Occupation), and '1' (likely a room type or status). At the bottom of the interface, there are buttons for '加载会员数据' (Load member data), '空包查询' (Empty room query), '确认' (Confirm), and '取消' (Cancel).

图 3-7：开立包厢

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 QQ: 2226214310

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

业务专业：13419598000

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