# 门市呼叫中心

# 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)
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
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
1.11 打开设备18
1.12 换皮肤19
2 基本资料系统
2.1 基本设置
2.2 客诉
2.3 权限
2.4 其他
3 收银系统
3.1 订位提醒29
3.2 订位查询
3.3 新增订位31
3.4 订位转开立32
关于易丰软件

\_ \_ \_ \_ \_ \_ \_ \_ \_ \_ \_ \_ \_

-----

\_ \_ \_ \_ \_ \_ \_ \_ \_ \_ \_ \_

\_ \_ \_ \_ \_ \_ \_ \_ \_ \_ \_ \_ \_

# 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:



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 计
□ 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
主席信息 MAC:60A44C5189	6F 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 扬	大支持 13419598000	换皮肤 版本:14.5.1

易丰软件(武汉)有限公司

-----

TEL:13419598000

http;//www.yftek.com

\_\_\_\_\_

## 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:

Ì.	门市信息 选择门市								
	门市编号	门市名称							
	HQ001	总公司							
>	- WH001	武汉一店							
	- WH002	武汉二店							
	- WH003	武汉三店							
	- WH004	武汉四店							
	WH005	武汉五店							
	WH006	武汉六店							

### 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:



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		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		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。



## 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:	查询	
🗹 门市名称	武汉一店	•
🗌 预定代码	门市代号 HQ001 WH001	门市名称 总公司 武汉一庄
🗌 预定电话	WH002	武汉二店
🗌 会员名称	WH003	武汉三店
🗹 预定时间	2014-05/06 00:0	00 🗧
~	2014-05/07 00:0	00 🗧

图 1-6: 查询条件

查询结果如图 1-7 所示:

查询条件: 查询			144				4		1 of 1		
☑ 门市名称 武汉一店		预订代码 823366	门市名称 武汉一店	预订使用者姓名 黄详	预订电话 15927603907	账单编号	预订时间 2014-12-31 11:00:00	预订消费者人数	预订小孩人数           4	包 1 2 条 4	
□ 预订代码											
□ 预订电话											
□ 会员名称											
▼ 预订时间 2014-12/31 00:	00										
~ 2015-01/01.00:											
2013-01/01-00.											
		1				<u>ь ш</u>					
				图 1-7: 기	位贫润约	<b></b> 古朱					

# 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:

包况 2014/4/22 ▼ 日期 ▼ 订位数 包用数 占比 描次 ▲ ▼ 「市 ▲ ▼ 包用类型 ▲ ▼ Grand Total 0 0	占比 Error		
2014 © Copyright by 易丰软件(武汉)有限公司 h	ttp://www.yftek.com 1341959	8000	
			结束
	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:

🐝 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		
操作界面保留数重维护				
144		4	0 of 0	
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:	ī		
	[	8 ~ 9		
	包厢类型:	派对包厢		
	预留数量:	1		
	备注:	[		
	c			
		确定取消		
	图 1-10: 保	留数量维护界面	-	
易丰软件(武汉)有限公司	TEL:134195	98000 http;//v	vww.yftek.com	Page 8

# 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:

门市信息 订位查询 订位数量 保留数量 超订数量 主窗体											
操作界面保留数里维护起订数里维护											
144		4	0 of 0		Þ						
门市名称	房间类型	适用日期	开始时间	结束时间	超订数里						
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	2 4						
武汉四店	VIP大包厢	2014/5/13	9	16	003						

图 1-11: 订位设置

客服人员对超订数量进行新增、修改、删除、保存等操作,如图 1-12 所示:

	门市名称: 适用日期: 适用时段:	武汉一店 2014/5/7 17 ~	▼ ▼ 23		
	包厢类型:	豪华小包厢	•		
	超订数量:	03			
	备注:	746	HINNE		
	図 1 1 2	初江粉旱维			
	图 1-12	: 但以奴里年	♪ ´クト 国		
易丰软件(武汉)有限公司	TEL:13	419598000	http;//www.yfte	k.com	Page 9

## 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:

🔅 呼叫中心													-	000
门市信息 订位	立查询 订位数量 保留数量	超订数量 主窗体										修改密码	注销(登出) 试	昆出系统
黄详:15927603907	7(通道: ) 操作界面													×
手机号:	查找	保存通	記录 壬日期		开始时间		结市时间		福祉	Ent+		描画		
姓名:		[ <u>12</u> ,	1170		1120010		ATACKIN		100 10	14117		192		_
生日:	· 05	男 〇女												
地址:		×.												
₩D	卡号 门市	卡片类型	开卡日期	有效日期	消费次数	余额	点数	折扣	积点基数	建立人员	建立时间	更新人员	更新时间	J
订位	客诉	消费记录	1. <											
	144	4		0 of 0		•			н		ô.		0	
预订代码	预订时间 门市名	3称 包厢类	型 预订信	1.厢编号 预订修	使用者姓名 预订	J电话 预	丁消费者人数 预	订小孩人数	备注	开台房台	开立时间	要求	取消	
					图	1-13:	主窗体							
1.6.1	来电弹屏				. (									

## 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:

a) 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: 

手机号: 姓名:	159276039	900	查找	保存」通	话日期			开	始时间
生日: 190	00-01-01	•	〇男	0女					
地址:				×					
卡ID	卡号		门市	卡片类型		卡日期	有效日期	期	消费次
订位		客诉		消费记录	录				
订位		客诉	图 1-	消费记述 -14:新增会	<b>录</b> 员信息				
订位		客诉	图 1-	消费记述 -14:新增会	<b>表</b> 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:

会员:1592	27603900		
手机号 姓名:	: 15927603900 测试		通话记录 保存 通话日期
生日:	1988-01-01		女 1
地址:	湖北省武汉市		<u>A</u>
			Ŧ
卡ID	卡号	门市	卡片类型
		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:

3 选择会	「○							000
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
黄详		2014/4/1	男	15927603907	sdasdasdasdasd			15927603907
							确定	
			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:

请输入手机	几号码	159276	603907					
					确定		取消	
1		圆 1-	 17. 杏找会	员信息				
.6.3 通话记录 需要注意的是, 四图 1-18 所示,	门市呼叫中心	不会记录道	通话记录。	英取到的通	话记录为	1拨打总	部呼叫中,	心的记录,
通话记录								
通话日期	* 开:	始时间		结束	时间			通话时长
2014-04-17	21	:30:29		21:3	0:41			小于0.5分钟
2014-04-17	21	:31:04		21:3	1:14			小于0.5分钱
2014-04-17	21	:32:42		21:3	2:52			小于 <b>0.5</b> 分钟
2014-04-17	21	:51:16		21:5	1:26			小于 <b>0.5</b> 分钟
2014-04-16	11	:23:07		11:2	3:20			小于 <b>0.5</b> 分钟
2014-04-16	11	:23:29		11:2	3:49			小于 <b>0.5</b> 分钟
. <b>6.4 会员卡信息</b> 一个会员可能对	应有多张会员	图 卡,以下会	1-18: 通话 显示所选会	记录	立的所以	卡片信息	息,如图 1-	19 所示:
卡ID <sup>®</sup> 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	<b>85</b> 折储值卡	2013-11-01	2014-08-16		0	80	490.60
r		图	1-19: 卡片	信息				
易丰软件(武	汉)有限公司	TEL:13	419598000	http;//v	www.yftek	com	► F	Page 12

#### 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:

订位	客诉		消费记录										
	144		•		12 of 12		•		ж		ő		ò
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		黄详	15927603907	4	1	0				
335063	14-05-11 22:00	. 武汉二店	豪华中包厢	304	黄详	15927603907	4	1	0				
469758	14-05-25 10:00	. 武汉二店	豪华中包厢	304	黄详	15927603907	4	1	0				
78018	14-06-25 13:00	. 武汉一店	豪华中包厢	210	黄详	15927603907	4	1	0				
549705	14-05-26 18:00	. 武汉三店	迷你包	310	黄详	15927603907	4	1	0				
957163	14-05-23 23:00	. 武汉二店	复合式包厢	345	黄详	15927603907	4	1	0				
145430	14-06-25 12:00	. 武汉一店	豪华小包厢		黄详	15927603907	4	1	0				
771624	14-05-28 22:00	. 武汉三店	迷你包	310	黄详	15927603907	4	1	0				

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:



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:

包况												
Drop Filter Fi	elds 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	尊爵包 厢	Grand Total
oc¥w	关闭	11	8		5	9	11			2	1	47
□ 示美斯	使用	2	3			1	1					7
乐美斯 Tota	I	13	11		5	10	12			2	1	54
	关闭	12	10	2	13	18	27	3	1			86
B K−R	使用	1			1	5	1					8
武一店 Tota	I	13	10	2	14	23	28	3	1			94
Grand Total		26	21	2	19	33	40	3	1	2	1	148
				冬	1-22: ₿	即时包况						
	易丰软件(武	汉)有限。	公司	TEL:13	341959800	)0 I	http;//ww	w.yftel	k.com		Page	13

#### 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:

🐲 修改著	5户回馈				
▲ 16(八名)	₩ ●				
类型	<ul> <li>✓ 投诉</li> <li>✓ 建议</li> <li>□ 测试</li> </ul>		门市名称	武汉二店 确定	▼ ▼ 取消
		图 1-24: 客诉	操作		
	易丰软件(武汉)有限公司	TEL:13419598000	http;//www	w.yftek.com	Page 14

#### Call Center 操作手册 15

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:

客	诉	消	费记录				
	1 of 4	۱.	₩	6	ô.	◎ () 個 ()	处理内容 持续改善
	结案	结案人员	建立人员	Į	建立时间		
			系统管理	者	2014-05-07 15		
			System		2014-04-14 10		
$\checkmark$	<b>V</b>		System		2014-04-13 09		
			System		2014-04-14 10		

#### 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:

订位	客诉	消费	记录				
<del>、</del> 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	黄详	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

<b>占修改密码按钮</b> ,	如图 1-27 所示,可以弹出修改密码界面,如	图 1-28 所示。
	修改密码 注销(登出) 退出系统	
	×	
	1-27 修改密码	
	变更密码	
建议您输入的	的密码包含:A-Z, a-z, 0-9 以及特殊	字符
旧密码		
新密码		
新密码 确认新密码		
新密码 确认新密码 等待输入新	· · · · · · · · · · · · · · · · · · ·	
新密码 确认新密码 等待输入新	。 · 密码… 确认	取消
新密码 确认新密码 等待输入新	。 · 密码… 确认	取消

图 1-28: 修改密码操作

易丰软件(武汉)有限公司

TEL:13419598000

http;//www.yftek.com

\_\_\_\_\_

# 1.8 注销(登出)

登出操作会将系统锁定,如图 1-29 所示:

	日期		2 余额	点数	折扣	_
			确认			
				更登出?		
	专业中	¥8		21441111	帐单令额	
		#n   <u>/</u>		21-20H 31-91		
			图 1-29:	登出操作		
退	出系统		U U			
			Y			
退出	出系统,如图	1-30 所示:	C)			
	有效日期	消费次数	ない 余額	点数	折扣	积点基
					·	·
		[	确认			
				長行事だらたり		
			1 2 2 2 2 2 2 2 2 2 2 2 2 2 2 2 2 2 2 2	芝结米赤统:		
1			<u>ок</u>	Cancel		
F		L				
					11/ 34 A #T	1 m 1 0 mm
5	营业日	期  进 <sup>1</sup>	新时间   漫	新场时间	帐单金额	折扣金额
			图 1-30:	退出系统		
	易丰软件(武汉	ス)有限公司	TEL:13419598	3000 http;/	/www.yftek.com	▶ Page

# 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:

Message Monitor	$\Leftrightarrow$	<ul> <li>O O O</li> </ul>
丁开设备失败 12-31 10:20:51		*
		v
□ 停止刷新		结束

#### 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:



# 2 基本资料系统

基本资料系统的主要功能是对于 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:

🌼 基本资料						_ = ×
基本设置 客诉	权限 其他					
门市地址						×
144	٩	3 of 6	<b>,</b> 下一个】	H (	•	
门市名称	地址	刪除	建立人员	建立时间	更新人员	更新时间
总公司	湖北省武汉市六渡桥		系统管理者	2014/5/5	系统管理者	2014/5/7
武汉一店	testr阿斯达		N/A	2014/5/5	系统管理者	2014/5/7
武汉二店	test		N/A	2014/5/4	系统管理者	2014/5/7
武汉二店	test		N/A	2014/5/4	系统管理者	2014/5/7
武汉三店	test		N/A	2014/5/5	系统管理者	2014/5/7
武汉三店	湖北省武汉市		N/A	2014/5/4	系统管理者	2014/5/7

#### 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:

Image: Walk Wing Walk Walk Walk Walk Walk Walk Walk Walk	144 4 7 of 7 🕨 🖶 🧔 🥪			
地图:         Web         BA BH         確定 取消         图 2-2: 门市地址维护	日…     地址     翻添     望…     望…     更…     更…       息…     调…     一     系…     20…     系…     20…       武…     test     〇     N/A     20…     系…     20…       武…     ボ     〇     N/A     20…     系…     20…       北     M     M/A     20…     S…     20…     3…	门市名称:、、、		Î
图 2-2: 门市地址维护		地图:	Web 是入 显出 (額)	E The second
		图 2-2: 门市地	1.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:

● 基本资料 基本设置 客诉 权限 其他					_ = X
活动信息					×
查询条件: 查询	144	<ul> <li>1 of 5</li> </ul>	Þ	₩ ę	a a
	门市名称	活动名称	开始时间	结束时间	剛除
☑ 〕 市名称 □武汉一店	武汉一店	六一儿童节	2014/06/01 15:11	2014/06/06 15:11	
回 建全时间 2014/4/20	武汉一店	test	2014/04/24 15:05	2014/04/24 15:05	
□ 建立时间 2014/4/30 →	武汉一店	五一黄金周	2013/04/24 15:05	2013/05/10 15:05	
~ 2014/5/1 -	武汉一店	test	2014/05/04 11:21	2014/05/04 12:21	
■ T 始け词 2014/5/1	武汉一店	周年庆	2013/08/08 15:17	2014/08/10 15:17	
~ 2014/5/2 · 「 结束时间 2014/5/9 · ~ 2014/5/10 ·					
	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:

动基本信息	活动详情图片信息			
	大放送			^
「市名称: 武汉一店 、				
动名称: 六一儿童节	e.			
开始时间。 2014/06/01 15:11 :	]			
结束时间: 2014/06/06 15:11 (				
			确定	取消
	图 2-	4: 修改活动		
	- 11			

点击新增按钮,可以新增活动详情。如图 2-5 所示:

(C)			×
活动基本信息	活动详情 图片信息		
门市名称: 总公司 •			
活动之称.			
1649 E19.			I
			I
			I
开始时间: 2014/05/07 13:15 \$			I
结束时间: 2014/05/07 13:15 ;			I
			I
			I
			I
			-
			确定取消
	图 2-5. 辛	新增门市活动	
活动图片导入,	如图 2-6 所示:		
🗶 Art (Ad ) - Art ( - 1 - 1 - 1 - 1 - 1 - 1 - 1 - 1 - 1 -			
♥♥ 新唱门巾活动维护 活动基本信息	江井兴楼 网上台自		
₩ 新聞[]   市浩可维护 活动基本信息	活动详情图片信息	逐步法自一	バチニト / ナ 白 ー
19 新聞日中活动選邦 活动基本信息	活动详情 图片信息	活动信息二	活动信息三
● 動間」」」政治政策护 活动基本信息 门市名称: 总公司 •	活动详情图片信息	活动信息二	活动信息三
◆ 動計[]」取得可能护 法动基本信息 门市名称。 总公司 • 活动名称:	活动详情图片信息	活动信息二	活动信息三
新聞日前沿時時 法动基本信息	活动详情图片信息		活动信息三
<ul> <li>新聞日知知時時</li></ul>	活动详情 图片信息 活动信息—	活动信息二	活动信息三
<ul> <li>新聞「山海辺健护 ā动基本信息          </li> <li>门市名称: 总公司         </li> <li>活动名称:         </li> <li>开始时间, 2014/05/07 13:15 :         </li> </ul>	活动详情 图片信息 活动信息— 没有图像数据		活动信息三
<ul> <li>新聞日前記録护 活动基本信息</li> <li>门市名称: 总公司 •</li> <li>活动名称:</li> <li>开始时间: 2014/05/07 13:15 :</li> <li>结束时间: 2014/05/07 13:15 :</li> </ul>	活动信息— 法动信息— ※有图像数据	活动信息.二 沒有图像数据	活动信息三
<ul> <li>新加川山内辺時护 活动基本信息</li> <li>门市名称: 总公司 、</li> <li>活动名称:</li> <li>开始时间: 2014/05/07 13:15 :</li> <li>结束时间: 2014/05/07 13:15 :</li> </ul>	活动信息— 送动信息—	活动信息.二 沒有图像數据	活动信息三
<ul> <li>新聞「山海辺時护 活动基本信息</li> <li>门市名称: 总公司 、</li> <li>活动名称:</li> <li>开始时间: 2014/05/07 13:15 :</li> <li>结束时间: 2014/05/07 13:15 :</li> </ul>	活动详信 图片信息 活动信息— 没有图像数据	活动信息二 沒有图像數据	·活动信息三 没有图像数据
<ul> <li>新聞「山内市の時井」</li> <li>活动基本信息</li> <li>门市名称. 总公司 、</li> <li>活动名称:</li> <li>开始时间, 2014/05/07 13:15 :</li> <li>结束时间, 2014/05/07 13:15 :</li> </ul>	活动信息—         送有图像数据	活动信息二 没有图像数据 登入 登出	活动信息三 没有图像数据 显入 - 异出
<ul> <li>● 初始[J田/中辺6時/]</li> <li> 活动基本信息     </li> <li> </li> <li> </li> <li> </li> <li> </li> <li> </li> </ul> <li> <p< td=""><td>活动信息—         送有图像数据</td><td>活动信息二 没有图像数据 显入 呈出</td><td>活动信息三 没有图像数据 显入 导出 确定 取消</td></p<></li>	活动信息—         送有图像数据	活动信息二 没有图像数据 显入 呈出	活动信息三 没有图像数据 显入 导出 确定 取消
<ul> <li>● 初始川山均石均時护 活动基本信息</li> <li>门市名称:</li> <li>①市名称:</li> <li>① 市名称:</li> <li>① 市名称:</li> <li>① 市名称:</li> <li>② 14/05/07 13:15 :</li> <li>④ 结束时间:</li> <li>② 014/05/07 13:15 :</li> </ul>	活动信息—         送村団像数据	活动信息二 没有图像数据 登入 登出	活动信息三 没有图像数据 
<ul> <li>         ・ 新治「山政治政策护 本动基本信息         <ul> <li>             〇市名称:</li> <li>             送公司             ・             </li> <li>             活动名称:             </li> <li>             プが出す)             ・             2014/05/07 13:15             :             </li> <li>             结束时间, 2014/05/07 13:15             ;             </li> </ul> </li> </ul>	活动信息         送前图像数据         受有图像数据	活动信息二 没有图像数据 受入 呈出	活动信息三 没有图像数据 
<ul> <li>新聞日期初時時</li> <li>活动基本信息</li> <li>一市名称: 总公司 •</li> <li>活动名称:</li> <li>开始时间, 2014/05/07 13:15 :</li> <li>结束时间, 2014/05/07 13:15 :</li> </ul>	活动信息—         送荷图除数据         送有图除数据             臺入 臺出    图 2-6: 气	活动信息二 ※有图像数据 显入 量出	活动信息三 没有图像数据 导入 导出 确定 取消
<ul> <li>新聞日期初時時</li> <li>活动基本信息</li> <li>一市名称:  <ul> <li>总公司 ・</li> </ul> </li> <li>活动名称:  <ul> <li>(1)市名称:  <ul> <li>(2014/05/07 13:15 : )</li> </ul> </li> <li>结束时间: 2014/05/07 13:15 : )</li> </ul></li></ul>	活动信息—         ※有图像数据         ※有图像数据	活动信息二 ※有图像数据 登入 量出	活动信息三 没有图像数据 

门市名称	活动名称		开始时间		结束时间		刪除
武汉一店	六一儿童节	5	2014/06/01	15:11	2014/06/06	15:11	
武汉一店	test		2014/04/24	15:05	2014/04/24	15:05	
武汉一店	五一黄金周	3	2013/04/24	15:05	2013/05/10	15:05	
武汉一店	test		2014/05/04	11:21	2014/05/04	12:21	
武汉一店	周年庆		2013/08/08	15:17	2014/08/10	15:17	

图 2-7: 删除活动信息

## 2.1.3 订位取消原因维护

确定(\_)

取消

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:

🧐 基本资料							_ = ×
基本设置客	诉 权限 其他						
活动信息 取消原	因维护						×
144	4	0 of 0	×	₩	0	ð	₩.
代号	名称	备注	刪除	建立人员	建立时间	更新时间	更新人员
A	门市取消		E	System	2014-04-12 01-32	2014-05-07 13-43	系统管理者
В	订错时间	test		System	2014-04-12 01-33	2014-04-15 09-27	System
С	测试	123123123		System	2014-04-12 01-33	2014-04-15 09-27	System
D	其他			System	2014-04-12 01-33	2014-04-15 09-27	System
E	确实来补了	爱上大声地阿阿斯顿	<b>V</b>	System	2014-04-13 16-13	2014-04-15 09-51	System
F	订错房间	测试用例		System	2014-04-15 09-07		

图 2-8: 订位取消原因维护

易丰软件(武汉)有限公司

TEL:13419598000

http;//www.yftek.com

# 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:

🏶 基本资料							_ = X
· 基本设置 客诉	权限 其他						
客诉类型维护							×
144	4	1 of 3	Þ	₩	6	6	W
代号	名称	备注	刪除	建立人员	建立时间	更新时间	更新人员
Α	投诉			System	2014-04-02 10-43	2014-05-07 15-09	系统管理者
В	建议	test		System	2014-04-02 10-43	2014-04-14 13-21	System
С	测试			System	2014-04-02 10-43	2014-04-14 13-21	System
			V				1



## 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:

even the	查询	144		4	1 of 11	×		PH		测试一下有没	有效果	
Tala da Ma		门市名称	回馈人	回馈电话	删除	建立时间	结案	结案人员	结案时间			
」市名称   请选择	*	总公司	SYSTEM	13419598000		2014-04-03						
5)## J		总公司	SYSTEM	13419598000	<b>V</b>	2014-04-02	<ul><li>✓</li></ul>					
		总公司	fun	18270804127	(m)	2014-04-14	<b>V</b>					
		总公司	武汉区	13419598000	$\checkmark$	2014-04-11						
] 惯电话		总公司	黄详	15927603907	$\checkmark$	2014-04-13	$\checkmark$					
		总公司	黄详	15927603907		2014-04-14	₹					
<b>溃日期</b>	*	武汉一店		12312312321	<b>v</b>	2014-04-11						
~	*	武汉一店	黄详	15927603907	<b></b>	2014-04-14						
		武汉一店	fun	18270804127		2014-04-14						
		武汉一店	武汉区	13419598000		2014-04-16						
		武汉二店	fun	18270804127	(m)	2014-04-15	$\mathbf{\nabla}$					
		166		4	1 of	4	Þ	,	əi	•	ō	¥
		144		¢	1 of	4	► 54 Y00n-1	) 20 m	₩	G	0	<b>1</b>
		et		٩	1 of	4 处理人	▶ 处理时 2014 - 0	间 11 14 00 00	** NF余	。 更新1间	更新人员 Suctore	★ 各注 0.000 E00200000
		NH 处理内容 已经有结果了 122122		٩	1 of	4 处理人 fun testr	》 处理时 2014-0 2014 0	间 册 时4-14 00-00	** 「 「	。 更新时间 2014-04-15 10-35 2014 04 15 10 25	<b>夏</b> 新人员 System	
		ief 处理内容 已经有结果了 123123 加約式 下車部	,	٩	1 of	4 处理人 fun testr Pattites	× 处理时 2014-0 2014-0 2014-0	间 册 4-14 00-00 14-15 00-00	** 除余 	<ul> <li>更新时间</li> <li>2014-04-15 10-35</li> <li>2014-04-15 10-35</li> <li>2014-04-14 11-42</li> </ul>	更新人员 System	▲ 餐注 效果上的消音; asdasdasd ■#747
		秋理内容 已经有结果了 123123 測试一下更 123	, 〔过去没有	4	1 of	4 处理人 fun testr 阿斯顿 23	》 处理时 2014-0 2014-0 2014-0 2014-0 2014-0	间 明 14-14 00-00 1 14-15 00-00 1 14-15 00-00 1 14-15 00-00 1 14-02 00-00 1	H N版余 一 一 一 一	更新时间 2014-04-15 10-35 2014-04-15 10-35 2014-04-14 11-43 2014-04-14 11-43	◎ 更新人员 System System System	☆ 香注 改果上的销有言 asdasdasd 嘲笑打实 嘲笑打实
		ドイ 处理内容 已经有结果了 123123 粥试一下更刻 123	, (过去没有	4	1 of	4 处理人 fun testr 阿斯顿 23	》 2014-0 2014-0 2014-0 2014-0	间 册 14-14 00-00 1 14-15 00-00 1 14-15 00-00 1 14-02 00-00 1	H 修介 で で マ	<ul> <li>更知道</li> <li>2014-04-15 10-35</li> <li>2014-04-15 10-35</li> <li>2014-04-14 11-43</li> <li>2014-04-14 11-42</li> </ul>	o 更新人员 System System System	量注 数据上的消耗 asdasdasd 喇头打灭 喇头打灭

a) 查询操作

选择	客诉查询条件	,查	询客诉内邻	容。如图	2-11 所示	<b>.</b>		
🏟 基本资料								_ =
基本设置	客诉 权限 其他							
客诉处理								
查询条件:	查询	н	4	1 of 1	Þ	H	۷	客诉内容 明天系
☑ 门市名称	武汉—店 •	门市名称 武汉一店	回馈人 回馈电i fun 182708	活 删除 804127 <b></b>	建立时间         结案           2014-04-14	结案人员	结案时间	Ĩ
💟 回馈人	fun							
☑ 回馈电话	18270804127							
⊻ 凹陵口期		Ļ.						
	2014年5月7日	,						1
	н — — = м <del>л</del> ж							1
	27 28 29 30 1 2 3							
	4 5 6 7 8 9 10							1
	18 19 20 21 22 23 24							1
	25 26 27 28 29 30 31							1
	1 2 3 4 5 6 7							
	清除							

b) 客诉处理

图 2-11: 客诉查询

客诉处理:选择客诉信息,填写处理内,如图 2-12 所示:



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:

144	4		1 of 1	Þ		₩	*
门市名称	回馈人	回馈电话	刪除	建立时间	结案	结案人员	结案时间
武汉一店	fun	18270804127		2014-04-14			
							4
			) <b>–</b> ) –				
			间回	_			
			? #	否要结案当前行			
144		4	确定(0)	) 取消		M	
			图 2-1	3: 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:

H 212	CMT	CARACTER CONTRACTOR				_
M	∢   1	/2   🕨 🔰   🏥	搜寻 🗇 更新 🔓	🔏 新増   🚮 删除		
	使用中	角色代码	角色名称	说明	模组	
۶.		CAdmin	客服管理角色	客服管理角色	客服系统客户端	2
		CALL	座席角色	座席角色	客服系统客户端	2
						Le

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	使用	者 功能			
<b>V</b>	CAdmin	客服管理角色	<u>4</u>   ≟ I∢	<b>∢   1</b> /	′4   ▶ ▶	🔏 新増 🏐	删除
	CALL	座席角色		店别代码	帐号	名称	
			•	A001	A0007	黄玲	
				A000	admin	条统管理	者
				A001	B0003	张俊	
				WH001	A0001	韩逸	
			图 2-15:	角色权限维护			
	易丰软件(武汉)	有限公司 -	TEL:1341959	98000 ht	tp;//www.yfte	k.com	Page 27

----

## d) 重设密码

重新设定指定操作者密码,如图 2-16 所示:

			重设	と密研	马		
		建议您输入的密	码包含 <b>:A-Z</b>	', a-z	<b>, 0-9</b> 以及特别	殊字符	
		使用者帐号					]
		新密码	*****				] .
		确认新密码	*****				
					确认	取消	
<b>e)</b>	多改智 些行修	密码 §改密码操作,如图 2-17	图 2-16: 小所示:	: 重设?	密码		
			变	更密	码		
		建议您输入的密	码包含:A-Z	Z, a-z	<b>z, 0-9</b> 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	
			图 2-1	.7:修改	<b></b> 牧密码		
2.4	其他	ī					
丰	<b></b>	『主要包括关于和换肤功	能,这里不再赘	弦。			
	 Į	易丰软件(武汉)有限公司	TEL:1341959	8000	http;//www.yftel	com	Page 23

# 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)	3238 2(0) 19:12 22:12 (-:	1172)	335E	356C	367H				
302F	313E 2(0) 01:45 05:45 (-719)	3258 10(0) 20:23 23:23 (-	1101)	336D	357D	666I				
303F 2(0) 01:51 05:51 (-713)	315F	326F		337E	358B					
305E	05E 316F 327E			338B	359B					
306F	306F 317B		239)	339C	360B					
307F	307F 318E			350C	361C					
308F	308F 319C			351B	362C	当前时间往前30分				
309F	309F 320E			352C 363C		间,所需要各类型包				
310F	321C	332E		353H	365C	厢的数量				
311F	322C	333F		355C	366E					
使用 <b>(7)</b> 关闭 <b>(45)</b>					迷你(1), 中包(2	), 大包(1)				
区域(全部)		(全部)	包况	(全部)	排序(编号)	功能				
联机 18890	POS (14.5.3.289)									
图 3-2: 订位提醒										
易丰软件	Page 29									

# 3.2 订位查询

2	候位	ī						١Ţ	位资	料						58	25
A:新增/	'未开	C:网络	5取消	D:已f	删除	E:已取消	j L	:延迟开:	立 O:	已开立	U:己修	多改	S:所有状态	5、 页	〔次:		1
卡号/	代码		生名	电话	5	时间		到点	来源	成年	小孩	类型	包厢	备注	状态	订位者	
111222	651625	*	林先生	1112	2233312	11 17:4	44		门市现…	15	o	D			新増/未开	计算机	05/1
123456	268211	쇸	IP先生	1234	15678901	11 18:4	40		门市现	9	o	с	306		新增/未开	计算机	05/1
123456	234400						Ē	寻找	订位	资料					Ż	计算机	05/1
012345	173047		寻找类型	D											·未开	计算机	05/1
134195	488095		身份	证字号		ी रेज	位代码	•	=	手机号码			姓名		· <mark>未开</mark>	计算机	05/1
111222	346430														<sup>·未开</sup>	计算机	05/1
123456	643011	ļ	关键词	₹Ì:						Ę	北		EV :	冶	<mark>*</mark> 未开	计算机	05/1
	查询区间: 05月11日 16:58~05月12日 00:00																
		L															
开立	五 亲	斤增	取	消	删除	总部 询	查	日期 查询	其他 查询	、 空 別 査	包询		-1H	上页	下〕	页 選	牙开
									/ <								

通过查询条件,查询订位资料,如图 3-3 所示:

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:

2													
	寻找总部订位资料												
寻找条件													
订位化	大码 手机号码	i3	よろうちもつ	277		5月12日 0	0:00						
关键词	: 134		「「「「「」」「「」」「「」」「「」」「」」「」」「」」「」」「」」」「」」	11-5		寻找	取消						
门市 亻	《码 姓名	电话	7	8	9	厢 备注	取消 订位者 来订						
			4	5	6								
			1	2	3								
				0	-								
			确定	取消	清除								
,					倍加								
					<u> 12.64</u>								
			图	3-4: 总部查	询								
	易丰软件(武汉	)有限公司	.yftek.com	Page 30									

# 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* 20	14年05	月 <b>11</b> 日:	19时39分	七	日历					
包厢		成	3年* 9	人	未成年	₽ 0	人				
可修改	数据										
身份证书	寻			姓名	王						
电话/手	机* 13	419598	000			先生					
备注											
储存	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:											
			可开立仓	可厢选择							
楼层:		Ţ	包厢类型	<u>ा</u> :		Ţ					
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										
易丰软件(武汉)有限公司 TEL:13419598000 http;//www.yftek.com ▶ Page 31											

## 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,如果一段时间后有订位与之冲突,会即时提醒操作人员。如图 3-7 所示:



TEL:13419598000

http;//www.yftek.com

# 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

易丰软件(武汉)有限公司

TEL:13419598000