# <<呼叫中心信息系统及应用>>

#### 图书基本信息

书名: <<呼叫中心信息系统及应用>>

13位ISBN编号: 9787513513180

10位ISBN编号:751351318X

出版时间:2011-9

出版时间:外语教研

作者:赵景泉

页数:149

版权说明:本站所提供下载的PDF图书仅提供预览和简介,请支持正版图书。

更多资源请访问:http://www.tushu007.com

# <<呼叫中心信息系统及应用>>

#### 内容概要

北京应用技术大学组编的《呼叫中心信息系统及应用》全面涵盖了呼叫服务行业典型的工作过程,全面介绍了该行业的新知识、新技术、新技能、新服务,并将呼叫服务员(四级)国家职业技能标准要求融合其中,还兼顾了客户服务师(四级)国家职业技能标准的部分内容。

### <<呼叫中心信息系统及应用>>

#### 书籍目录

	_	
J	予	_

序二

编写说明

第一单元 呼叫中心系统组成

模块一 网络与通信技术

- 一、电信概述
- 二、固定电话 三、移动通信
- 四、数据通信
- 五、接入网

模块二 计算机通信集成技术

- 一、计算机通信集成技术简介
- 二、CTI技术的应用
- 三、CTI技术在呼叫中心的应用

思考与练习

模块三 呼叫中心的信息系统

- 一、呼叫中心的关键技术 二、呼叫中心技术发展

思考与练习

第二单元 客户关系管理系统应用

模块四 客户关系管理系统简介

- 一、客户关系管理系统的概念
- 二、呼叫中心的CRM应用

#### 模块万 系统的基本操作

- 一、登录系统
- 二、修改登录密码
- 三、修改登录信息
- 四、登出系统
- 五、电话状态监控查询
- 六、内部坐席之间发公文 / 转接电话
- 七、本坐席状态监控
- 八、内部通信录

#### 模块六 系统的菜单功能

- 一、查询客户信息
- 二、来电工单记录
- 二、 三、知识库管理
- 四、个人事务管理
- 五、外呼任务管理
- 六、录音资料管理

#### 第三单元 呼叫中心应用软件使用

模块七用Excel进行数据处理

- 一、呼叫中心报表制作
- \_、呼叫中心数据整理
- 三、呼叫中心图表制作

模块八 排班管理软件的应用

# <<呼叫中心信息系统及应用>>

- 一、排班软件介绍 二、排班操作步骤

模块九 用Outlook进行电子邮件管理

- 一、设置向导 二、邮件发送和接收操作技巧 三、邮件管理

模块十用即时通信软件和客户交流

- 一、软件安装与登录 二、软件使用

附录 呼叫中心常用名词术语 参考文献

鸣谢

### <<呼叫中心信息系统及应用>>

#### 章节摘录

版权页:插图:(3)中间件技术中间件技术在呼叫中心有广泛的应用。

计算机技术在迅速发展,从硬件技术看,CPU速度越来越高,处理能力越来越强;从软件技术看,应用程序的规模不断扩大,许多应用程序需在网络环境的异构平台上运行。

在这种分布异构环境中,通常存在多种硬件系统平台(如PC、工作站、小型机等),在这些硬件平台上又存在各种各样的系统软件(如不同的操作系统、数据库等),而将这些系统集成起来。

在众多关于中间件的定义中,比较普遍被接受的是国际数据公司(IDC)的表述:中间件是一种独立的系统软件或服务程序,分布式应用软件借助这种软件在不同的技术之间共享资源,中间件位于客户机服务器的操作系统之上,管理计算机资源和网络通信。

IDC对中间件的定义表明,中间件是一类软件,而非一种软件;中间件不仅仅实现互联,还要实现不同应用程序之间的互操作;中间件是基于分布式处理的软件,最突出的特点是其网络通信功能。 因此,也有人定义"中间件=平台+通信"。

# <<呼叫中心信息系统及应用>>

### 编辑推荐

《呼叫中心信息系统及应用》是客户信息服务专业呼叫服务技能方向适用。

# <<呼叫中心信息系统及应用>>

### 版权说明

本站所提供下载的PDF图书仅提供预览和简介,请支持正版图书。

更多资源请访问:http://www.tushu007.com