

<<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

序一

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

模块五 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

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

二、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。

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>