

当前位置: 科技频道首页 >> 军民两用 >> 计算机与网络 >> 新锐客户服务中心系统

请输入查询关键词

科技频道

搜索

新锐客户服务中心系统

关键词: [客户服务中心系统](#) [通信服务中心](#) [网络信息服务](#)

所属年份: 2003

成果类型: 应用技术

所处阶段: 中期阶段

成果体现形式: 新技术

知识产权形式:

项目合作方式: 其他

成果完成单位: 天津市津瑞通讯有限公司

成果摘要:

主要内容: 该系统为充分利用通信网和计算机网的多项功能集成并与企业连为一体的一个完整的综合信息服务系统。该系统主要由话路接入及分配、计算机信息管理两大部分构成、话路接入及分配系统是基于交换平台的综合接入系统, 主要解决用户拨叫客服中心电话后, 将该呼叫转接到信息处理的话务员操作终端或自动处理系统设备上, 完成相应功能。

项目意义: 目前国内由于市场经济的高速发展, 竞争格局也发生了改变, 现代企业为了自身的长期发展, 越来越关注客户的终身价值。通过客户关系管理, 为各种客户提供个性化的服务, 是吸引客户的有效手段。而客服中心已逐渐成为企业与客户联系的门户, 为此许多企业开始着手建立适应自身需求的客服中心, 从而降低成本提高企业市场竞争力。主要

发现发明及创新点: 支持多种接入手段。中间件技术的使用。实现了基于Web推拉技术的网页共享。CTI同CRM的结

合: 当CTI服务器接收到来自PBX/ACD的呼叫分配时, 提取主叫号码和被叫号码, 根据客户的唯一标识号, 查询出该客户的资料、产品信息、客户历史信息等。数据挖掘技术的使用: 在客服中心为用户服务的过程中, 将每一次用户的访问

情况和业务受理情况都记录在数据库中。取得的成效: 信息是21世纪信息时代最宝贵的资源, 新锐客户服务中心系统,

将利用系统的优势, 通过大量的营销调研和用户反馈信息为企业进行全面的、必要的信息积累和提供信息的采集、整理、分类、存储、查询、分析等功能, 信息可包括不同集团和企业生产的不同种类的产品的功能、特点、技术情况、用户需求等多种类别。该系统实现的工业总产值3005.5万元, 工业增加值2200万元, 销售收入3005.5万元, 交税总额

343.5万元, 净利润700万元。

成果完成人: 冯俊杰;边均兴;陈静莉;陈能玉;文亚昕

[完整信息](#)

行业资讯

[新疆综合信息服务平台](#)

[准噶尔盆地天然气勘探目标评价](#)

[维哈柯俄多文种操作系统FOR ...](#)

[社会保险信息管理系统](#)

[塔里木石油勘探开发指挥部广...](#)

[四合一多功能信息管理卡MISA...](#)

[数字键盘中文输入技术的研究](#)

[软开关高效无声计算机电源](#)

[邮政报刊发行订销业务计算机...](#)

[新疆主要农作物与牧草生长发...](#)

成果交流

推荐成果

- [液压负载模拟器](#) 04-23
- [新一代空中交通服务平台、关...](#) 04-23
- [Adhoc网络中的QoS保证\(Wirel...](#) 04-23
- [电信增值网业务创意的构思与开发](#) 04-23
- [飞腾V基本图形库的研究与开发...](#) 04-23
- [ChinaNet国际\(国内\)互联的策...](#) 04-23
- [电信企业客户关系管理\(CRM\)系...](#) 04-23
- [“易点通”餐饮管理系统YDT2003](#) 04-23
- [MEMS部件设计仿真库系统](#) 04-23

>> 信息发布

[版权声明](#) | [关于我们](#) | [客户服务](#) | [联系我们](#) | [加盟合作](#) | [友情链接](#) | [站内导航](#) | [常见问题](#)
国家科技成果网

京ICP备07013945号