

解决方案：烟草行业客户服务中心解决方案 PDF转换可能丢失图片或格式，建议阅读原文

[https://www.100test.com/kao\\_ti2020/222/2021\\_2022\\_\\_E8\\_A7\\_A3\\_E5\\_86\\_B3\\_E6\\_96\\_B9\\_E6\\_c40\\_222706.htm](https://www.100test.com/kao_ti2020/222/2021_2022__E8_A7_A3_E5_86_B3_E6_96_B9_E6_c40_222706.htm)

一、项目背景 中国已经加入WTO，全球经济一体化进程不可逆转，市场竞争环境正在发生巨大变化，企业将不得不面对以“客户”、“竞争”和“变化”为特征的时代背景。随着信息技术的迅速发展和烟草行业信息化建设的进一步推进，烟草行业在考虑电子政务需要的同时，也要兼顾相关企业生产经营的宏观调控及电子商务的规划，烟草企业信息化建设必然是烟草行业信息化建设的重要组成部分。目前，在烟草商业领域中，正在建设全国性商业企业卷烟销售的统一平台。从南通的“三网合一”、武汉的“访送分离”、成都的“四经一纬”等模式到上海、杭州和安徽的网上访销和电子商务等方式，信息化在卷烟销售领域日益活跃。烟草公司呼叫中心的建设，具有以下几个方面的现实意义：（1）提高烟草公司工作效率 通过建立企业呼叫中心，自动话务分配系统从事独客户来电，按其需要分配到最合适的业务代表接听，优化了企业服务结构，对内畅通用户需求信息的传递渠道，使用户服务请求及时准确地传达到相关部门；同时，系统管理功能详细记录每个操作，对产品运作起到管理和监督作用，提高了企业工作效率；降低了服务成本，有效地管理企业资源。（2）提高烟草公司经济效益 三流的企业卖产品，二流的企业卖技术，一流的企业卖品牌。保持并增强现有的市场渠道，挖掘新的市场资源；系统定期向客户回访，加强了企业与客户的联系，留住了老客户；好的口碑加上系统电话销售，能吸

引新客户，和零售户建立一种双赢的关系，增加企业收入。系统提供的电话访销功能，使得烟草公司访销员通过程序软拨号，打电话给客户进行电话访销，以加强对区域卷烟市场的服务、销售、管理。为了更好地服务零售户，系统根据零售户的贡献进行区分对待，分成核心客户、重点客户、关注客户、一般客户、监控客户。零售户平均每天就有多笔流水数据发生，面对如此庞大的客户群和数据量，管理上要实现精细化，服务中要体现个性化，都离不开呼叫中心。通过引入客户关系管理（CRM）功能，可以建立详细的零售户档案资料，从而可以按照优化数据模型自动进行客户分析、品牌分析、需求分析等多种市场分析，辅助制定比较科学的市场营销策略，完成大量在人工条件下不能完成的管理任务，并能有效完善对零售户的服务，提高零售户的忠诚度。把通过计算机网络或传来的各访销部和呼叫中心的订货信息汇总打印成订单；以便烟草公司物流中心及时地把卷烟发到客户手中。

（3）提高烟草公司社会效益：通过企业形象宣传，实现7\*24小时售前，售后服务，让客户真正满意和放心，扩大企业影响，提高企业社会效益。

（4）为烟草公司再发展和决策提供依据：系统的客户回访，及客户投诉意见和建议，可收集大量的信息，可以提供对业界市场分析数据；通过系统统计，对信息进行统计分析，为企业再发展和决策提供依据。

（5）真正实现7\*24小时全天候的产品宣传与业务咨询：即使企业在无人值守的情况下，客户亦可通过拨打系统热线电话，以语音播放，传真等方式来获取所需的信息资料，全天候地实现卷烟的电话访销。

二、典型的基于Hipath 3550交换机的呼叫中心组成 主要包括：交换机平台、CTI服务器

、IVR/FAX服务器、业务代表座席、班长和质检座席、电话录音留言系统、数据库应用服务器、业务网关、系统管理工作站、网络系统，其逻辑结构下图所示。

- \* 交换机平台：采用Siemens Hipath 3550交换机，本身提供自动呼叫排队UCD功能，通过V.24接口或EDSS1接口（S0接口）与计算机建立CTI通信连接，支持CSTA II标准。系统可提供ISDN数字中继和模拟中继，实现与电信公网连接，通过数字分机板与数字话机建立连接，通过模拟分机板与模拟话机和模拟语音传真卡建立连接。
- \* CTI服务器：CTI服务器是整个Call Center的核心，它通过CTI Link将电话交换系统和计算机系统有机地结合起来，实现智能来话处理、屏幕弹出、语音和数据协调转移、主动外拨、软电话等功能。华呼CTI Link S2A软件一方面屏蔽了交换机提供的低层CSTA协议的复杂性，另一方面也为客户端应用提供CTC API、TAPI等编程接口，还提供ActiveX自动化呼叫控制控件，简化客户端CTI编程。
- \* IVR/FAX服务器：交互式语音应答IVR系统是呼叫中心的重要组成部分，实际是一个“自动的业务代表”，通过IVR系统，用户可以利用音频按键电话或语音输入信息，从该系统获得预先录制的数字或合成语音信息。建议采用模拟的语音传真卡，通过模拟用户线与交换机的模拟分机板连接，实现语音导航、自动业务查询、受理、自动传真，以及为座席提供语音和传真功能调用接口等功能，通过CTI服务器，可实现灵活的自动与人工互转。
- \* 数据库应用服务器：数据库应用服务器是呼叫中心的信息数据中心，用来存放呼叫中心的各种配置统计数据、呼叫记录数据、话务员人事信息、客户信息和业务受理信息，业务查询信息等。呼叫中心的数据源包括已有的业务系

统中的历史和当前的数据内容，有些数据可定期从业务数据库复制到呼叫中心数据库，或经过应用网关从业务系统数据库中联机检索得到。

- \* 业务代表座席：座席话机采用西门子专用数字话机，配备耳机适配器；座席电脑采用PC微机运行Front-office系统和CTI应用软件。业务代表座席主要为客户提供业务查询、业务咨询、业务受理、投诉/建议受理、客户回访、电话营销等各种业务功能。同时，座席电脑本身具有电话接听、挂断、转移、外拨、会议等软电话功能，极大地提高业务代表的工作效率。
- \* 班长/质检席：班长座席除具有一般话务员座席的全部功能外，还具有监控座席/员工的当前状态、响应话务员的服务请求、勒令退出某员工等功能，能监控话务员桌面当前状态，查看当前服务座席数、空闲数、关闭数等有关数据。质检席主要通过在线录音资料和呼叫和业务受理统计信息，对业务代表的工作进行监督和考核，以利于有效地留住优秀的人才和对业务代表中存在问题进行培训，提高客户服务中心的服务质量。对小型呼叫中心，班长席和质检席可由同一人担任。
- \* 电话录音留言：在西门子数字话机上配备适配器，直接接入模拟录音卡，进行录音。
- \* 系统管理：主要包括呼叫统计分析、呼叫监控、业务代表服务质量统计分析、业务处理统计分析、系统定制、业务资料修改、语音资料和语音流程修改、数据安全备份、网络和系统安全管理等。
- \* 应用网关：通过应用网关，实现同其他业务系统进行系统集成，业务流程进行重新整合，从而提供更加全面、快捷的客户服务。

100Test 下载频道开通，各类考试题目直接下载。详细请访问 [www.100test.com](http://www.100test.com)