



## <<多媒体呼叫中心构建与CRM策略>>

### 内容概要

《多媒体呼叫中心构建与CRM策略》的主要内容是关于多媒体呼叫中心的建设与运营管理以及CRM战略的实施，共有7章，分别从以下几个方面进行论述：多媒体呼叫中心的价值与功能、多媒体呼叫中心的建立、基础系统、重要的外围设备、用户界面、从原始数据到有价值的信息以及运营管理。

《多媒体呼叫中心构建与CRM策略》可帮助读者如何正确地选择技术解决方案并有效地利用资源来创造价值，等等。

《多媒体呼叫中心构建与CRM策略》适用于呼叫中心的管理和技术人员，以及准备建设呼叫中心的企业内部管理和技术人员。

## 书籍目录

第1章 多媒体呼叫中心的价值与功能1.1多媒体呼叫中心概述1.1.1多媒体呼叫中心的定义1.1.2呼叫中心的组成1.1.3呼叫中心在国外发展的简史1.1.4呼叫中心演化的过程1.2 多媒体呼叫中心的用途1.2.1呼叫中心的主要功能1.2.2使用呼叫中心的好处1.2.3证明呼叫中心价值的难点1.3 CRM的概念及其与多媒体呼叫中心的关系1.3.1 CRM的背景1.3.2 CRM的定义1.3.3 CRM在呼叫中心系统中的位置1.3.4 CRM与呼叫中心的应用案例第2章 多媒体呼叫中心的建立2.1建设呼叫中心之前的工作2.1.1呼叫中心与客户自我服务之间的选择2.1.2 自建还是外包之间的选择2.1.3 远程工作的原理及其优缺点2.2呼叫中心的选址2.2.1 呼叫中心的发展规划2.2.2 选址的主要考虑因素2.3多媒体呼叫中心的装修和设施设计2.3.1设计时需要考虑的方面2.3.2设计的重点第3章 基础系统3.1 CTI3.1.1 CTI的基本概念3.1.2 CTI的主要标准协议3.1.3 CTI的重要应用3.1.4 CTI系统建设的注意事项3.2 ACD3.2.1ACD的基本概念3.2.2 ACD在中国的应用情况3.3 自动语音应答3.3.1自动语音应答技术的概况3.3.2自动语音应答技术的主要成分3.4 呼出系统3.4.1预拨号系统的概念3.4.2 预知拨号系统的项目实施注意事项第4章 重要的外围设备4.1 显示屏4.1.1 使用显示屏的好处4.1.2 选购的建议4.2 耳机套件4.2.1 耳机是值得重视的部件4.2.2选择的注意事项4.2.3延长耳机套件寿命的经验4.3 等待消息4.3.1 使用等待消息的好处4.3.2 等待消息的常见用法4.3.3 选择设备4.3.4 内容制作第5章 用户界面5.1 交互语音应答系统(IVR)5.1.1 IVR的概念5.1.2 使用IVR的好处5.1.3选购IVR时的考虑因素5.2 语音识别5.2.1语音识别的背景5.2.2金融机构是语音识别的应用先驱5.2.3语音识别是通向CRM的桥梁5.3呼叫中心的Web界面5.3.1呼叫中心Web应用的好处5.3.2 Internet电话5.3.2 实际应用情况5.4 呼叫中心与电子邮件5.4.1 Email是重要的接触手段5.4.2 处理Email时需要注意的方面第6章 从原始数据到有价值的信息6.1 对CTI的进一步讨论6.1.1 CTI是实施CRM的基础6.1.2 CTI的前景6.2 远程销售软件6.2.1 远程销售软件的背景6.2.2 选择时的注意事项6.3 根据技能的路由6.3.1 根据技能的路由是现代呼叫中心的重要标志6.3.2 应用中出现的问题6.3.3 解决问题的方法6.4 CRM的概念6.4.1 CRM的功能和任务6.4.2 CRM的重要价值6.5 CRM开发者的背景6.5.1 CRM软件开发者的背景和出发点6.5.2 国内CRM厂商发展的简况6.6 从企业的角度看CRM6.6.1 企业应该采取的行动6.6.2 引导CRM成功的战略6.7 如何面对CRM的恐慌6.7.1当今CRM普遍存在的问题6.7.2 需要克服的困难6.7.3 伙伴夥伴在CRM项目中作用关键6.8 选择正确的CRM工具6.8.1 CRM应该包括的功能6.8.2 决策时需要考虑的因素6.9 CRM的典型成功案例分析6.9.1 案例一：AMP通过CRM极大地提高了效率和客户满意度6.9.2 案例二：惠普规模空前的全球CRM项目是降低成本和增加收入的典范第7章 运营管理7.1 劳动力资源管理系统7.1.1 劳动力资源管理既有科学性也有艺术性7.1.2 使用劳动力资源管理软件的好处7.2 监控系统7.2.1 使用监控系统的好处7.2.2 各种监控系统的优点与缺点7.2.3 可供选择的工具7.2.4 应用的指南7.2.5 收益和风险7.3 激励员工去实现他们的最大价值7.3.1 激励员工是呼叫中心管理中最重要事情7.3.2 关于激励员工的宝贵建议7.4 灾难及应急措施7.4.1 需要考虑的灾难防范措施7.4.2 应对灾难的战略措施7.4.3 电源保护的常识和重要性7.4.4 电信方面的保护注意事项

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>