

图书基本信息

书名：<<SG186营销业务应用系统作业指导书>>

13位ISBN编号：9787512321199

10位ISBN编号：7512321198

出版时间：2011-10

出版时间：中国电力出版社

作者：江西省电力公司 编

页数：347

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>

内容概要

为加快营销业务应用系统的推广使用，规范业务人员操作行为，提高业务人员操作水平和营销业务数据的准确性，江西省电力公司组织编写了《SG186营销业务应用系统作业指导书》（简称《作业指导书》）。

《作业指导书》针对SG186营销业务应用系统的特点，注重业务知识与实际操作相结合，实用性较强，对电力系统营销线员工正确操作营销业务应用系统具有重要的指导意义。

《SG186营销业务应用系统作业指导书：客户服务及用电检查》为《客户服务及用电检查》分册，主要内容包括95598、客户关系、用电检查、供用电台同管理四个部分。每个业务子项的系统应用从业务项目及相关业务说明、业务流程图、系统菜单位置、操作步骤等方面进行讲解。

本书可供从事营销服务方面的操作人员学习和使用，也可作为相关人员的培训教材。

书籍目录

序前言客户服务第一部分 955981 综述1.1 业务项目及相关业务说明1.2 系统菜单位置2 软电话功能简介2.1 名词及新概念解释2.2 客户识别界面及相关业务说明2.3 注意事项3 故障报修3.1 业务项及相关业务说明3.2 流程图3.3 操作步骤3.4 抢修车辆维护功能操作介绍4 业务咨询4.1 业务项及相关业务说明4.2 流程图4.3 操作步骤4.4 应用问答5 信息查询5.1 业务项及相关业务说明5.2 流程图5.3 操作步骤6 投诉6.1 业务项及相关业务说明6.2 流程图6.3 操作步骤6.4 应用问答7 举报7.1 业务项及相关业务说明7.2 流程图7.3 操作步骤8 建议8.1 业务项及相关业务说明8.2 流程图8.3 操作步骤9 表扬9.1 业务项及相关业务说明9.2 流程图9.3 操作步骤10 意见10.1 业务项及相关业务说明10.2 流程图10.3 操作步骤11 有偿服务11.1 业务项及相关业务说明11.2 流程图11.3 操作步骤12 订阅信息12.1 业务项及相关业务说明12.2 流程图12.3 操作步骤13 业扩报装13.1 业务项及相关业务说明13.2 流程图13.3 操作步骤14 其他14.1 业务项及相关业务说明14.2 流程图14.3 操作步骤15 自动语音留言处理15.1 业务项及相关业务说明15.2 流程图15.3 操作步骤16 客户回访16.1 业务项及相关业务说明16.2 流程图16.3 操作步骤17 公共信息管理17.1 业务项及相关业务说明17.2 操作步骤18 信息发布管理18.1 业务项及相关业务说明18.2 操作步骤19 知识库管理19.1 业务项及相关业务说明19.2 操作步骤20 人员排班管理20.1 业务项及相关业务说明20.2 操作步骤21 公共查询21.1 业务项及相关业务说明21.2 操作步骤22 短信管理22.1 业务项及相关业务说明22.2 短信管理维护22.3 短信发送22.4 短信发送查询第二部分 客户关系1 综述1.1 业务项目及相关业务说明1.2 系统菜单位置2 客户细分2.1 业务项目及相关业务说明2.2 业务流程图2.3 系统菜单位置2.4 操作步骤3 信用管理3.1 业务项目及相关业务说明3.2 业务流程3.3 系统菜单位置3.4 操作步骤4 价值管理4.1 业务项目及相关业务说明4.2 业务流程4.3 系统菜单位置4.4 操作步骤5 风险管理5.1 业务项目及相关业务说明5.2 业务流程5.3 系统菜单位置5.4 操作步骤6 VIP认定管理6.1 业务项目及相关业务说明6.2 业务流程6.3 系统菜单位置6.4 操作步骤7 失信客户管理7.1 业务项目及相关业务说明7.2 业务流程7.3 系统菜单位置7.4 操作步骤.....用电检查及供用电合同第三部分 用电检查第四部分 供用电合同管理

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>