

# asterCC 电视购物

## 呼叫中心系统解决方案

asterCC 提供的电视购物呼叫中心系统结合多年来专业的技术开发经验，通过潜心研究，为电视购物企业精心打造的一个高效增收型呼叫中心平台，是集电话营销、管理应用、客户管理于一体的管理软件。它将呼叫中心平台、电话销售、物流配送管理以及电话中心的运营管理有机结合起来，真正为电视购物企业解决最实际的问题。

该系统具有解决电视购物行业广告高峰期，电话集中涌入时，人工接听不及而导致的电话量流失的问题。实施该系统，将电话接听量最大化，以此提高员工工作效率，提升业绩和进行有效企业管理的这样一款集呼叫接入、业务处理、服务资源为一体的企业信息化高效率的电视购物综合服务平台。

# 目录

1、电视购物行业的概述.....	3
2、系统需求分析.....	3
3、系统优势.....	4
(1) 开放性和扩展性.....	4
(2) 稳定性和可靠性.....	4
(3) 功能强大，设计灵活.....	4
(4) 便捷的业务流程.....	5
4、系统功能介绍.....	5
(1) 外拨任务客户分配页面.....	5
(2) 电视购物管理.....	6
① 供应商管理.....	6
② 产品管理.....	8
③ 客户管理.....	9
④ 订单管理.....	11
⑤ 订单审核分配.....	14
⑥ 坐席工作统计.....	14
⑦ 发货管理.....	16
⑧ 老客户管理.....	17
(3) 报表.....	17
5、关于 asterCC.....	19
(1) asterCC 简介.....	19
(2) 文化与价值理念.....	19
(3) 服务理念.....	19
(4) 我们的团队.....	20
(5) 工作机会.....	20
(6) 关于合作伙伴.....	20
(7) 成功案例.....	20

## 1、电视购物行业的概述

电视购物是通过电视发布商品信息，利用电话联系送货上门，以“无店铺销售”模式而著称，具有独特的营销风格。随着生活节奏的加快，人们的消费方式也发生了重大的变化。电视购物迎合了现代人快节奏的生活方式，正在成为消费品零售业的亮眼明星。各消费层次的公众在选购某些特定商品时，已不太愿意或不可能花费大量的时间和精力进商店、逛商场。许多人希望通过简单、快捷的渠道和方式购买其需要的特定商品，而电视购物恰好提供了这种便捷的购物渠道。

电视购物行业的最大特点是，呼叫大部分是浪涌式呼叫。因为随着企业产品广告的投放，会有大量消费者打来电话进行咨询和订购商品，当媒体广告播出后，短时间内咨询、订购电话蜂拥而至，如果依靠传统人工接听电话的方式，将有大量的电话来不及处理，造成大量的商机白白流失，打不进电话的消费者也可能产生对公司的不信任，进而严重影响公司效益。而非广告期间，人员闲置、热线利用率低，公司资源又白白浪费。因此，拥有能够最大限度产生订单的“呼叫中心”系统是任何一家电视购物公司取得成功的关键。

## 2、系统需求分析

电视购物企业的成功实施是呼叫中心平台、电视媒体广告、电话销售和物流配送以及电话中心良好运营管理的有机结合。随着电视购物行业规模的不断扩大、行业竞争的不断加剧、营销成本的不断攀升，开展电视购物的商家对提高电话销售尤为关注。消费者就是上帝，当媒体广告播出以后，面对蜂拥而至的客户来电，如何不丢失每一个来电，如何获取每一个来电，最终将那些用大笔的电视媒体广告费吸引进来的客户变成真正的消费者，就成为电视购物经营者所关注的焦点。

要在激烈的市场竞争中取胜，建设大容量、可靠稳定、反应迅速的呼叫中心显得尤为重要。依靠传统的人工接听电话的方式已经远远不能满足业务发展需求，同时会出现大量信息来不及处理现象。asterCC 电视购物系统将呼叫中心、客户关系管理、高效信息流、顺捷的物流紧密结合，只有这样才能创造电视购物呼叫中心销售的新局面，所以为了企业效益的快速增长，效率的提高，信息系统的完善，建立 asterCC 电视购物呼叫中心系统势在必行。

### 3、系统优势

#### (1) 开放性和扩展性

系统维护简单方便，具备满足于行业需要的开放性、扩展性和完备的二次开发能力，以适应该系统未来发展和功能扩充，便于系统容量的增加、支撑功能的增强以及和其它系统的兼容。

#### (2) 稳定性和可靠性

asterCC 电视购物系统具备监测和预警功能，时刻保护系统在业务运营中可能会发生的故障，保证系统在工作状态下的稳定性，促进电视购物呼叫中心系统更加可靠，从而提升系统的抗浪涌式呼叫能力，提高电视购物企业的反应能力。

#### (3) 功能强大，设计灵活

在立足基本业务功能的同时，系统着重考虑灵活的处理方式、人性化的业务设计、规范的业务流程，以及各种信息资源的合理整合。

## （4）便捷的业务流程

电视购物企业可根据实际应用，开发真正适合电视购物行业需求的上层应用系统，从而在实际工作中简化了业务流程，提高了坐席工作效率，能够使坐席在很短的时间完成一整套销售流程，以满足电视购物行业快速销售的特点。

# 4、系统功能介绍

## （1）外拨任务客户分配页面

- 系统可以将客户信息分配给任一指定坐席，单独选中客户直接进行分配，也可以批量转入坐席，
- 这里您可以看到打入电话人的具体信息，收集打进热线电话人的电话号码及联系方式
- 使坐席更好地利用呼叫中心系统来逐一拨打他们的电话抓住潜在客户，更及时地将产品信息介绍给客户，激起客户的购买欲望



## (2) 电视购物管理

电视购物管理下的每一模块都是为电视购物企业量身定制的系统模块，供应商管理、产品管理、客户管理、订单管理、坐席工作统计、发货管理、老客户管理、订单审核分配……，各个模块之间功能相辅相成，符合业务的流程和需求，使电视购物的业务开展有条不紊地进行。

### ① 供应商管理

供应商管理为您记录好了产品与厂商之间的所有联系，供应商的所有信息均列在资料列表中，供应商名称、编码、电话、类型、状态等，方便查看校对。

双击任一条资料，可以直接进行编辑修改。鼠标离开后自动保存。为工作节省了时间，操作简单快捷

供应商管理
✕

### 编辑供应商

基本资料	其它资料	备注
------	------	----

<b>供应商名称:</b> ertret	<b>供应商编码:</b> 64654
<b>地址:</b> 双击进行编辑	<b>邮编:</b> 双击进行编辑
<b>联系人:</b> 双击进行编辑	<b>传真:</b> 双击进行编辑
<b>电话:</b> 双击进行编辑	<b>邮箱:</b> 双击进行编辑
<b>手机:</b> 双击进行编辑	
<b>网址:</b> 双击进行编辑	
<b>正式客户:</b> 否	<b>成交时间:</b> 2011-03-07 14:30:10

返回

. 点击【添加】按钮，为新供应商做好资料录入和备注，不落下一条产品相关产品信息，为事后查找提供有利的信息依据。

供应商管理
✕

### 添加供应商

基本资料	其它资料	备注
------	------	----

<b>省份:</b> 请选择 <input type="text"/>	<b>城市:</b> 请选择 <input type="text"/>
<b>区域:</b> 华北地区 <input type="text"/>	<b>行业类型:</b> 交通产品 <input type="text"/>
<b>客户类型:</b> 供应商 <input type="text"/>	<b>客户状态:</b> 签订合同 <input type="text"/>
<b>客户等级:</b> 成交客户 <input type="text"/>	<b>客户来源:</b> 业务直销 <input type="text"/>
<b>开户银行:</b> <input type="text"/>	<b>法人代表:</b> <input type="text"/>
<b>银行账号:</b> <input type="text"/>	<b>行号:</b> <input type="text"/>

保存
返回

. 搜索功能。按指定条件搜索需要的供应商，例如输入供应商名称、电话，点击查询您想要的信息即刻出现在资料列表中，省去了一页页翻看所需信息的时间。

供应商管理 **添加** **删除** **搜索**

搜索

供应商名称: 任意匹配     供应商编码: 任意匹配     地址: 任意匹配   
 电话: 任意匹配     邮箱: 任意匹配     省份: 任意匹配   
 城市: 任意匹配     法人代表: 任意匹配     开户银行: 任意匹配   
 备注: 任意匹配     创建时间: 起始时间  结束时间     更新时间: 起始时间  结束时间

**重置** **查询** **导出** xls file

<input type="checkbox"/>	供应商名称	供应商编码	地址	电话	邮箱	正式客户	省份
<input type="checkbox"/>	ertret	64654				否	

< << 1 >> > 当前 1 - 1 条 共 1 条 共 1 页 转到

## ② 产品管理

. 坐席可以查看产品管理界面上的所有显示出的产品信息，包括产品名称、产品编码、销售价、最低报价、规格、型号等

系统管理界面

产品管理 **添加** **删除** **搜索**

搜索

产品名称: 任意匹配     产品编码: 任意匹配     销售价: 任意匹配   
 最低报价: 任意匹配     规格: 任意匹配     型号: 任意匹配   
 条形码: 任意匹配     功能描述: 任意匹配     库存上限: 任意匹配   
 库存下限: 任意匹配     创建时间: 起始时间  结束时间     更新时间: 起始时间  结束时间

**重置** **查询** **导出** xls file

<input type="checkbox"/>	产品名称	产品编码	销售价	最低报价	规格	型号	产品大类
<input type="checkbox"/>	afasdf	asdfasdf	13.00	13.00			呼叫中心
<input type="checkbox"/>	water	6666556	10.00	10.00			呼叫中心
<input type="checkbox"/>	cup	123456	5.00	5.00	eee		呼叫中心
<input type="checkbox"/>	test	7777666	66.00	66.00	dsdf	fdsf	呼叫中心

< << 1 >> > 当前 1 - 4 条 共 4 条 共 1 页 转到

. 双击产品信息可以直接对产品的基本资料、价格信息进行编辑修改，坐席按照产品管理中信息，进行更为具体更为详尽的产品介绍。



### ③ 客户管理

- 当坐席与潜在客户沟通后, 会将客户对产品的满意度及是否有购买意愿的反馈信息录入到客户管理界面下的所属客户信息中。
- 当坐席打开客户管理界面时, 便可清晰地看到所属客户的所有信息状态并根据状态判断客户的购买意愿。



- . 客户管理上方有六个功能按钮。添加、删除、按选中回收、按搜索条件回收、按选中修改状态、按搜索条件修改状态。
- . 回收指客户从坐席那里回收到处外任务客户分配页面，不分配给坐席
- . 修改状态是针对客户最后的外呼结果做出修改，分为未处理和已处理两个状态。
- . 双击任一条客户信息，可以清楚了解到该客户的购买情况，例如客户的电话号码，购买身份，使用者的年龄，订购的状态，所属的坐席，以及对该客户最后的处理状态，通过这些信息可以使企业对购买者的需求进行深入分析，从而推销给客户他们更适宜更心动的产品，为企业赢得利益。



**客户管理**

**编辑外拨任务客户**

<b>性别:</b> 未知	<b>手机号码:</b> 1006
<b>电话号码二:</b> 双击进行编辑	<b>联系地址一:</b> 双击进行编辑
<b>备注:</b> 双击进行编辑	<b>投放媒体:</b> 双击进行编辑
<b>购买者身份:</b> 双击进行编辑	<b>使用者年龄段:</b> 双击进行编辑
<b>订购状态:</b> 订购	<b>参与核算发线量:</b> 双击进行编辑
<b>联系人邮编:</b> 双击进行编辑	<b>家庭住址:</b> 双击进行编辑
<b>公司地址:</b> 双击进行编辑	<b>所属座席:</b> 2227(孟令君)
<b>状态:</b> 已处理(成功)	<b>城市:</b>
<b>省份:</b>	

[返回](#)

- . 每一条信息都是企业在市场营销中必不可少的数据，用来了解客户的需求，抓住客户潜在购买欲望，挖掘出来进行更好地销售。
- . 字段内容可以随即修改，双击选中进行编辑，鼠标离开后自动保存。
- . 轻松地成千上万个客户当中搜索到您所需要的客户信息。选择搜索功能，输入您想查找的目标客户的某项信息，例如该客户所属的坐席，拨号结果，或是处理状态等，点击【查询】客户信息便出现在列表里。

搜索

所属座席: = 2227 [孟令君] 拨号结果: = 性别: = -请选择-  
 手机号码: 任意匹配 电话号码二: 任意匹配 联系地址一: 任意匹配  
 省份: 任意匹配 城市: 任意匹配 备注: 任意匹配  
 投放媒体: = -请选择- 购买者身份: = -请选择- 使用者年龄段: = -请选择-  
 订购状态: = -请选择- 参与核算发线量: = -请选择- 联系人邮编: 任意匹配  
 家庭住址: 任意匹配 公司地址: 任意匹配 分配时间: 任意匹配  
 状态: = 未处理 销售阶段: = -请选择- 成交机会: = -请选择-  
 预计交易金额: 任意匹配 更新时间: 起始时间 结束时间 创建日期: 起始时间 结束时间  
 客户新进呼入时间: 起始时间 结束时间 最后一次联络时间: 起始时间 结束时间 预计交易时间: 起始时间 结束时间

重置 查询 导出 xls file

<input type="checkbox"/>	回收	所属座席	拨号结果	性别	手机号码	电话号码二	联系地址一	省份	城市	备注	投放媒体
<input type="checkbox"/>	<a href="#">回收</a>	2227 (孟令君)			13872113675		动感地带		黄石		
<input type="checkbox"/>	<a href="#">回收</a>	2227 (孟令君)			13886458661		动感地带		黄石		
<input type="checkbox"/>	<a href="#">回收</a>	2227 (孟令君)			13972774804		动感地带		黄石		
<input type="checkbox"/>	<a href="#">回收</a>	2227 (孟令君)			13597642792		动感地带		黄石		
<input type="checkbox"/>	<a href="#">回收</a>	2227 (孟令君)			13797773041		动感地带		黄石		
<input type="checkbox"/>	<a href="#">回收</a>	2227 (孟令君)			15272034493		动感地带		黄石		
<input type="checkbox"/>	<a href="#">回收</a>	2227 (孟令君)			13597630035		动感地带		黄石		
<input type="checkbox"/>	<a href="#">回收</a>	2227 (孟令君)			15972529695		动感地带		黄石		
<input type="checkbox"/>	<a href="#">回收</a>	2227 (孟令君)			13986597921		动感地带		黄石		
<input type="checkbox"/>	<a href="#">回收</a>	2227 (孟令君)			15926908589		动感地带		黄石		

< << 1 2 3 4 5 >> >| 当前 1 - 10 条 共 728 条 共 73 页 转到

#### ④ 订单管理

. 在沟通中若客户对商品表现出极大兴趣直接购买了产品，那么这笔交易便生成了订单。此时，订单管理界面中会将此笔交易以数据形式自动生成。

. 在订单管理列表中，可以查看生成订单的编号、所属坐席、订单的审核状态、快递方式、购买的产品、数量、金额等相关订单信息。



**系统管理界面**

订单管理 删除 搜索

搜索

是否要发票 = -请选择- 终审人员 任意匹配 本单已收 任意匹配

本单总额 任意匹配 发货地 任意匹配 送货人 任意匹配

送货地址 任意匹配 收件人 任意匹配 邮编 任意匹配

送货电话一 任意匹配 送货电话二 任意匹配 订单初审状态 = -请选择-

订单编号 任意匹配 发票要求 任意匹配 订单终审状态 = -请选择-

货单号 任意匹配 所属审核员 任意匹配 坐席 = -请选择-

快速方式 = -请选择- 订单类别 = -请选择- 产品 任意匹配

所属客户 = -请选择- 到货日期 开始时间 结束时间 开单日期 开始时间 结束时间

创建时间 开始时间 结束时间 更新时间 开始时间 结束时间

重置 查询 导出 xls file

当前条件下所有订单的本单总额 合计为 2720.00

<input type="checkbox"/>	订单编号	坐席	所属客户	订单初审状态	订单终审状态	快速方式	所属审核员	产品	数量	本单总额
<input type="checkbox"/>	0000001	2227(孟令君...	menglj	已审核	已审核	>	shendan	test	1	66.00
<input type="checkbox"/>	0000002	2227(孟令君...	menglj	审核未通过	审核未通过	>	shendan	cup,water	2	15.00
<input type="checkbox"/>	0000003	2010(时学宝...	shikuebao	取消	取消	邮政ems	shendan	test,cup	2	71.00
<input type="checkbox"/>	0000004	2227(孟令君...	menglj	废弃	废弃		shendan	water,rest,cup	123	1785.00
<input type="checkbox"/>	0000005	2010(时学宝...	shikuebao	审核未通过	审核未通过		shendan	test	1	66.00
<input type="checkbox"/>	0000006	2010(时学宝...	shikuebao	已审核	已审核		shendan	cup	1	5.00
<input type="checkbox"/>	0000007	2010(时学宝...	shikuebao	未审核	未审核		shendan	water	1	10.00
<input type="checkbox"/>	0000008	2010(时学宝...	shikuebao	未审核	未审核		shendan	afasdf	1	13.00
<input type="checkbox"/>	0000009	2010(时学宝...	shikuebao	未审核	未审核		shendan	cup,water	2	15.00
<input type="checkbox"/>	0000010	2010(时学宝...	shikuebao	未审核	未审核		shendan	water	1	10.00

当前 1-10 条 共 40 条 共 4 页 转到

- . 双击任一订单信息，打开查看，编辑订单。
- . 订单信息将订单的所有涉及的项目全部记录清楚详细，同时可以根据情况随时修改，再以表格形式列出客户所购买产品的明细，单价、数量、金额。最终生成销售明细单。

订单管理
✕

### 编辑订单

<b>订单编号:</b> 0000004	<b>开单日期:</b> 2011-04-25 16:47:00
<b>订单初审状态:</b> 废弃	<b>订单终审状态:</b> 废弃
<b>货单号:</b> <a href="#">双击进行编辑</a> <a href="#">查看</a>	<b>快递方式:</b> null
<b>订单类别:</b> 普通	<b>坐席:</b> 2227(孟令君)
<b>本单总额:</b> 1785.00	<b>是否要发票:</b> 否
<b>发票要求:</b> 22	<b>送货地址:</b> <a href="#">双击进行编辑</a>
<b>送货电话一:</b> 088888	<b>送货电话二:</b> <a href="#">双击进行编辑</a>
<b>收件人:</b> 88888	
<b>备注:</b> fds	
<b>核单过程:</b> 5	

产品名称	单价	数量	合计	删除
cup	5.00	1	5.00	<a href="#">删除</a>
test	66.00	10	660.00	<a href="#">删除</a>
water	10.00	112	1120.00	<a href="#">删除</a>

[生成销售明细单](#) [返回](#)

订单管理
✕

### 编辑订单

订单信息

其它信息

<b>客户名称:</b> null	<b>订单类型:</b> 普通
<b>发货地:</b> <a href="#">双击进行编辑</a>	<b>送货人:</b> <a href="#">双击进行编辑</a>
<b>是否参与核算发线量:</b> <a href="#">双击进行编辑</a>	<b>初审人员:</b> shendan
<b>本单已收:</b> 0.00	<b>本单余额:</b> 1785.00
<b>妥投状态:</b> 未发货	<b>使用者年龄段:</b> 学龄前
<b>到货日期:</b> 0000-00-00 00:00:00	<b>邮编:</b> <a href="#">双击进行编辑</a>
<b>投放媒体:</b> 湖北卫视	<b>购买者身份:</b> 父母

产品名称	单价	数量	合计	删除
cup	5.00	1	5.00	<a href="#">删除</a>
test	66.00	10	660.00	<a href="#">删除</a>
water	10.00	112	1120.00	<a href="#">删除</a>

[生成销售明细单](#) [返回](#)

## ⑤ 订单审核分配

. 生成订单后，订单就会在订单审核分配页面里出现，等待审核员去审核是否通过允许发货。

. 分配给指定审核员，可以点击 **分配** 然后选择审核员，也可以选择平均分配，点击列表下方的 **选择审核员**，然后选择审核员，那么所有订单就平均分配给所选审核员去审核。



序号	分配	订单编号	坐席	订单初审状态	订单终审状态	快速方式	产品	数量	本单总额	开单日期
1	<a href="#">分配</a>	0000018	2010(时学宝)	未审核	未审核	null	afasdf	1	13.00	2011-04-26 16:57:59
2	<a href="#">分配</a>	0000019	2227(孟令君)	未审核	未审核	null	test	1	66.00	2011-04-27 10:44:51
3	<a href="#">分配</a>	0000026	2010(时学宝)	未审核	未审核	null	test	1	66.00	2011-04-28 15:56:54
4	<a href="#">分配</a>	0000028	2010(时学宝)	未审核	未审核	null	afasdf	1	13.00	2011-04-28 16:03:35
5	<a href="#">分配</a>	0002186	2227(孟令君)	未审核	未审核	null	test	1	66.00	2011-05-20 11:25:03
6	<a href="#">分配</a>	0002187	2227(孟令君)	未审核	未审核	null	cup	3	15.00	2011-07-21 13:36:16
7	<a href="#">分配</a>	0002188	2227(孟令君)	未审核	未审核	null	water,cup	2	15.00	2011-08-18 16:35:18
8	<a href="#">分配</a>	0002189	2227(孟令君)	未审核	未审核	null	cup,afasdf	2	18.00	2011-08-23 16:48:00
9	<a href="#">分配</a>	0002190	2227(孟令君)	未审核	未审核	null	cup,afasdf	2	18.00	2011-08-23 16:49:08
10	<a href="#">分配</a>	0002191	2227(孟令君)	未审核	未审核	null	water	1	10.00	2011-08-23 16:49:37

## ⑥ 坐席工作统计

. 通过坐席工作统计可以查看坐席在某段时间里的工作表现情况，工作效率的高低以及业务的销售情况。

. 选择指定账号下的坐席，按坐席工作统计或坐席外呼时长来查看信息。



系统管理界面

今日 本周 本月 上三个月 今年 去年 2011-09-01 00:00 2011-09-30 23:59

帐号: menglj 坐席: 总计:4,已选择:4 坐席工作统计 确定 导出

时间段	工号	姓名	月累计成交金额	月累计成交量	月累计成交排名	月累计发单量	月成交率	月均峰值	月均峰值排名
2011-09	1009	menglj	0	0	0	2	0%	0	0
2011-09	2000	menglj	0	0	0	2	0%	0	0
2011-09	2002	menglj	0	0	0	2	0%	0	0
2011-09	2227	menglj	76.00	2	0	2	22.22%	8.44	0

当前 1 - 4 条共 4 条共 1 页 转到

时间段	工号	姓名	日成交金额	日成交量	日成交排名	日发单量	日成交率	日均峰值	日均峰值排名
2011-09-30 00:00 -- 2011-09-30 23:59	1009	menglj	0	0	0	0	0	0	0
2011-09-30 00:00 -- 2011-09-30 23:59	2000	menglj	0	0	0	0	0	0	0
2011-09-30 00:00 -- 2011-09-30 23:59	2002	menglj	0	0	0	0	0	0	0
2011-09-30 00:00 -- 2011-09-30 23:59	2227	menglj	0	0	0	0	0	0	0
2011-09-29 00:00 -- 2011-09-29 23:59	1009	menglj	0	0	0	0	0	0	0
2011-09-29 00:00 -- 2011-09-29 23:59	2000	menglj	0	0	0	0	0	0	0
2011-09-29 00:00 -- 2011-09-29 23:59	2002	menglj	0	0	0	0	0	0	0
2011-09-29 00:00 -- 2011-09-29 23:59	2227	menglj	0	0	0	0	0	0	0
2011-09-28 00:00 -- 2011-09-28 23:59	1009	menglj	0	0	0	0	0	0	0
2011-09-28 00:00 -- 2011-09-28 23:59	2000	menglj	0	0	0	0	0	0	0
2011-09-28 00:00 -- 2011-09-28 23:59	2002	menglj	0	0	0	0	0	0	0

. 列表显示的数据清晰详细，可以一眼抓住有价值的信息，在某个时间段某个坐席的成交金额、成交量、成交排名、发单量、成交率等。累计统计在列表上方出现。



系统管理界面

今日 本周 本月 上三个月 今年 去年 2011-09-01 00:00 2011-09-30 23:59

帐号: menglj 坐席: 总计:4,已选择:4 坐席外呼时长 确定 导出

时间段	工号	姓名	总外呼时长
2011-09-30 00:00 -- 2011-09-30 23:59	1009	menglj	0
2011-09-30 00:00 -- 2011-09-30 23:59	2000	menglj	0
2011-09-30 00:00 -- 2011-09-30 23:59	2002	menglj	0
2011-09-30 00:00 -- 2011-09-30 23:59	2227	menglj	0
2011-09-29 00:00 -- 2011-09-29 23:59	1009	menglj	0
2011-09-29 00:00 -- 2011-09-29 23:59	2000	menglj	0
2011-09-29 00:00 -- 2011-09-29 23:59	2002	menglj	0
2011-09-29 00:00 -- 2011-09-29 23:59	2227	menglj	0
2011-09-28 00:00 -- 2011-09-28 23:59	1009	menglj	0
2011-09-28 00:00 -- 2011-09-28 23:59	2000	menglj	0

当前 1 - 10 条共 120 条共 12 页 转到

. 也可以查看某个时间段坐席外呼时长。  
 . 坐席工作统计将坐席的工作表现情况以数据的形式记录在系统里，一方面可以监督坐席的工作表现，制定销售目标，另一方面也为决策者提供奖惩赏罚的依据。

## ⑦ 发货管理

. 订单生成后交给订单审核人员，订单审核人员核实信息，以确保订单信息准确无误，订单审核状态注明已审核厂家发货，便进入到了发货管理。



. 发货管理中包含了客户进行一次交易的全部信息，由购买到生成订单再到发货管理都会在发货管理中的数据列表里体现。

订单编号	开单日期	坐席	所属账户	审核人员	审核时间	货单号	产品	数量	是否要发票	发票要求	本单总额	发货地	送货地址	收件人
0000001	2011-04-22 17:36:20	2227	mengli	shendan	2011-05-20 16:17:26	asd	test	1	否		66.00	>	阿斯塔大厦	121212
0000006	2011-04-26 13:19:42	2010	shixuebao	admin	2011-05-20 17:59:30		cup	1	否		5.00		动感地带	索生兵

送货电话	订单状态	妥投状态	快递方式	订单类别	创建时间	更新时间	发送发货通知短信	删除
088886666	已审核	投递中	>	普通	2011-04-22 17:36:20	2011-07-21 13:41:26	正在发送	删除
13476307599	已审核	未发货		普通	2011-04-26 13:19:42	2011-05-20 17:59:30	发送短信	删除

. 发货后系统会自动发送发货通知短信，让客户随时掌握商品发送的状态，对企业提升信任度。

. 可以选择按选中发送通知，页面上方的功能键 **按选中发送通知** 也可以选择按搜索条件发送通知 **按搜索条件发送通知**。

. 双击任一数据，可以对妥投的状态进行编辑，货单号查看。

### ⑧ 老客户管理

. asterCC 电视购物系统同样考虑到了针对老客户的管理。当老客户再次打进热线电话时，系统就会自动弹屏显示该客户的基本信息，如上一次联络时间，所属坐席，订购状态，节省时间成本省去了二次熟悉客户的过程，根据老客户的购买意向和订购状态在第一时间为其提供优质服务，提升客户对产品的忠诚度。



### (3) 报表

. asterCC 电视购物呼叫中心系统所有模块都能生成报表，对业务进行分析、统计，对坐席的工作情况了如指掌。

#### 供应商管理

A	B	C	D	E	F	G	H	I	J	K	L	M	N	O	P	Q	R	S	T	U
1	14	供应商名称	供应商编号	地址	联系人	邮编	电话	传真	手机	邮箱	网址	正式客户	成交时间	省份	城市	区域	行业类别	客户类别	客户状态	客户等级
2	1	ertret	64654									否	2011-03-07 14:30:14	湖北	武汉	湖北	电子产品	供应商	签订合同	成交客户
3	2	ertret	64655									否	2011-03-07 14:30:11	湖北	武汉	湖北	电子产品	供应商	签订合同	业务直售
4	3	ertret	64656									否	2011-03-07 14:30:12	湖北	武汉	湖北	电子产品	供应商	签订合同	业务直售
5	4	ertret	64657									否	2011-03-07 14:30:13	湖北	武汉	湖北	电子产品	供应商	签订合同	业务直售
6	5	ertret	64658									是	2011-03-07 14:30:14	湖北	武汉	湖北	电子产品	供应商	签订合同	业务直售
7	6	ertret	64659									是	2011-03-07 14:30:15	湖北	武汉	湖北	电子产品	供应商	签订合同	业务直售
8	7	ertret	64660									是	2011-03-07 14:30:16	湖北	武汉	湖北	电子产品	供应商	签订合同	业务直售
9	8	ertret	64661									是	2011-03-07 14:30:17	湖北	武汉	湖北	电子产品	供应商	签订合同	业务直售
10	9	ertret	64662									是	2011-03-07 14:30:18	湖北	武汉	湖北	电子产品	供应商	签订合同	业务直售
11	10	ertret	64663									是	2011-03-07 14:30:19	湖北	武汉	湖北	电子产品	供应商	签订合同	业务直售

#### 产品管理

A	B	C	D	E	F	G	H	I	J	K	L	M	N	O	P
1	Id	产品名称	产品编码	销售价	最低报价	规格	型号	产品大类	产品小类	单位	条形码	库存上	库存下	功能描述	供应商
2	4	aFasdf	asdfasdf	13.00	13.00			呼叫中心	北思话务耳机	套		0	0		2011-05
3	3	water	6666556	10.00	10.00			呼叫中心	北思话务耳机	套		0	0		2011-05
4	2	cup	123456	5.00	5.00	eee		呼叫中心	北思话务耳机	套		0	0		2011-05
5	3	cup	77777666	66.00	66.00	dsdf	fdsf	呼叫中心	北思话务耳机	套		0	0		2011-05
6	4	cup	77777667	66.01	66.01	dsdf	fdsf	呼叫中心	北思话务耳机	套		1			
7	5	cup	77777668	66.02	66.02	dsdf	fdsf	呼叫中心	北思话务耳机	套		2			
8	6	cup	77777669	66.03	66.03	dsdf	fdsf	呼叫中心	北思话务耳机	套		3			
9	7	water	77777670	66.04	66.04	dsdf	fdsf	呼叫中心	北思话务耳机	套		4			
10	8	water	77777671	66.05	66.05	dsdf	fdsf	呼叫中心	北思话务耳机	套		5			

#### 客户管理

	A	B	C	D	E	F	G	H	I	J	K	L	M	N	O
1	拨号结果	性别未知	手机号码	电话号码	联系地址	省份	城市	备注	投放媒体	购买者	使用者	订购状态	参与核销	更新时间	创建日期
2			8888666									订购	是	2011-05	2011-05
3			1877156		动感地带		襄樊					订购	是	2011-04	2011-04
4			1527100		动感地带		襄樊					订购	是	2011-04	2011-04
5			1358141		动感地带		襄樊					订购	是	2011-04	2011-04
6			1387166		动感地带		襄樊					订购	是	2011-04	2011-04
7			1365710		动感地带		襄樊					订购	是	2011-04	2011-04
8			1387168		动感地带		襄樊					订购	是	2011-04	2011-04
9			1379772		动感地带		襄樊					订购	是	2011-04	2011-04
10			1362719		动感地带		襄樊					订购	是	2011-04	2011-04
11			1877156		动感地带		襄樊					订购	是	2011-04	2011-04
12			1599718		动感地带		襄樊					订购	是	2011-04	2011-04
13			1599726		动感地带		襄樊					订购	是	2011-04	2011-04
14			1348718		动感地带		襄樊					订购	是	2011-04	2011-04
15			1510727		动感地带		襄樊					咨询	是	2011-04	2011-04
16			1348712		动感地带		襄樊					咨询	是	2011-04	2011-04
17			1369711		动感地带		襄樊					咨询	是	2011-04	2011-04
18			1354531		动感地带		襄樊					咨询	是	2011-04	2011-04
19			1379758		动感地带		襄樊					咨询	是	2011-04	2011-04
20			1379758		动感地带		襄樊					咨询	是	2011-04	2011-04
21			1347632		动感地带		襄樊					咨询	是	2011-04	2011-04
22			1399574		动感地带		襄樊					咨询	是	2011-04	2011-04
23			1517100		动感地带		襄樊					咨询	是	2011-04	2011-04
24			1348714		动感地带		襄樊					咨询	是	2011-04	2011-04
25			1507220		动感地带		襄樊					咨询	是	2011-04	2011-04
26			1507156		动感地带		襄樊					咨询	是	2011-04	2011-04
27			1387174		动感地带		襄樊					咨询	是	2011-04	2011-04
28			1597224		动感地带		襄樊					咨询	是	2011-04	2011-04
29			1527102		动感地带		襄樊					咨询	是	2011-04	2011-04
30			1379778		动感地带		襄樊					咨询	是	2011-04	2011-04

### 订单管理

	A	B	C	D	E	F	G	H	I	J	K	L	M	N	O	P	Q	R	S
1	订单编号	产品	数量	开单日期	坐席	所属账户	本单总额	是否要票	发票票号	送货地址	收件人	邮编	送货电话	送货电话	订单初始	订单终审	委托投诉	快速方式	订单类型
2	0000001	test	1	2011-04	2227	menljl	66.00	否		阿斯顿	121212	>	0888886		已审核	已审核	投诉中	>	普通
3	0000002	cup/water	1	2011-04	2227	menljl	15.00	否		123123	121212	>	0888886		未审核	未审核	投诉中	>	普通
4	0000003	test+cup	2	2011-04	2227	shixuet	71.00	否	333	动感地带	江秀芳	1223333	1397666	111111	取消	取消	签收		普通
5	0000004	test	123	2011-04	2227	menljl	1785.00	否	22		康平	88888	088888		未审核	未审核	未发货		普通
6	0000005	test	1	2011-04	2010	shixuet	66.00	否		动感地带	索生兵		1347630		未审核	未审核	暂无		普通
7	0000006	cup	1	2011-04	2010	shixuet	5.00	否		动感地带	索生兵		1347630		已审核	已审核	未发货		普通
8	0000007	water	1	2011-04	2010	shixuet	10.00	否		动感地带	索生兵		1347630		未审核	未审核	未发货		普通
9	0000008	sfasdf	1	2011-04	2010	shixuet	13.00	否		动感地带	索生兵		1347630		未审核	未审核	未发货		普通
10	0000009	cup/water	2	2011-04	2010	shixuet	15.00	否		动感地带	索生兵		1347630		未审核	未审核	未发货		普通
11	0000010	water	1	2011-04	2010	shixuet	10.00	否		动感地带	索生兵		1347630		未审核	未审核	未发货		普通
12	0000011	water	1	2011-04	2010	shixuet	10.00	否		动感地带	索生兵		1347630		未审核	未审核	未发货		普通
13	0000012	sfasdf	1	2011-04	2010	shixuet	13.00	否		动感地带	索生兵		1347630		未审核	未审核	未发货	邮政ems	普通
14	0000013	sfasdf	1	2011-04	2010	shixuet	13.00	否		动感地带	索生兵		1347630		未审核	未审核	暂无		普通
15	0000014	test	1	2011-04	2010	shixuet	66.00	否		动感地带	江秀芳		1397666		未审核	未审核	暂无		普通
16	0000015	water	1	2011-04	2010	shixuet	10.00	否		动感地带	江秀芳		1397666		未审核	未审核	暂无		普通
17	0000016	cup	1	2011-04	2010	shixuet	5.00	否		北京	江秀芳	144444	1397666		未审核	未审核	暂无		普通
18	0000017	water	1	2011-04	2010	shixuet	10.00	否		北京	江秀芳	111	1397666		未审核	未审核	暂无		普通
19	0000018	sfasdf	1	2011-04	2010	shixuet	13.00	否		北京	江秀芳	2	1397666		未审核	未审核	暂无		普通
20	0000019	test	1	2011-04	2227	menljl	66.00	否			88888		088888		未审核	未审核	暂无		普通
21	0000020	water	1	2011-04	2010	shixuet	10.00	否							未审核	未审核	暂无		普通
22	0000021	cup	1	2011-04	2010	shixuet	5.00	否		北京	江秀芳		1397666		未审核	未审核	暂无		普通
23	0000022	water	1	2011-04	2010	shixuet	10.00	否		北京	舒莹222		1333333		未审核	未审核	暂无		普通
24	0000023	cup	1	2011-04	2010	shixuet	5.00	否		动感地带	刘庆		1507206		未审核	未审核	暂无		普通
25	0000024	water	1	2011-04	2010	shixuet	10.00	否		北京	舒莹222	222	1333333		未审核	未审核	暂无		普通
26	0000025	water	1	2011-04	2010	shixuet	10.00	否		北京	舒莹222		1333333	5666666	未审核	未审核	暂无		普通
27	0000026	test	1	2011-04	2010	shixuet	66.00	否		动感地带	刘庆		1507206	33333	未审核	未审核	暂无		普通
28	0000027	water	1	2011-04	2010	shixuet	10.00	否		北京	舒莹222		1333333	88888	未审核	未审核	暂无		普通
29	0000028	sfasdf	1	2011-04	2010	shixuet	13.00	否		北京	舒莹222		1333333	8888822	未审核	未审核	暂无		普通
30	0000029	cup	1	2011-04	2010	shixuet	5.00	否		动感地带	尹正坤		1366900	111111	未审核	未审核	暂无		普通

### 发货管理

	A	B	C	D	E	F	G	H	I	J	K	L	M	N	O	P	Q	R
1	订单编号	产品	数量	审核时间	开单日期	坐席	所属账户	本单总额	是否要票	发票票号	送货地址	收件人	邮编	货单号	送货电话	送货手机	订单审核	委托投诉
2	0000001	test	1	2011-05-20	2011-04-2	2227	menljl	66.00	否		阿斯顿	121212	>	asd	0888866		已审核	投诉中
3	0000006	cup	1	2011-05-20	2011-04-2	2010	shixueba	66.01	否		动感地带	索生兵			13476307599		已审核	投诉中
4	0000007	cup	2	2011-05-20	2011-04-2	2011	shixueba	66.02	否						13476307599		已审核	投诉中
5	0000008	cup	3	2011-05-20	2011-04-2	2012	shixueba	66.03	否						13476307599		已审核	投诉中
6	0000009	cup	4	2011-05-20	2011-04-2	2013	shixueba	66.04	否						13476307599		已审核	投诉中
7	0000010	cup	5	2011-05-20	2011-04-2	2014	shixueba	66.05	否						13476307599		已审核	投诉中
8	0000011	cup	6	2011-05-20	2011-04-2	2015	shixueba	66.06	否						13476307599		已审核	投诉中
9	0000012	cup	7	2011-05-20	2011-04-2	2016	shixueba	66.07	否						13476307599		已审核	投诉中
10	0000013	cup	8	2011-05-20	2011-04-2	2017	shixueba	66.08	否						13476307599		已审核	投诉中
11	0000014	cup	9	2011-05-20	2011-04-2	2018	shixueba	66.09	否						13476307599		已审核	未发货
12	0000015	cup	10	2011-05-20	2011-04-2	2019	menljl	66.10	是						13476307599		已审核	未发货
13	0000016	cup	11	2011-05-20	2011-04-2	2020	menljl	66.11	是						13476307599		已审核	未发货
14	0000017	cup	12	2011-05-20	2011-04-2	2021	menljl	66.12	是						13476307599		已审核	未发货
15	0000018	cup	13	2011-05-20	2011-04-2	2022	menljl	66.13	是						13476307599		已审核	未发货
16	0000019	cup	14	2011-05-20	2011-04-2	2023	menljl	66.14	是						13476307599		已审核	未发货
17	0000020	cup	15	2011-05-20	2011-04-2	2024	menljl	66.15	是						13476307599		已审核	未发货
18	0000021	cup	16	2011-05-20	2011-04-2	2025	menljl	66.16	是						13476307599		已审核	未发货
19	0000022	cup	17	2011-05-20	2011-04-2	2026	menljl	66.17	是						13476307599		已审核	未发货
20	0000023	cup	18	2011-05-20	2011-04-2	2027	menljl	66.18	是						13476307599		已审核	未发货

. 管理者可以抓住关键信息, 关键量, 对应每一个坐席的工作量有快速准确地判断, 对企业业务趋势的分析、决策提供有利数据。

. 将这些字段名称最终都转换为数字, 直接以数字形式反馈给管理者的信息, 在报表中一目了然, 更能快速地发现某一段时间内业务是呈现上升趋势还是下滑趋势, 同时也能判断出坐席工作效率的高低。

## 5、关于 asterCC

### (1) asterCC 简介

asterCC 是全球领先的统一信息平台解决方案提供商，为世界各地的各类公司提供包括统一通讯、呼叫中心及相关服务在内的多重业务集成方案，帮助我们的客户在正确的时间将正确的信息呈现给正确的人，使得我们的用户能够改善工作效率以及更加迅速的响应各种商业挑战。

我们的方案灵活多样并且基于全球标准，使得客户可以自由选择适合自己的部件，获得最佳体验。我们相信技术的存在就是为了更好的合作，技术的发展使得我们不受地域的限制。企业需要向客户提供 24x7x365 的不间断服务，我们的方案就是要给企业提供能够完成这些挑战的工作环境。

### (2) 文化与价值理念

asterCC 立足于现有的强大技术优势，凭借世界一流的研发能力，力图创造出更具时代特性的产品，我们将带给客户无与伦比的商业价值，为企业提供更多最佳最优的解决方案。

公司一直秉承持久专注的研发精神，崇尚创新、共赢的价值理念。

◆ **创新：**公司作为一个组织，持续创新是其本质要求，我们需要不断以更少的资源单位去满足更高的、更多的、持续变化的客户需求。

◆ **共赢：**公司的所有利益相关者、员工不论是在内部协作、还是为客户服务，都需要寻求共赢的目标与结果，这是惟一能够发展的路径。

### (3) 服务理念

秉承“以科技驱动创新，以专业专注服务”的核心价值观，凭借丰富的行业

经验，为客户系统平台的应用全程护驾。

## （4）我们的团队

为了保持创新和竞争力，asterCC保有最出色和最精干的员工。我们拥有强大的软件技术研究、设计团队，长期、深入地专注于互联网技术、组件、工具的研发。

## （5）工作机会

asterCC 为所有员工提供发展和利益共享平台，信奉平等互利、分工协作、精简务实、诚实信用的经营理念，致力于打造一个员工、老板、客户持续三赢的优秀创新型企业。置身于 asterCC 您将会时时感受到创造的喜悦、协作的精神、友好的情谊和成功的辉煌。这里是奋斗者的沃土、拓荒者的乐园。

## （6）关于合作伙伴

我们致力于与伙伴建立共生、共赢的关系，为客户持续提供更高、更多的服务价值，使客户更加信赖与我们的合作。

## （7）成功案例

### 问卷调查



咨询公司



软件企业



保险公司



翻译公司



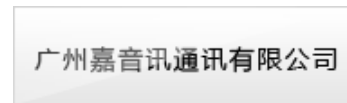
电视购物



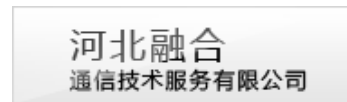
培训机构



BPO 企业



ISP 运营



国际客户



Callcenter

