

asterCC

CATI 问卷系统解决方案

asterCC 提供的 CATI 问卷系统解决方案将问卷与电话完美的集成起来。消费者研究是企业营销活动的市场基础和决策依据。借助 asterCC 问卷系统您可以及时、快速获取来自消费者的意见与态度，对品牌、产品以及广告营销策略做出科学诊断，从而制定适宜的营销计划。

目录

目录.....	2
一、CATI 的含义和特征.....	3
二、CATI 问卷系统的市场需求.....	3
三、建设背景和目标.....	4
四、系统优势.....	4
1、先进成熟的技术.....	4
2、功能强大，专业性高.....	4
3、高适用性.....	5
4、高性价比.....	5
5、易于实施.....	5
6、成本可控，创造价值.....	5
五、系统功能模块介绍.....	6
1、外呼任务.....	6
①外拨任务名称.....	6
②客户联系人资料.....	6
③问卷.....	7
2、问卷管理.....	9
①添加.....	10
②搜索功能.....	10
③问卷列表.....	11
3、报表.....	14
①坐席表现报表.....	14
②外拨统计报表.....	15
4、质检管理.....	17
六、关于 asterCC.....	21
1、asterCC 简介.....	21
2、文化与价值理念.....	21
3、我们的团队.....	22
4、关于合作伙伴.....	22
5、成功案例.....	22

一、CATI 的含义和特征

CATI 是计算机辅助电话访问 (Computer Assisted Telephone Interview), 是近几年来高速发展的通讯技术及计算机信息处理技术应用于传统的电话访问所得到的产物, 问世以来得到越来越广泛的应用。国内越来越多的专业、商业调查机构、政府机构和院校已在积极地大量使用这种技术。

计算机辅助电话访问使用一份按计算机设计方法设计的问卷, 用电话向被调查者进行访问。访问的优点在于速度快、样本剪表性强、访问质量容易控制。与传统面访式问卷调查相比, 具有速度快、效率高、质量优等特点。

二、CATI 问卷系统的市场需求

市场调查是市场运作中必不可少的一个环节, 而问卷调查是市调中最有效也是被经常使用的一种方法。通过网络进行问卷调研是近年来兴起的一种新型的市场调研途径, 具有良好的市场前景, 与传统的上门拜访或者街头调查相比, CATI 问卷调查有着低成本, 高效率等优点。随着社会的发展, 传统的市场、民意调查越来越不能满足社会的需要, 在网络经济进一步深化的今天, 建设一个高效、便利、安全的问卷调查系统是十分必要的。

在欧洲、美洲以及日韩等互联网发达的国家通过网络进行电话问卷调查已经相当普遍, 在市场研究、民意调查等诸多方面得到广泛的应用。随着中国互联网的普及, CATI 问卷调查在中国有迅速普及的趋势。对于一个企业而言, 一定要具备一种能动性。与客户主动发起外拨呼出服务, 这样在服务的内容、流程和管理上, 可以进行精心的设计, 服务方可以具有更多的主动性, 去获取所需要的信息, 从而使服务的内容更加丰富和规范, 更好地服务客户, 为企业创造更大价值。

作为一套专业的 CATI 问卷调查系统，asterCC 可以帮助企业用户实施各种类型的以外拨为基础的问卷调查业务。能够实现成本低，速度快，跨越空间局限，表现形式丰富，智能化及互动性等优势。通过问卷调查的方式，获得客户或其他人群对企业、产品、服务等方面的信息，吸取更好的建议，采集企业关心的数据作为决策的依据，使企业实现可持续性发展。

三、建设背景和目标

由于问卷调查的方便性、形式多样性，许多企业已在自己的网络上进行自主调研，使用调查的方式收集自己用户的观点、建议等。不仅可以迅速了解社会不同层次、不同行业的人员需求，客观地收集需求信息、调整修正产品策略和营销策略，满足不同的需求，促进公司产品销售，同时也吸引了更多的长期用户群。许多专业调研公司也正在逐渐推广这种调查方式，使之成为传统调研形式的重要补充。因此开发出的系统应具备很强的开放性和扩展性等特性。asterCC 这套 CATI 问卷系统实现了可以帮助市场调研公司自主创建编辑标准化问卷、发布项目、生成报表等一系列功能，更加方便、灵活地对整个市场调研项目进行分析、统计等相关操作。

四、系统优势

1、先进成熟的技术

CATI 问卷系统采用了多个国际上的最新技术，并广泛应用了大型信息系统中所使用的成熟技术，如语音处理、电话交换、CTI 技术、海量数据处理技术，纯 IP 架构,BS 结构，扩展方便，坐席人员不受地域影响。

2、功能强大，专业性高

CATI 问卷系统将问卷与电话完美的集成起来。支持问卷模板，满足高效用

户的快速编辑需求，多种问题类别选择，多种答题方式选择，高精度计数器，同时支持按项目和条件导出录音，还有共用式系统设计(a hosted solution)，同一系统可以分配到独立的使用单位而互不影响。

3、高适用性

满足用户个性化需求已经成为软件产品的趋势，系统结构庞大功能种类繁多已经不再是用户的追求，“适用”变成了它们的首选，以做到满足各种不同用户的需要才是我们的系统成功所在。例如拖拽式问卷图形化编辑操作方式，灵活多变的配额管理模块，自动匹配问题答案体系等高效辅助作业模式，同时还支持多种工作模式：点击呼叫，自动呼叫，预拨号等。

4、高性价比

CATI 问卷系统以“国际化产品”为标签，发挥国内外一流问卷系统的统一成本优势，将领先的技术与实用的功能完美结合。使主动外呼系统由“奢侈品”变为“必需品”。结合了国际国内其他同类产品的功能优势，且不需要再提定安装其他软件，仅一套系统就能给您全方位的功能体验。

5、易于实施

作为专业的应用软件，CATI 问卷系统在设计过程中，充分考虑了不同层次用户的使用习惯和软件应用能力，从而保证了不同性质、不同层次的使用人员，都能够通过简单的学习，迅速而正确地掌握系统的使用方法，从而确保了系统在实施上的便利性和低成本。

6、成本可控，创造价值

CATI 问卷系统同时也是一款用以生产的软件工具。它不仅大大降低业务成本、提高工作效率，同时又能全面提高业务质量和业务能力，使坐席或工作人员

由落后的“手工”作业完全升级为先进的“智能化”办公，工作轻松同时为企业创造价值。

五、系统功能模块介绍

1、外呼任务

asterCC 这套 CATI 问卷系统功能模块有条不紊地归列在坐席工作界面上，更快速地进入工作状态，操作起来得心应手。

整个界面由三大部分组成



①外拨任务名称

左侧的外拨任务名称菜单下，可以找到任意一个项目名称。选择一项进行外拨服务，选中之后获取全部客户，便能成功的获取全部客户数据信息。

②客户联系人资料

获取的客户数据便出现在客户联系人资料中，双击任一数据便可获取相应的

客户具体资料，如所属的集团公司，所在城市，电话号码等，是坐席对客户资料瞬间掌握方便外呼服务。

③问卷

客户资料获取后，坐席将开始对该客户进行问卷调查，下方便会自动弹出坐席需要陈述的该项目问卷信息（坐席可根据需要进行全屏或半屏操作），astercc 问卷系统为您提供了双重便捷式的服务。

直接进入答题界面，接下来就开始针对该用户进行市场问卷的调研工作。在联系人资料中电话号码后方有呼叫按钮，只需要摁一下按钮，配合我们的软电话系统便会自动拨叫，坐席只需要等待对方的应答就可以了。

网站品牌知名度研究

主卷

[必答题] 2.请问您的实足年龄是

精确年龄

18岁以下

18-24岁

25-29岁

30-34岁

35-39岁

40-45岁

46岁及以上

[上一题](#) [确认本题答案](#)

astercc 的 CATI 问卷系统将问题自动弹出在坐席人员的电脑屏幕前，坐席按照系统提示逐步操作即可，无需复杂的专业知识，按照系统弹出的资料传达给客户，供客户进行勾选。（坐席可以利用 Tab 键来自动切换下一题，方便坐席操

作，节省时间)



在回答当前题目时，下一图便在灰色题框中出现。

当访问结束或问卷中断时，在呼叫结果当中有处理状态，选择相应选项——成功，

继续跟踪或失败数据提交。根据电话问卷调查的结果注明原因，总结分析，为下一次访问打好基础做好准备。



标签“未完成”、“继续跟踪”、“已完成”可以随时点击进行查看。

2、问卷管理

在后台能够对问卷进行添加或删除，对问卷的设计、表现形式、问题类型等进行编辑修改。



①添加

添加功能用来添加新问卷，这里你可以根据业务的需要设定所需要得信息，例如问卷的欢迎语，结束语，配额提示语等信息，自定义输入信息。



问卷管理

添加问卷

团队: astercc-demo

问卷名称: 新产品满意度 新问卷

问卷状态: 空闲

问卷备注:

欢迎语: 您好！我是XX公司的访问员。现正在进行一项有关网站方面的研究，能否耽搁您一点时间，请教一些问题，可以吗？请放心，这不是任何推销活动，是一项真正的市场调研；您的所有信息都会被严格保密，只

结束语: 感谢您的支持，谢谢！

配额提示语:

保存
返回

②搜索功能

问卷列表里的每一项内容基本上都可作为其中一个搜索条件进行搜索查询。省去了你在问卷列表中查找所需要问卷资料的时间，您可以根据搜索条件瞬间抓住目标，条件设置好后，一键【查询】你要找的问卷就出现在问卷列表里。

问卷管理 **添加** **删除** **搜索**

搜索

问卷名称: 问卷状态: 问卷备注:

创建者: 创建时间:

重置 **查询** **导出**

[显示数据](#) | [回收站](#)

<input type="checkbox"/>	问卷名称	外拨任务	问卷备注	问卷状态	创建时间	创建者	删除
<input type="checkbox"/>	不满意客户深访-沧州	不满意客户深访-沧州		指定	2011-08-12 15:10:47	fei.wang	删除
<input type="checkbox"/>	不满意客户深访-邢台	不满意客户深访-邢台	待查	指定	2011-08-11 09:40:57	houwei	删除
<input type="checkbox"/>	不满意客户深访-廊坊	不满意客户深访-廊坊		指定	2011-08-10 08:43:38	houwei	删除
<input type="checkbox"/>	不满意客户深访-网络质量 (CZ...			空闲	2011-08-06 14:54:22	fei.wang	删除
<input type="checkbox"/>	不满意客户深访-宣传 (CZ)	不满意客户深访-宣传	待查	指定	2011-08-06 14:47:14	houwei	删除
<input type="checkbox"/>	不满意客户深访-邯郸	不满意客户深访-邯郸	待查	指定	2011-08-05 10:33:06	houwei	删除
<input type="checkbox"/>	不满意客户深访-资费		不要了	空闲	2011-08-05 10:20:21	houwei	删除
<input type="checkbox"/>	不满意客户深访-营业厅		不要了	空闲	2011-08-05 10:00:39	houwei	删除

当前 1-8 条 共 8 条 共 1 页 转到

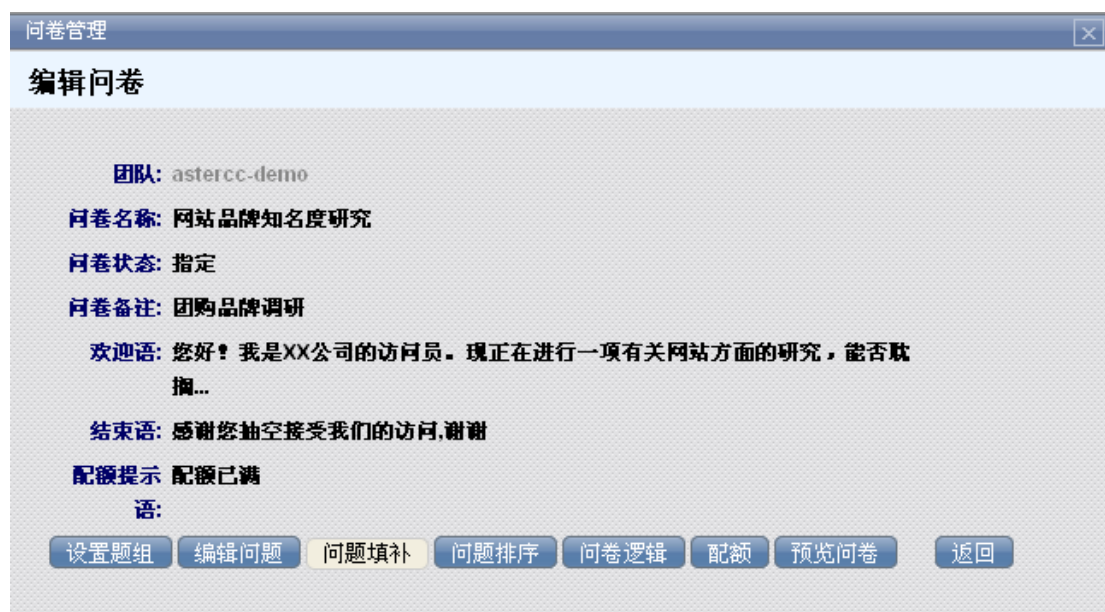
例如在搜索框内客户名称中输入“不满意”，那么问卷名称只要包含“不满意”的问卷都会出现在问卷列表里。

③ 问卷列表

[显示数据](#) | [回收站](#)

<input type="checkbox"/>	问卷名称	外拨任务	问卷备注	问卷状态	创建时间	创建者	删除
<input type="checkbox"/>	温州移动集团客户满意度研究 -...	温州移动集团客户满意度研究 -...	待查	指定	2011-09-06 11:37:07	houwei	删除
<input type="checkbox"/>	宁波网络质量问卷-商住区 (炼油...	宁波网络质量问卷-商住区 (炼油...	待查	指定	2011-09-01 09:17:03	houwei	删除
<input type="checkbox"/>	宁波网络质量问卷-工业区	宁波网络质量问卷-工业区	待查	指定	2011-09-01 08:58:25	houwei	删除
<input type="checkbox"/>	宁波网络质量问卷-商贸区、商业...	宁波网络质量问卷-商贸区、商业...	待查	指定	2011-09-01 08:40:02	houwei	删除
<input type="checkbox"/>	宁波网络质量问卷-校园区	宁波网络质量问卷-校园区	待查	指定	2011-08-31 18:41:27	houwei	删除
<input type="checkbox"/>	宁波网络质量问卷-居民区	宁波网络-居民区	待查	指定	2011-08-31 18:39:28	fei.wang	删除
<input type="checkbox"/>	宁波网络质量问卷-写字楼	宁波网络质量问卷-写字楼	待查	指定	2011-08-31 18:27:21	houwei	删除
<input type="checkbox"/>	舟山移动2011年问卷-B卷	舟山移动2011年问卷-B卷	待查	指定	2011-08-31 15:04:04	houwei	删除
<input type="checkbox"/>	舟山移动2011年问卷-A卷	舟山移动2011年问卷-A卷	待查	指定	2011-08-31 14:26:35	fei.wang	删除
<input type="checkbox"/>	温州B2卷	温州B2	试打	指定	2011-08-23 15:03:34	zhangshasha	删除
<input type="checkbox"/>	温州B1卷	温州B1卷	试打	指定	2011-08-23 14:49:29	yating.zhang	删除
<input type="checkbox"/>	温州A卷	温州A卷	试打	指定	2011-08-23 14:12:53	yating.zhang	删除
<input type="checkbox"/>	不满意客户深访-沧州	不满意客户深访-沧州		指定	2011-08-12 15:10:47	fei.wang	删除
<input type="checkbox"/>	不满意客户深访-邢台	不满意客户深访-邢台	待查	指定	2011-08-11 09:40:57	houwei	删除
<input type="checkbox"/>	不满意客户深访-廊坊	不满意客户深访-廊坊		指定	2011-08-10 08:43:38	houwei	删除

双击数据可以对问卷信息进行编辑、修改。



在这里你可以对问卷设置题组、编辑问题、补充问题、问题排序、问卷逻辑、配额、预览问卷同时进行操作，一步到位。

编辑问题

问卷问题管理

添加问卷问题

问卷名称: 网站品牌知名度研究 题组: 主卷
 问题: 题型: 单选
 选项循环: 否 必答: 是
 引用: 否
 说明:
 [确定] [返回]

题组	问题	问题备注	问题类型	选项循环	小问题循环	必答	选项数	最多选几项	最少选几项
主卷	请问您的姓名是	双击进行编辑	文本	否		是	0	0	0
主卷	请问您的家庭月收入属于下列哪个...	双击进行编辑	单选	否		是	13	0	0
主卷	请问您的个人月收入属于以下哪个...	双击进行编辑	单选	否		是	13	0	0
主卷	您所接受的最高教育水平	双击进行编辑	单选	否		是	5	0	0
主卷	请描述一下您目前的职业状态是	不读出选项	单选	否		是	11	0	0
主卷	请问您目前工作所属的行业是	不读出选项	单选	否		是	18	0	0

问题填补

问题填补设置

第一步,选择要填补哪一个问题?

请问您除了刚才提到的[FILL]网站外,您还知道以下哪些网站呢
 除了刚才提到的[FILL]网站广告,请问您还看过以下哪些团购网站的广告呢
 请问您最常使用[FILL]网站的原因是什么呢
 对于您最常使用的[FILL]网站,你认为还有哪些不足的地方呢?
 请问您最近半年都在什么渠道看到过[FILL]的广告的呢

第二步,选择要使用哪题的答案进行填补?

请选择

[保存] [关闭]

需填补的问题	使用哪题答案填补	操作
请问您除了刚才提到的[FILL]网站外,...	请问您都知道哪些团购网站呢	删除
除了刚才提到的[FILL]网站广告,请问...	请问您都看到过哪些团购网站的广告呢	删除
请问您最常使用[FILL]网站的原因是什么...	请问您最近3个月内最常使用的团购网站是哪...	删除
对于您最常使用的[FILL]网站,你认为...	请问您最近3个月内最常使用的团购网站是哪...	删除
请问您最近半年都在什么渠道看到过[FIL...	请问最近3个月您最常看到哪个团购网站的广...	删除

配额



配额管理

配额类型: 问卷
 配额: 0
 溢出量: 0
 限制到问卷: 网站品牌知名度研究
 限制到问题: --不设置--

溢出量类型: 数量
 限制到选项: --不设置--

向客户表同步配额 保存 关闭

有效剩余客户数: 18个, 其中 18个绑定配额, 0个未绑定配额
 搜索类型: 全部配额 资料条件: 查询 导出

序号	配额类型	问卷名称	问题	选项	参照表	资料条件	完成数量	限制数量	进行数量	剩余客户	溢出量类型	溢出量	操作
1	客户资料	网站品牌知名度研究			个人客户表	城市='上海'	1	9000	1	8	数量	0	删除
2	客户资料	网站品牌知名度研究			个人客户表	城市='北京'	0	9000	0	10	数量	0	删除

问卷全部设置好后预览, 查看整个效果。

3、报表

asterCC 的 CATI 问卷系统拥有海量报表数据, 供您业务进行分析、统计, 对坐席的工作情况了如指掌。

①坐席表现报表



系统管理界面

今日 本周 本月 上三个月 今年 去年 2011-07-01 00:00 2011-09-30 23:59

选择团队: 全部 业务类型: 全部

坐席组: 全部 坐席: 全部 时间模式: 按全部 查看 导出 xls

坐席工号	座席组	开始时间	呼入接听量	呼出接音量	总通话时长	内线量	平均通话时长	平均事后处理时间
1012	鼎诺全员	2011-09-05 00:00:00	0	0	00:00:00	0	00:00:00	00:00:00
1088	鼎诺全员	2011-09-04 00:00:00	0	0	00:00:00	0	00:00:00	00:00:00
1066	鼎诺全员	2011-09-04 00:00:00	0	0	00:00:00	0	00:00:00	00:00:00
1080	鼎诺全员	2011-09-04 00:00:00	0	0	00:00:00	0	00:00:00	00:00:00
1089	鼎诺全员	2011-09-04 00:00:00	0	0	00:00:00	0	00:00:00	00:00:00
1006	鼎诺全员	2011-09-04 00:00:00	0	172	02:40:31	0	00:00:56	00:00:00
1051	鼎诺全员	2011-09-04 00:00:00	0	0	00:00:00	0	00:00:00	00:00:00
1003	鼎诺全员	2011-09-04 00:00:00	0	254	02:27:24	0	00:00:35	00:00:00
1004	鼎诺全员	2011-09-04 00:00:00	0	239	01:54:35	0	00:00:29	00:00:00
1013	鼎诺全员	2011-09-04 00:00:00	0	107	02:02:09	0	00:01:08	00:00:00
1014	鼎诺全员	2011-09-04 00:00:00	0	52	00:26:48	0	00:00:31	00:00:00
1017	鼎诺全员	2011-09-04 00:00:00	0	30	00:14:46	0	00:00:30	00:00:00

这里你可以查看任意时间内坐席的工作表现情况，根据你所选择的团队、业务类型、外拨任务的名称，以及坐席组对应的坐席，按时间模式查看该坐席在某一时间段的接听量、总通话时长、平均话务处理时长等全部工作信息。

点击【导出】，所有的信息便自动生成报表，保存到你想要保存的位置，便于查看，分析数据。

	A	B	C	D	E	F	G	H	J	K	L
1	坐席工号	坐席组	开始时间	呼入接听量	呼出接通量	总通话时长	内线量	平均通话时	平均话务	平均振铃	咨询量
2	1012	鼎诺全员	2011-09-0	0	0	00:00:00	0	00:00:00	00:00:00	00:00:00	0
3	1004	鼎诺全员	2011-09-0	0	239	01:54:35	0	00:00:29	00:00:00	00:00:00	0
4	1088	鼎诺全员	2011-09-0	0	0	00:00:00	0	00:00:00	00:00:00	00:00:00	0
5	1066	鼎诺全员	2011-09-0	0	0	00:00:00	0	00:00:00	00:00:00	00:00:00	0
6	1080	鼎诺全员	2011-09-0	0	0	00:00:00	0	00:00:00	00:00:00	00:00:00	0
7	1089	鼎诺全员	2011-09-0	0	0	00:00:00	0	00:00:00	00:00:00	00:00:00	0
8	1006	鼎诺全员	2011-09-0	0	172	02:40:31	0	00:00:56	00:00:00	00:00:00	0
9	1051	鼎诺全员	2011-09-0	0	0	00:00:00	0	00:00:00	00:00:00	00:00:00	0
10	1003	鼎诺全员	2011-09-0	0	254	02:27:24	0	00:00:35	00:00:00	00:00:00	0
11	1001	鼎诺全员	2011-09-0	0	169	02:13:24	0	00:00:47	00:00:00	00:00:00	0
12	1020	鼎诺全员	2011-09-0	0	77	01:38:19	0	00:01:17	00:00:00	00:00:00	0
13	1053	鼎诺全员	2011-09-0	0	123	02:08:46	0	00:01:03	00:00:00	00:00:00	0
14	1018	鼎诺全员	2011-09-0	0	74	00:51:01	0	00:00:41	00:00:00	00:00:00	0
15	1017	鼎诺全员	2011-09-0	0	30	00:14:46	0	00:00:30	00:00:00	00:00:00	0
16	1014	鼎诺全员	2011-09-0	0	52	00:26:48	0	00:00:31	00:00:00	00:00:00	0
17	1013	鼎诺全员	2011-09-0	0	107	02:02:09	0	00:01:08	00:00:00	00:00:00	0
18	1012	鼎诺全员	2011-09-0	0	242	04:45:20	0	00:01:11	00:00:00	00:00:00	0
19	1010	鼎诺全员	2011-09-0	0	263	05:40:33	0	00:01:18	00:00:00	00:00:00	0
20	1002	鼎诺全员	2011-09-0	0	313	04:12:31	0	00:00:48	00:00:00	00:00:00	0

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。

②外拨统计报表

管理者一定会关心每个坐席每天的工作效率，坐席每天的产量情况，完成了多少个有效的问卷，或是问卷数据处理失败的原因，这些都需要通过外拨统计报表来实现，管理者可以清楚地看见坐席拨打电话的次数，拨通的数量，产出量等一系列决策者关注的信息。



系统管理界面

按计划统计 总计:101,已选择:101 按进度 确定 导出

外拨任务名称	问卷名	已完成数	总计	百分比	昨日产量	今日产量	平均每小时产量
贵州移动A卷-1	null	0	0	0	0	0	0
星级客户	星级客户	50	50	100%	0	0	0
一汽大众	大众4S店回访问卷	165	500	33%	0	0	0
客户经理回访(政企)(新)	客户经理回访(政企)(新)	70	70	100%	0	0	0
上海大众斯柯达	上海大众斯柯达CSS调研问卷 2011年02月	3131	3599	87%	0	0	0
网站品牌知名度	网站品牌知名度研究 CATI问卷	2	102	1.96%	0	0	0
小区固话	小区固话推广脚本	280	4000	7%	0	0	0
贵州移动A卷	贵州移动-动感地带	805	810	99.38%	0	0	0
贵州移动-神州行	贵州移动-神州行	806	810	99.51%	0	0	0
贵州电信	贵州-中国电信	808	810	99.75%	0	0	0

按计划统计：选择所有计划中所需要查看的计划名称，按合计、进度、年、月、周、日等多种模式的查看范围，确定后将出现所有外拨任务名称下所对应的的问卷，以及该问卷在指定时间范围内已完成的数量，百分比，昨日产量，今日产量，平均每小时产量。



系统管理界面

按坐席统计 总计:101,已选择:1 计划日报 总计:200,已选择:7 确定 导出

序号	组别	坐席工号	拨打次数	呼出数量(个)	接通数量(个)	接通率	通话时长	在线时长	产出量(个)	产出分数	产出率
1	鼎诺全员	1021	0	0	0	0	00:00:00	07:21:00	0	0	0
2	鼎诺全员	1022	0	0	0	0	00:00:00	08:02:00	0	0	0
3	鼎诺全员	1024	0	0	0	0	00:00:00	07:30:00	0	0	0
4	鼎诺全员	1025	0	0	0	0	00:00:00	07:30:00	0	0	0
5	鼎诺全员	1026	0	0	0	0	00:00:00	07:30:00	0	0	0
6	鼎诺全员	1027	0	0	0	0	00:00:00	07:30:00	0	0	0
7	鼎诺全员	1028	0	0	0	0	00:00:00	07:30:00	0	0	0

当前 1-7 条 共 7 条 共 1 页 转到

按坐席统计：选择所有计划中所需要查看的计划名称，按合计、坐席的进度、计划日报、项目日报等模式，选择指定的坐席，在数据列表中，可以看见坐席工号所对应的拨打次数、呼出数量、接通数量、接通率、通话时长、在线时长、产出量、产出分数、产出率等信息。全部信息都以数字形式出现，可以瞬间捕捉到关键信息。

序号	组别	坐席工号	拨打次数	呼出数量(个)	接通数量(个)	接通率	通话时长	在线时长	产出量(个)	产出分数	产出率
1	鼎诺全员	1021	0	0	0	0	00:00:00	07:21:00	0	0	0
2	鼎诺全员	1022	0	0	0	0	00:00:00	08:02:00	0	0	0
3	鼎诺全员	1024	0	0	0	0	00:00:00	07:30:00	0	0	0
4	鼎诺全员	1025	0	0	0	0	00:00:00	07:30:00	0	0	0
5	鼎诺全员	1026	0	0	0	0	00:00:00	07:30:00	0	0	0
6	鼎诺全员	1027	0	0	0	0	00:00:00	07:30:00	0	0	0
7	鼎诺全员	1028	0	0	0	0	00:00:00	07:30:00	0	0	0
8	鼎诺全员	1029	0	0	0	0	00:00:00	07:30:00	0	0	0
9	鼎诺全员	1030	0	0	0	0	00:00:00	07:30:00	0	0	0
10	鼎诺全员	1031	0	0	0	0	00:00:00	07:30:00	0	0	0

同样，出现在数据列表中的所有数据都可以导出生成报表。点击【导出】选择您要保存的位置，就可以成功导出报表，进行数据分析和整理。

	A	B	C	D	E	F	G	H	I	J	K
1	序号	组别	坐席工号	呼出数量(个)	接通数量(个)	接通率	通话时长	在线时长	产出量(个)	产出分数	产出率
2	1	鼎诺全员	1021	0	0	100	0	07:21:00	0	0	0
3	2	鼎诺全员	1022	0	0	100	0	08:02:00	0	0	0
4	3	鼎诺全员	1024	0	0	100	0	07:30:00	0	0	0
5	4	鼎诺全员	1025	0	0	100	0	0	0	0	0
6	5	鼎诺全员	1026	0	0	100	0	0	0	0	0
7	6	鼎诺全员	1027	0	0	100	0	0	0	0	0
8	7	鼎诺全员	1028	0	0	100	0	0	0	0	0
9	8	鼎诺全员	1029	0	0	100	0	0	0	0	0
10	9	鼎诺全员	1030	0	0	100	0	0	0	0	0
11	10	鼎诺全员	1031	0	0	100	0	0	0	0	0
12	11	鼎诺全员	1032	0	0	100	0	0	0	0	0

坐席在某段时间内的呼出数量、接通数量、产出量等这些直接以数字形式反馈给管理者的信息，在报表中一目了然。


4、质检管理

为了防止虚假问卷的出现，质检管理这一模块为坐席的调研做好充分的监督工作。



利用搜索功能，输入搜索条件然后查询，列表中便会出现质检的问卷结果。以及问卷中每一个问题出现所选择的答案，供质检人员检测、监督问卷的真实可靠性。

第1题	第2题	第3题	第4题	第5题	第6题	第7题	第8题
男	6						
男	9	9	9	9		8	8
男	9	9	9				
女	10	10	9	10		10	8
男	8	10	10	10		10	10
男	10						
女	10	10	不知道（不读出）	8		6	
男							
男	10	10	10	10		10	10
男	10						

全程问卷调查都有录音  可以随时听取信息。同样质检管理也可以导出报表，点击【导出】，并进入导出文件管理里，等待下载完毕后，点击【下载】到指定位置后，读取报表。



	A	B	C	D	E	F	G	H	I	J	K	L	M	N
1	应答时间	通话结果	通话时长	应答次数	处理状态	呼叫结果	问卷开始时间	问卷结束时间	城市	电话号码	标签	生日	数字1	文本1
2	0000-00-00	NOANSWER	0	0	失败数据提交	无人接听	0000-00-00	0000-00-00	普陀	013867226	神州行	2002-01-07	19	女
3	2011-08-31	ANSWERED	9	1	失败数据提交	拒绝	0000-00-00	0000-00-00	普陀	013867226	神州行	2009-07-12	39	女
4	2011-08-31	ANSWERED	19	1	失败数据提交	拒绝	2011-08-31	12011-08-31	普陀	013867226	神州行	2002-03-10	57	男
5	0000-00-00	NOANSWER	0	0	失败数据提交	无人接听	0000-00-00	0000-00-00	普陀	013867226	神州行	2001-12-05	34	男
6	2011-08-31	ANSWERED	40	1	失败数据提交	拒绝	2011-08-31	12011-08-31	普陀	013867226	神州行	2003-11-05	13	女
7	2011-08-31	ANSWERED	6	1	失败数据提交	拒绝	2011-08-31	10000-00-00	普陀	013867226	神州行	2002-01-05	95	女
8	0000-00-00	NOANSWER	0	0	失败数据提交	无人接听	0000-00-00	0000-00-00	普陀	013867226	神州行	2007-02-03	7	女
9	2011-08-31	ANSWERED	157	1	失败数据提交	拒绝	2011-08-31	12011-08-31	普陀	013867226	神州行	2005-07-05	17	无
10	2011-08-31	ANSWERED	23	1	失败数据提交	拒绝	2011-08-31	12011-08-31	普陀	013867226	神州行	2004-08-12	72	无
11	2011-08-31	ANSWERED	20	1	失败数据提交	拒绝	2011-08-31	12011-08-31	普陀	013867226	神州行	2002-02-16	94	女
12	0000-00-00	NOANSWER	0	0	失败数据提交	无人接听	0000-00-00	0000-00-00	普陀	013867226	神州行	2002-04-13	92	女
13	0000-00-00	NOANSWER	0	0	失败数据提交	无人接听	0000-00-00	0000-00-00	普陀	013867226	神州行	2004-08-03	51	无
14	2011-08-31	ANSWERED	21	1	失败数据提交	拒绝	2011-08-31	12011-08-31	普陀	013867226	神州行	2003-11-26	86	男
15	0000-00-00	NOANSWER	0	0	失败数据提交	语音提示	0000-00-00	0000-00-00	普陀	013867226	神州行	2009-01-07	67	男
16	2011-08-31	ANSWERED	501	1	成功数据提交	成功	2011-08-31	12011-08-31	普陀	013867226	神州行	2010-03-03	54	女
17	2011-08-31	ANSWERED	19	1	失败数据提交	拒绝	0000-00-00	0000-00-00	普陀	013867226	神州行	2005-09-25	54	男
18	0000-00-00	NOANSWER	0	1	失败数据提交	拒绝	2011-08-31	12011-08-31	普陀	013867226	神州行	2004-04-09	33	男
19	0000-00-00	NOANSWER	0	0	失败数据提交	无人接听	0000-00-00	0000-00-00	普陀	013867226	神州行	2002-01-03	12	男
20	2011-08-31	ANSWERED	99	1	失败数据提交	拒绝	2011-08-31	12011-08-31	普陀	013867226	神州行	2004-02-10	71	女
21	0000-00-00	NOANSWER	0	0	失败数据提交	无人接听	0000-00-00	0000-00-00	普陀	013867226	神州行	2004-02-15	37	男
22	0000-00-00	NOANSWER	0	0	失败数据提交	无人接听	0000-00-00	0000-00-00	普陀	013867226	神州行	2004-02-15	19	无
23	0000-00-00	NOANSWER	0	0	失败数据提交	无人接听	0000-00-00	0000-00-00	普陀	013867226	神州行	2001-12-14	91	男
24	2011-08-31	ANSWERED	10	1	失败数据提交	拒绝	0000-00-00	0000-00-00	普陀	013867226	神州行	2001-05-14	24	男
25	0000-00-00	NOANSWER	0	0	失败数据提交	关机	0000-00-00	0000-00-00	普陀	013867226	神州行	2006-02-16	4	男
26	2011-08-31	ANSWERED	158	1	失败数据提交	拒绝	2011-08-31	12011-08-31	普陀	013867226	神州行	2001-12-10	15	女
27	2011-08-31	ANSWERED	503	1	失败数据提交	拒绝	2011-08-31	12011-08-31	普陀	013867226	神州行	2001-12-04	4	女
28	0000-00-00	NOANSWER	0	0	失败数据提交	无人接听	0000-00-00	0000-00-00	普陀	013867226	神州行	2004-02-13	33	女
29	0000-00-00	NOANSWER	0	0	失败数据提交	无人接听	0000-00-00	0000-00-00	普陀	013867226	神州行	2001-12-12	8	男
30	0000-00-00	NOANSWER	0	0	失败数据提交	不在服务	0000-00-00	0000-00-00	普陀	013867226	神州行	2001-12-24	08	男

	S	T	U	V	W	X	Y	Z	AA	AB	AC	AD	AE	AF		
1	时长	A1总体而言	A2那么,	A3您刚才	A4总体而言	A5那么,	具体而言	B1信号覆盖	B2	通话中	B2a	在您B2b	您刚B3	室内B3a	在您B3b	在您B
2	208	一般	8	有考虑				8	8				9			
3	0	一般	8	有考虑				7	8				10			
4	38	一般	10													
5	230	好	8	没有考虑	好	8		不知道	8				不知道			
6	279	好	10	没有考虑	一般	7		8	8				9			
7	0	很好	8	没有考虑	一般	6		7	8				10			
8	567	一般	6	有考虑				5	5		通话中断	宿舍/楼梯	6		手机信号	宿舍/楼梯
9	67	好	8	没有考虑												
10	336	一般	8	没有考虑	很好	8		7	8				10			
11	272	好	10	有考虑				10	10				10			
12	0	好	8	没有用过				8	8				6		手机无信	办公室
13	143	好	9	没有用过				8	9				9			
14	448	非常好	10	没有考虑	一般	6		5	9				8			
15	0	一般	8	有考虑				9	8				8			
16	215	好	8	有考虑				10	10				10			
17	98	很好	7	没有考虑	很好	2										
18	163	好	9	没有考虑	非常好	9		9	9				9			
19	98	非常好	10	没有考虑	很好	10		9	9				9			
20	0	一般	6	没有考虑	很好	10		10	5		听不见对	办公室	5		电话打到	办公室
21	0	一般	7	没有用过				10	8				8			
22	462	一般	7	有考虑				8	7		听不见对	车间/办公	9			
23	180	好	10	没有用过				10	10				9			
24	149	好	9	没有用过				9	9				9			
25	180	好	10	没有用过				10	10				10			
26	262	很好	9	没有考虑	很好	拒答(不		9	9				10			
27	196	好	9	没有考虑	非常好	9		10	10				9			
28	312	一般	6	没有用过				7	9				7		手机信号	停车场/宿
29	218	非常好	10	没有考虑	非常好	10		10	10				10			
30	606	一般	6	拒答(不要				不知道	6		其他(请	宿舍	8			

AI	AJ	AK	AL	AM	AN	AO	AP	AQ	AR	AS	AT	AU	AV	AW
B5a	在您刚	B6、手机	B6a在您	B6b 您刚	B7、手机	B7a在您	B7b 您刚	C1、当您	C2、移动	D1、整体	D2、整体	而言，除了您炼油厂外，对中国		
		10			8			拨打10086	虽然问题	没有	没有			
		7	网页刷新	没有	8			不会去反		信号弱	没有			
		不知道 (不知道 (不会去反		没有	没有			
		7	网页刷新	没有	9			拨打10086	问题没有	没有	没有			
通话断	断	永兴化工	6	网站登录	永兴化工	5	手机上网	永兴化工	拨打10086	问题在短	信号覆盖	上网速度	慢	
		7	网页刷新	没有	8			拨打10086	不清楚/拒	没有	没有			
		10			10			拨打10086	问题在短	流量超出	没有			
								不会去反		价格太贵	没有			
								去营业厅	问题在短	没有	没有			
		不知道 (不知道 (
		5	应用软件	炼化小区	不知道 (不会去反		没有	没有			
		10			7	手机上网	炼化小区	不会去反		没有	没有			
		8			8			拨打10086	问题在短	没有	没有			
		1	网页刷新	没有	10									
		6	网站登录	炼油厂设	7	手机上网	厂区内	拨打10086	问题没有	没有	没有			
								拨打10086	不清楚/拒	没有	没有			
								拨打10086	虽然问题	没有	没有			
								向客户经理	问题在短	没有	没有			
		10			10			拨打10086	问题在短	没有	没有			
		不知道 (不知道 (去营业厅	问题在短	没有	没有	偏僻地方	没信号	
								拨打10086	问题在短	信号不是	什林波镇	海路陀	街道华	鹏花园
		10			10			拨打10086	不清楚/拒	没有	没有			
		6	其他 (请	单位办公	6	其他 (请	单位办公	说不清/拒		没有	没有			

质检管理导出的报表里我们可以看到问卷调查的结果，处理的状态，时长，以及问卷过程中答题的情况。您想获得的信息我们全部为您设计周全，包括产量的增减，业务发展的趋势，坐席工作的效率等等，只有您想不到，没有我们做不到。

六、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。asterCC 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，这个任务落实到我们组织的每个部门、每个员工的身上。

◆ **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、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。

4、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。

5、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

