

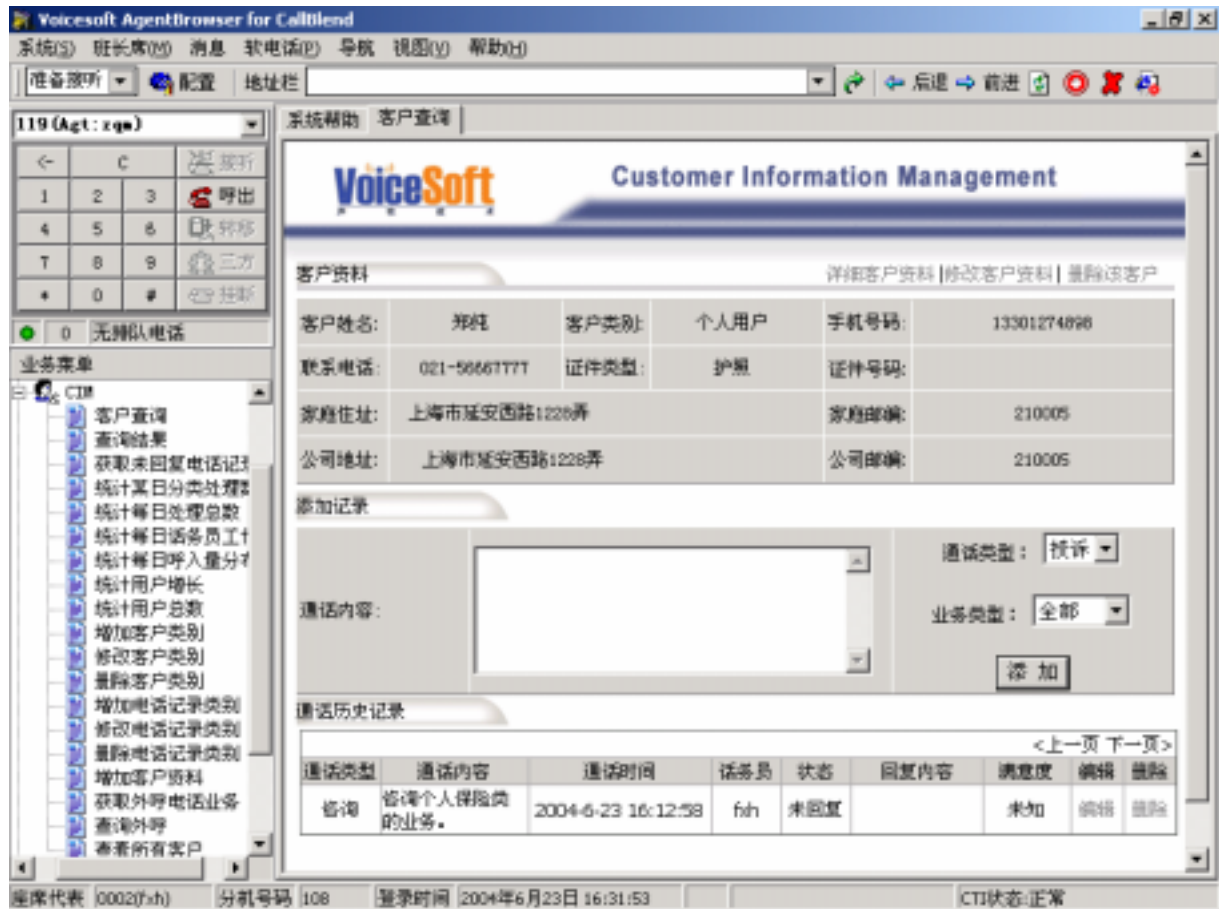
# VS CIM 客户信息管理系统



目前各类企业为了提高服务质量或进行电话销售，都购买了呼叫中心系统；国内 CTI 领域有些厂商能提供很好的呼叫中心平台，不过有些企业用户认为只要购买了一套 CTI 平台就万事大吉，就能达到购买系统的目的。但是声软公司认为一个呼叫中心系统能真正被使用好、能被充分发挥其功能的重要因素是在呼叫中心平台上运行的业务软件，而其中重中之重是客户信息管理系统 (CIM)。某种意义上说如果呼叫中心系统只要配备了客户管理系统，无需开发其它的业务软件，一个标准的呼叫中心就能很好地运行起来。

上海声软 (Voicesoft) 公司根据多年实际经验和众多案例开发出真正面对呼叫中心的 VS CIM 客户信息管理系统，让呼叫中心真正能管理企业的客户信息，提高服务质量，真正解决大多数客服中心主管所关心的问题，是一套真正意义的呼叫中心客户信息系统；同时作为一个独立的 CIM 系统，可以同呼叫中心平台独立开来，便于今后的维护和升级。

VS CIM 系统即可以运行在普通浏览器上，也可以运行在 Voicesoft 的 AgentBrowser 座席子系统上，作为声软 CommSuites 呼叫中心一个可选模块，便于企业的选择；如果选用了 CIM 系统，无需进行业务二次开发，呼叫中心就对外进行服务，大大节省了开发成本和系统安装时间，下面是 CIM 的界面示意图：



这是一个 CIM 运行在 AgentBrowser 上一个界面，CIM 主要现在在 AgentBrowser 的浏览区内，在这里进行操作，左边是 CIM 的业务菜单。

**VS CIM的主要功能：**

序号	功能名称	说明
<b>自动屏幕弹出</b>		
1	根据主叫号码查找用户信息	
2	显示历史电话记录	
3	多选一	从多个客户中选择其中一个客户
4	新增用户	
<b>客户资料管理</b>		
1	新增客户资料	各种客户信息
2	修改客户资料	
3	删除客户资料	只有班长台具备该功能
<b>客户资料查询</b>		
1	精确查询	根据多种关键字进行查询
2	模糊查询	
<b>电话记录管理</b>		
1	新增电话记录	类型（投诉、咨询、建议）、内容、状态等
2	修改电话记录	
3	删除电话记录	班长台具备该权限
4	获得未回复电话记录	班子台功能
5	回复电话记录	记录回复内容和修改“以回复”状态
6	获得已回复电话记录并处理	
<b>系统报表</b>		
1	某时段每日分类处理数	
2	每月分类处理数	
3	某时段每日处理总数	
4	每月处理总数	
5	每日话务员工作量	
6	每月话务员工作量	
7	每日呼入量分布	
8	某时段每日客户增长数	
9	分类客户总数	
<b>系统配置功能</b>		
1	增删改客户类别	班长席可以增加、修改和删除客户类别
2	增删改电话记录类别	班长席可以增加、修改和删除电话记录类别

上海市延安西路 1228 弄 2 号嘉利大厦 5J  
 邮编：200052  
 电话：62825453  
 传真：62826801  
<http://www.voicesoft.cn>  
 Email：sales@voicesoft.cn

**主要客户：**

◆ 台湾建华金控	◆ 天泽信息
◆ 贵州茅台	◆ 日本 eTouch
◆ 恒源祥	◆ All Seasons
◆ 上海网通	◆ 美亚在线
◆ 上海电力	◆ 中远物流
◆ 海富通基金	◆ .....