

《科技客服 - 客服中心的系統建置》

图书基本信息

书名：《科技客服 - 客服中心的系統建置》

13位ISBN编号：9789867790965

10位ISBN编号：9867790960

出版时间：20030101

出版社：培生

作者：李明德，曾俊欽

版权说明：本站所提供下载的PDF图书仅提供预览和简介以及在线试读，请支持正版图书。

更多资源请访问：www.tushu000.com

《科技客服 - 客服中心的系統建》

內容概要

在客服中心林林總總的問題中，其實有很多問題是可以透過系統設置予以解決的，比方說，以自動話務分配系統、電腦電話整合系統等縮短服務人員的作業程序，或全面電腦化以加速服務的效率和品質，或以豐富強大的網路智識庫提供客服人員完整的客戶資訊與產品說明。隨著「客戶第一」時代的來臨，客戶服務已被視為重要商品價值的一環。而客戶服務中心將建置自動化的服務系統，在節省企業客服成本的同時，提供多元化的服務管道和一致性的服務內容，以開創最高滿意度的客戶服務。有了科技先進的系統設備，客服中心將可降低大量的人力成本，更可簡化服務的步驟與流程，兼顧服務與行銷的概念，推動全方位的整合性服務，造就了客服中心新生命，落實「客戶關係管理」的理念，創造企業永續經營。

《科技客服 - 客服中心的系統建》

作者簡介

李明德

東海大學工業工程學士，美國南加州大學(USC)工業工程碩士，曾任台灣佳能(股)公司資訊部門，並曾參與品質及決策管理等應用系統(QIS/EIS)之開發及設計。目前任職於台灣客服科技(股)公司。曾俊欽交通大學資訊科學研究所碩士、政治大學行銷研究學分班，曾任職資策會、惠普科技顧問事業群，並曾參與客服中心系統及CRM系統的規劃及建置。目前任職於台灣客服科技。

《科技客服 - 客服中心的系統建》

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:www.tushu000.com